



**PROGRAMA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y
ESTUDIOS AVANZADOS - PROCENCIA**

**MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
- MAQR**

**“MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE CTI PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN”**

(Contrato de Préstamo N°9334-PE)

Agosto de 2022

Contenido

1. OBJETIVO	4
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. ALCANCE	4
3.1. Alcance del Proyecto Concytec -Banco Mundial	4
3.2. Alcance del procedimiento de atención de reclamos y quejas	5
3.3. Gestión socio ambiental	5
4. MARCO NORMATIVO	5
5. RELACIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS	6
6. ACTORES QUE INTERVIENEN EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	7
6.1. Actores generales	7
6.3. Unidad de Asesoría Legal	7
6.4. Unidad de Administración	7
6.5. Unidad de Adquisiciones del Proyecto Concytec – Banco Mundial	7
6.6. Área de comunicaciones del Proyecto PROCENCIA – Banco Mundial	7
6.7. Responsable de la atención de reclamos	7
6.8. Administrado	8
7. PROCESO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR)	8
7.1. Tipología de quejas y reclamo	8
7.2. Atención de sugerencias y/o consultas	9
7.3. Sistema de Atención de Quejas y Reclamos	10
7.3.1. Respuesta de la queja o reclamo	11
7.3.2. Acumulación de reclamos en trámite	12
7.3.3. Duplicidad de reclamos resueltos	12
7.3.4. Desistimiento del reclamo	13
7.3.5. Notificación de respuesta	13
7.3.6. Archivo del reclamo	13
7.3.7. Monitoreo de la queja, reclamo y apelaciones	13
7.3.8. Reclamos presentados con anterioridad	13
7.3.9. Demoras en la atención del reclamo	14
7.3.10. Reclamos fuera del plazo de vigencia del proyecto	14
7.3.11. Niveles de reporte del sistema de gestión del reclamo	14
8. DENUNCIA DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL	14
8.1. Orientación y canales de ayuda	14

8.2.	Queja o denuncia por casos de hostigamiento sexual	15
8.3.	Del proceso de atención, investigación y sanción	16
8.4.	Medidas preventivas	16
8.5.	Medidas de protección	16
8.6.	Confidencialidad y anonimato	17
9.	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	17
9.1.	Talleres de capacitación	17
9.2.	Frecuencia y responsables de las capacitaciones	18
9.3.	Difusión del MAQR	18
9.4.	Notificaciones	18
	Anexo 01.- Diseño del proceso de quejas, sugerencias y reclamos	19
	Anexo 02.- Formato de registro de quejas, reclamos y sugerencias	20
	Anexo 03.- Formato hoja de reclamación del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos ...	20
	Anexo 04.- Tipologías de quejas y reclamos	21
	Anexo 05.- Declaración jurada de tener conducta moral.....	23
	Anexo 06.- Acciones de prevención recomendadas para evitar casos de hostigamiento y acoso sexual	24
	Anexo 07.- Formato de respuesta a Reclamo	24
	Anexo 08.- Formato de cierre del reclamo y queja	25
	Anexo 09.- Matriz de registro de casos: Quejas, Reclamos y consultas	26
	Anexo 10.- Instituciones competentes para recibir denuncias por violencias de género.....	27
	Anexo 11.- Definiciones.....	28

1. OBJETIVO

El presente Mecanismo para la atención de quejas y reclamos del Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI”, que se ejecuta a través del Programa Nacional de investigación científica y estudios avanzados - PROCIENCIA, busca establecer roles y responsabilidades para una correcta gestión de los reclamos, así como normar procesos para la búsqueda de soluciones, en el menor tiempo posible y respetando las normas, leyes y reglamentos afines a las responsabilidades del Proyecto.

Este documento estandariza tanto el registro, atención y respuesta, como la notificación y seguimiento de los reclamos y quejas interpuestos y está dirigido a personas naturales o jurídicas inmersas en el proceso de ejecución del Proyecto.

2. JUSTIFICACIÓN

Establecer disposiciones que permitan un adecuado desarrollo del Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI”, propiciando su buena gobernanza.

Igualmente, durante la ejecución del Proyecto, se busca instrumentar la normativa nacional vigente y sobre los Estándares ambientales y sociales del Banco Mundial, así como la implementación del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) y Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) diseñado para el Proyecto. Este mecanismo servirá igualmente para atender cualquier tipo de reclamo o queja que se presente en el proyecto sobre estos instrumentos y salvaguardar las condiciones de trabajo de las personas que participan dentro del proyecto o que puedan ser afectadas por el mismo.

3. ALCANCE

3.1. Alcance del Proyecto Concytec -Banco Mundial

El Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (CTI) - SINACTI”, se desarrolla en el marco del contrato de préstamo 9334-PE firmado por el Gobierno del Perú con el Banco Mundial.

El Proyecto tiene como objetivo central mejorar y fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (CTI), que implica una mejor gestión, una priorización y asignación de recursos para ciencia, tecnología e innovación y, una mayor y mejor investigación aplicada, entre otros, con la finalidad de contribuir a la diversificación económica y competitividad del Perú, a reducir la vulnerabilidad del aparato productivo del Perú y a lograr un desarrollo sostenible basado en el conocimiento.

Con tal fin, la ejecución del Proyecto se realiza a través de 4 componentes:

Componente 1 - Fortalecimiento de la gobernanza del SINACYT a través de la mejora de sus instituciones y la provisión del equipamiento para la I+D+i

El objetivo es garantizar el soporte institucional sólido para el desarrollo de las capacidades de ciencia, tecnología e innovación y contribuir al desarrollo sustentable y bienestar de la población; mediante altos estándares de calidad en los servicios públicos y el aprovechamiento intensivo de las tecnologías de información y de comunicaciones.

Componente 2- Fortalecimiento de capacidades humanas para la generación de conocimiento en sectores estratégicos.

El objetivo de este componente es impulsar y fortalecer las capacidades del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través del financiamiento de alianzas institucionales, equipamiento científico y el desarrollo de proyectos de I+D+i.

Componente 3- Fortalecimiento de la vinculación academia-industria. Esta actividad se refiere a la conexión de la investigación académica al mercado y consiste en establecer una demanda y oferta de investigación y desarrollo para promover la academia industria y una validación y escalamiento de la tecnología,

El objetivo de este componente es incorporar el conocimiento generado en investigación básica y aplicada en actividades de desarrollo tecnológico y productivas, apoyándose en el impulso de la comunidad científica y respondiendo a las demandas de las áreas estratégicas

Componente 4- Gestión, monitoreo y evaluación del proyecto

El objetivo de este componente es garantizar la implementación exitosa del proyecto, así como el cumplimiento de los requisitos de adquisiciones y contrataciones, salvaguardas, gestión financiera, y supervisión y evaluación del mismo.

3.2. Alcance del procedimiento de atención de reclamos y quejas

Se encuentra limitado a las quejas y reclamos referidos a la gestión y ejecución del Proyecto en general, así como al desarrollo de actividades, al desempeño administrativo y a la transparencia y control ciudadano en el marco del Proyecto. Por tanto, abarca a toda persona que participe en su ejecución, independiente de su modalidad de contratación, así como a aquellas personas naturales (investigadores, consultores, expositores, personal de universidades, entre otros) o jurídicas (proveedores, empresas consultoras, entre otras), que mantengan cualquier vínculo con el Proyecto y sus actividades.

