

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL

30 DE JUNIO DE 2023

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades

CONTENIDO

I.	Introducción.....	3
II.	Objetivos	4
III.	Red de Protección Social.....	4
IV.	Proyecto Red de Protección Social.....	6
4.1	Objetivos específicos del Proyecto e Instituciones Ejecutoras.....	7
4.2	Desnutrición Crónica Infantil - DCI.....	8
4.3	Etapas de la implementación del Proyecto: grupos objetivo, alcance e intervenciones impulsadas.....	10
V.	Contexto de los pueblos y nacionalidades en el Ecuador.....	14
5.1	Pueblos y nacionalidades en la Red de Protección Social.....	18
VI.	Riesgos e impactos.....	19
VII.	Acciones realizadas.....	20
VIII.	Lineamientos para las intervenciones del sistema de protección social y prestación de servicios de salud bajo criterios de pertinencia cultural y territorial.....	25
IX.	Sistemas de atención y consulta.....	26
X.	Responsables.....	30
XI.	FIRMAS.....	34

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades

I. INTRODUCCIÓN.

El Marco Ambiental y Social - MAS, define parámetros de diseño y ejecución de los proyectos financiados por el Banco Mundial, orientados a garantizar los derechos de las personas que intervienen en su implementación, así como de sus beneficiarios. La finalidad es lograr que los resultados del proyecto mejoren efectivamente la calidad de vida a todos sus beneficiarios, sin afectar de manera negativa su organización social, su cultura, su economía o el ambiente.

En este contexto, el estándar 7 del MAS está orientado a velar por el respeto y el cumplimiento de los derechos de los grupos poblacionales denominados como *"Pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África Subsahariana"*. Para tal efecto, el Marco plantea seis objetivos:

1. Garantizar que el proceso de desarrollo fomente el respeto por los derechos humanos, la dignidad, las aspiraciones, la identidad, la cultura y los medios de subsistencia basados en recursos naturales de los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana.
2. Evitar los impactos adversos potenciales de los proyectos sobre los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana, o, cuando no sea posible evitarlos, minimizarlos, mitigarlos o compensarlos.
3. Promover beneficios de desarrollo sostenible y oportunidades para los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana de manera tal que sean accesibles, culturalmente adecuados e inclusivos.
4. Mejorar el diseño de los proyectos y promover el respaldo local estableciendo y manteniendo una relación continua basada en la consulta significativa a los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana que se vean afectados por un proyecto durante todas sus etapas.
5. Obtener el consentimiento libre, previo e informado de los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana que se vean afectados en las tres circunstancias descritas en este Estándar.
6. Reconocer, respetar y preservar la cultura, el conocimiento y las prácticas de los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana, y brindarles la oportunidad de adaptarse a las condiciones cambiantes de una manera y en un marco de tiempo aceptable para ellos.

Debido a las características sociodemográficas del Ecuador, se torna necesario que para toda intervención pública se considere la existencia de la amplia diversidad cultural del país. Tomar en cuenta las particularidades de los pueblos y nacionalidades del Ecuador determina la efectividad de las políticas públicas, programas y proyectos que se pretendan implementar. Es en este contexto que aparece el concepto de *pertinencia cultural y territorial* como un principio que busca que las intervenciones se adapten a los contextos sociales, culturales, ambientales y geográficos; y no al contrario. Establecer y realizar espacios de participación, donde estos actores intervengan desde el diseño hasta la implementación de las intervenciones, resulta necesario para garantizar resultados positivos de ellas.

Como se revisará más adelante, el Proyecto Red de Protección Social está orientado a impulsar los procesos de movilidad social ascendente en la población en situación de pobreza y extrema pobreza, a través de la promoción del acceso a servicios de inclusión social, inclusión económica, y servicios de salud. En este sentido, el espíritu del Proyecto orienta a que sus acciones tengan incidencia sobre un segmento de la población que pertenece a pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y población montubia¹, por lo que es importante contar con un marco de acción que permita comprender y definir mecanismos generales para el diseño e implementación del Proyecto desde una perspectiva de pertinencia cultural y territorial.

II. OBJETIVOS

- Definir mecanismos que permitan el **acceso oportuno** a los servicios de inclusión económica, inclusión social y servicios de salud, a miembros de pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y población montubia; en situación de pobreza y extrema pobreza.
- Promover la **prestación efectiva** de servicios de inclusión económica y social y de salud previstos en el marco de acción del Proyecto, bajo criterios de **pertinencia cultural y territorial**.
- Identificar mecanismos de **participación y consulta** a miembros de pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y población montubia, en situación de pobreza y extrema pobreza; para el fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social previstos en el marco del Proyecto.

III. RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.

En el Ecuador, el Sistema de Protección Social puede ser definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar los derechos de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y

¹ Si bien la ortografía demanda el uso de la palabra "montuvio" para hacer referencia al *habitante de la costa*, en el presente documento se utilizará de la palabra "montubio" en concordancia con su uso en la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa relacionada.

vulnerabilidad, y que promueven su movilidad social ascendente. En Ecuador, estas acciones se asientan sobre la base de un esquema contributivo (IESS, ISSFA, ISPOL) y un esquema no contributivo de seguridad social que se evidencia en la política de transferencias monetarias (BDH, BDH-V, PMMA, PAM, entre otros) que se implementa en el país.

Con la finalidad de establecer la sostenibilidad del sistema, a la entrega de transferencias monetarias se suman las acciones enmarcadas en garantizar el acceso de la población referida a servicios complementarios de cuidado y atención. Precisamente, al hacer referencia a la Red de Protección Social, se asumen aquellos esfuerzos del Estado encaminados a garantizar el acceso de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad a estas dos dimensiones de la política de protección social: transferencias monetarias y servicios de atención complementarios.

Entre las principales intervenciones que conforman la política de protección social en el Ecuador se pueden mencionar las siguientes:

TABLA 1. TRANSFERENCIAS MONETARIAS Y CDH

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
Bono de Desarrollo Humano - BDH	Orientado a núcleos familiares en situación de pobreza o extrema pobreza conforme al Registro Social vigente. Monto: USD 55,00 mensual
Bono de Desarrollo Humano con componente Variable - BDH-V	Orientado a núcleos familiares en extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, con hijos menores de 18 años en el núcleo familiar. Monto fijo: USD 50,00 mensual Monto Variable: De acuerdo al número de hijos. Máximo USD 150,00
Pensión para Adultos Mayores	Dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con una edad igual o mayor a los 65 años y previamente habilitados según información de Registro Social 2018. Monto: USD 50,00 mensual
Pensión Mis Mejores Años	Dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con una edad igual o mayor a los 65 años y que se encuentren en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente. Monto: USD 100,00 mensual
Bono Joaquín Gallegos Lara	Dirigido a las personas con discapacidad grave, muy grave y completa, con gran dependencia o con enfermedades catastróficas, raras o huérfanas determinadas por el Ministerio de Salud Pública o todos los menores de 18 años viviendo con VIH-SIDA; en situación crítica / vulnerable. Monto: USD 240,00 mensual
Pensión para personas con discapacidad	Dirigida a las personas con discapacidad igual o mayor a 40% establecida por el Ministerio de Salud Pública, que no acceden a cobertura de la seguridad social contributiva y que no son titulares de derecho del Bono Joaquín Gallegos Lara. Tiene la finalidad de cubrir carencias económicas y gastos que demandan la condición de discapacidad. Monto: USD 50,00 mensual
Bono 1000 días	Transferencia monetaria condicionada dirigida a mujeres en gestación y niños y niñas hasta los dos años de vida, que pertenezcan a un núcleo familiar en situación de pobreza y extrema pobreza según información del Registro Social vigente. Monto: USD 60,00 mensual

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
Crédito de Desarrollo Humano - CDH	Consiste en un adelanto de 1 hasta 2 años de las transferencias monetarias para la generación de emprendimientos productivos o vinculación laboral, por parte de los usuarios del BDH, BDH-V, pensión para adultos mayores y pensión para personas con discapacidad. Monto: USD 600 o 1200

Fuente: Acuerdo Ministerial 037 de 22 de junio de 2022
Acuerdo Ministerial 032 de 18 de mayo de 2022
Elaboración: UIP MIES, 2023

