

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADS (PPPI)**

### **PROYECTO DE RESPUESTA DE EMERGENCIA DEL PERÚ PARA MIGRANTES Y REFUGIADOS VENEZOLANOS**



**Versión final**

**Lima, Perú**

**24 de febrero de 2021**

## Índice

ACRÓNIMOS.....	3
1. Introducción / Descripción del proyecto.....	4
2. Identificación y análisis de las partes interesadas .....	5
2.1 Metodología.....	5
2.2 Beneficiarios.....	6
2.3 Otras partes interesadas: .....	8
3. Programa de participación de grupos de interés.....	9
3.1. Resumen de la participación de los grupos de interés realizada durante la preparación del proyecto .....	9
3.2. Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas de los grupos de interés del proyecto para la participación de los grupos de interés .....	10
3.3. Estrategia propuesta para la divulgación de información .....	12
3.4. Plan de Participación de Grupos de Interés.....	13
3.5. Estrategia propuesta para incorporar la visión de los grupos vulnerables.....	14
3.6. Retroalimentación para los grupos de interés.....	14
4. Recursos y responsabilidades para la ejecución de actividades de participación de los grupos de interés .....	14
4.1. Recursos para la elaboración y ejecución del PPGI.....	14
4.2. Funciones y responsabilidades de gestión en relación con el PPGI.....	15
5. Mecanismo de Recepción y Atención de Quejas.....	15
5.1. Descripción del MRQ.....	16
6. Seguimiento y presentación de informes .....	17
6.1. Retroalimentación para los grupos de interés.....	17
7. Presupuestos.....	18
7.1 Presupuesto del proyecto .....	18
7.2 Presupuesto del PPGI .....	19

**ACRÓNIMOS**

<b>CBI</b>	Intervenciones mediante Ayuda en Efectivo (siglas en inglés)
<b>MAS</b>	Marco Ambiental y Social
<b>EAS</b>	Estándar Ambiental y Social
<b>MAQR</b>	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
<b>GTRM</b>	Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes en Perú
<b>OIG</b>	Organizaciones Intergubernamentales
<b>OIM</b>	Organización Internacional para las Migraciones
<b>KPI</b>	Indicadores de Rendimiento Clave (siglas en inglés)
<b>MRE</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental
<b>PEAS</b>	Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales
<b>PTP</b>	Permiso Temporal de Permanencia
<b>PPPI</b>	Plan de Participación de las Partes Interesadas
<b>UNICEF</b>	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (siglas en inglés)
<b>PMA</b>	Programa Mundial de Alimentos

## 1. Introducción / Descripción del proyecto

A mediados de marzo de 2020, el gobierno peruano declaró el “Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de COVID-19”, limitando así las libertades individuales relacionadas con el libre tránsito y la libertad de reunión. Desde entonces, el gobierno peruano ha tomado diversas medidas para hacer cumplir el periodo de cuarentena y el distanciamiento social de todas las personas en el territorio nacional por un plazo mayor de 100 días. La cuarentena se levantó el 30 de junio a pesar de que la situación crítica continuaba con un número alarmante de infecciones y muertes por COVID-19. A fines de setiembre de 2020, Perú era uno de los países más afectados en muertes por cada 100,000 casos y ocupaba el sexto lugar en personas afectadas por la COVID-19 a nivel mundial.

En un país donde el 70 % de la economía se basa en la actividad diaria e informal, miles de personas dentro del territorio se encuentran en una situación de vulnerabilidad que pone en riesgo su salud, seguridad alimentaria, acceso a insumos básicos necesarios para la subsistencia, así como el pago de renta y de servicios básicos, entre otros. Entre las personas cuya situación es muy vulnerable se encuentran los refugiados y migrantes, quienes han enfrentado desafíos a lo largo de su proceso de integración a la sociedad peruana para acceder al sistema de salud, a un trabajo decente y formal, y a una vivienda digna y segura, mientras luchan por obtener seguridad alimentaria y un estatus migratorio regular (es decir, la calidad de residentes, ya que la categoría “PTP” no corresponde a una residencia), entre otras necesidades fundamentales.

El proyecto de “Respuesta de Emergencia para Migrantes y Refugiados Venezolanos” tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de los migrantes y refugiados más vulnerables provenientes de Venezuela, quienes se están viendo afectados actualmente por la emergencia sanitaria de COVID-19 en el Perú. La respuesta propuesta se enfoca en implementar asistencia multisectorial a través de Intervenciones mediante Ayuda en Efectivo (CBI, por sus siglas en inglés) que cubren necesidades como seguridad alimentaria, refugio, alojamiento temporal, asistencia médica básica, suministros de higiene personal y prendas de vestir, entre otras necesidades básicas. El proyecto comprende el siguiente componente:

- Implementación de Transferencias de Efectivo de Emergencia para Migrantes y Refugiados Venezolanos a través de un mecanismo de transferencia incondicional y multipropósito<sup>1</sup>. Los migrantes y refugiados venezolanos seleccionados podrán satisfacer sus necesidades gracias a las intervenciones mediante ayuda en efectivo. La entrega se realizará a través de tres mecanismos: transferencias móviles, tarjetas prepagadas, las cuales se distribuirán entre familias u hogares elegibles para su consumo en establecimientos locales específicos y transferencia bancaria. El proyecto se implementará en cuatro regiones clave donde existe mayor presión debido a la migración y al COVID-19: Lima, Tumbes, Piura y Trujillo. El proyecto busca beneficiar a 13,535 familias vulnerables (que comprenden aproximadamente a 54,140 venezolanos) con una transferencia única de emergencia que asciende a PEN 760.

