

Áncash, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima y provincias, Loreto, Moquegua, Pasco y Puno.

Poblaciones cercanas a los terrenos donde se realizarán las construcciones

Pendiente de determinar, se realizará cuando se esté en la etapa de elaboración del expediente técnico y el IGA (EIASd o EIAAd).

2.4 PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO

A continuación, se presenta un resumen de las principales necesidades de los grupos de las partes interesadas. Ello es importante para alcanzar una información oportuna y adecuada sobre el Proyecto y, así, facilitar su participación.

Tabla N° 3: PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS

N°	Grupo de partes interesadas	Características principales	Medios de notificación preferidos	Necesidades específicas
1	Partes afectadas	Tener probabilidad de afectación en el proceso de construcción de las infraestructuras	Email, Redes Sociales, WhatsApp, radio local, reuniones informativas.	Estar informados en tiempo real de los problemas que se puedan generar durante la etapa de construcción de las infraestructuras que los puedan incomodar o afectar
2.1	Partes interesadas funcionales vinculadas al Proyecto: Dentro del Sector Salud	Instituciones estatales que son parte del Sector Salud y que producen y requieren de compartir información	Email, documentación formal mediante oficio, carta institucional	Tener acceso a información que producen las otras áreas del Sector Salud
	Partes interesadas funcionales vinculadas al Proyecto: Fuera del Sector Salud	Instituciones estatales que no son parte del Sector Salud y que producen y requieren de compartir información	Email, documentación formal mediante oficio, carta institucional	Contribuir y tener acceso a un sistema de información nacional interoperable y al avance del Proyecto
	Partes interesadas funcionales vinculadas al Proyecto: Instituciones Académicas	Instituciones académicas que quieren acceder a información para poder realizar investigación	Email, documentación formal mediante oficio, carta institucional	Tener acceso al sistema de información nacional interoperable y al avance del Proyecto
	Partes interesadas funcionales vinculadas al Proyecto: Instituciones desde la Sociedad Civil	Instituciones que tiene objetivos concretos en función sus intereses	Email, WhatsApp, Redes Sociales	Tener acceso al sistema de información nacional interoperable y al avance del Proyecto
2.2	Partes interesadas de carácter territorial	Organizaciones que tienen intereses en	Email, WhatsApp, Redes Sociales	Tener acceso al sistema de información nacional



N°	Grupo de partes interesadas	Características principales	Medios de notificación preferidos	Necesidades específicas
		función a su territorio		interoperable y al avance del Proyecto
3	Individuos o Grupos menos favorecidos/vulnerables	Organizaciones que requieren estar informadas sobre el Proyecto y sus avances	Email, WhatsApp, Redes Sociales	Tener acceso al sistema de información nacional interoperable y al avance del Proyecto

Fuente: Elaboración propia

En caso se identifiquen nuevas partes interesadas a las ya mencionadas en este apartado, estas serán incorporadas y consideradas en los próximos procesos de divulgación y consulta. Cabe indicar que todo el proceso se documentará, como mínimo, a través de la lista de asistentes e imágenes fotográficas de las actividades. Además, toda la información incorporada en el PPPI será presentada en versiones actualizadas.



III RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS HASTA LA FECHA

Las actividades realizadas a la fecha buscaron promover la participación de los grupos de interés y la población en general residente en el Área de Influencia Directa (AID) y el Área de Influencia Indirecta (All) del proyecto. En ese sentido, en esta sección se presentan las actividades realizadas en el marco del Proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios brindados por el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública 25 departamentos", durante la etapa de formulación y ejecución del Proyecto.

3.1 Actividades realizadas durante la etapa de formulación del Proyecto

Debido al contexto de la pandemia por el COVID-19, acaecida durante la etapa de formulación del Proyecto (de 2020 a 2021), se consideró como alternativa realizar actividades de participación con las partes interesadas a través de reuniones virtuales. Mediante esta modalidad se han realizado todas las reuniones con el equipo de la Unidad Formuladora del INS y con algunos grupos de interés tanto de tipo funcional como territoriales.

El proceso participativo tuvo los siguientes objetivos:

Objetivo general: Promover durante la etapa de formulación del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas/interesadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.

Objetivos específicos:

- Divulgar los alcances y beneficios del proyecto para el fortalecimiento del sistema nacional de vigilancia en salud pública.
- Poner en consulta los avances de los instrumentos de gestión ambiental y social y los mecanismos de participación efectiva de las partes afectadas e interesadas del proyecto. Esto incluye el mecanismo de atención de quejas y reclamos.

En base a estos objetivos, se programaron dos tipos de actividades:

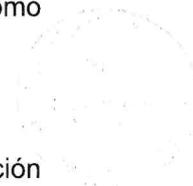
- (a) **Reuniones informativas:** estas tenían como propósito presentar y divulgar los alcances y beneficios del proyecto, de acuerdo la pertenencia en el territorio de las partes interesadas convocadas.

Tema abordado: Presentación del proyecto, a cargo del representante del Instituto Nacional de Salud.

- (b) **Talleres de consulta:** estuvieron referidos a presentar los instrumentos de gestión ambiental y social como el MGAS y el PPPI a las partes interesadas, con la finalidad de recoger sus opiniones sobre las medidas que se proponen para la gestión de posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.

Temas abordados:

- ✓ Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS). Presentación sobre posibles riesgos e impactos ambientales de acuerdo a las actividades que realiza el proyecto en cada una de sus etapas. Asimismo, sobre las medidas y los instrumentos propuestos para la atención, la reducción o la mitigación de los riesgos e impactos identificados.
- ✓ Plan de Participación de las partes interesadas (PPPI): Presentación de la identificación de las partes interesadas, los riesgos sociales que podrían presentarse en los procesos constructivos del proyecto. Y, sobre las estrategias para garantizar el proceso inclusivo de participación, como la estrategia de



divulgación y consulta a las partes interesadas y el mecanismo de atención de quejas y reclamos.

Se desarrollaron un total de 07 actividades, 01 proceso de aplicación de encuesta rápida a representantes del CDC, 04 reuniones informativas y 02 talleres de consulta.

- ✓ Cuatro (04) reuniones informativas: corresponden a las actividades de divulgación, entre las que se incluye la participación de la Jefatura del INS en una sesión del Consejo Universitario de la UNPRG.
- ✓ Dos (02) talleres de consulta: se realizó un taller con las partes involucradas en el proceso constructivo del CDC y un taller con las tres regiones donde el proyecto desarrollará los centros Macro Regionales.



Tabla N° 4: ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DE LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

N°	Actividad	Objetivo	Grupo de interés convocado	Fecha	N° de participantes
1	Aplicación de encuestas rápida	Identificar preocupaciones o intereses hacia el proyecto	Directivos del CDC	12/10/2020	2
2	Reunión informativa sobre el proyecto y el Centro Macro Regional Norte	Proporcionar los alcances del proyecto y conocer a las partes interesadas de la comunidad universitaria	Rectorado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo (Lambayeque)	29/10/2020	5
3	Participación en el Consejo Universitario	Presentar el proyecto y la propuesta del Centro Macro Regional Norte ante el Consejo Universitario.	Consejo Universitario de la UNPRG (Lambayeque)	02/11/2020	26
4	Reunión informativa sobre el proyecto	Proporcionar los alcances del proyecto y conocer a las partes interesadas en el distrito de Chorrillos	Juntas Vecinales y entidades públicas de la jurisdicción del INS en el Distrito de Chorrillos	05/11/2020	5
5	Taller de consulta	Presentar los instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto.	CDC y partes interesada del Distrito de Chorrillos.	17/11/2020	8
6	Taller de consulta	Presentar los instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto.	Partes involucradas de las regiones de Loreto, Lambayeque y Arequipa	18/11/2020	9
7	Reunión informativa sobre el proyecto	Proporcionar los alcances del proyecto y conocer a las partes interesadas de la región Arequipa	Partes involucradas de la región Arequipa	23/11/2020	4

Fuente: elaboración del consultor social de la etapa de formulación del Proyecto

Entre las partes interesadas que fueron convocadas y no participaron en las actividades precitadas, se encuentran las siguientes entidades:

- ✓ Municipalidad Distrital de Chorrillos (Lima Metropolitana)
- ✓ I.E. Virgen del Morro Solar (Distrito de Chorrillos)
- ✓ Municipalidad Distrital de San Juan Bautista (Loreto)
- ✓ Facultad de Medicina Veterinaria de la UNMSM

- ✓ Municipalidad Provincial de Lambayeque
- ✓ GERESA Arequipa

A continuación, se detallan las entidades y número de participantes por cada actividad realizada en el proceso participativo, durante la formulación de perfil del proyecto:

Tabla N° 5: ACTIVIDADES Y ENTIDADES PARTICIPANTES POR FECHA

Actividad	Fecha	Región	Entidad	N° de participantes
Reunión de divulgación	29 de octubre, 2020	Lambayeque	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	3
		Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Lima	Banco Mundial	1
Sesión de Consejo Universitario	02 de noviembre, 2020	Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Lambayeque	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	25
Reunión de divulgación	05 de noviembre, 2020	Lima	Banco Mundial	1
		Lima	Comisaría Villa Chorrillos	1
		Lima	Comisaría de Chorrillos	1
		Lima	Junta Vecinal de Seguridad Ciudadana	1
		Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Lima	Banco Mundial	1
Taller de consulta	17 de noviembre, 2020	Lima	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	2
		Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Lima	Comisaría de Chorrillos	1
		Lima	Comisaría de Villa Chorrillos	1
		Lima	Junta Distrital de Seguridad Ciudadana	1
Taller de consulta	18 de noviembre, 2020	Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Loreto	DIRESA	1
		Arequipa	P.S. San Juan Bautista	1
		Lambayeque	GERESA	1
		Lambayeque	UNPRG	3
		Lima	Banco Mundial	2
Reunión de divulgación	23 de noviembre, 2020	Arequipa	Micro Red Alto Selva Alegre	1
		Arequipa	Municipalidad Alto Selva Alegre	1
		Lima	Instituto Nacional de Salud	1
		Lima	Banco Mundial	1

Una vez concluidas las actividades, se realizaron las comunicaciones con las entidades que no participaron para conocer sobre las dificultades que tuvieron para ser parte del proceso participativo. Del grupo indicado, se obtuvieron sólo las respuestas de dos instituciones, con los siguientes argumentos o situaciones:

- ✓ Facultad de Medicina Veterinaria de San Marcos: a pesar del retorno progresivo de las actividades administrativas en la universidad, la facultad no realiza atenciones, ni brinda servicios.⁸
- ✓ GERESA Arequipa: no precisaron las razones para no participar; sin embargo, es importante señalar que la región se encuentra atravesando por un problema de gobernabilidad por la destitución de su Gobernador Regional dictada por el Poder Judicial⁹ y por la infraestructura en salud paralizada en el contexto de pandemia.