Las personas naturales o jurídicas, comunidades o gremios constituidas legalmente como tal y debidamente representadas por sus dirigentes, así como beneficiarios indirectos que se sientan vulnerados con algún tipo de acción que se realice en el marco del Proyecto, también podrá ingresar su queja o reclamo para ser atendido.

3.3. Gestión socio ambiental

El mecanismo de atención de quejas y reclamos brinda un respaldo a la gestión ambiental y social la cual se apoya en la normatividad vigente, y en los estándares Ambientales y sociales del Banco Mundial, asegurando que las actividades en ciencia, tecnología e innovación tecnológica se realicen en marco del desarrollo sostenible, promoviendo una cultura de cuidado, conservación y respeto del medio ambiente y de la sociedad en general.

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, que tiene por objeto prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación.
- Ley 27270 contra actos de discriminación.

5. RELACIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS

El presente Manual de Procedimientos se articula, e interactúa con otros instrumentos y estrategias del Proyecto, como el Manual Operativo-MOP, el Contrato de N° 9334-PE. De igual modo participa estrategias y pautas para el adecuado involucramiento entre los actores de ProCiencia y partes interesadas, con especial atención de estos últimos considerando además el respeto a las culturas originarias, tradicionales y de sus costumbres.

Del mismo modo considera los siguientes instrumentos de gestión:

Estándares ambientales y sociales del Banco Mundial¹: Los estándares aplicados para esta operación; EAS 1 Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales, EAS 2 Trabajo y condiciones laborales, EAS 3 Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación, EAS 4 Seguridad y salud en la comunidad, EAS 6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos, EAS 7 Pueblos indígenas / comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África Subsahariana y EAS 10 Participación de partes interesadas y divulgación de la información².

Código nacional de integridad científica: Que establece las normas de conducta, infracciones y sanciones para toda persona natural o jurídica que realice investigación científica, desarrollo tecnológico y/o innovación tecnológica en el territorio nacional. (<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>)

Estrategias de comunicación: Establece las pautas para el correcto uso de la identidad visual del Proyecto, así como las herramientas para garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos y la rendición de cuentas y control ciudadano. Plan de comunicaciones Anexo 05 PPPI del proyecto <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2304095-plan-de-participacion-de-las-partes-interesadas-pppi>

¹Las operaciones que implementa el Banco Mundial están sujetas al cumplimiento de los estándares ambientales y sociales detallados en el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2342595-marco-de-gestion-ambiental-y-social-mgas> y en su implementación. Estos instrumentos son necesarios para mejorar y fortalecer: a) La capacidad institucional, b) Consultas públicas y, c) Acceso a la información.

²Con ello se busca el aseguramiento de los derechos legítimos de las poblaciones y actores del proyecto que pudiesen ser afectados, evitar la externalización de costes del proyecto a las poblaciones afectadas o al medio ambiente y apoyar la buena gestión social y ambiental en la ejecución de los componentes del proyecto y en las subvenciones que realice, traducido en resultados positivos y sostenibilidad.

Asimismo, este Manual de Procedimientos toma referencias del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM- *Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública* y del Grievance Redress Service del Banco Mundial (<http://www.worldbank.org/GRS>).

6. ACTORES QUE INTERVIENEN EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

6.1. Actores generales

En el desarrollo y ejecución del Proyecto participan diversos actores pertenecientes al ecosistema de Ciencia, Tecnología e innovación como; ProCiencia, instituciones públicas de investigación, Universidades, institutos tecnológicos y de investigación, entidades ejecutoras de los subproyectos, empresas e industrias de diversos sectores productivos nacionales y cadenas de valor, así como todo su personal contratado, Gobiernos regionales y distritales, comunidades, partes interesadas y la sociedad civil en general.

6.2. Programa Nacional de Investigación científica y estudios avanzados (PROCIENCIA)

El Programa Nacional de Investigación Científica y Estudios Avanzados – PROCIENCIA, en adelante PROCIENCIA, se creó mediante Decreto Supremo N° 051-2021-PCM.

6.3. Unidad de Asesoría Legal

Brinda asesoramiento y apoyo legal en los procedimientos propios de la operación, además de los administrativos, legales y judiciales de los que sea parte el Proyecto en la atención de la queja, disputa o reclamo.

6.4. Unidad de Administración

Encargada de administrar los recursos que soportan la operación del Proyecto, gestionando las finanzas, las adquisiciones y contrataciones, bajo las normas del Banco Mundial.

6.5. Unidad de Adquisiciones del Proyecto Concytec – Banco Mundial

Centraliza los requerimientos, asignando a cada actividad del Plan el método de adquisición o contratación más adecuado. Para ello considera la naturaleza de la compra, el grado de complejidad y presupuesto, con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en tiempo y recursos.

6.6. Área de comunicaciones del Proyecto PROCIENCIA – Banco Mundial

Propone y desarrolla estrategias de comunicación para la promoción y difusión de las actividades y resultados del Proyecto, elabora permanentemente herramientas y productos de difusión, y se encarga de velar por la transparencia y el acceso a la información.

6.7. Responsable de la atención de reclamos

La persona responsable, encargado (a) por la Dirección Ejecutiva de Prociencia, de gestionar, atender y/o velar porque se cumplan la tramitación y respuesta ante las unidades que correspondan sobre la solicitud de consulta, reclamo o queja interpuesta por los usuarios y/o beneficiarios, así como del público en general.