El proyecto de “Respuesta de Emergencia para Migrantes y Refugiados Venezolanos” se viene preparando como parte del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. De conformidad con el Estándar Ambiental y Social EAS 10 sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, la

---

<sup>1</sup> Manual para situaciones de emergencia de la OIM: Las intervenciones mediante ayuda en efectivo se otorgan sin condiciones, puesto que la entrega del dinero en efectivo a los beneficiarios no está condicionada a la realización previa de una actividad específica. Asimismo, podría proporcionarse basándose únicamente en la vulnerabilidad de la persona o en un criterio de selección de beneficiarios definido y acordado, así como en los criterios de focalización para la asistencia.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en calidad de agencia implementadora, debe proporcionar a las partes interesadas información oportuna, relevante, comprensible y accesible, y consultar con ellos de una manera culturalmente apropiada, libre de manipulación, interferencia, coerción, discriminación e intimidación.

El objetivo general de este PPPI es definir un programa para la participación de las partes interesadas, incluida la divulgación de información pública y la consulta, a lo largo de todo el ciclo del proyecto. El PPPI describe las formas en que la OIM se comunicará con las partes interesadas e incluye un mecanismo mediante el cual las personas pueden plantear inquietudes, brindar retroalimentación o presentar denuncias sobre el proyecto y cualquier actividad relacionada con este. La participación de las poblaciones objetivo y otras partes interesadas clave es esencial para el éxito del proyecto con el fin de garantizar una colaboración fluida entre la OIM y las comunidades locales, así como para minimizar y mitigar los riesgos ambientales y sociales relacionados con las actividades propuestas del proyecto. En el contexto de las enfermedades infecciosas, las actividades de concientización amplias, culturalmente apropiadas y adaptadas son de vital importancia para sensibilizar adecuadamente a los grupos objetivo sobre los riesgos relacionados con las enfermedades infecciosas.

Los principales riesgos e impactos identificados para la ejecución del proyecto son aquellos relacionados con el desvío, el robo y la corrupción; el impacto no previsto en la dinámica del mercado; y la salud y seguridad del personal y de los beneficiarios. Existen medidas de mitigación y acciones de control para manejar estos riesgos e impactos identificados, las cuales serán implementadas y reforzadas durante la ejecución del proyecto, así como también comunicadas a las partes interesadas clave.

Este PPPI ha sido elaborado por el Área de Gestión Migratoria y Emergencias de la OIM en Perú con la orientación del Banco Mundial (BM).

## 2. Identificación y análisis de las partes interesadas

### 2.1 Metodología

Con el fin de respetar los enfoques de mejores prácticas y mantenerlos, el proyecto aplicará los siguientes principios para la participación de las partes interesadas:

- *Enfoque de apertura y ciclo de vida:* las consultas públicas para los proyectos se organizarán durante todo su ciclo de vida y se llevarán a cabo de manera abierta y libre de manipulación, interferencia, coerción o intimidación externas.
- *Participación informada y retroalimentación:* se proporcionará información y se distribuirá ampliamente entre todas las partes interesadas en un formato adecuado. Se brindan oportunidades para que las partes interesadas comuniquen su retroalimentación y para analizar y abordar comentarios e inquietudes.
- *Inclusión y sensibilidad:* la identificación de las partes interesadas se lleva a cabo para garantizar una mejor comunicación y construir relaciones efectivas. El proceso de participación en los proyectos es inclusivo. Se anima a todas las partes interesadas a participar en el proceso de consulta en todo momento. Se garantiza la igualdad de acceso a la información a todas las partes interesadas. El principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación es la sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas. Se prestará especial atención a los grupos vulnerables, en particular a las mujeres, los jóvenes, los ancianos, los pueblos indígenas y los grupos étnicos minoritarios.

Para garantizar una participación eficaz y personalizada, se ha dividido a las partes interesadas del proyecto en las siguientes categorías principales: beneficiarios del proyecto / grupos vulnerables y otras partes interesadas.

Dado que el proyecto contempla la realización de transferencias de efectivo para refugiados y migrantes venezolanos vulnerables, generará beneficios sin que se prevea impacto negativo alguno; por lo tanto, no debería haber partes afectadas negativamente en el contexto del proyecto. El proyecto busca beneficiar a los grupos vulnerables entre los refugiados y migrantes venezolanos.

**Beneficiarios del proyecto / grupos vulnerables:** estos serán refugiados y migrantes venezolanos que se han visto afectados de manera desproporcionada por las medidas tomadas para controlar la propagación de la COVID-19 en Perú y están aún más desfavorecidos debido a su estado vulnerable<sup>2</sup> y la correspondiente menor capacidad de resiliencia en comparación con otros grupos dentro de la comunidad de refugiados y migrantes. Algunos de estos beneficiarios pueden requerir esfuerzos especiales de participación para garantizar una representación equitativa en el proceso de consulta, en relación con la idoneidad y satisfacción de la asistencia recibida, y el proceso de toma de decisiones asociado con la implementación del proyecto, tal como la activación de sistemas de protección cuando se violan sus derechos fundamentales.

**Otras partes interesadas:** incluyen actores institucionales (gobiernos, organizaciones internacionales, ONG, asociaciones civiles de migrantes y refugiados, etc.), ejecutores de proyectos (trabajadores de la OIM, prestadores de servicios y trabajadores contratados para distribuir las tarjetas prepagadas, bancos que proporcionarán el servicio de efectivo móvil y establecimientos donde se pueden canjear las tarjetas prepagadas) y grupos vulnerables de ciudadanos venezolanos y peruanos no elegibles.