⁸ Comunicación establecida mediante red social (Facebook) ante la inoperatividad de las líneas telefónicas.

⁹ Diario El Comercio de fecha 24 de noviembre de 2020: <https://elcomercio.pe/peru/arequipa-elmercaderes-funcionarios-del-gore-tildan-de-nefasta-la-destitucion-del-gobernador-regional-npp-noticia/>

Una vez culminados todos los procesos participativos para el avance del PPPI y el MAQR y sus respectivas consultas, se anexarán un registro con las principales preocupaciones de las partes interesadas (ANEXO 3) y un acta o ayuda memoria de la reunión que corresponda.

3.1.1 Síntesis de los comentarios durante el proceso participativo.

Las organizaciones e instituciones partícipes de las actividades de divulgación y de consulta durante la etapa de formulación del proyecto, han destacado los siguientes temas y comentarios:

- ✓ Sobre los posibles riesgos ambientales y sociales que se susciten como resultado de los procesos constructivos de la Sede del CDC y los Centros Macro Regionales: no se presentaron opiniones que reflejen preocupaciones sobre estos temas.
- ✓ Sobre los alcances y beneficios del proyecto: fueron acogidos y respaldados por las partes interesadas, quienes expresaron la importancia del proyecto. Es importante destacar la participación e involucramiento institucional expresado por algunas entidades como la Coordinación Distrital de las Juntas Vecinales de Chorrillos y la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- ✓ Sobre el terreno para las infraestructuras: ha sido un tema recurrente las consultas sobre las condiciones físicas y legales del terreno (área del terreno y disponibilidad), el monto de inversión que representan las infraestructuras y la cartera de servicios que se proyectan. Estos aspectos fueron de interés de las entidades que forman parte del sistema de vigilancia en salud pública como el CDC, DIRESA y GERESA. Estos aspectos fueron resueltos por la representación del INS.
- ✓ Sobre el terreno para la infraestructura del Centro Macrorregional Sur: la representación de la Municipalidad Distrital Alto Selva Alegre y la Microrred de Salud de la jurisdicción, tomaban conocimiento por primera vez sobre el desarrollo del proyecto y manifestaron su preocupación por las iniciativas que han planteado sus instituciones con conocimiento de la población de contar con un establecimiento de salud I-4 en el área definida por el proyecto. La representación del INS informó sobre los actuados para el otorgamiento de la titularidad del terreno a cargo de la SBN¹⁰ y sobre la formulación del proyecto en el marco del invierte.pe

Respecto a este último tema se advierte que la presencia de un centro especializado como el propuesto por el proyecto no es un referente social en la jurisdicción del Distrito Alto Selva Alegre, como sí sucede con las infraestructuras destinadas para la Sede del CDC en Chorrillos y los Centros Macro Regionales Oriente y Norte; debido a que estos, tienen una presencia de varios años en sus respectivos distritos que los identifica como espacios físicos destinados a actividades especializadas. En Chorrillos, la población reconoce que en el lugar funciona el INS y que pertenece al MINSa; en Loreto también se reconoce la actividad especializada de investigación a través del CIETROP y el IVITA. En Lambayeque el fundo cedido es reconocido como un terreno de la universidad.

¹⁰ Es importante destacar que la SBN mediante Resolución N° 0176-2021/SBN-DGPE-SDAPE, de fecha 19 de febrero del 2021 aprueba la reasignación de la administración a nombre del INS del predio de 3,546.42 m² ubicado en el Lote 1, Manzana "N", Zona "B" del Asentamiento Humano Villa Independiente, distrito de Alto Selva Alegre, provincia y departamento de Arequipa, inscrito en la partida N.° P06024119 del Registro de Predios de Arequipa de la Zona Registral N.° XII – Sede Arequipa, con CUS N.° 5177, por un plazo indeterminado, con la finalidad de que sea destinado al proyecto denominado "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios brindados por el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública de 25 departamentos, con CUI N.° 2502896", teniendo como meta el proyecto de inversión denominado "Construcción y Funcionamiento del Centro Macro Regional Sur del Instituto Nacional de Salud".

Finalmente, con respecto a los terrenos donde se van a construir los Centros Macroregionales Norte, Centro Oriente y Sur, los lugares definitivos donde se construirán estos son Lambayeque, Huánuco y Puno, respectivamente.

3.2 Actividades realizadas durante la etapa de ejecución del Proyecto (enero-junio 2023)

Cabe mencionar que el proyecto ha estado en pausa entre enero y diciembre de 2022 debido a que se encontraba en la etapa de aprobación de la creación de la Unidad Ejecutora 004. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública en el pliego 131 – Instituto Nacional de Salud y en el proceso de las gestiones internas en el Instituto Nacional de Salud para sacar adelante la ejecución del Proyecto. A partir de enero de 2023, se han reiniciado las actividades de participación con las partes interesadas para la fase de ejecución. Estas actividades han sido enfocadas hacia las partes interesadas institucionales.



Entre enero y abril de este año, se han llevado a cabo entrevistas con directivos de la UE-004-INS, con directivos de Centros Nacionales del INS, con epidemiólogos, con docentes universitarios y con profesionales del Ministerio de Salud de manera formal e informal a partir de la red de contactos con la que la especialista social del Proyecto cuenta a partir de su experiencia en salud pública.

Se ha revisado el documento: Mapeo de actores en seguridad sanitaria global y una salud en Perú, realizado en diciembre 2022. El mismo que fue proporcionado por la Coordinación General de la UE-004 y que fuera proporcionado por el Coordinador del Proyecto One Health de USAID Perú. Asimismo, se ha revisado bibliografía sobre vigilancia epidemiológica en salud pública y sobre el enfoque one health, que traducido al español es Una Salud, que alude a un enfoque integrado y unificador para equilibrar y optimizar la salud de las personas, los animales y el medio ambiente.

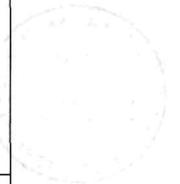
Es en ese contexto que se puede comprender de mejor manera cuales son los actores a ser involucrados en el proyecto, los mismos que han sido detallados en el Capítulo II de este documento.

A continuación, se detalla las reuniones institucionales que se ha promovido y/o participado.

**Tabla N° 6: REUNIONES DE TRABAJO CON PARTES INTERESADAS
(enero-junio 2023)**

Fecha	Parte Interesada participante	Tema abordado	N° de Participantes
07-02-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Presentación Proyecto UE-004-INS	13
08-03-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Coordinación acciones a implementar en componente Capacitación	11
10-03-2023	Asamblea Nacional de Gobernadores Regionales	Presentación Proyecto UE-004-INS	09
17-03-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Presentación Proyecto UE-004-INS	06
22-03-2023	Centro Nacional de Salud Pública (CNSP) / Escuela	Instalación Mesa Técnica Diplomado en	12

Fecha	Parte interesada participante	Tema abordado	N° de Participantes
	Nacional de Salud Pública (ENSAP)	Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	
24-03-2023	Centro Nacional de Salud Pública / Escuela Nacional de Salud Pública	Determinación de actividades relacionadas al Diplomado de Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	09
27-03-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Presentación Contra Propuesta Capacitación del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	10
30-03-2023	Centro Nacional de Salud Pública	Presentación de replanteamiento de la distribución espacial de los laboratorios a cargo de los coordinadores de laboratorio de referencia nacional del CNSP	08
03-04-2023	Centro Nacional de Salud Pública	Presentación de las modificaciones al CBTD sustentadas por el área usuaria	07
03-04-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades / Escuela Nacional de Salud Pública	Constitución de la Mesa Técnica del PREEC	09
10-04-2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades / Escuela Nacional de Salud Pública	Presentación de la Propuesta PREEC a cargo del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	09
11/04/2023	Centro Nacional de Salud Pública / Escuela Nacional de Salud Pública	Preparación consensuada del Diplomado en Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	08
18-04-2023	Reunión de trabajo con el Gobernador Regional de Arequipa, Gerente General del GORE Arequipa y el Director General de la GERESA Arequipa	Solicitud de terreno para la construcción del Centro Macro Regional de Salud Pública Sur	10