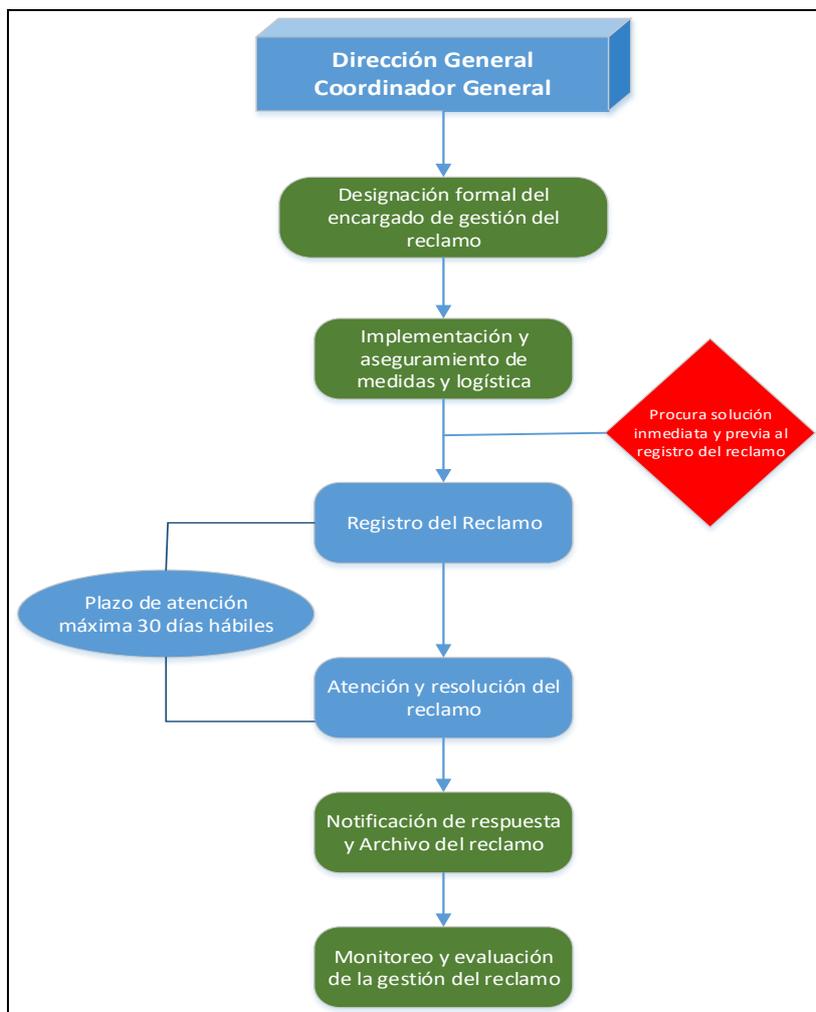
6.8. Administrado

Comprende a los postulantes, empresas, comunidades e individuos en general, que tienen alguna relación directa o indirecta en la implementación del Proyecto, incluido consultores, postulantes, subvencionados o en investigaciones psicológicas, biomédicas o de ciencias sociales o similares o por personas potencialmente afectadas por proyectos financiados etc.

7. PROCESO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR)

El mecanismo de atención de quejas y reclamos seguirá el procedimiento establecido en el Decreto Supremo 007-2020-PCM, el cual establece disposiciones generales para la gestión de reclamos en las entidades de administración públicas, el cual seguirá el siguiente proceso que se describe a continuación:

Figura 1.- Proceso general del MAQR



Fuente: ProCiencia – Proyecto Banco Mundial

7.1. Tipología de quejas y reclamo

Se establece que los tipos de problemática, disputas, quejas y reclamos se pueden dar bajo los siguientes tipos:

- a) Relacionados a los procesos de adquisiciones y condiciones de contratos o servicios³.
- b) Relacionadas a procesos de postulación a fondos concursables, licitaciones públicas internacionales, nacionales o cualquier u otros de adquisición.
- c) Relacionadas con la gestión del proyecto y/o ejecución de cualquiera de sus cuatro (4) Componentes.
- d) Por presuntos actos de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal.
- e) Relacionadas con la solicitud, trato y acceso a la información.
- f) Relacionados por conductas inadecuadas, no funcionales o deficientes, acoso u hostigamiento sexual.
- g) Referidos a impactos ambientales y sociales, seguridad y salud de las personas.
- h) Actos de discriminación y racismo en todas sus formas.

7.2. Atención de sugerencias y/o consultas

Los actores identificados en el presente procedimiento de atención de quejas y reclamos pueden sugerir oportunidades de mejora para el desarrollo del proyecto dentro del marco de ejecución de sus cuatro (4) componentes, a través del Sistema de Quejas y Reclamos, el mismo que se puede acceder a través de la página Web del Proyecto Prociencia – Banco Mundial: <https://bancomundial.prociencia.gob.pe/>.

Las denuncias que se realicen de manera presencial, se las deben hacer en las oficinas del PROCIENCIA, como Unidad Ejecutora del Proyecto, a la dirección: Calle Chinchón N° 867 - San Isidro, de 8:00am a 5:00pm.

Asimismo, se tiene implementado el correo electrónico convocatorias@prociencia.gob.pe para la atención de consultas relacionadas al proceso de postulación a fondos concursables, administrado por la Oficina General de Servicio al Ciudadano, y que deriva las consultas al personal responsable del Proyecto en la Unidad de Evaluación y Selección de PROCIENCIA.

Además, se cuenta con el correo electrónico activatuconsulta@prociencia.gob.pe para las consultas relacionadas a resultados de los concursos, que es administrado por la Oficina de Comunicaciones y Proyección de CTI del CONCYTEC.

Para cualquier tipo de **consulta, sugerencia y/o recomendación** que esté relacionada al Proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI", se podrá realizar a través de la sección "Contacto / Escríbenos" que se encuentra en Página Web: <https://bancomundial.prociencia.gob.pe/escribenos/> Y, para las consultas sobre el funcionamiento del sistema de postulación en línea se tiene el correo electrónico mesadeayuda@prociencia.gob.pe

³ Estas quejas o reclamos, serán incluidos, adicionalmente, en el proceso de adquisición correspondiente en el sistema *Systematic Tracking of Exchanges in Procurement – STEP* del Banco Mundial.

7.3. Sistema de Atención de Quejas y Reclamos

Es el sistema virtual que el Proyecto Concytec – Banco Mundial ha implementado para una eficiente atención de quejas y reclamos. Cuenta con módulos de acceso público y se rige por el mecanismo de quejas y reclamos descritos en el presente Manual.

A través de este sistema⁴ se podrá hacer el control y verificación de las solicitudes que ingresan, le permitirá al usuario hacer seguimiento de su trámite. Luego de haberlo ingresado.

El acceso a este sistema se realiza a través de la Página Web del Proyecto: <https://reclamaciones.prociencia.gob.pe/reclamaciones/libro/registro.php>

Etapas del proceso de atención de reclamos:

El sistema de atención a quejas y reclamos de forma automática generará la siguiente ruta para las solicitudes:

- Registro del reclamo a través de un formulario.
- Atención y respuesta del reclamo.
- Notificación de la respuesta.

Una vez ingresada la solicitud al sistema, la persona responsable de la atención del reclamo cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

- a) Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo la competencia del Proyecto para atenderlo.

En el caso que la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente procedimiento y el Prociencia, como Unidad Ejecutora del Proyecto, no es competente, se hace la derivación interna o externa a quien corresponda, y se notifica a la persona natural o jurídica que presentó el reclamo.

En el caso de que se haya registrado la queja o denuncia en el Sistema de Atención de Quejas y Reclamos, el responsable de la gestión continúa con su trámite bajo el procedimiento establecido de treinta (30) días hábiles para que la Unidad responsable atienda y resuelva. El plazo de atención del reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.

- b) En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en el Proyecto, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

De determinar que se cuenta con la información necesaria, se debe derivar el reclamo a la Unidad de la organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

⁴ Este *software* ha sido diseñado para que sea de uso del Proyecto Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI.

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona natural o jurídica un único plazo de cinco (05) días hábiles contados desde la recepción de la comunicación, para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

- c) Una vez registrado el reclamo en la plataforma informática, se enviará una copia del reclamo vía correo electrónico al responsable de la Unidad del Prociencia/Proyecto al cual se dirige el reclamo, con la finalidad de reducir los tiempos de atención y hacer los seguimientos necesarios para la resolución de la queja o reclamo por parte de la unidad encargada.

7.3.1. Respuesta de la queja o reclamo

La Unidad que corresponda al Proyecto o al PROCENCIA cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Dicho proyecto de respuesta es remitido al responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona.

La Unidad de asesoría legal - UAL, podrá brindar el soporte necesario para el contraste de la información vertida en la respuesta con el marco normativo que corresponda.