## 2.2 Beneficiarios

La población objetivo de las intervenciones de CBI son migrantes, solicitantes de asilo y refugiados de Venezuela que se encuentran en Perú. La OIM tiene como objetivo llegar a 13,535 familias vulnerables a través de la asistencia por CBI, que cubrirá aproximadamente a 54,140 ciudadanos venezolanos en cuatro regiones: Lima, Trujillo, Piura y Tumbes. La OIM procederá de la siguiente manera para identificar a las partes interesadas del proyecto:

Las personas de interés (migrantes y refugiados de Venezuela) de la OIM serán identificadas previamente a través de las bases de datos que brinden los actores clave de este proyecto (tal como la Superintendencia Nacional de Migraciones, la Comisión Especial para los Refugiados, la Defensoría del Pueblo, entre los principales) a través de canales de comunicación directa con las comunidades en línea de la OIM (correo electrónico y redes sociales), y a través del contacto directo con el personal de la OIM en campo. Finalmente, las estrategias de asistencia de la OIM basadas en las CBI se socializarán con los actores clave, tales como el gobierno, los representantes de la sociedad civil y otros socios humanitarios para recibir casos referenciados y derivados.

---

<sup>2</sup> La situación de vulnerabilidad puede deberse a cuestiones de raza, origen nacional, étnico o social, color de piel, género, idioma, religión, opinión política o de otra índole, edad, pobreza o desventaja económica o dependencia de recursos naturales únicos de un individuo o grupo, entre otros aspectos.

Los beneficiarios previamente identificados serán evaluados por el personal de la OIM a través de una entrevista socioeconómica que permitirá identificar y profundizar en el análisis del nivel de vulnerabilidad de las familias.

Los beneficiarios finales de la CBI serán los migrantes y las familias de refugiados venezolanos que serán seleccionados por la OIM de Perú con base en criterios transparentes de elegibilidad. Cuando sea necesario, en caso de que existan otras solicitudes de los beneficiarios que la OIM no pueda cumplir, los beneficiarios seleccionados serán referidos a otros actores relevantes para su asistencia (gubernamentales y/o no gubernamentales). Esta selección se basará en los criterios de priorización de la OIM según el nivel de vulnerabilidad de la población. La Tabla 1 a continuación muestra los criterios generales de vulnerabilidad priorizados por la OIM.

<b>Tabla 1. Criterios de vulnerabilidad priorizados por la OIM en Perú</b>
Mujeres embarazadas y mujeres en periodo de lactancia
Hogares con adultos mayores de 60 años
Hogares encabezados por una mujer soltera
Hogares encabezados por un hombre soltero
Personas con una situación migratoria irregular
Personas con solicitudes de asilo o estatus de refugiado
Hogares con personas que tienen una discapacidad mental o física
Víctimas de violencia de género (VG)
Víctimas o posibles víctimas de trata de personas
Personas con enfermedades crónicas
Hogares con COVID-19
Personas que necesitan tratamiento médico
Personas sin ingresos para cubrir sus necesidades básicas
Hijos y adolescentes dependientes y/o personas mayores de 60 años
Personas LGTBQ+ en situación de vulnerabilidad
Personas en proceso de reagrupación familiar
Personas sin redes de apoyo
Pueblos indígenas

La interacción con grupos e individuos más vulnerables a menudo requiere la aplicación de medidas y asistencia específicas destinadas a facilitar su inclusión en la toma de decisiones relacionadas con el proyecto, de modo que su conocimiento y aportes al proceso general sean proporcionales a los de las demás partes interesadas.

## **EAS 7**

El proyecto busca beneficiar a poblaciones venezolanas altamente vulnerables que se identificarán mediante la aplicación de múltiples variables de vulnerabilidad, incluida una variable de etnicidad. Utilizando el PPPI como su principal instrumento, la OIM identificará y llegará a la mayor cantidad posible de beneficiarios indígenas venezolanos de una manera accesible, culturalmente apropiada e inclusiva, con el fin de beneficiar a los pueblos indígenas de Venezuela que se sabe que han emigrado a diferentes países de la región y dentro de Perú.

Para evitar la generación de falsas expectativas y posibles denuncias de los potenciales beneficiarios, la OIM brindará mensajes clave a estos potenciales beneficiarios durante la entrevista socioeconómica y posterior a la evaluación de vulnerabilidad sobre los trámites institucionales y explicará las razones por las que serán o no parte del proyecto. El equipo de la OIM identificará a los potenciales beneficiarios a través de medios directos por el equipo de la OIM a partir de solicitudes por correo electrónico o llamadas telefónicas al número de teléfono de la oficina de la OIM, o como resultado de derivaciones de otras partes interesadas (ONG, gobierno, etc.). Estos mensajes clave se compartirán directamente por teléfono (número de contacto) con cada familia durante su proceso de evaluación para hacerse acreedoras a las CBI.