Fecha	Parte Interesada participante	Tema abordado	N° de Participantes
21/04/2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades / Escuela Nacional de Salud Pública	Presentación de Propuesta técnica Programas de Especialización en Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública a cargo del Dr. Carlos Ricse UE-004-INS	07
26/04/2023	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Presentación del Proyecto y conocimiento de oferta educativa de Post Grado en Epidemiología	3
02/05/2023	Centro Nacional de Salud Pública / Escuela Nacional de Salud Pública	Preparación consensuada del Diplomado en Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	07
05/05/2023	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades / Escuela Nacional de Salud Pública	Presentación del Programa de Entrenamiento en Epidemiología de Campo denominado FETP por sus siglas en inglés a cargo del Dr. Augusto López CDC USA	09
10/05/2023	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Presentación del Proyecto y conocimiento de oferta educativa de Post Grado en Epidemiología	04
15/05/2023	Post Grado Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Presentación Proyecto UE-004-INS	10
06/06/2023	Centro Nacional de Salud Pública / Escuela Nacional de Salud Pública	Revisión Diplomado Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	07
28/06/2023	Centro Nacional de Salud Pública / Escuela Nacional de Salud Pública	Revisión Diplomado Diagnóstico Molecular y Vigilancia Genómica	07

Fuente: Registro de reuniones realizadas
Elaboración propia

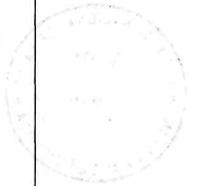
Como parte de la actualización del PPPI para la etapa de ejecución, se elaboró un nuevo Mapeo de Actores en función de la lógica actual del Proyecto revisando los marcos conceptuales de vigilancia en salud pública y una sola salud, dado que al revisar el anterior PPPI, se observó que sólo se referían a los correspondientes al componente uno y dos del Proyecto y no se había tenido en cuenta los enfoques conceptuales del Proyecto, lo

cual se corrigió en este nuevo PPPI para la etapa de ejecución que atenderá a todos los componentes del Proyecto.

Adicionalmente como parte de los compromisos suscritos con el Banco Mundial se ha elaborado el registro de consultas, pedidos o preocupaciones de las partes interesadas.

Tabla N° 7: REGISTRO DE CONSULTAS, PEDIDOS O PREOCUPACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS

N°	Parte interesada:	Breve resumen de consulta, pedido o preocupación de las partes interesadas:	Fecha de recepción:	Fecha de atención:
1	Centro Nacional de Salud Pública	Solicitud de cambios al Anteproyecto de Centro de Bioinformática y Tecnologías Diagnósticas (CBTD)	30-03-2023	En proceso, el 30-05-2023 se recibió el Sustento Técnico para la optimización del Centro de Bioinformática y Tecnologías Diagnósticas-CBTD del Centro Nacional de Salud Pública. Se incluirá la solicitud de cambios en el expediente técnico
2	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Solicitud de apoyo hacia la UE-004-INS en la contratación de 06 consultores para la ejecución de actividades relacionadas al Proyecto (solicitado formalmente mediante Oficio D000312-2023-CDC-MINSA)	08-03-2023	Pendiente de la aprobación del Documento Equivalente
3	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	Visita de terreno donde se construirá el local central del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	27-03-2023	Pendiente de ser realizado
4	Escuela Nacional de Salud Pública	Solicitud de apoyo hacia la UE-004-INS en la contratación de 02 gestores académicos para los apoyos metodológicos que se requieren y 01 abogado para la normatividad de la ENSAP	03-04-2023	Pendiente de la aprobación del Documento Equivalente
Z5	Centro Nacional de Salud Pública	Financiamiento de participantes en fase presencial del <i>Diplomado en Diagnóstico Molecular y</i>	02-05-2023	Pendiente de la aprobación del Documento Equivalente



N°	Parte interesada:	Breve resumen de consulta, pedido o preocupación de las partes interesadas:	Fecha de recepción:	Fecha de atención:
		<i>Vigilancia Genómica</i> y materiales del Curso para los participantes a ser realizado del 13 al 24 de noviembre el primer grupo y del 27 de noviembre al 07 de diciembre el segundo grupo de participantes.		

Fuente: Registro de reuniones realizadas
Elaboración propia



IV.- PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

4.1 OBJETIVOS

Los objetivos del PPPI son los siguientes:

4.1.1 Objetivo General:

Garantizar la participación eficaz de las partes interesadas del Proyecto, brindando información oportuna sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales potenciales para que las partes interesadas puedan aportar información significativa sobre la ejecución del Proyecto, las medidas de mitigación convenientes, la mejora del PPPI propuesto y los instrumentos de gestión del riesgo ambiental y social, propiciando espacios adecuados de divulgación y consulta, promoviendo la inclusión y la pertinencia cultural en sus acciones, mediante los enfoques de interculturalidad, género y derechos humanos.

4.1.2 Objetivos específicos:

- Garantizar que las partes interesadas accedan de manera oportuna a la información sobre las actividades y los avances del proyecto.
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la toma de decisiones generando confianza entre los diferentes participantes de los diferentes componentes del Proyecto.
- Identificar los temas de interés de las partes interesadas y permitir que sus opiniones y aportes se tengan en cuenta en las propuestas de medidas de gestión ambiental y social del proyecto.
- Promover el compromiso de las partes interesadas en la facilitación de información y participación conducente a la gestión ambiental y social sostenible del proyecto.
- Proporcionar a las partes interesadas y afectadas por el Proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas, quejas y reclamos y, permitir al Proyecto gestionar una respuesta oportuna.

4.2 ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA

Para que el programa de participación de las partes interesadas alcance los objetivos propuestos se proponen tres estrategias, una de carácter transversal y dos de carácter específicas. Estas estrategias serán parte de las medidas adoptadas en la gestión social del MGAS, por lo que su evaluación social será actualizada en cada etapa del proyecto.

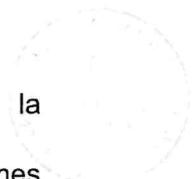
4.2.1 ESTRATEGIA DE TRANSVERSALIZACIÓN DE LOS ENFOQUES DE INTERCULTURALIDAD, DE GÉNERO Y DERECHOS HUMANOS.

La transversalización de enfoques es una estrategia que plantea valorar las implicaciones que tiene en la vida, el territorio y las oportunidades de los grupos de especial protección sobre cualquier acción planificada (políticas, programas, proyectos, actividades) en todas las áreas y niveles de decisión de las entidades, sean públicas o privadas. Esta valoración implica que las preocupaciones y experiencias, barreras de accesibilidad y diversidad cultural de estos grupos se integren en las medidas de gestión social y acciones del proyecto.

Por su carácter transversal, esta estrategia se incorporará en las acciones comprendidas en las estrategias y mecanismos del presente programa, referidas a la divulgación de la información y a los procesos de consultas significativas respectivamente. La transversalización de los enfoques de interculturalidad, de género y de derechos humanos, seguirá el siguiente procedimiento:

a) Incorporación de los enfoques en las herramientas de comunicación.

Este procedimiento busca asegurar que las herramientas de comunicación que se diseñen desde el proyecto (mensajes, cartillas, presentaciones, etc.) para la divulgación e



información sobre este, consideren las necesidades específicas de los diversos grupos poblacionales. Para ello las herramientas de comunicación tendrán en cuenta la lengua de pueblos indígenas y comunidades en las zonas que así lo requieran, el uso del lenguaje inclusivo y no sexista y, la comunicación alternativa para la accesibilidad comunicativa de la población con discapacidad.

b) Incorporación de los enfoques en los procesos de diálogo y participación.

Comprenderá la identificación y promoción de la participación de las organizaciones de pueblos indígenas, afrodescendientes, población LGBTI, mujeres y personas con discapacidad de la sociedad civil, vinculadas y con interés en el fortalecimiento de la vigilancia en salud pública.

c) Incorporación de los enfoques en la atención y el acceso al mecanismo de quejas y reclamos.

Este procedimiento es aplicable para todo el proceso de atención de información/consultas y del mecanismo de quejas y reclamos de las partes interesadas y de los consultores y trabajadores de empresas contratadas por el Proyecto. Los criterios transversales de los enfoques precitados, se aplicaran de manera práctica tomando en cuenta el uso del idioma local de existir un uso de un idioma diferente al español, el nivel de lenguaje a utilizar para que sea comprensivo por las diferentes partes interesadas a las que se tendrán que comunicar, uso de los diferentes medios para garantizar la accesibilidad de las personas con habilidades diferentes y de las partes afectadas, el tratamiento diferenciado por genero de ser necesario. Se utilizará estos y otros criterios necesarios para la difusión y el procedimiento de atención (recepción y respuesta de las quejas y reclamos).



Para la difusión del mecanismo, se tendrán en cuenta los recursos de la comunicación inclusiva y con pertinencia cultural del procedimiento de transversalización señalado en la incorporación de los enfoques en las herramientas de comunicación.

En la recepción, tratamiento y respuesta de los casos, el proyecto considerará las necesidades específicas de los titulares de la queja o reclamo. Por ejemplo, podrían presentarse las siguientes situaciones:

- ✓ Cuando el titular de la queja tenga una discapacidad visual, puede presentar su caso de manera verbal, y ser registrado por el proyecto para la atención en los plazos correspondientes.
- ✓ Cuando el titular de la queja se presente con un nombre que no corresponde al documento nacional de identidad por razones género. Los documentos de recepción y respuesta del caso respetarán la identidad de género del titular.
- ✓ Cuando en el tratamiento del caso se requieran reuniones con poblaciones indígenas y comunidades, el proyecto consultará a los titulares la necesidad de un intérprete para garantizar el diálogo con pertinencia cultural.

4.2.2 ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La divulgación de información permitirá a las partes interesadas conocer los beneficios, riesgos e impactos del proyecto. Entre ellos, se divulgarán todos los instrumentos de gestión ambiental y social preparados para el Proyecto: Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Plan de Participación de las Partes interesadas (PPPI), y Procedimientos de Gestión Laboral (PGL), a fin de realizar un proceso de consulta significativa. Cabe precisar que la divulgación de la información se realizará desde un enfoque intercultural, es decir adaptándola conforme a la diversidad cultural del país y se pondrá especial atención en informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados.