De igual manera, al hacer referencia a servicios de atención complementarios, entre otros, se mencionan los siguientes:

TABLA 2. SERVICIOS DE ATENCIÓN

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	Proporcionan servicios de desarrollo infantil temprano para niños y niñas de 1 a 3 años, en las zonas y distritos con presencia institucional del MIES.
Creciendo con Nuestros Hijos - CNH	En el marco de la protección integral es una modalidad inclusiva e intercultural dirigida a familias con niños y niñas de 0 a 3 años y aporta a sus usuarios los servicios de: atención receptiva, salud y nutrición, espacio de juego y aprendizaje, entornos y protectores para una libre expresión de emociones.
Atención domiciliaria – Personas Adultas Mayores	Servicios de atención y cuidado en el domicilio de la persona adulta mayor que no puede acceder a los servicios de atención intramurales.
Centros gerontológicos de atención diurna.	Servicios de atención para adultos con dependencia leve, intermedia o moderada y que puedan movilizarse.
Centros gerontológicos residenciales.	Servicios para personas adultas mayores que no puedan ser atendidas por sus familiares o que carezcan de un lugar donde residir de forma permanente por su condición de pobreza y vulnerabilidad
Espacios activos de revitalización, recreación, socialización y encuentro.	Servicios de atención concebidos para la revitalización, socialización y encuentro de las personas adultas mayores, que puedan trasladarse por sus propios medios.

Aparte de los mencionados, también se puede hacer referencia a otros tipos de servicios orientados a promover los derechos de otros grupos en situación de vulnerabilidad.

IV. PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

El Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Seguridad Social”. A raíz de la suscripción del Acuerdo de Préstamo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, realizado el 22 de julio de 2019, el Estado ecuatoriano ha desarrollado acciones con el fin de alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades asignadas para las instituciones ejecutoras en el marco del Manual Operativo del Proyecto- MOP.

Desde su creación el Proyecto ha pasado por cuatro procesos de reestructura, basados en las enmiendas realizadas al Acuerdo de Préstamo:

- Primera enmienda. Generada a raíz de la solicitud del MEF de financiar el pago del IVA con recursos de préstamos de acuerdos internacionales. Enmienda aprobada el 16 de marzo de 2020.
- Segunda enmienda. Realizada ante la necesidad de financiar las transferencias monetarias BDH y BDH-V en el contexto de la pandemia provocada por el COVID-19. Enmienda aprobada el 25 de agosto de 2020.
- Tercera enmienda. Definida como acuerdo de la Supervisión del Banco Mundial al Proyecto en el mes de noviembre de 2020, en la cual se integra al INEC como co-ejecutor del MIES y se asignan recursos para el pago de transferencias monetarias. Enmienda aprobada el 26 de marzo de 2021.
- Cuarta enmienda. Sustentada sobre la base de la negociación de un financiamiento adicional para la implementación de intervenciones relacionadas a la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición. Entre otras modificaciones al Proyecto, se plantea la inclusión del Ministerio de Salud Pública como ejecutor.

Estos procesos han generado diferentes actualizaciones del MOP, estando vigente a la fecha aquel emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-050, de 08 de noviembre de 2022.

Finalmente, con fecha 13 de abril de 2023, se suscribió el Acuerdo de Préstamo 9388-EC, entre el Estado ecuatoriano y el Banco Interamericano de Reconstrucción y Fomento, en el marco de las negociaciones realizadas para la obtención de un financiamiento adicional. La suscripción del Acuerdo, amplía el alcance del Proyecto Red de Protección social, orientándolo a la ejecución de acciones relacionadas a la atención de la Desnutrición Crónica Infantil.

4.1 Objetivos específicos del Proyecto e Instituciones Ejecutoras.

En concordancia con su objetivo general, el Proyecto sustenta sus acciones sobre la base de tres pilares:

- a. **Equidad.** Entendida como la mejora en los procesos de identificación de la población en situación de pobreza y extrema pobreza, minimizando errores de inclusión y exclusión.
- b. **Integración.** Orientada a promover la entrega y gestión coordinada de transferencias monetarias y servicios de atención para la población en situación de pobreza y pobreza extrema.
- c. **Sostenibilidad.** Enfocado en la generación de acciones que permitan sostener procesos de movilidad social ascendente en la población en situación de pobreza y extrema pobreza.

La definición de estrategias y acciones que permitan operativizar estos conceptos se ha venido realizando, en un principio, en el marco de las competencias institucionales de la Unidad de Registro Social - URS, así como del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES.

Bajo el propósito de contribuir a la política nacional de disminución de la desnutrición crónica infantil, a raíz de la tercera enmienda al Acuerdo de Préstamo, el Proyecto asumió al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC como co-ejecutor del MIES, con la intención de financiar la primera fase de la Encuesta Nacional de Desnutrición (prueba piloto).

En la misma línea, con el afán de aportar en el cumplimiento de las responsabilidades que le fueron asignadas a raíz de la emisión de Decreto Ejecutivo 1211 y que también se encuentran plasmadas en la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición; a raíz de la cuarta enmienda al Acuerdo de Préstamo, el Ministerio de Salud Pública - MSP fue asumido como ejecutor del Proyecto.

4.2 Desnutrición Crónica Infantil - DCI

Con el afán de mejorar las condiciones de vida de la población, la agenda pública ha dado prioridad a la atención de la desnutrición crónica infantil, catalogándola como una problemática que afecta de manera directa a los grupos en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad; llegando a considerarla como un obstáculo para la garantía de derechos de las personas, así como para el desarrollo del país. Por este motivo, se ha definido que la atención de esta problemática resulta emergente, convocando a espacios técnicos y políticos intersectoriales (de actores estatales y no estatales) a plantear alternativas que permitan paliar esta situación de manera progresiva, coordinada y sostenible.

La emisión del Decreto Ejecutivo 1211 (15 de diciembre de 2020) da pie a la propuesta de generar e implementar una política de Estado orientada al tratamiento de este tema. En este instrumento se define la creación de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición, los actores institucionales que intervendrán en su implementación y sus principales responsabilidades. Además, ubica como entidad coordinadora de la implementación de la Estrategia a la Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil - STECSDI²; se identifica, adicionalmente, el rol protagónico de instituciones como el MIES y el MSP en la ejecución de la Estrategia.

De acuerdo con los primeros análisis realizados por la STECSDI³, el porcentaje de niñas y niños menores de 2 años con DCI aumentó de un 24,0% en 2006 a un 27,2% en 2018; existiendo mayor prevalencia en el área rural (30,6%), en la Sierra (29,5%) y en la Amazonía (31,4%); y afectando con mayor incidencia en la población indígena (38,8%). Así mismo, se muestra que más del 30% de hogares en extrema pobreza presentan DCI. Por otro lado, estos análisis también evidencian cuáles serían los principales determinantes de la problemática, siendo las más relevantes aquellas relacionadas con: nivel de educación de la madre, seguridad alimentaria, número de miembros de

²La STECSDI, de acuerdo a su Estatuto Orgánico, tiene la misión de *Prevenir y reducir la Desnutrición Crónica Infantil en el Ecuador, a través de una eficiente y oportuna articulación a nivel intersectorial para la construcción, implementación y monitoreo de estrategias y planes sostenibles que favorezcan a la población objetivo.*

³SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil. Pág. 15

la familia, acceso a servicios de saneamiento e higiene, calidad del vínculo afectivo (atención y cuidado de los adultos que rodean al niño).

De los estudios realizados⁴ llama la atención la existencia de datos que, entre otros, complementan el análisis de la problemática:

- 16 de cada 100 madres de niñas y niños menores de 5 años acudieron a menos de los 5 controles recomendados durante el embarazo.
- En el año 2020 tan solo el 80% de los nacidos fueron inscritos en el mismo año. Se estima que en 2020 dejaron de inscribirse cerca de 29.000 infantes.
- En 2018, solo 15 de cada 100 niñas y niños de menores de 5 años habían recibido una vacunación oportuna, mientras que 27 de cada 100 niñas y niños menores de 2 años contaban con vacunación oportuna.
- 39 de cada 100 de niñas y niños menores de 5 años contaron con el esquema completo de vacunas, lo que representa 10 puntos porcentuales menos que las niñas y niños menores de 2 años.
- En enero de 2021, según la Encovid-Ec, solo 65 de cada 100 hogares continuaron con la vacunación de niños/as entre 0 y 4 años, argumentando principalmente que se evita la vacunación por miedo al contagio y una creciente falta de disponibilidad de vacunas (INEC)
- 79 de cada 100 hogares con niñas, niños y adolescentes (NNA) reportaron tener ingresos menores a los que tenían previo a la pandemia y 27 de cada 100 personas mayores a 18 años dijeron haber perdido el empleo o dejado de trabajar en pandemia.
- 9 de cada 10 niñas y niños con DCI, se encuentran en hogares por fuera de la cobertura del BDH⁵.

