



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento



cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Financiado a través de



SEDACHIMBOTE S.A. "Llevamos vida a tu hogar"

FICHTNER WATER & TRANSPORTATION

MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Mecanismo de Quejas y Reclamos (MAQYR) implementado en el proyecto ha sido cotejado con los lineamientos del Estándar 10 del Estudio de Impacto Ambiental EAS 10, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a través del Programa Nacional de Saneamiento Urbano - PNSU, y se estableció procesos y formatos que serán aplicados en la etapa de vida del proyecto, siendo los siguientes:

Hoja de atención de quejas y reclamos



Toma la solicitud de queja, reclamo, requerimiento, etc., de la población, institución pública o privada. Debe tener fecha, datos del reclamante, sustento de sus pedidos, anexo de documento, fotos y firma del reclamante.



Buzón de atención

Módulos para el llenado con formatos simples de cartas, quejas, sugerencias. Estos módulos estarán ubicados en puntos estratégicos y su revisión será semanal.



¿Dónde puedo hacer llegar mi reclamo?

El proyecto PTAR II CHIMBOTE cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los beneficiarios puedan hacer llegar sus posibles quejas o reclamos:

Teléfonos para: Llamadas mensajes o Whatsapp:
915074949
994986522

Correo electrónico:
nuevaptarlasgaviotas@fwt.com.pe

Buzones de reclamos o sugerencias, ubicados en:

- Munic. de Chimbote
- Munic. de Nuevo Chimbote
- SEDACHIMBOTE

"Tratamos el agua, cuidamos la ciudad"

PROYECTO PTAR II CHIMBOTE

Mecanismo de Quejas y Reclamos (MAQYR)

📞 915074949 - 994986522

@ nuevaptarlasgaviotas@fwt.com.pe

📞 915074949 - 994986522

@ nuevaptarlasgaviotas@fwt.com.pe

¿QUÉ ES EL MAQYR?

El MAQYR es una herramienta de gestión, para dar atención a posibles quejas o reclamos por parte del beneficiario o usuario, ANTES, DURANTE Y DESPUÉS de la consultoría del expediente técnico y la supervisión de ejecución de obra. Esta herramienta está en acorde a los lineamientos del Programa Nacional de Saneamiento Urbano – PNSU.

EL MAQYR ES IMPORTANTE PORQUE...

Aplica procedimientos para una óptima atención a las inquietudes de los beneficiarios.

Promueve la participación de la población beneficiaria del proyecto.

Establece prioridades de atención, lleva un registro y semaforización de quejas y reclamos

En este mecanismo MAQYR son considerados estudios como IGA, EIA, PGAS, PCAS y EAS.

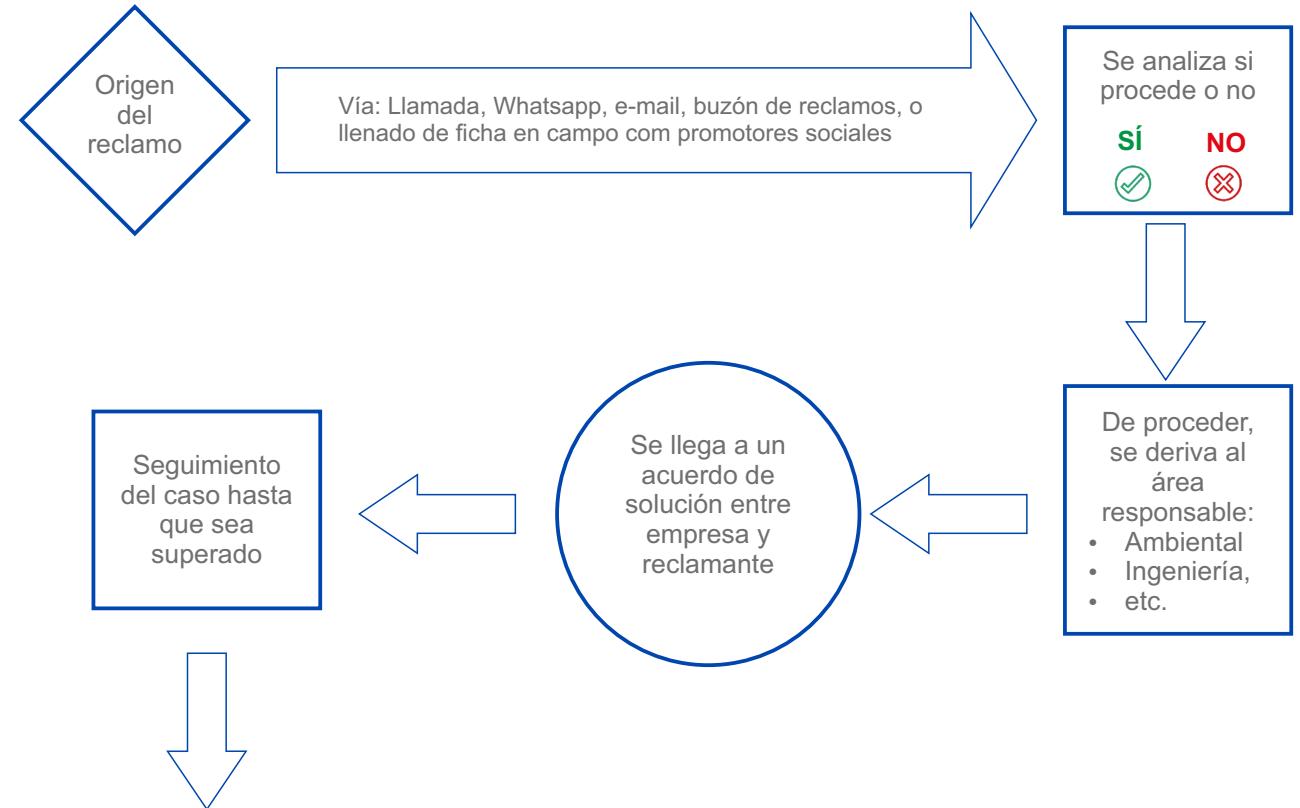
¿PARA QUÉ SIRVE EL MAQYR?

El mecanismo será ampliamente difundido en el proceso del proyecto, para promover su uso, asegurando que todos los grupos de interés conozcan su existencia y sepan que cuentan con canales para ser escuchados y que sus preocupaciones serán atendidas.



Al mismo tiempo, los actores involucrados deberán saber para qué sirve, cómo los ayuda el MAQYR, cuáles son los canales a través de los que pueden presentar sus inquietudes, todo hasta llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes involucradas.

¿CÓMO ES EL PROCESO DE ATENCIÓN A MI RECLAMO?



Acta de conformidad

Finalmente, se firma un documento llamado “Acta de conformidad”, donde el reclamante y la empresa aceptan que el caso ha sido superado.