Los temas de interés o preocupación identificados serán comunicados según el grupo e instituciones a las que corresponda y de acuerdo con las etapas del proyecto. Para ello, se contará con un Plan de Comunicaciones, el cual contendrá mensajes específicos. Estos temas se actualizarán periódicamente de acuerdo con las necesidades de información que se evidencien en las partes interesadas. Para ello, se diseñará un Plan de Comunicaciones.

Entre los temas de interés se destacan:

- ✓ Conocimiento de la población respecto a los beneficios del Proyecto.
- ✓ Conocimiento sobre los IGAS del proyecto y el mecanismo de atención de quejas y reclamos.

Para la divulgación de la información se utilizarán diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto, estas estrategias serán accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas. Los principales medios de divulgación serán:

Portal web: La UE-004-INS a través de su página www.gob.pe/fsnvs que tendrá un enlace directo con la información específica del proyecto, la misma que estará disponible durante todo el ciclo del proyecto.

Redes sociales: Twitter: https://twitter.com/PMAS_SNVSP
Facebook: https://m.facebook.com/UnidadEjecutora004?refid=52&_tn=C-R

Material impreso: se producirá material informativo escrito como dípticos, folletos y pancartas informativas que contendrán información

Comunicados oficiales: Se emitirán comunicados mediante cartas u oficios a las entidades del sistema de vigilancia en salud pública y a las partes interesadas identificadas o con interés en los resultados del proyecto.

Cartilla informativa virtual: Es un material con información del proyecto para ser colgado en los portales instituciones de las DIRESA/ GERESA y DIRIS. También para ser remitido por correo electrónico en los casos en que las partes interesadas cuenten con dirección electrónica.

Reuniones informativas: dirigidas a públicos amplios y también a grupos de interés específicos, que podrán desarrollarse de manera virtual o presencial. Estas reuniones serán promovidas por el Equipo de Gestión del Proyecto (EGP) y también responder a la demanda de información de las partes interesadas.

Para que el proceso de divulgación del proyecto cuente con los enfoques de interculturalidad, de género y de derechos humanos, se aplicarán los criterios transversales de los enfoques precitados, los cuales se aplicaran de manera practica tomando en cuenta el uso del idioma local de existir un uso de un idioma diferente al español, el nivel de lenguaje a utilizar para que sea comprensivo por las diferentes partes interesadas a las que se tendrán que comunicar, uso de los diferentes medios para garantizar la accesibilidad de las personas con habilidades diferentes y de las partes afectadas, el tratamiento diferenciado por genero de ser necesario. Se utilizará estos y otros criterios necesarios para la difusión y el procedimiento de atención (recepción y respuesta de las quejas y reclamos), con la finalidad que el proceso de divulgación garantice el acceso a la información de las poblaciones indígenas, afrodescendientes, personas con discapacidad y todos aquellos grupos que experimentan algún tipo de discriminación; y que tengan interés en los resultados del proyecto.

En la tabla a continuación se muestran las necesidades de información del proyecto, el método propuesto para la divulgación de información en las diferentes etapas del proyecto y a quien va dirigida.

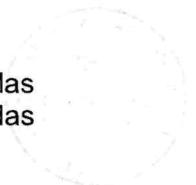


Tabla N° 8 ESTRATEGIAS PROYECTADAS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Responsable
Etapa de ejecución a nivel de expediente técnico de las construcciones					
Riesgos e impactos ambientales y sociales en el proceso constructivo de elaboración de expediente técnico (componente 1) y/o documento equivalente (componentes 2, 3 y 4)	Reuniones informativas presenciales, información a través de redes sociales, página Web, WhatsApp, emails informativos, volantes informativos	Permanente a lo largo del proceso constructivo de elaboración de expediente técnico (componente 1) y/o documento equivalente (componentes 2, 3 y 4)	Plataformas virtuales o en las zonas de intervención	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables ¹¹	Especialista social / analista social
Medidas de gestión ambiental y social del proyecto.	Enlace para portal web	Permanente	Portal Institucional de la UE-004-INS	Población en general	Área de comunicaciones del Proyecto
	Reuniones informativas presenciales y difusión a través de redes sociales y documentos oficiales de información	Al menos una vez por cada zona de intervención y por cada parte interesada identificada: Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables	Plataformas virtuales o en las zonas de intervención	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables	Especialista social / analista social
Mecanismo de atención de quejas y reclamos	Enlace para portal web Celular WhatsApp	Permanente	Portal Institucional de la UE-004-INS	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones	Área de comunicaciones del Proyecto Especialista social / analista social



¹¹ Para mayor detalle de las Partes Interesadas, ver acápite II Identificación y análisis de las partes interesadas (p. 15 de este documento)



Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Responsable
				relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables	
	Reuniones informativas sobre uso del MAQR Video informativo del MAQR	Al menos una vez por cada parte interesada	Portal Institucion al de la UE-004-INS	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables y población en general	Especialista social / analista social
Etapa de ejecución a nivel de obra (componente 1) y/o ejecución de actividades (componentes 2, 3 y 4)					
Información sobre inicio de obra y/o inicio de actividades	Reuniones informativas Información a través de Redes Sociales Documentos formales o emails informativos Difusión radial local	Al menos una vez con cada parte interesada a través de al menos dos diferentes formas	En el territorio y en el portal Institucion al de la UE-004-INS	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables y población en general	Especialista social / analista social
Información sobre avance de obra y/o inicio de actividades	Reuniones informativas Información a través de Redes Sociales Documentos formales o	Al menos una vez con cada parte interesada a través de al menos dos diferentes formas	En el territorio y en el portal Institucion al de la UE-004-INS	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera	Especialista social / analista social

Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Responsable
	emails informativos Difusión radial local Volantes			del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables y población en general	
Planes de desvío de tráfico y otras medidas de mitigación en el caso de obras	Reuniones informativas Información a través de Redes Sociales Documentos formales o emails informativos Difusión radial local Volantes	Temporal	Zona de ejecución de obras y Gobierno Local de la jurisdicción de la obra	Partes afectadas, partes interesadas vinculadas al proyecto (partes interesadas funcionales - instituciones relacionadas al sector salud, instituciones fuera del sector salud, instituciones académicas, instituciones desde la sociedad civil-, partes interesadas de carácter territorial), individuos o grupo menos favorecidos/vulnerables y población en general	Especialista social / analista social
Mecanismo de atención de quejas y reclamos	Reuniones informativas Enlace web	Al menos un par de veces al inicio y a la mitad de la ejecución de la obra y/o al inicio y final de las actividades de los componentes 2, 3 y 4)	Zona de intervención	Partes interesadas y habitantes de la zona de intervención	Especialista social / analista social
Etapa de operación					
Servicios de laboratorios, Centros Macro Regionales Norte, Sur y Oriente y Sistema de vigilancia en salud pública fortalecidos por el proyecto	Enlace Web, Redes Sociales MAQR / Libro de Reclamaciones	Permanente	Portal institucional de las DIRESAs o GERESAs y la del INS	Población aledaña a las construcciones implementados y población en general	Oficina de comunicaciones y las oficinas encargadas de atender el Libro de Reclamaciones de la DIRESA/GERESA y del INS u otra que se determine en el proceso de entrega de los laboratorios, construcciones y Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública.

Fuente: Elaboración propia

4.2.3 ESTRATEGIA PARA LOS PROCESOS DE CONSULTA PARTICIPATIVA.

El proceso de consulta busca que los actores involucrados tengan la oportunidad de formular inquietudes y/o sugerencias sobre el diseño, implementación, impactos, su manejo y beneficios del proyecto.

En ese sentido, el Instituto Nacional de Salud está comprometido con la generación de un proceso de consulta significativo con las partes interesadas del proyecto y recibir la retroalimentación de los involucrados utilizando diferentes mecanismos y espacios de consulta. Cabe precisar que los IGAS del proyecto serán consultados oportunamente durante el proceso de elaboración del expediente técnico. Con ello, se buscará incluir los comentarios y sugerencias, pertinentes y viables, que permitan una mejor implementación del proyecto en general y de los mecanismos de divulgación y consulta del PPPI.

Como parte del proceso de consulta, se realizarán las siguientes actividades:



- ✓ **Talleres de consulta:** Se llevarán a cabo talleres de consulta con los grupos de las partes afectadas e interesadas para abordar temas de interés sobre el proyecto. Los mismos que podrán ser de manera presencial o virtual.

Tras realizarse los eventos de consulta pública y los talleres temáticos, se suscribirán actas de reunión donde se dejará constancia de los temas tratados y los participantes.

- ✓ **Consultas temáticas:** Se realizarán actividades para consultar los temas de interés del proyecto de acuerdo a cada componente, porque cada uno tiene sus propias partes interesadas, de tal manera que se pueda recibir retroalimentación por parte de ellas para una mejor intervención del Proyecto. Para ello, se aplicarán formularios de respuestas rápidas, que serán aplicados bajo la modalidad electrónica o física u otros medios de consulta que sean apropiados y de mejor acceso a las partes interesadas.
- ✓ **Llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales:** Se elaborará un directorio con los números telefónicos y correos electrónicos de las partes interesadas y trabajadores del proyecto para reforzar las convocatorias a los talleres o el envío de información por los canales institucionales, así como la difusión del MAQR. Periódicamente, se solicitará sus sugerencias para la mejor implementación del Proyecto.

De igual manera que en la estrategia de divulgación, la organización de los procesos de consulta considerará los criterios para la incorporación de los enfoques de interculturalidad, género y derechos humanos. Estos enfoques serán aplicados con todas las partes interesadas de todos los componentes del proyecto.