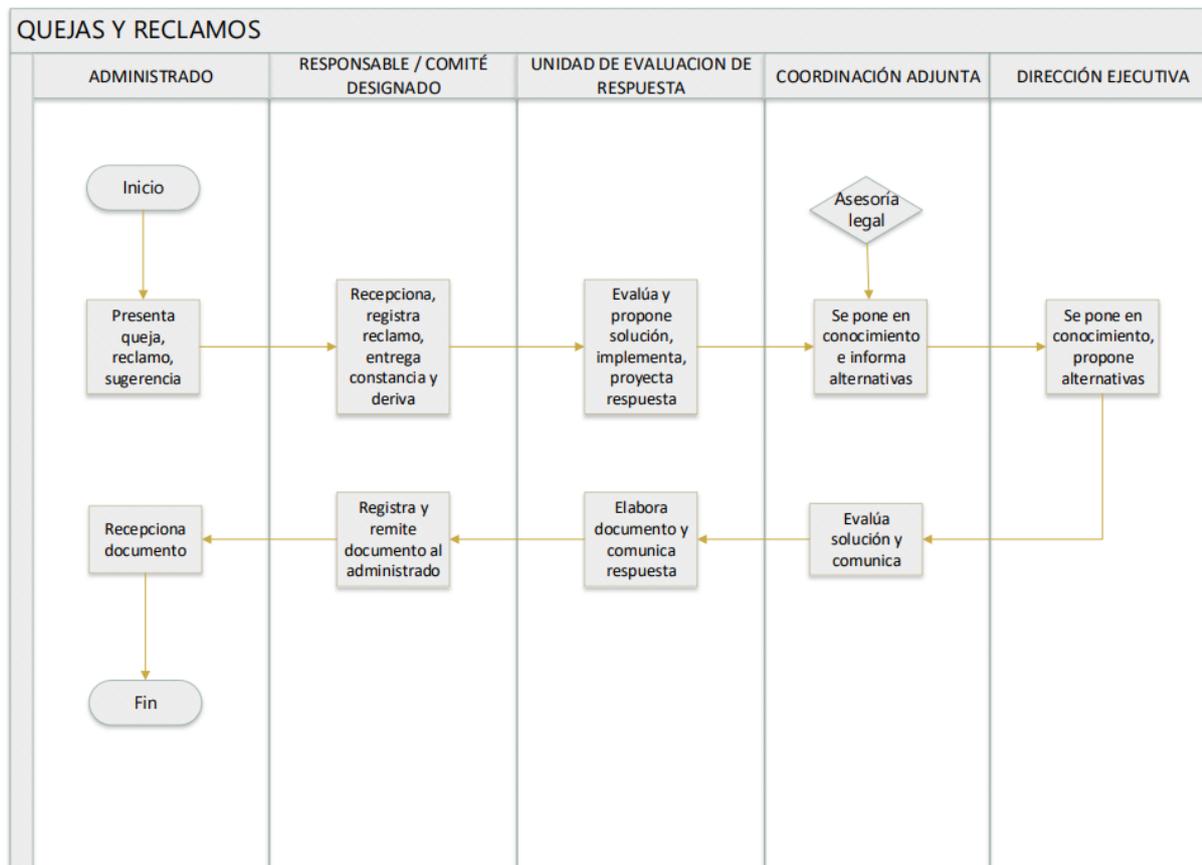
La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado, el cual podrá ser apelado o reconsiderado. Para ello se tomará en consideración lo siguiente:

Aceptado. - Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar las cuales serán previamente consultadas con el denunciante y se deberá acordar por escrito un plazo de adopción de estas medidas. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

Denegado. - Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona. El usuario en caso de no estar conforme con la denegación de su reclamo podrá presentar una solicitud de apelación sustentando sea reconsiderado.

Apelación. - Para aquellos casos en el cual la respuesta al reclamo no le resulta favorable al usuario y no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta, puede presentar un recurso de reconsideración con el sustento de nuevas evidencias o pruebas, y/o un recurso de apelación, los plazos para resolver el recurso de reconsideración serán de 15 días hábiles y de 30 días hábiles para la resolución de la apelación a resolver en una segunda instancia por la unidad que corresponda, de persistir la queja sería elevada al sistema de Quejas y reclamos del Banco Mundial.

Figura 2. Flujograma de la atención del reclamo



Fuente: Prociencia – Proyecto Banco Mundial

Durante la atención y formulación de respuesta, pueden presentarse las siguientes situaciones:

7.3.2. Acumulación de reclamos en trámite

El/La Responsable de la gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

7.3.3. Duplicidad de reclamos resueltos

Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el/la Responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

7.3.4. Desistimiento del reclamo

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistir de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el/la Responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

7.3.5. Notificación de respuesta

El/la Responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo la cual es el resultado de una evaluación y refleja de forma clara y concreta la respuesta final al reclamo interpuesto, a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede del Proyecto, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos. En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

Se priorizará el envío de respuestas vía correo electrónico; sin embargo, si el usuario no cuenta con un correo electrónico, la notificación se hará en el domicilio indicado por la persona por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo.

En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería. La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

En el caso de la notificación en la sede del Proyecto/PROCIENCIA, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el artículo 15 del D.S. N° 007-2020-PCM.

En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta

7.3.6. Archivo del reclamo

Corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos, llevar el registro de reclamos y su resolución, con apoyo del sistema informático diseñado para tal fin. Sólo tendrán acceso a este archivo: El/la Coordinador(a) General, el/la Coordinador(a) Adjunto(a) y el/la Responsable del proceso de gestión de reclamos.

La plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por un plazo de cinco (5) años luego de culminado el proyecto, en aplicación del numeral *4.4.10 Administración y custodia de archivos de las operaciones del Proyecto* del Manual Operativo del Proyecto.

7.3.7. Monitoreo de la queja, reclamo y apelaciones

El/La Responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos para la atención de reclamos del Proyecto Concytec – Banco Mundial. Es posible que la respuesta al reclamo no sea de satisfacción al usuario por lo que se podrá generar la apelación a la respuesta del reclamo el cual será atendido en los plazos establecidos y definidos en la sección 7.3.1, dicha apelación seguirá el mismo proceso de evaluación por la unidad correspondiente y plazo de respuesta.

7.3.8. Reclamos presentados con anterioridad

Los reclamos presentados con anterioridad al inicio de la implementación del procedimiento de atención de quejas y reclamos continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro hasta su culminación.

7.3.9. Demoras en la atención del reclamo

La atención del reclamo como lo plantea el procedimiento no debe exceder los 30 días hábiles, y a fin de evitar el vencimiento en la resolución de estos casos. Para ello, el sistema generará alertas vía correo 07 días hábiles antes de la culminación del mismo.

7.3.10. Reclamos fuera del plazo de vigencia del proyecto

La atención del reclamo presentado una vez concluido el plazo de vigencia del proyecto y este pueda suscitarse bajo cualquier tipología de reclamo mencionado en el apartado 7.1 podrá ser atendido siguiendo los mecanismos establecidos por Prociencia dispuestos para tal fin.

7.3.11. Niveles de reporte del sistema de gestión del reclamo

Para el correcto seguimiento del mecanismo de reclamos y quejas se deberá poder extraer, desde el sistema informático, los reportes referidos al estatus de los reclamos generados en un determinado periodo, el cual podrá incluir fecha, niveles de atención, número de reclamaciones, recurrencias, etc., que contribuya a mejorar la toma de decisiones y optimización de este mecanismo. Estos niveles de reportes serán de conocimiento y revisión de la Coordinación General y Coordinación Adjunta.