El escenario planteado invita a la generación de propuestas que abarquen la mejora en los sistemas de atención y cuidado de niñas y niños, desde la gestación hasta los cinco años de edad. Para ello, desde la Estrategia, se plantea la prestación de un paquete básico de atenciones, así como de un paquete priorizado:

- **Paquete básico.** Prestaciones que el Estado brinda a mujeres gestantes, niñas y niños menores de 5 años: Derecho a la identidad, esquema de vacunación oportuno y completo, control prenatal, control niño sano, educación, protección social, agua y saneamiento.
- **Paquete priorizado.** Atenciones y servicios mínimos desde el embarazo hasta los 2 años de edad: atención a la mujer gestante antes, durante y después del parto, la atención al niño sano, la dotación completa y oportuna de vacunas y, la educación y consejería familiar, incluyendo el registro de nacimiento oportuno y temprano. El paquete priorizado es parte del paquete básico.

⁴ SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 b). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil - Resumen ejecutivo*. Pág. 8

⁵ SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil*. Pág. 15

Como se mencionó, el MIES y el MSP adquieren un rol primordial en la ejecución de la Estrategia. Si bien existen otras instituciones relacionadas, gran parte de las intervenciones previstas para la implementación de esta política recaen en las competencias de estos actores.

CUADRO 1. SERVICIOS DEL MIES Y MSP EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN

Institución	Servicios
Ministerio de Inclusión Económica y Social	Protección social: servicios de atención y transferencias monetarias.
Ministerio de Salud Pública	Esquema de vacunación oportuno y completo
	Control prenatal
	Control niño sano

Fuente: STECSDI, 2021
Elaboración: UIP-MIES, 2022

Bajo este esquema, la perspectiva de la red de Protección Social se amplía al incluir el combate a la DCI como el eje central del Proyecto. Este nuevo escenario provoca que el objetivo del Proyecto se robustezca, en la medida en que se asume a la DCI como un tema que debe ser atendido para lograr procesos sostenidos de movilidad social ascendente.

4.3 Etapas de la implementación del Proyecto: grupos objetivo, alcance e intervenciones impulsadas.

Como se mencionó anteriormente, a lo largo del proceso de implementación del Proyecto se han realizado cuatro enmiendas al Acuerdo de Préstamo que lo sostiene, mismas que han provocado la revisión y ajustes a su estructura y componentes programáticos. Con la finalidad de tener una comprensión clara de estas modificaciones, el Proyecto puede ser explicado en dos etapas:

4.3.1. Primera etapa: Fortalecimiento del Sistema de Protección Social

En un primer momento, el Proyecto definió acciones dirigidas a fortalecer la Red de Protección Social con la finalidad de atender las necesidades de tres grupos poblacionales en particular: niños y niñas menores de tres años que pertenecen a núcleos de hogar pobres; personas adultas mayores, de 65 años o más, que pertenecen a núcleos de hogar pobres; jóvenes entre los 18 y 29 años miembros hogares pobres y no pobres. Adicionalmente, es importante considerar que el proceso de actualización del registro social tiene como grupo objetivo a toda la población en situación de pobreza y pobreza extrema.

A continuación, se exponen las intervenciones promovidas durante esta primera etapa del Proyecto:

CUADRO 2. INTERVENCIONES DEL PROYECTO – PRIMERA ETAPA

Institución	Grupo objetivo	Intervenciones
URS	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Actualización del Registro Social
MIES	Niñas y niños menores de tres años, de núcleos de hogar en situación de pobreza.	Acceso a servicios de Desarrollo Infantil Integral
		Acceso a transferencias monetarias BDH-BDHV

	Personas adultas mayores (65 años o más), de núcleos de hogar pobres	Acceso a servicios de atención a personas adultas mayores
		Acceso a transferencias monetarias: Pensión Mis Mejores Años, Pensión para Adultos Mayores
	Jóvenes entre los 18 y 29 años miembros hogares pobres y no pobres	Acceso a Créditos de Desarrollo Humano
		Acceso a servicios de capacitación y de inclusión productiva y laboral

Fuente: MOP, 2021
Elaboración: UGP-MIES, 2022

Durante los años 2019, 2020 y 2021, el Proyecto enfocó sus esfuerzos en la implementación de las intervenciones mencionadas, cumpliendo con las metas previstas para esos años en el Acuerdo de Préstamo. Es importante mencionar que aquellas acciones orientadas a promover el acceso a Créditos de Desarrollo Humano, y a servicios de capacitación y de inclusión productiva y laboral no fueron realizadas debido a condiciones normativas que no permitieron su implementación oportuna, por lo que fueron cancelados (2022).

A continuación, se detalla el estado de cumplimiento de los Indicadores Vinculados al Desembolso del proyecto (DLI por sus siglas en inglés), dentro de la primera etapa.

CUADRO 3. INDICADORES VINCULADOS AL DESEMBOLSO – PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO (2019-2021)

DLI	INDICADOR	AÑO	META	ESTADO
1	Decreto Ejecutivo 712 del 11 de abril de 2019 que crea el marco institucional para operar el Registro Social, aprobado.	2019	1	Cumplido
2	Núcleos de hogar entre los deciles d1 y d3 clasificados con el IRS2018 en una base de datos validada.	2019	360.000	Cumplido
3	Manual operativo de 'Misión Ternura'	2019	1	Cumplido
4	Niños menores de 3 años de núcleos de hogar pobres tienen acceso a BDH o BDH-V y a servicios para la primera infancia.	2019	4.589	Cumplido
5	Manual operativo de "Mis Mejores Años"	2019	4.589	Cumplido
6	Manual operativo de la Estrategia de Inclusión Económica	2019	1	Cumplido / cancelado*
7	Número de hogares no pobres con al menos un miembro entre los 18 y 29 años, inscritos en un paquete de servicios integrados CDH de 12 meses.	2021	33.000	Cancelado*
8	Núcleos de hogar entre los deciles d1 y d3 clasificados con el IRS2018 en una base de datos validada.	2020 - 2021	720.000	Cumplido
9	Niños menores de 3 años de núcleos de hogar pobres tienen acceso a BDH o BDH-V y a servicios para la primera infancia.	2020	36.806	Cumplido
10	Número de adultos mayores de núcleos de hogar pobres reciben PMMA y tienen acceso a servicios de atención.	2020	12.279	Cumplido
11	Número de hogares pobres con al menos un miembro entre los 18 y 29 años, inscritos en un paquete de servicios integrados CDH de 24 meses.	2021	10.000	Cancelado*
12	Niños menores de 3 años de núcleos de hogar pobres tienen acceso a BDH o BDH-V y a servicios para la primera infancia.	2021	61.805	Cumplido
13	Número de adultos mayores de núcleos de hogar pobres reciben PMMA y tienen acceso a servicios de atención.	2021	20.279	Cumplido

Fuente: MIES - URS, 2021
Elaboración: UIP-MIES, 2022

4.3.2. Segunda etapa: Atención a la Desnutrición Crónica Infantil

Como se expuso previamente, a raíz de la emisión del Decreto Ejecutivo 1211 en el año 2020, se da fuerza a la implementación de la política pública enfocada a la atención de la Desnutrición Crónica Infantil, esto en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición. En este escenario, en el contexto de la negociación por un financiamiento adicional, desde el Proyecto Red de Protección Social se asumen actividades enfocadas en la consecución de la política en mención: por un lado, el financiamiento de la operación estadística de la Encuesta Nacional de Desnutrición – ENDI, liderada por el INEC; y, por otro lado, el apoyo a la prestación de servicios de salud y a servicios de atención y cuidado, definidos en la ENECSD, a ser provistos por el MSP y el MIES respectivamente.