A continuación, se presentan las estrategias propuestas para las consultas.

Tabla N° 9 ESTRATEGIAS PROYECTADAS PARA LOS PROCESOS DE CONSULTAS

Tema de consulta	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Responsable
Etapas de ejecución a nivel de estudio definitivo.					
Medidas de gestión ambiental y social. Compromisos sociales propuestos	Talleres de consulta, , llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales Acompañamiento a la empresa y/o consultor que realice las consultas de los	Al menos una vez en cada zona de intervención	Plataforma virtual y en cada zona de intervención	Partes afectadas/interesadas de las zonas de intervención	Equipo ambiental y social del EGP

Tema de consulta	Métodos propuestos	Periodicidad	Lugar	Partes interesadas destinatarias	Responsable
	instrumentos ambientales				
Mantenimiento y operación de laboratorios propuestos	Taller de consulta	Al inicio y al final de la elaboración del expediente técnico	Plataforma virtual y en cada zona de intervención	DIRESA/ GERESA/ DIRIS	Equipo de Gestión del Proyecto de Inversión del INS
Etapa de ejecución a nivel de obra.					
Ejecución de la obra y gestión de las medidas ambientales y sociales propuestas	Talleres de consulta, llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales	Al iniciar y durante la etapa de ejecución física se consultará periódicamente si no se han presentado problemas durante la intervención	Zonas de intervención del proyecto	Todas las partes interesadas en las zonas de intervención	Equipo de Gestión del Proyecto de Inversión del INS
Seguimiento de compromisos sociales (verificación del cumplimiento de los compromisos suscritos)	Consultas temáticas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales	Al menos dos consultas en cada obra, durante la ejecución de obra	Plataforma virtual y en cada zona de intervención	Partes interesadas de cada zona de intervención	Equipo de Gestión del Proyecto



4.2.4 ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES

La UE-004-INS promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas. Especialmente prestará atención a los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables, la opinión de estos grupos será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevaran a cabo en cada etapa del Proyecto.

Los mecanismos propuestos para incorporar la opinión de los grupos vulnerables son:

- Reuniones informativas con los representantes de las partes afectadas.
- Visitas casa por casa a los pobladores que vivan cerca de las obras de infraestructura a ser ejecutadas.
- Información a ser divulgada en los medios de radio locales invitando a presentar sus inquietudes, consultas, quejas y reclamos.

4.2.5 ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO

El proceso de participación de las partes interesadas se llevará a cabo durante todo el ciclo del proyecto, lo cual permitirá recoger comentarios, opiniones, quejas y/o reclamos sobre los temas de interés vinculado al proyecto.

La UE-004-INS se compromete a documentar todas las actividades del PPPI a través de actas e informes de reunión, reporte fotográfico, encuestas y otros materiales que se obtengan como resultado de los talleres con involucrados. El Equipo de Gestión del Proyecto llevará un registro detallado del proceso de divulgación y/o consulta y elaborará

reportes de los resultados de las actividades realizadas. Asimismo, se recopilarán (de manera oral y escrita) y examinarán las consultas realizadas por las partes interesadas.

Con base en esta información, se preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas y los resultados obtenidos serán comunicados a través de talleres temáticos.

4.3 PROGRAMACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI

El Proyecto en su fase de ejecución consta de dos etapas: elaboración de expediente técnico y ejecución de obra y se estima que la ejecución de las obras financiadas con el préstamo del BM deba culminar el 30 de junio de 2026. Actualmente, el Proyecto se encuentra en su fase de ejecución, preparando los documentos de licitación para la elaboración de los expedientes técnicos de las primeras obras CBTD (Chorrillos) y Centro Macro Regional Norte (Lambayeque). Es importante mencionar que las actividades de divulgación y consulta pueden variar de acuerdo con el desarrollo operativo del proyecto y/o a las demandas e iniciativas de las partes interesadas.

Para la implementación del PPPI, se ha proyectado un cronograma en concordancia con la etapa de ejecución del proyecto, que se extiende hasta el 30 de junio de 2026. En la siguiente tabla, se detallan las etapas del proyecto, el tiempo estimado y las características principales de cada etapa.

Tabla N° 10: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN SEGÚN ETAPAS DEL PROYECTO

Etapas	Duración (meses)	Característica Principal
Ejecución Estudio definitivo e IGAs	Un año (hasta junio de 2024)	A esta etapa corresponde la elaboración de los 5 expedientes técnicos de obras, equipamiento y TDR de servicios (Estudio Definitivo que incluye la formulación de los estudios ambientales correspondientes). Culmina con la aprobación del Estudio Definitivo.
Ejecución Obra	Dos años (julio 2024 hasta el 30 de junio de 2026)	Es la etapa de construcción de las 5 infraestructuras propuestas, equipamiento y servicios correspondientes al Proyecto de Inversión. Esta etapa concluye con la entrega de los activos a las áreas usuarias correspondientes.
Operación infraestructuras y laboratorio	6 meses a 1 año	Seguimiento al proceso de entrega de activos a las áreas usuarias correspondientes y la verificación del cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales para la continuidad de la operación de dichos activos.



Considerando las etapas del proyecto, presentadas en el cuadro anterior; se proyecta una programación de la implementación del PPPI.

Tabla N° 11: CRONOGRAMA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI

Etapas	Duración (meses)	Característica Principal
Formulación y evaluación del PPPI	Tres meses	En esta etapa se realiza la identificación de las partes afectadas/interesadas y los posibles riesgos e impactos sociales del proyecto. Se informa a las partes afectadas/interesadas los alcances del proyecto y se pone en consulta las medidas de gestión ambiental y social, con la finalidad de recibir sus opiniones y plantear compromisos sociales que así lo requieran.
Ejecución Estudio definitivo	Un año	En esta etapa se realizarán las actividades de divulgación del proyecto y las consultas significativas de las medidas de gestión ambiental y social, considerando las estrategias propuestas en el PPPI. Como todo proceso participativo y constructivo, se recogen las opiniones y principales preocupaciones de las partes afectadas/interesadas y se actualiza la información del PPPI. También se difunde y se instala el mecanismo de atención de quejas y reclamos. Se realizan las atenciones que correspondan y se realiza el seguimiento e informes de su implementación.
Ejecución Obra	Dos años	Se continúa con las actividades de divulgación y consulta, enfatizando en las medidas de gestión ambiental y social y, el cumplimiento de los compromisos sociales que garanticen la ejecución de obra sin riesgos e impactos ambientales y sociales. Se realizan los reportes de



Etapas	Duración (meses)	Característica Principal
		seguimiento que correspondan y se comparten con las partes interesadas los reportes sobre los mismos. Asimismo, se continúa con la implementación del MAQR.
Operación	1 año	Se desarrollan actividades de información sobre las medidas de gestión ambiental y social y los compromisos sociales implementados a las entidades receptoras de las obras. Se pondrá énfasis en las operaciones de los laboratorios. Se mantienen las acciones de difusión del manejo del proyecto, que podrán albergarse en los portales institucionales de las entidades del sistema de vigilancia en salud pública involucradas.



A continuación por razones de espacio, se presenta una Programación de las actividades hasta diciembre de 2025 aunque las actividades se realizaran hasta junio de 2026. Se continuará realizando en 2026 lo realizado en el último semestre de 2025.

Tabla N° 12: PROGRAMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



V.- RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

En esta sección se presentan los aspectos de gestión del PPPI en relación a los recursos humanos necesarios, las funciones y responsabilidades en la implementación del PPPI y el presupuesto estimado para la ejecución de las actividades propuestas en todas las etapas del proyecto.

5.1 RECURSO HUMANO

- 01 Especialista Social al 75% de su tiempo
- 01 Analista social al 100% de su tiempo para apoyar la implementación del Mecanismo de Información y Atención a Quejas y apoyar las actividades de divulgación y consulta de los aspectos de Gestión del Plan de Participación de las Partes Interesadas.

El Equipo de Gestión Social del Proyecto ejercerá la responsabilidad de ejecución de los aspectos sociales del proyecto y dependerá de la Coordinación Socio Ambiental y estará en permanente coordinación con la Coordinación Técnica y la Coordinación General del Proyecto.

En el equipo, se contará con un equipo compuesto por un/a especialista social y un/a analista social, quienes tienen la capacidad de desarrollar una adecuada gestión de los riesgos sociales del proyecto; así como, llevar adelante un adecuado proceso de divulgación y consulta.

Sin embargo, considerando que el proyecto es de alcance nacional con intervenciones regionales, la Coordinación Socio Ambiental del proyecto evaluará la necesidad de un personal de apoyo adicional, conforme las actividades del proyecto progresan.

5.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN

La ejecución del proyecto involucra, en sus diferentes etapas, la coordinación y articulación entre las instancias de la vigilancia en salud pública e inteligencia sanitaria de los tres niveles de gobierno (Nacional, Regional y Local). En consecuencia, desde el relacionamiento con las partes interesadas desde el equipo social del Proyecto se establecerá coordinación entre todas las entidades del sistema nacional de vigilancia en salud pública, desarrollando adicionalmente acciones a nivel operativo con las partes interesadas de los diferentes componentes del proyecto.

En ese sentido, las coordinaciones del Proyecto estarán a cargo del/la especialista social, en tanto que como parte del Componente Ambiental y Social será la encargada de liderar y gestionar la implementación del PPPI.