El/La Responsable del sistema remitirá informes bimestrales para la revisión de la Coordinación General y Coordinación Adjunta para el seguimiento correspondiente, adoptar las medidas correctivas y de mejora del mecanismo quejas. Igualmente, serán la base para incluir una sección pertinente en los informes semestrales que se envían al Banco Mundial o cuando sea requerida.

8. DENUNCIA DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL

El hostigamiento sexual se configura cuando se presenten alguno de los siguientes elementos:

- a) La conducta del hostigador, sea explícita o implícita, que afecte el trabajo de una persona, interfiriendo en el rendimiento en su trabajo creando un ambiente de intimidación, hostil u ofensivo.
- b) El sometimiento a los actos de hostigamiento sexual es la condición a través de la cual la víctima accede, mantiene o modifica su situación laboral, contractual o de otra índole.
- c) El rechazo a los actos de hostigamiento sexual genera que se tomen decisiones que afectan a la víctima en cuanto a su situación laboral, contractual o de otra índole.

8.1. Orientación y canales de ayuda

En caso de que se reciba una queja o denuncia por hostigamiento y/o acoso sexual de alguna entidad ejecutora u organismo asociado al Proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI" y que la víctima o denunciante tenga o no relación contractual con el Proyecto, se debe recibir la denuncia o queja de forma confidencial o anónima, y se dispondrá a brindar información para elevar la denuncia a las instancias que corresponda, de acuerdo al siguiente detalle:

- Denuncia ante la SUNAFIL. -En el caso de labores en el sector privado, se puede solicitar a la superintendencia nacional de fiscalización laboral una inspección para que verifique el cumplimiento de la Ley 27942 y su reglamento y sancione a la entidad.
- Acudir a la Autoridad administrativa del trabajo. - esta brinda un servicio de orientación y acompañamiento para víctimas de hostigamiento sexual, ello incluye, orientación y asistencia legal para el desarrollo de procedimientos internos y judiciales y asistencia psicológica para la contención emocional y para la elaboración de informes psicológicos.
- Denuncia ante la policía o fiscalía. - A fin de que sea investigado y se determinen sanciones.

Asimismo, se podrá orientar a la persona denunciante a solicitar asesoría para demandar algún caso de hostigamiento sexual a través de los siguientes canales de ayuda:

- a) Ingreso al portal web Conforme a la Séptima Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo pone a disposición la plataforma virtual en la cual las empresas reportan el cumplimiento de lo establecido en los numerales 29.3 y 29.6 del artículo 29 del citado Reglamento: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/campa%C3%B1as/539-plataforma-de-registro-de-casos-de-hostigamiento-sexual-laboral>
- b) Llamar a la línea gratuita *1819 Trabaja sin acoso* para recibir orientación legal y psicológica sobre los mecanismos para enfrentar el hostigamiento sexual en el trabajo.
- c) Acudir al servicio *Trabaja sin acoso* del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, un servicio de asesoría legal y psicológica para acompañar casos de hostigamiento sexual, dirección; Av. Salaverry N°655 Jesús María, piso 1 horario de atención de 8:15 a 5:00 pm.
- d) Denuncias contra actos de discriminación y racismo del Ministerio de Cultura <https://alertacontraelracismo.pe/>

8.2. Queja o denuncia por casos de hostigamiento sexual

De manera opcional la queja o denuncia podrá ser presentada a través del sistema de atención de quejas y reclamos o de forma presencial en oficina principal, mediante las siguientes vías:

- a) Vía presencial: La denuncia, verbal o escrita, será interpuesta ante la Coordinación Adjunta del Proyecto y Dirección Ejecutiva de PROCIENCIA a través del responsable del registro del reclamo, la víctima o el tercero, presentará el formulario referido en el párrafo precedente.
- b) Vía virtual: La denuncia se podrá remitir a través del sistema de atención de quejas y reclamos del Proyecto. <https://reclamaciones.prociencia.gob.pe/reclamaciones/libro/registro.php>

El formato de la denuncia de hostigamiento sexual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación del (de la) presunto (a) hostigado/a: Nombre y apellidos completos, DNI, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, entidad, gerencia u oficina donde labora o presta servicios y fecha de inicio de labores. Por la tipología del reclamo, también existe la posibilidad de ingresar la queja de manera anónima.

- b) Identificación del (de la) presunto (a) hostigador/a: Nombre y apellidos completos, dirección o unidad orgánica donde labora o presta servicios, cargo o puesto que ocupa.
- c) Descripción de los actos o hechos que considera manifestaciones de hostigamiento sexual, las circunstancias de tiempo y lugar en que se produjeron.
- d) Solicitud de medidas cautelares a la entidad ejecutora (EE), de considerarlo necesario.

8.3. Del proceso de atención, investigación y sanción

Subvencionados. -

Se inicia con la presentación de la queja o denuncia ante la entidad ejecutora (EE), adjuntando los medios probatorios que correspondan. Luego y una vez recibida la queja o denuncia en el sistema de atención de quejas y reclamos del proyecto Banco Mundial el/La Responsable de la gestión del reclamo o queja, deberá derivar la denuncia a la unidad responsable a fin de que se tomen las acciones con la entidad ejecutora. El/La Responsable de recepción del reclamo de hostigamiento sexual, en el plazo de un (1) día hábil de recibida la denuncia, deberá remitirla a la Coordinación Adjunta para que se inicien las acciones que correspondan.

Para la atención de este tipo de reclamos, el Prociencia a través de la unidad correspondiente solicitará al titular de la entidad ejecutora del contrato, remitir evidencias sobre las acciones realizadas para la atención de esta denuncia y el trámite correspondiente ante las instancias pertinentes, el Prociencia podrá tomar acciones que pueden ir desde la suspensión de los desembolsos hasta la interrupción del proyecto.

Colaborador Prociencia – Proyecto Banco Mundial

Para el/los casos de consultores(as) del Prociencia, estos deberán firmar sin excepción una declaración jurada de buena conducta moral (ver Anexo 05) y en caso de incumplimiento podrá tomarse acciones administrativas que podrían ir desde amonestaciones hasta la resolución del contrato de Consultoría, previo proceso de investigación.

8.4. Medidas preventivas

Con el propósito de desarrollar medidas preventivas ante el hostigamiento y/o acoso sexual, se podrán desarrollar las acciones recomendadas en el Anexo 06.

8.5. Medidas de protección

Subvencionados. -

El encargado de la gestión del reclamo coordinara con la unidad correspondiente se realicen acciones de protección con el titular de la entidad ejecutora a fin de garantizar la seguridad e integridad del denunciante en un plazo de 03 días hábiles contados desde que se tomó conocimiento la queja o denuncia. Las medidas de protección pueden ser otorgadas de forma inmediata al solicitante de ser el caso.

La persona que reciba la denuncia o queja debe tratar de forma adecuada este tipo de casos considerando a la persona en todo momento. Está prohibido realizar cualquier conducta que suponga re victimizar a las personas afectadas, como cuestionar los hechos que relatan desde estereotipos o prejuicios, pedir detalles innecesarios, pedir reiteradamente el relato de los hechos, etc.