Ante este escenario, el Proyecto focalizará sus intervenciones a un nuevo grupo poblacional conformado por mujeres gestantes, niñas y niños menores de 24 meses de edad, que se encuentran en situación de pobreza y que, además, pertenecen a las 728 parroquias priorizadas por la Estrategia. Se debe considerar, además, que en esta etapa se mantiene el proceso de actualización del Registro Social, así como el levantamiento de la ENDI, por lo que el grupo poblacional atendido por el Proyecto se extiende a nivel nacional.

CUADRO 4. INTERVENCIONES DEL PROYECTO – PRIMERA ETAPA

Institución	Grupo objetivo	Intervenciones
URS	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Actualización del Registro Social
MIES	Niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas	Acceso a servicios de desarrollo infantil integral
INEC	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Ejecución de la operación estadística de la Encuesta Nacional de Desnutrición
MSP	Mujeres gestantes, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas	Acceso a servicios de salud: Esquema de vacunación oportuno y completo
	Niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas	Control prenatal Control niño sano

Fuente: MOP, 2021
Elaboración: UIP-MIES, 2022

Tanto para el caso del MSP como del MIES, el Proyecto impulsará la mejora en la prestación de los servicios que les corresponde, a través de la contratación de talento humano para los fines que persiguen. En lo que corresponde a la URS, el Proyecto se orientará a proporcionar los recursos que se requieran para la actualización del Registro Social; caso similar para el INEC donde se proporcionarán los recursos para el levantamiento de la ENDI.

En esta etapa se consideran los indicadores de desembolso que se muestran a continuación:

CUADRO 5. INDICADORES VINCULADOS AL DESEMBOLO – SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO (2022-2024)

DLI	INDICADOR	AÑO	ESTADO ⁶
14	Hogares clasificados en los d1 a d3 por el Índice del Registro Social 2018, actualizados en una base de datos validada	2023	En ejecución
15	Servicios CNH articulados/integrados con 1.000 establecimientos de salud de las 728 parroquias priorizadas para facilitar captación temprana de gestantes y niños de deciles 1 a 3.	2022	Planificado
16	2.890 gestantes y niños menores de 2 años pobres de las 728 parroquias priorizadas que reciben (i) los servicios diseñados para su edad, según el protocolo de atención de usuarios de los servicios de desarrollo infantil, (ii) BDH/BDH-V desde antes de cumplir los 90 días de edad, y (iii) primera atención en CNH antes de cumplir los 45 días de edad.	2022	En verificación técnica ⁷
17	Dashboard operando y reglamentado accesible a las instituciones y participantes de la estrategia y sociedad civil que contenga información de profesionales, atenciones de niños y gestantes, vacunación y coberturas de paquete nutricional	2023	Planificado
18	11 meses con disponibilidad de personal en las 728 parroquias priorizadas para cumplir un mínimo requerido de atenciones totales, prenatales y de niño sano, de acuerdo con los umbrales y metas establecidas en el MOP [*]	2022	Planificado
19	Un protocolo de interoperabilidad funcionando entre la URS y el Registro Civil respecto al uso de la base de datos del REVIT, en el cual se extraiga, depure, limpie y unan los registros de los recién nacidos (con un plazo menor a 45 días) con los registros de núcleos-hogares existentes dentro del sistema de información de la URS.	2023	En ejecución
20	55.630 gestantes y niños menores de 2 años pobres de las 728 parroquias priorizadas que reciben (i) servicios diseñados para su edad, según el protocolo de atención de usuarios de los servicios de desarrollo infantil, (ii) BDH/BDHV desde antes de cumplir los 90 días de edad, y (iii) primera atención en CNH antes de cumplir los 45 días de edad.	2023	Planificado
21	12 meses con disponibilidad de personal en las 728 parroquias priorizadas para cumplir un mínimo requerido de atenciones totales, prenatales y de niño sano, de acuerdo con los umbrales y metas establecidas en el MOP [*].	2023	Planificado
22	Una base datos con al menos 3.85 millones de registros de núcleos-hogares válidos, de los cuáles al menos 1.13 millones de registros corresponden a los deciles 1 al 3 según el IRS2018, cumpliendo con coberturas mínimas a nivel provincial.	2024	Planificado
23	100.000 gestantes y niños menores de 2 años pobres de las 728 parroquias priorizadas que reciben (i) los servicios diseñados para su edad, según el protocolo de atención de usuarios de los servicios de desarrollo infantil, (ii) BDH/BDH-V desde antes de cumplir los 90 días de edad, y (iii) la primera atención en CNH antes de cumplir los 45 días de edad.	2024	Planificado

Fuente: BM, 2022

Elaboración: UIP-MIES, 2023

⁶ El cumplimiento de las metas expuestas está previsto para un momento posterior a la emisión del presente documento, por lo que constan como planificadas.

⁷ A la fecha de elaboración del presente documento, el DLI 16 se encuentra en proceso de verificación técnica.

La gestión de las acciones para alcanzar las metas e indicadores descritos serán asumidas a raíz de la suscripción de la cuarta enmienda al Acuerdo de Préstamo, como producto de las negociaciones realizadas para el acceso a un financiamiento adicional.

V. CONTEXTO DE LOS PUEBLOS Y NACIONALIDADES EN EL ECUADOR.

El territorio ecuatoriano está conformado por una amplia diversidad cultural representada por los diferentes pueblos y nacionalidades ubicados a lo largo de las 24 provincias. Si bien esta estructura poblacional diversa implica la existencia de una amplia gama de costumbres, tradiciones, lenguas, sistemas económicos, políticos y productivos; también representa un reto para el diseño e implementación de políticas públicas, en la medida en que obliga al Estado a mirar las problemáticas sociales, y a plantear posibles soluciones, desde ópticas distintas.

Para los fines que persigue el presente documento, se hará referencia a los pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano y el pueblo montubio. De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda, realizado en el año 2010, la distribución de la población de acuerdo con su auto identificación étnica era la siguiente:

CUADRO 6. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ECUADOR POR AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA 2010

AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Indígena	1'018,176	7.03
Afroecuatorianos	1'041.559	7.19
Montubios	1,070,728	7.39
Mestizos	10,417,299	71.93
Blancos	882,383	6.09
Otro	53,354	0.37
TOTAL	14,483,499	100

Fuente: Censo 2010

Conforme lo expuesto, el 7% de la población ecuatoriana se autoidentificó como indígena al año 2010. Empero de ello, es preciso tomar en cuenta que la población indígena refleja una mayor diversidad debido a que está compuesta por 14 nacionalidades y 18 pueblos.

CUADRO 7. NACIONALIDADES DEL ECUADOR

Nº	NACIONALIDAD	UBICACIÓN	IDIOMA	HABITANTES
1	Shuar	Morona Santiago, Pastaza, Zamora Chinchipe, Sucumbios, Orellana	Shuar Chicham	79.709
2	A'I - Cofan	Sucumbios	A'Ingae	1.485
3	PAI - Secoya	Sucumbios	Paicoca	689
4	BAI - Siona	Sucumbios	Baicoca	611
5	Woorani	Orellana, Pastaza, Napo	Wao Tededo	2.416
6	Achuar	Pastaza, Morona Santiago	Achuar Chicham	7.865
7	Shiwiar	Pastaza	Shiwiar Chicham	1.198
8	Zapara	Pastaza	Saparo Kayapi	559

N°	NACIONALIDAD	UBICACIÓN	IDIOMA	HABITANTES
9	Andoa	Pastaza	Kandawash	6.416
10	Awá	Carchi, Esmeraldas, Imbabura	Awapit	5.513
11	Epera	Esmeraldas	Siapede	546
12	Chachi	Esmeraldas	Cha'palaa	10.222
13	Tsa chila	Santo Domingo de los Tsáchilas	Tsa fiqui	2.956
14	Kichwa	Regiones Sierra y Amazonía	Runa shimi o Kichwa	730.104

Fuente: Censo 2010
MSP, 2021

Como se puede observar, la nacionalidad Kichwa es la más amplia en términos de población (al año 2010), esta se encuentra conformada por 17 pueblos, como se muestra en el cuadro a continuación. Adicionalmente, a la misma tabla se suma el pueblo Manta Wankavilka.