### **2.3 Otras partes interesadas:**

Entre otras partes interesadas, la OIM ha identificado especialmente las siguientes:

- Actores institucionales: La OIM ha venido trabajando en conjunto con instituciones estatales como la Superintendencia Nacional de Migraciones, la Comisión Especial para los Refugiados, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los gobiernos regionales y locales (Tumbes, Piura, Trujillo y Lima), así como grupos organizados venezolanos u organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales, la Plataforma local de Respuesta de Venezuela en Perú (GTRM) y las ONG. La OIM continuará fortaleciendo las relaciones de trabajo con estas partes interesadas durante la implementación de este proyecto.
- Implementadores de proyectos: Se identificará al nuevo personal de la OIM para el proyecto mediante un proceso de selección basado en la experiencia en el sector de la asistencia humanitaria. Los prestadores de servicios, tanto para tarjetas prepagadas como para transferencias móviles, serán seleccionados a través de una licitación lanzada por la OIM sobre la base de términos de referencia específicos, y se seleccionarán aquellos con las ofertas más competitivas y las mejores propuestas técnicas.
- Grupos vulnerables peruanos: Los grupos vulnerables peruanos, que no son elegibles en el contexto de este proyecto, recibirán información sobre los requisitos de elegibilidad para acceder a la asistencia del proyecto, así como información relacionada con otros programas sociales o



intervenciones enfocadas en la población peruana y contactos clave (tanto del Estado como de organismos internacionales y ONG).

En la siguiente sección se presenta el mecanismo para la participación de las diferentes partes interesadas identificadas previamente.

### 3. Programa de participación de las partes interesadas

#### 3.1. Resumen de la participación de las partes interesadas realizada durante la preparación del proyecto

Durante la fase de preparación del proyecto, se llevaron a cabo reuniones de consulta (virtuales) en Lima entre el 1 de marzo y el 30 de mayo de 2020 con diferentes partes interesadas, incluido el gobierno, las organizaciones de la sociedad civil y otras organizaciones internacionales en Perú. La OIM, en coordinación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), codirige el Plan de Respuesta para Refugiados y Migrantes de Venezuela en la región. Se ha desarrollado una amplia gama de mecanismos de coordinación que se consideraron durante la fase de preparación. Entre abril y mayo, se llevaron a cabo dos reuniones con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con el fin de identificar cómo podrían recibir apoyo a través de las CBI los refugiados y migrantes vulnerables venezolanos, ya que no forman parte del esquema universal del bono peruano. Además, el subgrupo de CBI del GTRM sostuvo reuniones virtuales cada dos semanas durante los primeros 4 meses de las restricciones del estado de emergencia en el país. Después de eso, el subgrupo continúa reuniéndose mensualmente para analizar cómo se están implementando las CBI a través de las diferentes agencias miembros (aproximadamente 14 miembros activos). En particular, a través del Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes<sup>3</sup> local, la OIM ha participado en el subgrupo de CBI donde se han implementado diferentes criterios de elegibilidad y aspectos clave de estas intervenciones en colaboración con diferentes organizaciones.

Asimismo, desde los primeros días de la pandemia, la OIM ha venido coordinando sus acciones en el Equipo de País de las Naciones Unidas (UNCT, por sus siglas en inglés) que se reúne al menos una vez al mes. Gracias a la colaboración con agencias internacionales clave como ACNUR, el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) la OIM ha estado en estrecho contacto con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE). En particular, se llevaron a cabo dos reuniones virtuales para identificar la población objetivo y definir los criterios de vulnerabilidad que determinarán la elegibilidad. Con el fin de brindar una respuesta similar a la establecida por el gobierno peruano en el “Bono Universal” para los ciudadanos peruanos, las agencias de la ONU, en colaboración con el MIDIS y el MRE, identificaron una forma de brindar las CBI a los migrantes y refugiados venezolanos que no están incluidos en el programa del bono antes mencionado. La OIM colaboró en estas reuniones para definir el mejor enfoque para responder a las necesidades de estos migrantes y refugiados venezolanos vulnerables.

La rapidez y urgencia con la que se ha desarrollado este proyecto para hacer frente a la creciente amenaza del COVID-19 en el país, junto con las diferentes restricciones gubernamentales como la cuarentena obligatoria y la prohibición de grandes concentraciones de personas, han limitado la capacidad de la OIM para implementar plenamente el PPPI del proyecto y buscar activamente los aportes de las partes

---

<sup>3</sup> El Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes (GTRM) se creó en respuesta a la solicitud del Secretario General de las Naciones Unidas a ACNUR y OIM el 12 de abril de 2018, para liderar y coordinar la respuesta a la situación de los refugiados y migrantes de Venezuela en Perú (<https://r4v.info/es/situations/platform/location/7416>).

interesadas, tales como algunas ONG y OSC durante la fase de diseño del proyecto. Actualmente, la OIM viene abordando este déficit mediante la identificación y derivación de posibles beneficiarios de estas organizaciones antes de que el Banco Mundial apruebe el proyecto. Este PPPI será divulgado en la página web de la OIM, así como en la página web del Banco, antes de la aprobación del proyecto, lo que corresponde al punto de partida para el desarrollo de una estrategia más integral de participación de las partes interesadas. Si se considera necesario, el PPPI se actualizará después de lograr la efectividad del proyecto y se volverá a divulgar públicamente.