Para la gestión e implementación del PPPI, se propone que el Equipo de Gestión del Proyecto cuente con el siguiente personal:

Un/a especialista social: quien será responsable de proponer e intervenir en las actividades programadas del PPPI, el mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR), las medidas de gestión social del MGAS y otras requeridas para el cumplimiento de los EAS, así como de elaborar y gestionar el PGL. Siendo entre otras responsabilidades las siguientes:

- ✓ Implementar y velar por el cumplimiento de las actividades de divulgación y consultas del presente PPPI durante todas las etapas del proyecto.
- ✓ Identificar, anticipar y alertar sobre posibles riesgos sociales y las preocupaciones de las partes interesadas, que surjan durante la ejecución del proyecto.
- ✓ Mantener una relación directa con cada uno de los grupos de interés en el área de influencia del proyecto, considerando los aspectos culturales para una coordinación inclusiva y con pertinencia cultural.



- ✓ Coordinar con las instancias del sistema de vigilancia en salud pública de las jurisdicciones donde se desarrollarán los procesos de edificación comprometidos, para el seguimiento a los compromisos de los instrumentos de Gestión Ambiental y Social.

Un/a analista social: quien será responsable de apoyar las actividades de seguimiento y reportes de avances del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos y toda actividad necesaria para el cumplimiento del PPPI que le fuese encomendada por el/la especialista social.

La comunicación fluida y oportuna con el CDC y el CNSP (Centro de Bioinformática y Tecnologías Diagnosticas y Centros Macro Regionales) permitirá evitar o prevenir riesgos sociales, brindando la información técnica y oficial para difundir a las partes interesadas las medidas de gestión ambiental y social del proyecto. Adicionalmente, se articulará acciones con las entidades responsables de proyectos afines y/o complementarios, financiados por otros organismos de financiamiento internacional y/o fondos de cooperación internacional, que podrían contribuir para el logro de los resultados del proyecto.



Para el relacionamiento con las diferentes partes interesadas de los Centros Macroregionales de Salud Pública en Huánuco, Lambayeque y Puno se establecerán diferentes comisiones de servicio hacia dichos lugares a fin de hacer un trabajo mas detallado de mapeo de partes interesadas y de relacionamiento y cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

En el caso que el Proyecto asuma compromisos sociales con las partes interesadas, el responsable de monitorear el cumplimiento de dichos compromisos será la/el especialista social del EGP, a fin de mantener relaciones de respeto y confianza con las partes afectadas/interesadas del proyecto. Al respecto, se elaborará una matriz de seguimiento de compromisos sociales. Ver ANEXO 4.

Con respecto a la documentación y gestión del proceso de implementación del PPPI, todas las actividades de divulgación y consulta serán documentadas, lo cual servirá como base para elaborar los reportes de monitoreo mensuales que permitirán realizar un seguimiento de los temas de interés y gestionar las respuestas oportunamente. La persona responsable de documentar las actividades del PPPI y de elaborar los reportes de avance será la/el especialista social del EGP, para ello elaborará un reporte de monitoreo. Ver ANEXO 5.

La puesta en práctica del presente Plan de Participación de las Partes Interesadas es parte de los compromisos adoptados y que forman parte del Contrato suscrito con el Banco Mundial y por ende son de obligatorio cumplimiento de parte de la UE-004-INS.

La Coordinación General del Proyecto será el responsable de remitir los reportes de monitoreo al Banco Mundial vinculados a la implementación y manejo de los riesgos identificados en el proyecto. Asimismo, reportará las actividades realizadas en el marco de implementación del PPPI.

5.3 PRESUPUESTO ESTIMADO Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

El presupuesto total estimado para la implementación del PPPI asciende a setecientos sesenta mil nuevos soles (S/.760,000). La propuesta de presupuesto contempla un equipo social (un especialista y un analista que será financiado por ROOC), consultorías específicas en las zonas de intervención de los Centros Macro Regionales (personal de apoyo, si fuera necesario), costos logísticos del trabajo de campo y gestión y difusión del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

Se exceptúa del presupuesto el mobiliario, equipamiento y materiales de oficina, el cual constituye una partida en el presupuesto de gestión del proyecto.

Tabla N° 13: PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI

Descripción	Subtotal
Especialista Social al 75% de su tiempo dedicado al PPPI por 30 meses	270,000
Personal (Analista social) al 100% de su tiempo dedicado al PPPI por 30 meses	270,000
Trabajo de campo (6 comisiones por 3 regiones para trabajo en Centros Macro Regionales de Salud Pública)	50,000
Estudios sociales para el análisis de riesgo social relacionados a las construcciones de los Centros Macroregionales de Salud Pública.	90,000
Gestión y difusión del mecanismo de atención de quejas y reclamos (Archivo, visitas inopinadas, reuniones de difusión del mecanismo, merchandising, servicios de catering, etc.)	80,000
TOTAL	760,000



La programación de las actividades del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, se extiende durante toda la fase de ejecución con sus etapas de expediente técnico y ejecución de obra, que culminaría aproximadamente en junio del 2026. INS está evaluando la posibilidad de que se extienda este plazo para participar en la etapa de operación, más allá del uso del Libro de Reclamaciones institucional, pero no es algo todavía aprobado oficialmente.

VI. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR)

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) es un mecanismo participativo que genera un proceso a través del cual las personas afectadas y/o que requieren información de parte de la Unidad Ejecutora 004 – Fortalecimiento del Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública del Instituto Nacional de Salud (en adelante UE-004-INS), pueden plantear sus quejas, reclamos¹², requerimientos de información de la UE004-INS y precisa de qué forma estos, se considerarán y abordarán. Si bien el INS cuenta con un Servicio de Libro de Reclamaciones (https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=94), se ha considerado importante que la UE 004-INS cuente adicionalmente con un mecanismo de quejas interno y propio, de acuerdo a lo que se señala en el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, por lo que se presenta aquí un mecanismo específico para la UE004-INS, el cual estará vigente a partir del inicio y durante toda la vida útil de la UE004-INS.

6.1 Objetivos del MAQR

El MAQR es una herramienta que permite conocer y atender las quejas, reclamos, preguntas, inquietudes, preocupaciones y manifestaciones que puedan surgir a partir de la implementación de la UE004-INS.

El MAQR debe:

- Establecer un canal formal de comunicación entre cualquier persona que pueda verse afectada por las acciones de la UE004-INS incluidas las de sus contratistas o subcontratistas, así como la atención de cualquier inquietud o consulta sobre la UE004-INS. El/lla especialista social es el/la responsable de su funcionamiento.
- Atender y dar solución a toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo que puedan surgir de la implementación de la UE004-INS.
- Atender oportunamente y resolver quejas y reclamos que hayan sido generados por actuaciones o procedimientos realizados por los consultores y/o trabajadores de contratistas, sub contratistas sobre cualquier tipo de discriminación por género, por orientación sexual e identidad de género. Así como cualquier discriminación por origen étnico, por discapacidad, por opinión política, entre otros.
- Monitorear la implementación de los acuerdos alcanzados para resolver consultas, quejas y reclamos e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de resolución de quejas y/o reclamos.

El MAQR aplica a la implementación de todas las actividades a ser ejecutadas por la UE004-INS. Es por ello importante que el mecanismo sea claro, sencillo, accesible, ágil, y eficaz, así como adecuado a las características socioculturales de las diferentes Partes Interesadas, en particular para comunidades campesinas y/o comunidades nativas y personas con habilidades diferentes que puedan estar involucradas.

Durante la consulta significativa, se pedirá a las diferentes Partes Interesadas opinar sobre la propuesta del MAQR, por ejemplo, las formas de ingresar las quejas, y se realizarán los ajustes correspondientes para adecuarlo a las condiciones sociales y culturales identificadas, por ejemplo, por organizaciones de Pueblos Indígenas y/o de organizaciones de personas con habilidades diferentes, de ser necesario.

¹² Queja y Reclamo: es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la UE-004-INS (incluye sus contratistas y subcontratistas) que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Para efectos de este documento ambos términos serán indistintos. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que deberá realizar la UE-004-INS



Durante la implementación de la UE004-INS, se pueden hacer otras adaptaciones socioculturales al MAQR, según los contextos donde se estarán implementado las actividades del quehacer institucional.

A continuación, se precisarán los diferentes aspectos del MAQR: tipo de quejas, medios para la recepción de quejas y reclamos, flujos de relaciones y decisiones, tiempos de respuesta y solución, registro de quejas y reclamos, socialización e informes de las quejas y reclamos, participación de los contratistas y subcontratistas.

6.2 Tipo de quejas y formas de ingreso al MAQR

Si bien el MAQR se refiere más directamente a quejas y reclamos, el mecanismo puede ser utilizado para expresar también preguntas, inquietudes, sugerencias y otro tipo de consideraciones. A continuación, se presentan las diferentes consideraciones que pueden recibirse a través del MAQR:

- **Sugerencia:** es una propuesta presentada para incidir en el mejoramiento de una actividad o un proceso de la UE004-INS;
- **Petición:** se refiere a una solicitud concreta con respecto a un tema específico o una pregunta relacionada a la implementación de la UE004-INS;
- **Preocupación:** cualquier inquietud que haya despertado la intervención de una actividad de la UE004-INS;
- **Queja/Reclamo:** es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la UE-004-INS (incluye sus contratistas y subcontratistas) que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Para efectos de este documento serán indistintos.



Toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo debe dirigirse a la UE004-INS. La UE004-INS cuenta con un Formulario para presentarlas; y estará disponible en formato impreso en las oficinas de la UE004-INS, así como en línea en la página web de la UE004-INS. Dicho Formulario se encuentra en el Anexo N° 06: Formato de registro de quejas o reclamos para las partes interesadas. Si la sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo viene en un formato diferente al Formulario, la UE004-INS se comunicará con el interesado para llenar juntos dicho formulario. Otra forma puede ser a través de correo electrónico o a través de una línea telefónica.