CUADRO 8. PUEBLOS DEL ECUADOR

N°	NACIONALIDAD	PUEBLO	UBICACIÓN
1	Kichwa	Pasto	Carchi
2		Karanki	Imbabura
3		Natabuela	Imbabura
4		Otavaló	Imbabura
5		Kayambi	Imbabura, Pichincha, Napo
6		Kitu Kara	Pichincha
7		Waranka	Bolívar
8		Panzaleo	Cotopaxi
9		Tomabela	Tungurahua
10		Chibuleo	Tungurahua
11		Kisapincha	Tungurahua
12		Salasaka	Tungurahua
13		Puruwá	Chimborazo
14		Kañari	Azuay, Cañar
15		Saraguro	Loja, Zamora Chinchipe
16		Palta	Loja, Zamora Chinchipe
17		Kichwa Amazónico	Sucumbíos, Orellana, Napo, Pastaza
18	-	Manta - Wankavilka	Guayas, Santa Elena, Manabí

Fuente: Censo 2010
MSP, 2021

Además de lo mencionado, de acuerdo con la información del Censo 2010, se puede observar que la población indígena está conformada en su mayoría por mujeres (50,8%). Caso contrario a la realidad de la poblaciones afroecuatoriana y montubia donde el 50,74% y el 46,71%, respectivamente, están conformadas por hombres.

Con la misma fuente, se observa que el 78.53% de la población indígena se ubica en zonas rurales, frente al 21,47% que lo hace en zonas urbanas; de igual manera, el 59,47% de la población montubia se encuentra en zonas rurales y el 40,53% en zonas urbanas. La realidad es diferente en la población afroecuatoriana que en su mayoría se ubican en zonas urbanas con un 74,36%, frente a un 25,64% que lo hace en zonas rurales.

En lo que corresponde a la ubicación de estas poblaciones por región, se puede constatar que la población indígena se ubica en su mayoría en la región sierra (68%), la población afroecuatoriana en su mayoría se encuentra en la región costa (75,57%), así como la mayor parte de la población montubia (93,29%).

CUADRO 9. UBICACIÓN DE PUEBLOS Y NACIONALIDADES POR REGIÓN, CENSO 2010

Población	Costa	Sierra	Amazonía
Nacionalidades y pueblos indígenas	7,56%	68,20%	24,06%
Pueblo afroecuatoriano	75,57%	22,09%	2,22%
Pueblo montubio	93,29%	6,22%	0,45%

Fuente: Censo 2010
Elaboración: UGP MIES, 2022

Como se observa, la diversidad existente en el Ecuador exige que la política pública, a lo largo de cada una de las fases de su ciclo, contemple las características culturales de las poblaciones, así como su localización geográfica. Si bien la información presentada hasta el momento data del año 2010, la estructura demográfica del Ecuador se mantendría hasta el momento, caracterizada por la presencia de diferentes pueblos y nacionalidades, ubicados a lo largo de todo el territorio nacional, en gran medida con lengua propia, con tradiciones y estructuras productivas propias.

Al hacer referencia a la pobreza, se observa que al año 2010 que el 88% de personas que pertenecen a pueblos y nacionalidades indígenas se encontraban en situación de pobreza, así como el 83,6% de la población montubia y el 69,8% de la población afrodescendiente (CNIPN, 2019). Este dato ubica a estas poblaciones como grupo objetivo primordial de las políticas de inclusión económica y social.

De acuerdo con la información reportada por el INEC, al año 2021 las condiciones socioeconómicas de las poblaciones en mención reflejan problemáticas que pudieron acentuarse debido al contexto de la pandemia por Covid19. En términos de pobreza por ingresos se puede observar que la población afroecuatoriana y montubia sufrieron un incremento significativo, tal como se muestra en la tabla a continuación.

TABLA 3. INDICADORES DE POBREZA POR AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA

INDICADOR	INDIGENAS		AFROEC.		MONTUBIO		MESTIZO		BLANCO	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Pobreza por ingresos	53,6%	52,7%	30,8%	37,7%	31,8%	38,3%	17,0%	24,6%	14,0%	16,9%
Pobreza extrema por ingresos	28,3%	29,0%	13,9%	16,8%	8,7%	10,8%	4,8%	7,5%	4,8%	7,1%
Tasa de pobreza multidimensional	73,5%	73,9%	42,8%	46,5%	64,3%	63,7%	29,4%	34,1%	24,6%	23,3%
Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)	59,3%	52,3%	37,5%	39,8%	62,8%	61,0%	25,6%	26,0%	22,0%	22,5%

Fuente: INEC ENEMDU, 2022

Elaboración: UIP-MIES

Según los datos, la situación de la población indígena no tiene mayor variación entre los años 2019 y 2021, mientras que en la población afroecuatoriana y montubia la variación es significativa, de manera particular en lo que corresponde a la pobreza por ingresos. Se podría asumir que estos datos responden, en gran medida, al contexto de pandemia donde los empleos vinculados al sector informal, especialmente en lo que corresponde al comercio, se vieron afectados; estas actividades económicas corresponden a aquellas desempeñadas por estos grupos poblacionales. Caso contrario, la población indígena, basa sus actividades económicas en temas productivos, agrícolas o de producción de bienes primarios, mismos que tuvieron un impulso durante la pandemia debido a su rol en cuanto a la provisión de alimentos.

Las cifras sobre desnutrición crónica infantil (DCI) también tienen correspondencia con la situación de las poblaciones mencionadas en el párrafo anterior. De acuerdo con los datos presentados por la Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil (2021), a 2018 la problemática de la DCI tiene mayor prevalencia en el área rural, en las regiones Sierra (Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Bolívar); en la Amazonía (Pastaza y Morona Santiago) y en Santa Elena en la Costa; además, su prevalencia es mayor en la zona rural. En comparación con lo expuesto previamente, existe correspondencia con las zonas donde habita la mayor parte de la población indígena, afroecuatoriana y montubia.

TABLA 4. PREVALENCIA DE LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL POR GRUPOS DE POBLACIÓN EN 2018

DESAGREGACIÓN		< 5 años	< 2 años
Nacional		23%	27,20%
Área	Urbano	20,1%	25,4%
	Rural	28,7%	30,6%
Región Natural	Sierra	25,8%	29,5%
	Costa	19,8%	24,7%
	Amazonía	29,6%	31,4%
	Insular	23,6%	28,6%
Sexo	Hombre	24,8%	30,8%

DESAGREGACIÓN		< 5 años	< 2 años
	Mujer	21,2%	23,4%
Identificación étnica	Indígena	40,7%	38,8%
	Afroecuatoriano	16,1%	17,8%
	Mestizo	21,9%	26,8%
	Blanco	18,4%	20,7%
	Montubio y otros	21,3%	24,4%

Fuente: INEC – ENSANUT, 2018 | STECSDI, 2021
Elaboración: STECSDI, 2021

Con la información de la tabla anterior, resulta evidente que la problemática tiene mayor prevalencia en la población indígena. Pese a ello, la situación en la población afroecuatoriana y montubia también presentan cifras altas, especialmente en lo que corresponde a la prevalencia de la DCI en menores de 2 años.

5.1 Pueblos y nacionalidades en la Red de Protección Social.

Como se mencionó secciones atrás, el Proyecto Red de Protección Social se concentra en la prestación de cuatro tipos de intervenciones orientadas a promover la movilidad social ascendente de la población en situación de pobreza: transferencias monetarias, servicios de atención a niños y niñas, servicios de atención a personas adultas mayores, servicios de atención en salud⁸. La información que se muestra a continuación permitirá dimensionar la participación de los pueblos y nacionalidades en el ámbito de la Red de Protección Social en el Ecuador.

En una primera instancia, de acuerdo con la información proporcionada por el MIES, se observa que, de entre los grupos poblacionales analizados a abril 2023, la mayor parte de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano pertenecen a la población montubia, seguidos por la población indígena y posterior a ello la población afroecuatoriana. En lo que corresponde a los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable se puede evidenciar que la mayor parte de beneficiarios pertenecen a la población indígena, seguidos por la población montubia y la población afroecuatoriana.