### 3.2. Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las partes interesadas del proyecto para la participación de las partes interesadas

Se tomarán las precauciones necesarias con respecto al proceso de participación de las partes interesadas para la ejecución de este proyecto con el fin de prevenir infecciones y/o contagios, dada la naturaleza altamente infecciosa del COVID-19. Las siguientes son algunas consideraciones para la selección de canales de comunicación, considerando la situación actual de esta enfermedad:

- Evitar las reuniones públicas (teniendo en cuenta las restricciones o advertencias nacionales), incluidas las audiencias públicas, los talleres y las reuniones comunitarias.
- Si se permite / recomienda celebrar reuniones con grupos reducidos, las consultas deben realizarse en sesiones con grupos pequeños como, por ejemplo, reuniones de grupos focalizados. Si tales reuniones no se permiten o no es aconsejable celebrarlas, se deberán desplegar todos los esfuerzos razonables para realizar reuniones a través de canales virtuales.
- Diversificar los medios de comunicación y utilizar más las redes sociales y los canales virtuales. Cuando sea posible y apropiado, crear plataformas y grupos de chat en línea dedicados que sean apropiados para el propósito, según el tipo y la categoría de las partes interesadas.
- Emplear los canales de comunicación tradicionales (líneas telefónicas dedicadas y correo físico) cuando los grupos de interés no tengan acceso a los canales virtuales o no los utilicen con frecuencia. Los canales tradicionales también pueden ser muy efectivos para transmitir información relevante a las partes interesadas, y algunos de ellos les permitirán brindar su retroalimentación y sugerencias.
- Cuando se requiera la participación directa de los beneficiarios del proyecto, se deberán identificar canales para la comunicación directa con cada hogar afectado a través de una combinación específica (basada en el contexto) de mensajes de correo electrónico, correo físico, plataformas en línea, líneas telefónicas dedicadas con el personal del proyecto de la OIM (dos asistentes de campo y cuatro asistentes de protección) quienes responderán consultas, brindarán información y evaluarán a las familias participantes.
- Cada uno de los canales de participación propuestos debe especificar claramente cómo las partes interesadas pueden proporcionar retroalimentación y sugerencias.

Según el enfoque de precaución mencionado anteriormente, se proponen diferentes métodos de participación para cubrir las necesidades de diferentes partes interesadas, tal como se indica a continuación:

- Reuniones virtuales de consulta con otras partes interesadas
- Identificación de refugiados y migrantes venezolanos a través de una variedad de canales de comunicación (correo electrónico, teléfono y redes sociales)
- Entrevistas virtuales individuales
- Suministro de mensajes clave a los beneficiarios, prestadores de servicios y personal del proyecto de la OIM sobre la prevención y respuesta a la COVID-19 a través de una variedad de canales de comunicación (tales como WhatsApp y la cuenta de redes sociales de la OIM)
- Distribución de las CBI multipropósito a través de transferencias móviles y tarjetas prepagadas (véase el ejemplo que se consigna a continuación<sup>4</sup>):



<sup>4</sup> Este ejemplo se utilizó al inicio de la pandemia y los materiales se adaptarán a las nuevas necesidades y realidades del país.

### 3.3. Estrategia propuesta para la divulgación de información

La siguiente tabla muestra la estrategia propuesta para la divulgación de información, incluida la identificación de las diferentes etapas del proyecto y las interesadas involucradas en estas, así como las listas de información que se divulgará y los métodos y plazos propuestos:

<b>Etapas del proyecto</b>	<b>Partes interesadas objetivo</b>	<b>Lista de información que se divulgará</b>	<b>Métodos y plazos propuestos</b>
<i>Consolidación de la base de datos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superintendencia Nacional de Migraciones</li> <li>- Comisión Especial para los Refugiados</li> <li>- Defensoría del Pueblo del Perú</li> <li>- Grupos organizados u organizaciones de la sociedad civil conformados por ciudadanos venezolanos</li> <li>- Plataforma local (GTRM) a través del subgrupo de CBI</li> </ul>	<i>Listas de criterios de elegibilidad e información general sobre el perfil de la población (edad, sexo y principales vulnerabilidades)</i>	<i>Reuniones de consulta al inicio del proyecto y coordinación virtual periódica con las partes interesadas institucionales</i>
<i>Identificación y asistencia relativas a las CBI multipropósito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos vulnerables de ciudadanos venezolanos según los criterios de vulnerabilidad esbozados en la Tabla 1</li> </ul>	<p><i>Información sobre las CBI, modalidades de acceso (tarjetas prepagadas y transferencias móviles) y uso adecuado de la asistencia recibida</i></p> <p><i>Información sobre prevención y respuesta ante la COVID-19, procedimiento de Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) implementado, gestión ambiental y social, entre otros aspectos</i></p>	<i>Información compartida a través de la población, proceso de identificación y llamadas de seguimiento (mensuales), así como mediante la distribución de folletos y materiales digitales</i>
<i>Seguimiento y presentación de informes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otras partes interesadas (donante, entidades gubernamentales, GTRM)</li> <li>- Grupos vulnerables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizaciones periódicas sobre el desarrollo de proyectos y las CBI distribuidas</li> <li>- Procedimiento y resultados del MAQR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondencia por teléfono / correo electrónico a solicitudes del donante (según el memorando de entendimiento final), gobierno o GTRM</li> <li>- Satisfacción mensual, seguimiento de entrevistas telefónicas de evaluación y correo electrónico de la OIM</li> </ul>

			<i>para recibir quejas y sugerencias</i>
--	--	--	--

### 3.4. Plan de Participación de las Partes Interesadas

La siguiente tabla muestra el Plan de Participación de las Partes Interesadas, donde se identifican las diferentes etapas del proyecto con los temas de consulta, las partes interesadas objetivo, los métodos utilizados y las responsabilidades para su implementación:

<b>Etapas del proyecto</b>	<b>Tema de consulta / mensaje</b>	<b>Método utilizado</b>	<b>Partes Interesadas objetivo</b>	<b>Responsabilidades</b>
<i>Consolidación de la base de datos</i>	<i>Bases de datos de población objetivo</i>	<i>Correspondencia por teléfono/correo electrónico</i>	<i>Entidades gubernamentales y grupos / organizaciones de ciudadanos venezolanos</i>	<i>La OIM coordinará con las entidades gubernamentales (partes interesadas institucionales, véase la sección 2.3) para compartir bases de datos con información de la población de interés para evaluar si son elegibles para las CBI (siguiendo protocolos de confidencialidad y protección de datos), lo que incluiría evitar la duplicación de asistencia (plataformas de CBI)</i>
<i>Identificación y asistencia relativas a las CBI multipropósito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Información sobre prevención y respuesta ante la COVID-19 y acceso a servicios básicos<sup>5</sup>.</i></li> <li>- <i>Información sobre los mecanismos de CBI, así como sobre el uso adecuado<sup>6</sup> de la CBI recibida.</i></li> <li>- <i>Procedimiento de MAQR</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Correo electrónico, canales de redes sociales (WhatsApp, Facebook, etc.) y entrevistas telefónicas</i></li> </ul>	<i>Grupos vulnerables</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>La OIM diseñará y proporcionará materiales de información y comunicación en formatos amigables y culturalmente apropiados sobre la prevención y respuesta ante la COVID-19, así como a los servicios básicos.</i></li> <li><i>La OIM diseñará y proporcionará materiales de información y comunicación en formatos amigables y culturalmente apropiados sobre los mecanismos de las CBI (retiro de efectivo y compras minoristas con tarjetas prepagadas) así como información sobre el uso adecuado de las CBI recibidas</i></li> </ul>

<sup>5</sup> Información sobre el acceso a servicios básicos como educación, salud, trámites migratorios, etc.

<sup>6</sup> La OIM diseñará materiales informativos para orientar y fomentar el uso adecuado de la asistencia recibida con mensajes clave y testimonios reales para asegurar que el dinero proporcionado se gaste correctamente (no en alcohol, tabaco, etc.)

				<i>(debe incluir el procedimiento de MAQR y el contacto).</i>
<i>Seguimiento y presentación de informes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizaciones sobre el desarrollo de proyectos</li> <li>- Encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondencia por teléfono/correo electrónico</li> <li>- Revisión de la base de datos de MAQR</li> <li>- Entrevistas telefónicas</li> <li>- Base de datos de MAQR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades gubernamentales, donante y GTRM</li> <li>- Grupos vulnerables</li> </ul>	<p><i>La OIM elaborará informes virtuales de progreso con los principales aspectos destacados del proyecto y los resultados obtenidos, incluido el MAQR.</i></p> <p><i>Diseñar y realizar una encuesta de satisfacción para recopilar información sobre los mecanismos de distribución de la CBI, el uso que se ha hecho de ella y la satisfacción general con la asistencia recibida.</i></p>

### 3.5. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Para efectos de retroalimentación de los beneficiarios / seguimiento y evaluación, el personal de la OIM realizará una encuesta de satisfacción por teléfono un mes después de que los beneficiarios hayan recibido la asistencia por medio de la CBI para recopilar información sobre los mecanismos de distribución de la CBI, los servicios y la atención de los prestadores de servicios contratados, el uso que los beneficiarios han hecho de la asistencia recibida y su grado de satisfacción con la asistencia recibida. Esta información será útil para comprender el impacto de la asistencia brindada en sus vidas y será utilizada para ajustar la metodología (mecanismos de distribución, canales de comunicación, etc.) durante la ejecución del proyecto.

### 3.6. Retroalimentación para los grupos de interés

Los grupos de interés recibirán información a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye informar sobre el desempeño ambiental y social del proyecto y la implementación del Plan de Participación de Grupos de Interés y los resultados del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.

## 4. Recursos y responsabilidades para implementar actividades de participación de las partes interesadas

### 4.1. Recursos para la elaboración e implementación del PPPGI

El personal directamente involucrado en el proyecto comprende un equipo de 12 personas, cuyos perfiles se mencionan en la siguiente tabla:

<b>Tabla 2. Personal del proyecto</b>
Coordinador de Proyectos Nacional
Asistente de Protección Nacional
Asistentes de Contabilidad (2)
Asistente de Proyecto en Campo (Trujillo)
Asistente de Proyecto en Campo (Piura)

Asistentes de Seguimiento y Evaluación (2)
Asistentes de Protección (4)

La OIM tiene también una participación clave y relevante en la revisión y aprobación de otros miembros del personal, como el Jefe de Misión, el Coordinador del Programa y el Oficial de Gestión de Recursos, cuyas funciones se explican a continuación.

#### 4.2. Funciones y responsabilidades de gestión en relación con el PPPI

El **Gerente del Programa** supervisará las actividades de participación de las interesadas.

El **Oficial de Gestión de Recursos** supervisará el presupuesto y los recursos humanos del proyecto y se pondrá en contacto con las empresas y bancos a cargo de las CBI cuando sea necesario.

El **Coordinador del Proyecto** supervisará la ejecución del proyecto y el PPPI en general.

El **Asistente de Proyecto** para las CBI apoyará la implementación del proyecto y brindará apoyo al Coordinador del Proyecto en cualquier acción requerida para la implementación, preparación, seguimiento y presentación de informes sobre el PPPI.

Los **Asistentes de Protección** supervisarán la identificación, evaluación y asistencia con respecto a la CBI de la población objetivo a nivel nacional.