6.3 Medios para la recepción de quejas y reclamos

El procedimiento es gratuito y si así lo desea la parte que reclama, puede ser anónimo (ver Anexo N° 07). El MAQR contiene un proceso de apelaciones propio para quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos con la solución.

A través de los Talleres Informativos que se plantean realizar en el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), se solicitará a los participantes que señalen como consideran la mejor forma de presentar toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo: mediante lo que ya se ha determinado: llenado presencial del Formulario en las oficinas institucionales de la UE-004-INS, en línea en la página web de la UE004-INS, a través de un correo electrónico, llamada telefónica, ó alguna otra que sea sugerida por los participantes de los Talleres Informativos, como por ejemplo un mensaje por medio de WhatsApp o algún otro medio que los participantes consideren conveniente. Adicionalmente, se informará de la existencia del Libro de Reclamaciones del INS

En los Talleres Informativos, además se presentarán a las personas que se encargarán de la atención del MAQR en la UE004-INS.

De manera preliminar se señala las siguientes formas de ingresar toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo, las cuales se reajustarán, de acuerdo con lo que señalen los participantes de los Talleres Informativos.



- ✓ **Vía telefónica:** llamando a un número de teléfono de la UE004-INS. La información será utilizada para completar un formulario (Anexo N° 06). Los reclamantes que tienen problemas con la escritura pueden usar fácilmente esta modalidad para presentar una queja y obtener un seguimiento de la queja de una manera similar.
- ✓ **Vía escrita:** enviando un correo electrónico a la UE004-INS (infoquejas@ue004.gob.pe) o completando el formulario disponible en línea en la página web del UE004-INS. Esta herramienta se está usando cada vez más sobre todo por las generaciones más jóvenes. También es posible enviar un mensaje por WhatsApp (altamente accesible para los involucrados) al número de teléfono de la UE004-INS. En este caso, la UE004-INS se pone en contacto con el reclamante para llenar juntos el formulario.
- ✓ **Personalmente:** dirigiéndose a la Oficina de la UE004-INS ubicada en Av. Rivera Navarrete 395 San Isidro Lima.

Si la sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo llega en un formato diferente al formulario, la UE004-INS se comunicará con el interesado para llenar juntos el formulario estandarizado. Los datos específicos para establecer la comunicación para presentar toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo se presentan en el cuadro siguiente.

Tabla N° 14: MEDIOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMOS

Forma	Número, Dirección	Persona a quien dirigirse (puesto y/o nombre)
Número de teléfono para MAQR para llamadas y mensajes WhatsApp	984-805-145	El /la especialista social
Email de la UE004-INS	infoquejas@ue004.gob.pe	
Página Web INS	https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=94	
Página Web UE004-INS	https://www.gob.pe/fsnvs	
Ubicación Oficina central UE004-INS	Av. Rivera Navarrete 395 San Isidro Lima	

El MAQR permitirá que se presente toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo sin brindar información personal (anónimamente), si es que el usuario así lo prefiere; la UE 004-INS realizará los arreglos institucionales correspondientes para la atención de estos casos.

6.4 Flujo de relaciones y decisiones

Para la implementación del MAQR es clave la creación de relaciones basadas en la escucha plena, la confianza y la buena fe por parte de los integrantes del equipo social de la UE004-INS a fin de lograr la utilidad y efectividad del mecanismo.

Dicho mecanismo estará formado por un flujo de relaciones y decisiones que van desde el nivel más operativo hasta el nivel gerencial y político de la UE004-INS. Como en todas las redes de procesos, este flujo está compuesto por dos elementos básicos:

- **Nodos:** los nodos son intersecciones del flujo de toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo que concentran poder de decisión en dos sentidos: a) continuar con el trámite de la acción; b) resolver la acción.

- **Eslabones:** son canales o circuitos del proceso de relación que recibe y transmite toda sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo.

El MAQR de la UE004-INS contiene también 3 criterios para la calificación de la naturaleza, relevancia y complejidad de las mismas, desde el nivel operativo, gerencial hasta de alta gerencia. El nivel de Alta Gerencia se refiere a la Coordinación General de la UE004-INS y a la Jefatura del INS.

Tabla N° 15: Tipos de quejas y/o reclamos, sugerencias y niveles de decisión de la UE004-INS

Nivel de decisión	Tipo de quejas y/o reclamos
Alta Gerencia	Quejas y/o reclamos respecto a la aplicación de criterios de selección de beneficiarios; acceso a beneficios; participación de instituciones; violación de derechos humanos; seguridad del personal.
Gerencial	Quejas o reclamos respecto a personal de la UE004-INS, cambio de actividades, procedimientos para seleccionar consultores/servicios, ajustes a productos, beneficiarios, programación de gastos.
Operativo	Quejas o reclamos respecto a la programación de actividades: fechas, modalidad de entrega de bienes y servicios, participación de instituciones, actores y beneficiarios.



Todas las quejas y/o reclamos van dirigidas a la UE004-INS y allí son registradas por el/la especialista y/o el/la analista social. Se le informa al/la reclamante de que se recibió su queja, quién será la persona encargada de atender el tema y tiempos aproximados de respuesta.

Es la UE004-INS, y en particular el/la especialista social, quien aplica el primer filtro, si se trata de una sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo y, posteriormente, deciden el nivel en el cual debe ser tratado: operativo, gerencial, alta gerencia. De ser necesario, se solicita al/la reclamante proveer antecedentes e información para acceder al origen y nivel del problema, evaluar alternativas para las soluciones y coordinar medios de comunicación con los actores involucrados.

Si una solución es posible y simple, una respuesta será acordada a nivel de la coordinación técnica (operativo). Dependiendo del problema, o de la parte usuaria, se realizará una llamada de aclaración, reunión, visita de campo o comunicación escrita, con los actores involucrados para solventar la situación. Siempre queda registrado tanto el proceso seguido, como la solución acordada.

Soluciones administrativas y técnicas serán acordadas y dirigidas por el Coordinador Técnico de la UE004-INS con opción de comunicarlas directamente a los que plantearon su queja o reclamo. Al final del proceso, se deberá presentar una respuesta por escrito a los actores involucrados.

Si el problema es más complejo o existe inconformidad con la solución propuesta, las quejas serán analizadas a nivel de gerencia por el Coordinador General de la UE004-INS, quien evaluará la solución y respuesta necesaria.

Si el problema entraña una visión política o más estratégica, o hay inconformidad con la solución propuesta, el Coordinador General de la UE004-INS, antes de proveer respuesta, analizará la situación juntamente con la Jefatura del Instituto Nacional de Salud, con las entidades involucradas, como con los actores afectados.

6.5 Tiempos de respuesta y solución

En el procedimiento a continuación, se establece el tiempo que las personas deberán esperar para que se acuse recibo de sus quejas, reclamos o consultas, el tiempo de duración para que se dé respuesta y se les dé solución; así como la estructura de gestión y los responsables.

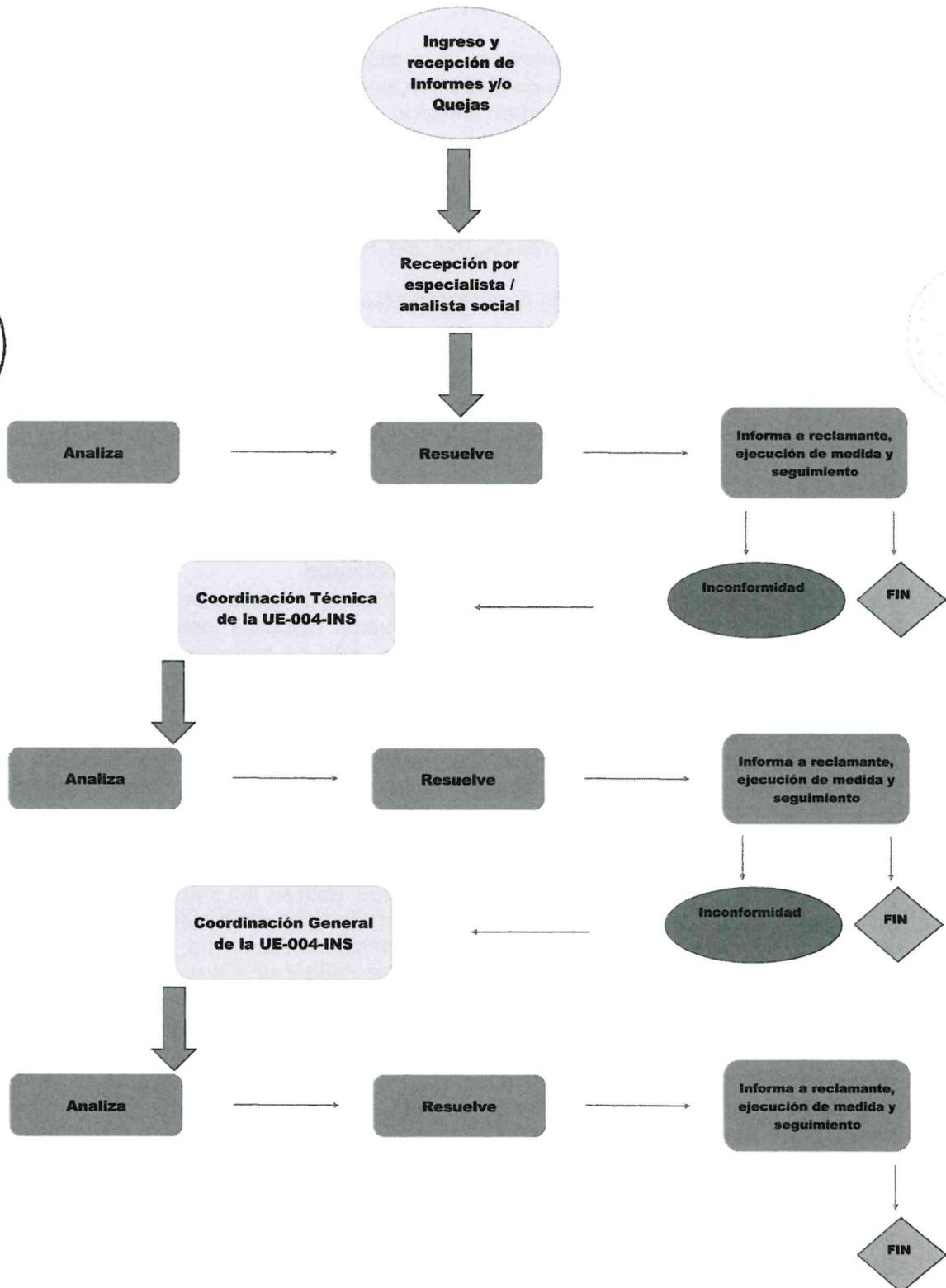
A partir de la fecha de recepción, la UE004-INS respetará los siguientes tiempos para mantener informado al/la reclamante sobre la atención a su queja o reclamo, ver a continuación ver la siguiente Tabla.