TABLA 5. NÚMERO DE BENEFICIARIOS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS PERTENECIENTES A PUEBLOS Y NACIONALIDADES DEL ECUADOR (ABRIL, 2023)

POBLACIÓN	USUARIOS BDH	USUARIOS BDHv
Afroecuatorianos	9.648	4.061
Blanco	6.410	1.658
Indígenas	69.636	73.364
Mestizos	496.772	155.736

⁸ Se hace referencia a los servicios de atención en salud que constan en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional Ecuador Crece Sin Desnutrición.

Montuvio	86.783	28.693
mulato	10.452	4.685
negro	12.023	6.986
No aplica	2	
Otro	498	260

Fuente: MIES, 2023⁹
Elaboración UIP MIES

En cuanto a los servicios de desarrollo infantil, según información a abril de 2023, se puede observar que, en su mayoría, los usuarios corresponden a la población mestiza; sin embargo, en lo que corresponde a las poblaciones objetivo de este análisis, se puede evidenciar que la mayor parte de los beneficiarios son indígenas, seguidos por la población montubia y la población afroecuatoriana.

GRÁFICO 1. BENEFICIARIOS DE SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL POR AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA (ABRIL, 2023)

SERVICIO	POBLACIÓN					
	AFROECUATORIANOS	INDÍGENAS	MESTIZOS	MONTUVIOS	BLANCOS	OTROS
CDI	3942	10509	61776	3664	135	64
CNH	4966	20156	150004	16624	373	123

Fuente: MIES, 2023¹⁰
Elaboración: UIP-MIES

En este sentido, los datos expuestos dan cuenta de una alta demanda de las intervenciones del sistema de protección social por parte de la población indígena, lo cual tiene concordancia con los niveles de pobreza que se registran en este grupo. Esto, sumado a lo diverso de su estructura, y a su ubicación (generalmente) en zonas rurales y/o en zonas dispersas, genera la necesidad de pensar en mecanismos que permitan mejorar la ejecución de dichas intervenciones desde el principio de pertinencia cultural y territorial.

VI. RIESGOS E IMPACTOS

El mandato constitucional del Ecuador define que las políticas públicas, en todo su ciclo, considerarán la diversidad de la población, en particular cuando esta responde a características culturales como en el caso de los pueblos y nacionalidades del país. Como se ha mencionado, esto deviene en un reto para la política de Protección Social, en la medida en que se precisa de un análisis particular de los grupos objetivo a los que se dirige, esto es, en cuanto a su cultura, lengua, organización social, política, estructura económico-productiva; además de su ubicación geográfica. En este sentido, se establecen dos criterios para la identificación de riesgos para la ejecución de intervenciones propias del Sistema de Protección Social:

⁹ <https://info.inclusion.gob.ec/index.php/reportes-inclusion-economica/reportes-inclusion-economica-2023>

¹⁰ <https://info.inclusion.gob.ec/index.php/usuarios-y-unidades-de-inclusion-social/usuarios-externos-is/2023-externos-is>

- **Acceso.** La ubicación geográfica de las poblaciones en referencia puede ser una limitación para el fácil acceso a los servicios de inclusión social y económica, así como para los servicios de salud previstos en el ámbito de la ENECSDCI; se considera también una limitante para los procesos de levantamiento y actualización del Registro Social. La alta dispersión de estas poblaciones, su ubicación en zonas de difícil acceso, así como la falta de acceso a tecnologías de información y comunicación pueden representar obstáculos para ser beneficiarios reales de los servicios provistos en el ámbito del Proyecto.
- **Pertinencia cultural y territorial.** Las intervenciones consideradas en el ámbito de acción del Proyecto deben tomar en cuenta las características culturales y territoriales de las poblaciones a las que se dirigen. Los servicios de inclusión social y económica, así como los servicios de salud previstos en el ámbito de la ENECSDCI deben considerar aspectos como la lengua, las tradiciones, las prácticas alimentarias propias de la población, la medicina ancestral, entre otros elementos propios del tejido social local.

VII. ACCIONES REALIZADAS.

Las intervenciones planteadas en el marco de la implementación del Proyecto Red de Protección Social son propias del quehacer de las instituciones involucradas. Si bien la ejecución del Proyecto representa un soporte en términos de recursos para llevar a cabo la prestación y mejora de los servicios del Sistema de Protección Social, las actividades que se plantean son parte de las responsabilidades y competencias de las instituciones que lo ejecutan, por lo que existe un amplio trabajo realizado al respecto. Así mismo, siguiendo lo previsto en el mandato constitucional, las instituciones han generado procesos que permitan la implementación de las intervenciones siguiendo criterios de pertinencia cultural y territorial, con la finalidad de alcanzar resultados eficientes en cuanto a la implementación de la política pública.

A continuación, se detallan algunas de las acciones previas, realizadas en el marco de la implementación de los servicios del Sistema de Protección Social, y que consideran la atención a las necesidades y particularidades de los Pueblos y Nacionalidades en el Ecuador.

- **Normas técnicas para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado (PAM).** El MIES, a través de la Subsecretaría de Gestión Intergeneracional, desarrolló normas técnicas orientadas a organizar y fortalecer los mecanismos de prestación de servicios de atención a Personas Adultas Mayores, en sus diferentes modalidades: Centros Gerontológicos Residenciales, Centros Gerontológicos de Atención Diurna, Espacios de socialización y encuentro; Atención domiciliaria. Estos documentos incluyen consideraciones respecto a la observación de las diferencias sociales, culturales, étnicas, entre otras que inciden en la prestación de estos servicios. Adicionalmente, la modalidad en atención domiciliar se fundamenta en el propósito de llegar a beneficiarios con dificultad de acceder a los servicios, ya sea por discapacidad o por razones relacionadas a su ubicación geográfica (dispersión).

- **Norma Técnica Misión Ternura – Modalidad Creciendo con Nuestros Hijos.** Definida con la finalidad de regular y orientar la prestación del servicio de atención infantil y familiar en la modalidad Misión Ternura “Creciendo con Nuestros Hijos”. El documento da cuenta de los procesos de atención a la primera infancia desde un enfoque de protección integral que, además, hace alusión al aprendizaje de los niños desde sus entornos socio culturales. El documento menciona también que las atenciones se caracterizan por ser pertinentes, oportunas, flexibles, continuas y complementarias.
- **Guía Metodológica Creciendo con Nuestros Hijos.** Se define como un instrumento de apoyo técnico y operativo para guiar los procesos de implementación de las consejerías familiares por parte de las educadoras y educadores familiares, de manera organizada y en función de las características, condición y particularidades de cada familia, así como de las características del desarrollo evolutivo de las niñas, niños y mujeres gestantes. Define a las atenciones como acciones pertinentes, oportunas, flexibles, continuas y complementarias.
- **Norma Técnica Misión Ternura – Modalidad Centros de Desarrollo Infantil.** Tiene el objeto de regular y orientar la prestación del servicio de atención infantil y familiar en la modalidad Misión Ternura Centros de Desarrollo Infantil. Se sustenta en la protección integral desde la gestación hasta los tres años que comprende: atención y cuidado diario a niñas - niños de 1 a tres años; consejería para familias con niños y niñas hasta los tres años y, mujeres gestantes (MIES, 2019). La Norma incluye parámetros para la prestación de servicios con *pertinencia socio cultural*.
- **Guía Operativa Centros de Desarrollo Infantil.** Establece el procedimiento para promover la protección, cuidado y atención integral de las niñas y niños de 0 a 3 años de edad y mujeres gestantes, para orientar, regular y operativizar la atención en los Centros de Desarrollo Infantil. El documento menciona pautas que permiten que la prestación del servicio obedezca a las particularidades culturales de las familias.

Si bien los instrumentos técnicos detallados hasta el momento dan cuenta del propósito de incluir un enfoque intercultural en la prestación de los servicios, los lineamientos que contienen son aún generales y están dirigidos a la población en general. En este sentido, resulta necesario el desarrollo de herramientas técnicas complementarias a las mencionadas (manuales, protocolos, procedimientos, otros), que aborden de manera específica los mecanismos que permitan la prestación de los servicios bajo un criterio de pertinencia cultural y territorial. A modo referencial, dependiendo del servicio al que se haga alusión, estas herramientas podrían dar cuenta de formas de preservación del lenguaje de las comunidades, rescate de tradiciones, alimentación culturalmente pertinente, entre otros elementos. Al momento MIES se encuentra en proceso de contratar una consultoría específica para fortalecer la gestión en cuanto al acceso de los Pueblos Indígenas a los servicios incluidos en el Proyecto Redes de Protección Social.