Durante la gestión de la denuncia se podrá sugerir con la entidad ejecutora adoptar las siguientes medidas de protección:

- a) Rotación o cambio de lugar del/de la presunto/a hostigador/a.
- b) Suspensión temporal del/de la presunto/a hostigador/a.

- c) Rotación o cambio de lugar de la víctima, siempre que haya sido solicitada por el/la agraviado(a).
- d) Solicitud al órgano competente para la emisión de una orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar, o de entablar algún tipo de comunicación con la víctima.
- e) Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de la víctima.

Además, recomendar a la entidad ejecutora, que en ningún caso se debe Re-victimizar al denunciante según lo siguiente:

- a) Cuestionar actos o declaraciones o vida personal del denunciante.
- b) Pedir que se cuente más de una vez los hechos que generan la denuncia.
- c) Solicitar detalles o información que no es relevante para el caso.
- d) Someter a careos o enfrentamientos con la persona que está siendo denunciada.
- e) Ejercer cualquier conducta que suponga revivir los hechos o crear nuevos espacios de violencia.

8.6. Confidencialidad y anonimato

Con el propósito de desarrollar medidas que aseguren la confidencialidad y el anonimato en las quejas relativas al hostigamiento y/o acoso sexual, el proyecto desarrollará lo siguiente:

- a. La denuncia registrada vía plataforma web o de forma presencial es manejada por el/la Responsable de la gestión del reclamo, quien mantiene el carácter de confidencialidad de la denuncia.
- b. En todo momento se deberá guardar discreción en cuanto al anonimato de la denuncia con la finalidad de no re victimizar, juzgar o estigmatizar al denunciante o víctima.
- c. La sanción emitida no puede exponerse a enfrentar nuevamente a situaciones de violencia en el trabajo, como represalias o ambientes hostiles como resultado de la denuncia.
- d. El ambiente laboral deberá procurar ser siempre respetuoso con la denuncia, quedando prohibido exponer, juzgar o estigmatizar a la víctima.
- e. Si se considera que ha ocurrido un hecho de hostigamiento sexual es recomendable que la institución o empresa tome medidas preventivas para el futuro.

9. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

El presente Manual de Quejas y Reclamos deberá ser ampliamente difundido entre el personal de apoyo del Proyecto, consultores, subvencionados y proveedores. Para garantizar una buena comunicación se deberán realizar las siguientes acciones:

9.1. Talleres de capacitación

Todo el personal de apoyo, tanto del Proyecto como funcionarios del Prociencia, que tendrán la responsabilidad de interactuar con la Plataforma y atender los procesos de reclamos, deberán tener una (1) o más capacitaciones tanto del manejo informático de la herramienta como del procedimiento, plazos y sanciones.

Todos los monitores(as) contratados para el seguimiento y monitoreo de los subproyectos también deberán tener un taller informativo sobre los procedimientos y su correcta difusión a los subvencionados, con quienes tienen un trabajo directo y permanente.

De igual manera, se procederá con el equipo administrativo del Proyecto, quienes tienen contacto con proveedores y consultores.

9.2. Frecuencia y responsables de las capacitaciones

Se tiene prevista la realización de talleres de inducción, charlas de capacitación y difusión, taller de inducción de colaboradores según lo siguiente:

Taller de Inducción. - Todo colaborador que ingresé al proyecto recibirá una inducción sobre los instrumentos de gestión ambiental y social, en donde se desarrollaran los temas establecidos en el Marco de gestión ambiental y social, Plan de partes interesadas, Plan de compromisos ambientales, Plan de Gestión Laboral y Mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR), la inducción estará a cargo del especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

Charlas de capacitación y difusión. - El Mecanismo de atención de quejas y reclamos deberá ser difundido a todos los beneficiarios que logren obtener un financiamiento durante un taller informativo al inicio de sus actividades luego de la suscripción de su contrato dentro de los primeros 45 días, el cual estará a cargo del especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

9.3. Difusión del MAQR

El mecanismo de atención de quejas y reclamos podrá ser difundido como mínimo de forma trimestral a través de los boletines y cartillas informativas los cuales serán enviados mediante correo electrónico a todos los interesados del proyecto, de igual modo estará publicado en la página web de ProCiencia proyecto Banco Mundial. La difusión estará a cargo del área de comunicaciones de Prociencia en coordinación con especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

Tanto la cartilla, boletines como el presente Manual deberán estar publicados en la Página Web del Proyecto, en formato descargable, en la sección “contáctanos / reclamos”:

<https://bancomundial.prociencia.gob.pe/>

9.4. Notificaciones

La cartilla informativa deberá adjuntarse siempre como anexo a todo proveedor y consultor, juntamente con la notificación de la Orden de Servicio o del Contrato.

Cualquier consulta interna sobre el procedimiento de Quejas y Reclamos se puede realizar a los siguientes correos electrónicos:

jdiaz@prociencia.gob.pe

lgalvan@prociencia.gob.pe

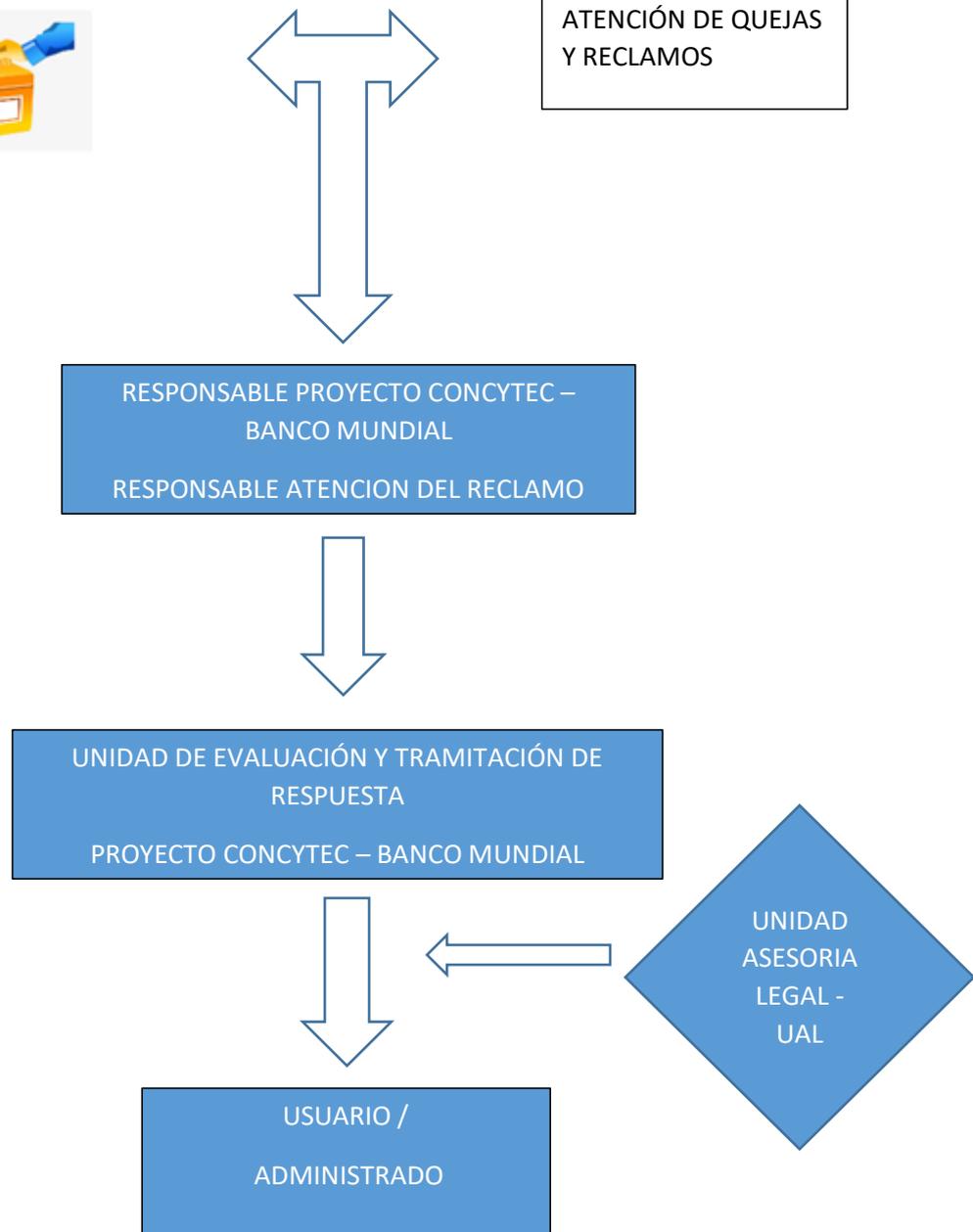
mpuertas@prociencia.gob.pe

Anexo 01.- Diseño del proceso de quejas, sugerencias y reclamos

Buzón de sugerencias



SISTEMA DE
ATENCIÓN DE QUEJAS
Y RECLAMOS



Anexo 02.- Formato de registro de quejas, reclamos y sugerencias

N° registro	Queja	Reclamo	Apelación / reconsideración / Revisión	Sugerencia	Fecha de registro	Unidad responsable	Solución planteada	Fecha de respuesta al administrado
...								

Anexo 03.- Formato hoja de reclamación del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos

SISTEMA DE ATENCIÓN Y QUEJAS				Hoja de Reclamación N° 00000001-2022
Fecha:	Día:	Mes:	Año:	
Persona que declara:				
DNI/CE:	N° doc.: _____			
Nombres:		Apellidos:		
Genero:	Femenino	(...)	Masculino	(...)
Teléfono: _____		Correo electrónico: _____		
Región:	Provincia		Distrito	
Dirección:				
Consulta o queja.-				
Tipología de reclamos y quejas(*):				
Unidad Prociencia(**):				
Detalle aquí su queja o reclamo (máximo 500 caracteres):				
Firma / huella digital				
Cargar evidencia (opcional)				
Acciones adoptadas por la entidad:				

Anexo 04.- Tipologías de quejas y reclamos

Tipología de queja o reclamo	Descripción del reclamo
Relacionados a los procesos de adquisiciones y condiciones de contratos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Descontento con entrega de equipo y materiales a productores seleccionados - Descontento de proveedores de bienes y servicios - Desconocimiento de cláusulas contractuales - Sobre ampliaciones de plazo de vigencia de los proyectos - Adendas, cartas de vigencias, garantías - Devolución de garantías - Reclamo por realizar acciones de proyecto sin la suscripción de un contrato u orden de servicio
Relacionadas a procesos de postulación a fondos concursables, licitaciones públicas internacionales, nacionales o cualquier u otros de adquisición.	<ul style="list-style-type: none"> - Consultores especializados - Demora en atender pagos, desembolsos - Incumplimiento de aportes a la entidad colaboradora - Desconocimiento de su obligación de aporte económico - Desconocimiento de la fecha de término del proyecto - Desconocimiento del aporte monetario - Monto del desembolso o financiamiento
Relacionadas con la gestión del proyecto y/o ejecución de cualquiera de sus cuatro (4) componentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de parte de la entidad ejecutora a convocar a reuniones informativas - Desconocimiento de visitas del personal de la Unidad de Seguimiento y Monitoreo, Unidad de Evaluación y Selección, Unidad de Desarrollo. - Cierre por interrupción del Proyecto - Cierre por culminación del Proyecto - Devolución de cheques de gerencia - Sobre el informe técnico financiero - Informes de cierre
Por presuntos actos de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal	<ul style="list-style-type: none"> - Soborno, peculado - Asociación ilícita, nepotismo - Tráfico de influencias - Otros
Relacionadas con la solicitud, trato y acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de respuestas /actitudes del personal contratado o subcontratado - Desconocimiento del seguimiento y evaluación a cargo de PROCENCIA - Desconocimiento de beneficios y beneficiarios del proyecto

Relacionados por conductas inadecuadas, no funcionales o deficientes, acoso u hostigamiento sexual.	<ul style="list-style-type: none"> - Por acoso u hostigamiento sexual - Por conducta inadecuada
Referidos a impactos ambientales y sociales, seguridad y salud de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia por contaminación y/o afectación de terceros en ámbitos geográficos y territorios, o que guarden relación con la seguridad de las personas o salud pública. - Por omisión de relaciones con líderes comunales, indígenas en acciones de intervención de tierras y territorios indígenas. - Por el uso de conocimientos costumbristas o ancestrales sin consulta alguna con las comunidades indígenas o nativas, establecidas así por ley. - Cualquier otra situación en la que un/a ciudadano/a considere que las acciones realizadas por el proyecto afectan sus derechos.
Actos de discriminación y racismo	<ul style="list-style-type: none"> - Trato diferenciado o excluyente por rasgos físicos, color de piel, facciones, estatura - Por costumbres culturales o religiosas - Por condición social económica - Otros
Recursos impugnatorios	<ul style="list-style-type: none"> - Reconsideración - Apelación - Revisión

Anexo 05.- Declaración jurada de tener conducta moral

Yo, _____, identificado/a con DNI N° _____, de estado civil: _____ con domicilio en _____, que actualmente he sido contratado/a como consultor/a para desarrollar el servicio de _____ en el Proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI"

Declaro bajo juramento:

Llevar una conducta proba y honesta, así como cumplir con mis deberes de forma comedida, fiable, ético, moral, decente, cabal, honrado, recto, intachable, insobornable, leal, transparente, confiable, de sólidos principios éticos y siendo considerado como una persona íntegra y de sólidos principios morales, que merece todo el respeto, y un sentido de compromiso para con mi familia, amigos y la sociedad.

Firmo la presente declaración, a conformidad y me comprometo a cumplir fielmente con mi cometido y el solicitado según mi contrato, y me atengo a todas las posibles acciones que resultasen en caso de incumplir con lo descrito.

Lima, ____ de _____ del 202_.