Tabla N° 16: Tiempos del proceso MAQR

Acción	Contenido de la comunicación con el reclamante	Tiempo/Plazos
Recepción de la sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo	El/la analista social de la UE004-INS realiza el registro y envía confirmación de recibido de la queja al/la reclamante. Se informa también sobre quién analizará la queja y tiempo esperado de respuesta. Incluye datos de contacto para seguimiento.	Máximo 05 días hábiles.
Solicitud de información adicional o visita a campo	Durante el análisis puede ser necesario obtener más información para entender mejor el contexto de la queja. Se solicita la información o una visita a campo y entrevista con e/lal reclamante o Parte afectada.	Según necesidad, pero como máximo 20 días hábiles de haberse registrado la queja.
Información sobre la resolución	La UE004-INS informa al/la reclamante sobre la resolución: quién la tomó, los argumentos, medidas a tomar, responsables y su seguimiento. Solicita al/la reclamante confirmación de aceptación de las medidas a tomar.	Máximo a 30 días hábiles de haber recibido la queja
Observación o apelación	Si el/la reclamante observa o apela se procede a revisar el informe realizado	Máximo a 15 días hábiles de haber recibido la observación o apelación
Cierre	La UE004-INS envía al/la reclamante un finiquito, solicitando su firma y/o su conformidad por escrito a través de un correo electrónico. De no obtenerse respuesta se procederá al archivo del caso.	Al finalizar la implementación de las medidas acordadas



Gráfico N° 03: FLUJOGRAMA DEL MAQR



6.6 Registro de quejas y reclamos

Sin importar la complejidad de la sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo; esta debe ser registrada por el/la especialista social/analista social de la UE004-INS e incluirá un registro escrito de cómo se atendió. La UE004-INS recibirá entrenamiento para los procedimientos relacionados al MAQR.

A nivel de la UE004-INS, se establece un registro donde se consignan las quejas y reclamos y se mantiene una base de datos con, por lo menos:

- (i) nombre persona o grupo afectado,
- (ii) datos de contacto,
- (iii) fecha de ingreso,
- (iv) modalidad cómo ingresó y dónde,
- (v) código asignado,
- (vi) clasificación (Sugerencia, Petición, Preocupación, Queja o Reclamo),
- (vii) resumen queja,
- (viii) a quién se le asignó para resolver (según complejidad: operativo, gerencia, político),
- (ix) acción o medidas recomendadas,
- (x) fecha que se informó al reclamante,
- (xi) reacción reclamante (evidencia de aceptación o inconformidad), y
- (xii) estatus de seguimiento de la implementación de acción/medida

En el Anexo N° 07 se encuentra el Formato para el registro y seguimiento de quejas y en el Anexo N° 08 el Formato de respuesta a las quejas o reclamos de las partes interesadas.

6.7 Socialización e informes sobre quejas y reclamos

Mediante la página Web de la UE004-INS, se informa al público de un resumen de las quejas recibidas por medio del MAQR y como fueron resueltas, pero sin la información que permitiría identificar a las personas o grupos, a fin de proteger sus identidades. La información será actualizada en la página Web cada tres meses.

Además, la UE004-INS elaborará y enviará al Banco Mundial cada tres meses un informe con actualizaciones sobre quejas recibidas y su estatus, y un informe más detallado cada seis meses juntamente con la entrega de los informes semestrales y anuales generales de la UE004-INS.

El informe detallado debe contener la información anteriormente descrita (señalada en el cuadro anterior), pero, además, una sección que aborde las modificaciones que se hicieron para adecuar el MAQR a contextos socioculturales de Pueblos Indígenas de ser necesario, lecciones aprendidas y recomendaciones. Asimismo, deberá incluir un resumen de las quejas y reclamos que se hayan recibido y su status.

Las quejas de gravedad que pueden ser cuando se señalen que se han ocasionado perjuicios a los medios de subsistencia de la población, que se han hecho actividades que ocasionaron degradación ambiental, que se ha ejecutado un reasentamiento involuntario, que se ha generado problemas de salud y seguridad ocupacional, que se ha realizado violación de los derechos de los pueblos indígenas, o el derecho de las comunidades afectadas a participar en consultas significativas, entre otras, serán comunicadas directamente por la UE004-INS al Banco Mundial de manera inmediata.

Para garantizar una mayor difusión del MAQR de la UE004-INS, se ha previsto colocar tanto en el formato de papel membretado de la UE004-INS como al finalizar toda comunicación a través del email institucional el siguiente párrafo:

Si usted requiere mayor información sobre el proyecto y la UE004-INS o tiene alguna sugerencia, petición, preocupación, queja o reclamo, no dude en contactarse al correo electrónico infoquejas@ue004.gob.pe. Sus dudas serán atendidas en el más breve plazo.

Si las instancias a nivel de la UE004-INS de este MAQR son agotadas, el Banco Mundial también tiene a disposición un mecanismo centralizado al cual se puede acceder por



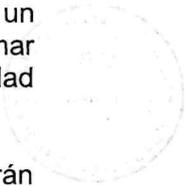
correo electrónico: grievances@worldbank.org o en la página web: www.worldbank.org/grs

6.8 Participación de los contratistas y subcontratistas

La responsabilidad del funcionamiento oportuno del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Proyecto, respecto a los plazos y vías para la recepción de estas no sólo recaerá en el Equipo Social del Proyecto y la UE-004-INS, sino también con los contratistas (empresas ejecutoras de las obras) y subcontratistas, obligación que será establecida en sus respectivos contratos, debiendo informar y utilizar el MAQR de la UE-004-INS.

Cuando las quejas o reclamos sean recibidas por el personal del contratista o subcontratista, estos informarán a los titulares de la queja o reclamo la existencia del MAQR de la UE-004-INS y trasladará mediante comunicación escrita la queja o reclamo ante la/el Especialista Social del Proyecto, con copia a la Coordinación Técnica, en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles. Cabe precisar que ellos también deberán informar la existencia del MAQR de la UE-004-INS y aplicarlo en el ámbito de su responsabilidad en tanto contratista y subcontratista del Proyecto durante la vigencia de su contrato.

Es importante indicar que durante la ejecución del proyecto los casos registrados serán atendidos, cuando corresponda, de la mano operativa de la empresa contratista. En ese sentido, los procedimientos indicados en el presente MAQR no sólo son de cumplimiento exclusivo del Proyecto, sino que también se harán extensivos a las empresas contratistas (ejecutoras de obra) y subcontratistas; y, por tanto, su uso y conocimiento es obligatorio.



VII. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

7.1 PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de:

Talleres de Seguimiento/Monitoreo en los que participará el EGP; así como las partes afectadas e interesadas. El propósito del espacio es dar cuenta del avance del Proyecto y de las medidas implementadas en torno al manejo ambiental y social, recoger opiniones sobre la implementación del Proyecto y los avances logrados tanto en torno a la ejecución del Proyecto, como en el manejo ambiental y social del mismo, realizar coordinaciones y establecer medidas de acción correctivas de ser necesario. Estos talleres serán programados en coordinación con las partes afectadas/interesadas y se propone que se realicen trimestralmente durante la etapa de ejecución del proyecto; con el fin de mantener actualizada la información sobre el desarrollo de las actividades del proyecto y los avances y cumplimiento de los compromisos sociales.



Al cierre de cada reunión se suscribe una lista de participantes, un acta o ayuda memoria que recoge los aportes, consultas, inquietudes, acuerdos claves y las próximas acciones y se realiza el registro fotográfico correspondiente.

7.2 PRESENTACIÓN DE INFORMES A LOS GRUPOS DE PARTES INTERESADAS

Los resultados de las actividades de difusión y consulta se presentarán trimestralmente a las partes interesadas y a las posibles partes afectadas que se identifiquen en el transcurso de la implementación del proyecto.

El responsable de elaborar y presentar dichos reportes será el/la especialista social conjuntamente con el/la analista social a través de Talleres Informativos y otros medios que se estimen convenientes (emails, Webb, redes sociales, entre otros. Cabe señalar que los instrumentos de gestión ambiental y social correspondiente a cada una de las obras serán publicados primero en versión borrador, y luego de las consultas de los mismos, la versión revisada será publicada nuevamente. Además, en cada una de las actividades se recordará que tiene a su disposición el mecanismo de quejas y reclamos, y se proporcionará los datos de contacto. Todo ello, como parte del cumplimiento de las políticas de transparencia de la UE-004-INS.