- **Mecanismos para el levantamiento del Registro Social.** La URS ha definido una serie de mecanismos o estrategias para lograr el levantamiento del Registro Social, específicamente en pueblos y nacionalidades. Se consideran las siguientes:
 - Cada operadora a cargo del levantamiento de información (total 3 contratadas), dentro del equipo técnico clave, incluirá un experto en pueblos y nacionalidades indígenas, quien se mantendrá de forma permanente durante el ciclo del Proyecto. Estará a cargo del proceso que garantice una identificación adecuada de los grupos y comunidades indígenas, siendo el responsable de diseñar y coordinar en conjunto con el equipo técnico clave las estrategias que garanticen que el proyecto opera con respeto a los usos y costumbre locales y evitar impactos posiblemente adversos.
 - La metodología para el levantamiento de información prevé, por ejemplo, mecanismos de identificación de actores comunitarios, participación de traductores nativos, que faciliten el proceso de aproximación y posterior levantamiento de información. Entre los insumos previos, de gabinete, se ha previsto que las operadoras levanten y documenten un diagnóstico social, caracterizando a los pueblos y nacionalidades presentes dentro de los sectores priorizados que serán intervenidos y que son definidos de manera previa, de tal forma que se conozcan y advierta tempranamente sobre la presencia de pueblos indígenas potencialmente beneficiarios del Proyecto, y con ello se habiliten los mecanismos y estrategias que garanticen los aspectos clave con estos grupos vulnerables y se cumplan las condiciones de un acercamiento culturalmente adecuado.
 - Dado el alcance del Proyecto, y que se concentra en el levantamiento de información sociodemográfica, no se advierte la necesidad de activar un proceso de Consentimiento Previo, Libre e Informado (CLPI), pues no se han establecido potenciales impactos adversos sobre la tierra y sobre los recursos naturales o que pudieran ocasionar reasentamientos involuntarios. Por lo tanto, a estos grupos vulnerables se les garantizará y brindará la mayor y mejor información del Proyecto y su alcance, durante la fase de socialización previa.
 - Las operadoras han de aplicar, de manera adaptada, el proceso de levantamiento de información en sectores con presencia de hogares de pueblos indígenas, teniendo en cuenta lo previsto en el Manual de Socialización e Instructivo para barrido territorial y el Manual de Socialización para demanda controlada (incluidas sus matrices). Incluye la adaptación (traducción de mensajes, manejo de folletería, dípticos informativos, etc. A lenguas nativas, vinculación de traductores/socializadores y vinculación con otras organizaciones con presencia en la zona e instituciones del gobierno nacional y subnacional).

- La URS realizará el seguimiento y supervisión de las tareas bajo gestión de la operadora, en las que se incluirá la revisión sobre la gestión de los procesos con pueblos indígenas.
- **Normas técnicas para la implementación y prestación de servicios en el Sistema Nacional de Salud.** El MSP, a través de las diferentes direcciones de la Subsecretaría de Redes de Atención Integral en Primer Nivel del Viceministerio de Atención Integral en Salud, ha desarrollado propuestas de política pública, modelos estratégicos de gestión, planes, programas, normas técnicas, reglamentos, lineamientos y otros instrumentos normativos con un enfoque transversal de interculturalidad, derechos humanos y género, orientados a planificar, gestionar y garantizar la provisión de servicios de salud individual, familiar y comunitaria, articulados a la red de primer nivel de atención, para la prevención de enfermedades y la promoción de la salud.

Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS – FCI):

El Modelo de Atención Integral de Salud es el conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos que, al complementarse, sirven para organizar el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de salud de las personas, las familias, y la comunidad, permitiendo la integralidad en los niveles de atención en la red de salud.

El MAIS se orienta a la construcción, cuidado y recuperación de la salud en todas sus dimensiones: biológicas, mentales, espirituales, psicológicas y sociales. Y pone en el centro de su accionar la garantía del derecho a la salud y desde este enfoque organiza las modalidades y contenidos de la prestación de servicios integrales, la articulación intersectorial y la participación ciudadana.

El MAIS – FCI define como van a interactuar los actores de los sectores público y privado, los miembros de la red de servicios de salud y la comunidad para llevar a cabo acciones conjuntas que permitan dar soluciones integrales a las necesidades o problemas de salud de la comunidad contribuyendo de esta manera a mejorar su calidad de vida.

Incorporar de manera transversal el enfoque intercultural en el modelo de atención y gestión, implica el reconocimiento y respeto a la diversidad que permita una interacción horizontal y sinérgica, sustentada en el diálogo y el respeto a los derechos de las pueblos y nacionalidades del Ecuador. En este sentido, el MSP a través de la Dirección Nacional de Salud Intercultural y Equidad y con el apoyo de otras áreas, ha implementado acciones para incorporar el enfoque holístico de la salud de las culturas ancestrales y operativizar el enfoque intercultural en los diferentes niveles de atención.

Entre las acciones realizadas se encuentran la formación y capacitación del recurso humano en el enfoque intercultural, el acompañamiento a pacientes de pueblos y nacionalidades con intérpretes y traductores a lenguas indígenas durante atenciones médicas, la

elaboración de material audiovisual educomunicacional e informativo adaptado a lenguas y particularidades culturales de los pueblos y nacionalidades del Ecuador, entre otros.

El Art. 11 del Decreto 1211 establece que “con el fin de garantizar que la población reciba de manera oportuna los bienes y servicios descrito en el paquete priorizado, (...) para la prestación de los servicios de salud, se considerará el Modelo de Atención Integral en Salud – Familiar, Comunitario e Intercultural”.

Los talleres permitieron evidenciar las características de la prestación de los servicios en territorio, identificar buenas prácticas así como puntos para su fortalecimiento. De estos espacios se evidenció que a modo general existe satisfacción por parte de los usuarios de los servicios; sin embargo, hay temas que aún restan por atender: continuos cambios en el personal que presta los servicios (educadoras), dotación de material didáctico, acceso a los servicios para comunidades dispersas, además de la falta de conocimiento sobre el acceso a mecanismos de quejas y reclamos.

- **Mesas Intersectoriales Cantonales – Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Crónica Infantil.** La STECSDI ha promovido espacios de coordinación interinstitucional e intersectorial que fortalecen la participación local y el compromiso de los diferentes actores sociales e institucionales, con la finalidad de incidir en los determinantes de la desnutrición crónica infantil, a través de una gestión articulada que posibilite la provisión oportuna de los bienes y servicios del paquete priorizado.
- **Espacios de socialización y consulta del MPPN, PPPI.** Con fecha 23 de junio de 2023, las entidades ejecutoras del Proyecto convocaron a un espacio para la socialización y consulta de los instrumentos de gestión social del Proyecto: Plan de Participación de Partes Interesadas y Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades. Este espacio se realizó de manera virtual y convocó a representantes de organizaciones de la sociedad civil (pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montubios), así como a personal de las instituciones ejecutoras que intervienen en la gestión del Proyecto a nivel nacional. A raíz de este evento, se abrieron espacios para la discusión y retroalimentación a las propuestas contenidas en el Proyecto en general, así como a las propuestas contenidas en los instrumentos de gestión social: necesidad de fortalecer el trabajo en coordinación con las instancias institucionales ubicadas a nivel desconcentrado; fortalecimiento de mecanismos de quejas y reclamos de las instituciones; acercamiento a la población indígena para lograr una efectiva inclusión efectiva de los criterios de pertinencia cultural y territorial en la implementación de la política, entre otros.

A raíz de la experiencia descrita, se promoverá la generación de espacios de divulgación y consulta desde cada UIP/UGP, apoyados en las unidades responsables de gestionar instancias de participación dentro de cada institución, esto con el objetivo de lograr un ejercicio de retroalimentación continuo y de fortalecimiento en la implementación del Proyecto. Así mismo, la formulación de instrumentos de gestión social (Plan de mejora de los servicios de inclusión económica y social bajo criterios de pertinencia cultural y territorial), permitirán desarrollar espacios

de retroalimentación y consulta a las intervenciones del Proyecto. Estas actividades se realizarán durante el segundo semestre del año 2023.