Los **Asistentes de Seguimiento y Evaluación** supervisarán la gestión de las bases de datos, el desarrollo de las herramientas virtuales para la identificación, evaluación y satisfacción de la población objetivo, lo que incluye el seguimiento y la presentación de informes relativos al PPPI.

En general, el **Jefe de Misión (CoM, por sus siglas en inglés)** supervisará la ejecución del proyecto e intervendrá cuando sea necesario para garantizar el logro exitoso de los objetivos del proyecto. El enfoque de las partes interesadas institucionales de alto nivel será dirigido por el CoM cuando se reúna con representantes de otras Organizaciones Intergubernamentales (OIG), ministros del gobierno u otras autoridades de alto nivel.

Las actividades de participación de las partes interesadas para el proyecto se documentarán a través de actas de reuniones, correspondencia, intercambio de confirmaciones de datos, confirmación de transferencia de las CBI, bases de datos de seguimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos con evidencia de las quejas o reclamos abordados, encuestas de satisfacción e informes escritos.

### 5. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

El objetivo principal de un mecanismo de atención de quejas y reclamos es ayudar a resolver los reclamos y las quejas de una manera oportuna, eficaz y eficiente que satisfaga a todas las partes involucradas. En particular, proporciona un proceso transparente y creíble para obtener resultados justos, efectivos y duraderos. Asimismo, genera confianza y cooperación como un componente integral de una consulta comunitaria más amplia que facilita las acciones correctivas. Específicamente, el MAQR:

- Brinda a las partes interesadas vías para presentar una queja o resolver cualquier controversia que pueda surgir durante la ejecución del proyecto;
- Garantiza que se identifiquen e implementen las acciones de remediación apropiadas y mutuamente aceptables a satisfacción de los denunciantes; y
- Evita la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales, lo que no impide que las partes interesadas utilicen dichos mecanismos formales en caso de que así lo decidan.

### 5.1. Descripción del MAQR

Las quejas relativas al proyecto serán manejadas a nivel nacional por el personal de la OIM en Perú que no participa directamente en la ejecución del proyecto (es decir, personal de Recursos Humanos de la OIM en Perú que ha recibido capacitación previa en diferentes mecanismos institucionales de atención de quejas y reclamos de la OIM).

El MAQR incluirá los siguientes pasos y plazos indicativos:



**Paso 1:** Presentación de quejas verbales (por teléfono o directamente con el personal de la OIM en campo), o mediante un mensaje al correo electrónico “Atención Perú” de la OIM ([iomperuatencion@iom.int](mailto:iomperuatencion@iom.int))

**Paso 2:** Registro de quejas y respuesta inicial dentro de las 48 horas por parte del personal designado de Recursos Humanos (RRHH) de la OIM

**Paso 3:** Investigación de la queja y comunicación de la respuesta (dentro de los 10 días)<sup>7</sup>

**Paso 4:** Respuesta del denunciante: ya sea el cierre de la queja o la adopción de medidas adicionales si la queja permanece abierta. Si la queja permanece abierta, el denunciante tendrá la oportunidad de apelar al Jefe de Misión de la OIM en Perú.

**Paso 5:** Crear y mantener actualizada una base de datos de MAQR de beneficiarios para hacer un seguimiento, monitorear e informar sobre la implementación del MAQR.

Como organización humanitaria, la OIM también sigue su propio mecanismo para responder a los beneficiarios, con pleno respeto por los derechos humanos y la necesidad de brindar información clara y transparente. Además, la OIM cuenta con un sistema de denuncias e informes para casos de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales (un mecanismo adicional de MAQR mundial que se mantiene específicamente para este tipo de denuncias). La OIM establece acciones de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales (PEAS) junto con otras buenas prácticas, para crear un ambiente respetuoso para todos los beneficiarios. La OIM compartirá los Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos existentes con los beneficiarios cuando se proporcione información durante el proceso, incluida una breve nota que indique cómo se pueden presentar las denuncias anónimas, según corresponda.

El uso del MAQR de la OIM para registrar una denuncia no impedirá, de ninguna manera, que un denunciante pueda presentar otra denuncia a través del sistema judicial, si así lo desea.

<sup>7</sup> Si un caso está relacionado con personal sujeto a una acción disciplinaria, la Unidad de RRHH comunicará la situación a la Unidad de Ética y Conducta en la Sede Central.



## 6. Seguimiento y presentación de informes

### 6.1. Retroalimentación para las partes interesadas

El personal responsable de la OIM recopilará resúmenes trimestrales e informes internos sobre quejas públicas, consultas e incidentes relacionados, junto con el estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas asociadas, y los remitirá a la alta dirección del proyecto. Los resúmenes **trimestrales** proporcionarán un mecanismo para evaluar tanto el número como la naturaleza de las denuncias y solicitudes de información, y la capacidad del proyecto para abordarlas de manera oportuna y eficaz.