FIRMA

DNI:

Anexo 06.- Acciones de prevención recomendadas para evitar casos de hostigamiento y acoso sexual

- a) Informar y sensibilizar a las entidades ejecutoras o aquellas que prestan servicios o realizan labores sobre el procedimiento de atención de reclamos y quejas.
- b) Realizar difusión sobre las acciones a seguir ante los casos de hostigamiento y acoso sexual.
- c) Colocar en un lugar visible o difundir por página web, información sobre el procedimiento para denunciar el hostigamiento sexual y acoso en todas sus formas.
- d) Promover un adecuado ambiente y clima laboral, fomentando una conducta hacia el respeto y la dignidad de las personas.
- e) Registrar los casos de Hostigamiento Sexual en la Plataforma administrada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Anexo 07.- Formato de respuesta a Reclamo

FORMATO DE RESPUESTA A LA QUEJA O RECLAMO N° ____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre del Proyecto:			
Fecha de respuesta:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. RESPUESTA A LA QUEJA O RECLAMO PRESENTADO			
<p><u>SITUACIÓN 1 - ACEPTADO:</u> Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones de la respuesta).</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindar atención a lo presentado, [indicar nombre de la Unidad Ejecutora] realizará las siguientes acciones (<i>indicar las acciones</i>):</p>			
<p><u>SITUACIÓN 2 – DENEGADO:</u> Le informamos que, considerando (explicar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.</p>			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 08.- Formato de cierre del reclamo y queja

FORMATO DE CIERRE DEL CASO N° ____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre del Proyecto:			
Fecha de entrega:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 09.- Matriz de registro de casos: Quejas, Reclamos y consultas

N° Caso	Información del titular						Información de la queja o reclamo		Derivación			Cierre de caso			
	Fecha de registro	Nombre	Teléfono	Correo electrónico	Dirección	Anónimo	Tema	Pedido	Área de derivación	Fecha de derivación	Fecha de respuesta del área	Emisión de respuesta titular	Fecha de cierre	Días de atención	Monto ejecutado para la atención
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

Anexo 10.- Instituciones competentes para recibir denuncias por violencias de género

N°	Instituciones	Función	Dirección	Página Web	Información del Contacto			
					Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
1	Centro de Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Brinda servicios especializados y gratuitos de atención integral para las víctimas de violencia contra la mujer, que incluye orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y asistencia social. Mayoritariamente, se encuentran ubicadas dentro de las dependencias policiales (comisarías). Los CEM son proveedores de servicios especializados a quienes derivarían los casos de violencia de género y agresión sexual	[Indicar la dirección del CEM más cercano a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php	[Indicar nombre de la persona de contacto]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]
2	Policía Nacional del Perú	A través de las comisarías intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.	[Indicar la dirección de la oficina policial más cercana a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	https://www.policia.gob.pe/	[Indicar la dirección de la oficina policial más cercana a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]
3	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar la función principal de la institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]

Anexo 11.- Definiciones

A continuación, se presentan las principales definiciones operativas para el presente Manual de Procedimientos del MAQR:

Buzón de sugerencias: Mecanismos para recepcionar y registrar las sugerencias, quejas o reclamos realizadas por los administrados, el cual podrá ser físico o virtual en la plataforma web.

Consultas: Referido a las dudas formuladas por los usuarios sobre los servicios y atenciones respecto de la ejecución del Proyecto.

Sugerencia: Es todo aporte o iniciativa formulada por el usuario o público en general ya sea en forma individual o colectiva tendiente a mejorar la prestación de los servicios sobre la actuación del PROCENCIA.

Queja: Es toda expresión de disconformidad, malestar o descontento contra algo o alguien vinculado a la ejecución del proyecto, expresada de forma verbal o escrito ante el causante de la inconformidad o ante una instancia superior, y que en el presente procedimiento se entenderá como reclamo.

Reclamo: Es una expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un servicio o proceso de atención brindado por el proyecto, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la ley 27444 Ley del procedimiento administrativo general.

Administrado: Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la ley 27444 (Derechos de los administrados), o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Mecanismo para atención de quejas y reclamos: Es la plataforma digital del Proyecto Concytec – Banco Mundial que soporta la gestión de reclamos. Permite realizar el monitoreo y seguimiento del reclamo desde su registro, derivación, tratamiento hasta su respuesta final, su tramitación es gratuita.

Libro de reclamaciones: Es el documento referencial destinado a contener los registros de quejas, reclamos y sugerencias de los administrados sobre el proyecto. puede ser virtual a través de la página web de ProCienca o físico en las oficinas administrativas.

Denuncia administrativa: Comunicación que realiza una persona sobre hechos que conociera, contrarios al ordenamiento legal, sin necesidad de sustentar afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

Denuncia por presunto acto de corrupción: Es aquella comunicación presentada ante el sistema de quejas y reclamos del Proyecto, individual o colectiva, que da cuenta de un presunto acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal. La atención de la denuncia se constituye en un acto de administración interna que según aplique el caso puede ser derivado a instancias de justicia.

Responsable del proceso de la gestión del Reclamo: Corresponde al responsable designado en la Unidad de Ejecución del Proyecto, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del mecanismo de quejas y reclamos del proyecto y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas del proyecto y mantener actualizada la información organizacional sobre los procesos de gestión de reclamos y lleva el registro de reclamos y su resolución.

De los encargados de PROCIENCIA en cada una de sus sedes: Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso al sistema de quejas y reclamos del proyecto en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo o queja.

Deber de atención de reclamos: Todos los profesionales que brindan servicios de consultoría al proyecto, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas.

Atención de incidentes: Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, en el marco de la ejecución del Proyecto, se debe atender de forma inmediata y procurar su solución de manera previa al registro del reclamo.

Registro del reclamo: Las personas jurídicas y/o naturales tienen derecho a registrar el reclamo en el sistema de quejas y reclamos del proyecto, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por el Proyecto, esto se realiza en la plataforma virtual de reclamos y quejas, el reclamo presentado en lengua originaria no podrá ser rechazado.

Hostigamiento sexual: Es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza sexista o sexual y que no es bienvenida o deseada por la persona contra la que se dirige.

Acoso Sexual: Es un delito que está regulado en el artículo 176B del código penal y que puede darse en espacios institucionales o en otros ámbitos como la calle, por ejemplo, la sanción de acosos sexual va de 03 a 05 años de cárcel o cuando confluyan ciertas circunstancias agravantes, la pena puede ser de 04 a 08 años.

Conducta de naturaleza sexual: Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual, tales como comentarios e insinuaciones; observaciones o miradas lascivas; exhibición o exposición de material pornográfico; tocamientos, roces o acercamientos corporales; exigencias o proposiciones sexuales; contacto virtual; entre otras de similar naturaleza.

Conducta sexista: Comportamiento o actos que promueven o refuerzan estereotipos en los cuales las mujeres y los hombres tienen atributos, roles o espacios propios, que suponen la subordinación de un sexo o genero respecto del otro.

Hostigada/o: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.

Hostigador/a: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.

Situación ventajosa: Es aquella que se produce en una relación en la que no existe una posición de autoridad atribuida, pero si un poder de influencia, aun cuando dichas personas inmersas en un acto de hostigamiento sexual sean de igual cargo, nivel, jerarquía.

Discriminación étnico racial: Es todo trato diferenciado, excluyente o restrictivo relacionado directamente con las características físicas (como el color y tipo de piel o cabello, facciones, estatura, discapacidad entre otros) y étnico-culturales (lengua materna, acento o dejo, costumbres, indumentaria, símbolos, género, creencias y otras prácticas culturales o formas de vida, identificación y pertenencia a un grupo étnico o cultural), u otros tipo de discriminación hacia una persona o grupo y que, por ello, afecta de manera directa o indirecta sus derechos y/o libertades fundamentales.