La información sobre las actividades de participación pública emprendidas por el Proyecto durante su ejecución se puede transmitir a las partes interesadas de dos formas:

- Publicación de una memoria anual independiente sobre la interacción del proyecto con las partes interesadas (si el acuerdo final entre la OIM y el BM así lo requiere).
- Los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) del proyecto también serán monitoreados e informados de manera regular, incluidos los siguientes parámetros:

PRODUCTO	INDICADORES	Objetivo
Los migrantes y refugiados de Venezuela, en especial los más vulnerables entre ellos, han recibido efectivo multipropósito	Número de POE <sup>8</sup> desarrollados.	1
	Número de herramientas de evaluación de beneficiarios desarrolladas.	5
	Número de herramientas de seguimiento desarrolladas.	2
	Número de herramientas de comunicación para beneficiarios desarrolladas.	5
	Número de instituciones que comparten información de personas con perfiles de vulnerabilidad.	3
	Número de familias previamente identificadas para ser evaluadas por el equipo de CBI de la OIM.	13,535
	Número de familias que cumplen con los criterios de evaluación de la OIM y que pueden acceder a transferencias de efectivo (Banca Móvil).	10,535
	Número de familias que cumplen con los criterios de evaluación de la OIM y que pueden acceder a transferencias de efectivo (tarjetas prepagadas).	3,000
	Número de beneficiarios que reciben asistencia multisectorial a través de las CBI.	50,000
	Número de beneficiarios monitoreados durante sus gastos a través de la asistencia de la OIM.	12,000
	Porcentaje de personas que afirman estar satisfechas con el efectivo multipropósito.	90 %

Como se menciona en la sección 3, el PPPI se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario en el curso de la ejecución del proyecto, lo que permitirá garantizar que la información aquí presentada sea coherente y esté actualizada, y que los métodos de participación identificados

<sup>8</sup> Procedimientos Operativos Estándar (POE)

sigan siendo apropiados y efectivos en relación con el contexto del proyecto y las fases específicas del desarrollo del proyecto. Cualquier cambio importante en las actividades relacionadas con la participación de las partes interesadas o en los plazos para llevar a cabo dichas actividades se reflejará debidamente en el PPPI revisado, que se volverá a divulgar en la página web de la OIM, así como en la página web del Banco Mundial.

## 7. Presupuestos

### 7.1 Presupuesto del proyecto

Ítem	Unidad	Número de unidades	Precio Unitario (en USD)	Subtotal
<b>A. PERSONAL</b>				
Coordinador de Proyectos Nacional	Meses	9	4,000.00	36,000.00
Asistente de Protección Nacional	Meses	9	3,000.00	27,000.00
Asistencia Contable (2)	Meses	9	2,400.00	21,600.00
Asistencia de Proyecto en Campo (Trujillo)	Meses	9	2,000.00	18,000.00
Asistencia de Proyecto en Campo (Piura)	Meses	9	2,000.00	18,000.00
Asistencia de Seguimiento y Evaluación (2)	Meses	9	4,000.00	36,000.00
Asistencia de Protección (4)	Meses	9	8,000.00	72,000.00
<i>Costos Totales de Personal (A):</i>				<b>228,600.00</b>
<b>B. Costos de OFICINA</b>				
Equipos informáticos y de comunicaciones	C/U	10	3,200.00	32,000.00
Transporte local	Meses	9	1,200.00	10,800.00
Otros costos de oficina	Meses	9	150.00	1,350.00
Viajes (boletos y viáticos)	C/U	7	750.00	5,250.00
Mobiliario de oficina	C/U	4	500.00	2,000.00
Materiales e insumos	Meses	9	500.00	4,500.00
<i>Costos totales de oficina (B)</i>				<b>55,900.00</b>
				<b>284,500.00</b>
<b>C. Costos OPERATIVOS</b>				
<b>Producto 1.1: Los refugiados y migrantes de Venezuela, particularmente los más vulnerables, han recibido efectivo multipropósito</b>				
Distribución de Efectivo Multipropósito a través de tarjetas prepagadas	N.° de personas	3,000.00	224	672,000.00
Contratación de servicio de tarjetas	C/U	3,000.00	5.6	16,800.00
Distribución de Efectivo Multipropósito a través de transferencias móviles	N.° de personas	10,535.00	224	2,359,840.00
<i>Costos operativos totales (C):</i>				<b>3,048,640.00</b>
<b>Total (A+B+C):</b>				<b>3,333,140.00</b>
<b>Gastos Generales de la OIM (5%)</b>				<b>166,657.00</b>
<b>COSTOS TOTALES:</b>				<b>3,499,797.00</b>

## 7.2 Presupuesto del PPPI

Ítem	Unidad	Número de unidades	Precio Unitario (en USD)	Subtotal
<b>A. PERSONAL</b>				
Coordinador de Proyectos Nacional	Meses	3	4,000.00	12,000.00
Asistente de Protección Nacional	Meses	3	3,000.00	9,000.00
Asistencia Contable (2)	Meses	3	2,400.00	7,200.00
Asistencia de Proyecto en Campo (Trujillo)	Meses	3	2,000.00	6,000.00
Asistencia de Proyecto en Campo (Piura)	Meses	3	2,000.00	6,000.00
Asistencia de Seguimiento y Evaluación (2)	Meses	3	4,000.00	12,000.00
Asistencia de Protección (4)	Meses	3	8,000.00	24,000.00
<i>Costos Totales de Personal (A):</i>				<b>76,200.00</b>
<b>B. Costos de OFICINA</b>				
Equipos informáticos y de comunicaciones	C/U	3	3,200.00	9,600.00
Transporte local	Meses	3	1,200.00	3,600.00
Otros costos de oficina	Meses	4	150	600.00
Viajes (boletos y dietas)	C/U	2	750	1,500.00
Mobiliario de oficina	C/U	1	500	500.00
Materiales e insumos	Meses	3	500	1,500.00
<i>Costos totales de oficina (B)</i>				<b>17,300.00</b>
<b>Total A+B</b>				<b>93,500.00</b>
<b>Gastos Generales de la OIM (5%)</b>				<b>4,675.00</b>
<b>COSTOS TOTALES:</b>				<b>98,175.00</b>