VIII. LINEAMIENTOS PARA LAS INTERVENCIONES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO CRITERIOS DE PERTINENCIA CULTURAL Y TERRITORIAL.

Además de los esfuerzos que se realizan continuamente para la mejora de las intervenciones consideradas en el marco del Proyecto, existen aún algunos retos para que las mismas lleguen a la totalidad de los sujetos de derecho. A continuación, se exponen algunos lineamientos que pueden ser trabajados para mejorar la ejecución de las intervenciones desde un enfoque de pertinencia cultural y territorial:

- Diseño de mecanismos para facilitar el cobro de transferencias monetarias, por parte de beneficiarios miembros de pueblos y nacionalidades, ubicados en zonas dispersas o de difícil acceso (Acceso oportuno).
- Ejecución de estrategias pertinentes de difusión de información sobre el cobro, funcionamiento y condicionalidades de las transferencias monetarias, dirigidas a usuarios pertenecientes a pueblos y nacionalidades (Acceso oportuno / uso efectivo).
- Elaboración de instrumentos o herramientas complementarias a las Normas Técnicas para la implementación y prestación de servicios de inclusión social contemplados en el alcance del Proyecto, bajo un criterio de pertinencia cultural y territorial (Uso efectivo).
- Ejecución de estrategias de difusión de información sobre el acceso y la prestación de los servicios de inclusión social contemplados en el alcance del Proyecto, dirigidas a usuarios pertenecientes a los pueblos y nacionalidades del Ecuador. (Acceso oportuno / uso efectivo)
- Realización de espacios participativos para la inclusión del principio de pertinencia cultural y territorial en la política pública de protección social, con énfasis en la mejora de la prestación de los servicios contemplados en el marco del Proyecto. (Consulta y participación)
- Generación de propuestas para la mejora de los sistemas de atención ciudadana y sistemas de quejas y reclamos para usuarios de los servicios de inclusión económica y social del MIES. (Acceso oportuno / Uso efectivo / consulta y participación)
- Generación de estudios, análisis, y promoción de espacios participativos, para la mejora de los servicios de inclusión económica y social, provistos en el marco del proyecto, bajo criterios de pertinencia cultural y territorial. (Consulta y participación)

- Elaboración de material educomunicacional e informativo sobre el acceso y la prestación de servicios de salud en el marco del Proyecto, adaptado a lenguas y particularidades culturales de los usuarios y pacientes que pertenecen a pueblos y nacionalidades del Ecuador. (Acceso oportuno /Uso efectivo)
- Ejecución de estrategias pertinentes de difusión de información, a través de diferentes canales de comunicación, sobre el acceso y la prestación de los servicios de salud brindados a: 1) mujeres gestantes, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas; 2) niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas, en el marco del Paquete Priorizado, dirigido a población perteneciente a pueblos y nacionalidades del Ecuador. (Acceso oportuno / Uso efectivo / Consulta y participación)
- Fortalecimiento de los mecanismos vigentes de atención a quejas y reclamos en los establecimientos de salud, orientados a establecer buenas prácticas de atención al usuario bajo un criterio de pertinencia cultural y territorial. (Acceso oportuno / Uso efectivo / Consulta y participación)
- Diseñar y ejecutar programas de actualización y fortalecimiento de capacidades sobre educación prenatal y neonatal con un enfoque de pertinencia intercultural, dirigidas a personal del sistema de salud del proyecto, incluidos los Comités Locales de Salud y TAPs. Los Comités Locales de Salud (CLS) son espacios ciudadanos de deliberación y toma de decisiones que impulsan la participación y corresponsabilidad de la ciudadanía para gestionar la salud a partir de un Diagnóstico Situacional que incluye la caracterización socioeconómica y demográfica de la población local, identificación de sus propios problemas, necesidades y capacidades, identificación de los actores sociales del sector, entre otros. Los programas de fortalecimiento de capacidades en salud, formulados e implementados con el apoyo de la población local (incluidos pacientes que pertenecen a pueblos y nacionalidades del Ecuador), tienen el objetivo de garantizar que los mensajes e información transmitida durante las sesiones de educación familiar incidan en la adopción de nuevas conductas entre las familias beneficiarias con niños en riesgo de padecer desnutrición crónica infantil. (Uso efectivo)

IX. SISTEMAS DE ATENCIÓN Y CONSULTA

En atención a los requerimientos del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, se busca que la gestión de las quejas y reclamos relacionados al Proyecto sea accesible para todas las partes interesadas del Proyecto, y se ajustará a parámetros de calidad y de pertinencia cultural y territorial. En ese sentido, el mecanismo atenderá y dará respuesta de manera adecuada y oportuna a sus usuarios, obedeciendo a sus particularidades culturales.

Este mecanismo se activará y permanecerá durante todo el ciclo del Proyecto. Con ello se busca garantizar la participación de todas las partes interesadas y la identificación temprana de posibles riesgos para el Proyecto.

- **Ministerio de Inclusión Económica.** El MIES, con la finalidad de dar trámite a requerimientos de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios en el ámbito de sus competencias, cuenta con varios canales: Sistema de Atención Ciudadana – SAC; Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales – SIPPS; otros canales como Sistema de Gestión documental, Aplicativo GOB.EC

Mediante Acuerdo Ministerial N° MIES – 023, el Ministerio de Inclusión Económica y Social expidió el “Manual de Procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones”. El Acuerdo define los lineamientos para el ingreso de quejas, reclamos, incidentes y consultas dentro del Sistema de Atención Ciudadana - SAC, y su posterior asignación a las Unidades Responsables para su respectiva atención al incidente registrado. En lo que se refiere al ingreso de quejas, reclamos, incidentes y consultas, el Manual establece dos canales puntuales: (i) Call Center, a través de la línea 1800-005005 y (ii) Balcones de Servicio ubicados a nivel nacional. El uso de estos canales dependerá de la accesibilidad del usuario.

Por otro lado, mediante Acuerdo Ministerial N°. MIES-2022-024, el ministro de inclusión económica y social reformó el *Procedimiento de gestión de denuncias administrativas por el no cobro de transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (bonos y pensiones regulares)* sus guías y anexos. Dicho procedimiento está orientado a normar y regular el procedimiento para la atención oportuna, confidencial y objetiva de las denuncias administrativas presentadas por las/os Usuarías/os de Bonos y Pensiones Regulares, por el no cobro de las transferencias monetarias que otorga el MIES y abarca el proceso desde la recepción y creación del trámite de denuncia administrativa, hasta su envío a las respectivas instancias jurídicas de la institución. El Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales-SIPPS es, precisamente, el canal por el que se procesan dichos trámites.

Si bien los mecanismos expuestos han venido operando con normalidad, aún existen ciertas cuestiones que deben ser solventadas y que han sido identificadas por las revisiones técnicas y el diagnóstico realizado por la UIP-MIES (ver Anexo 1). Fruto de estos análisis se plantean unas primeras propuestas resumidas en el cuadro que se muestra a continuación.

CUADRO 10 PROPUESTA DE MEJORA DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS MIES

El Sistema de Atención Ciudadana – SAC, opera a través de dos canales: los balcones de servicios y call center. Los primeros, los Balcones de Servicios, se encuentran ubicados a nivel nacional, abarcando una totalidad de 50 puntos donde los usuarios de los servicios que ofrece el MIES pueden acudir para plantear sus consultas, quejas, reclamos, o para reportar cualquier tipo de incidente que pudiera surgir en la implementación de aquellos.

Con la finalidad de mejorar el servicio que estos puntos brindan, se ha previsto gestionar un proceso que permita su fortalecimiento, iniciando con un pilotaje a realizarse en cuatro balcones de servicio: Latacunga – Sigchos, Latacunga, Riobamba, Guaranda. Para la selección de estos

lugares se ha considerado que la data nos indica que la problemática de la Desnutrición Crónica Infantil – DCI se ubica principalmente en la sierra centro del país.

El proceso considerará tres momentos:

- Definición del alcance del proceso. En este momento se ha determinado los lugares a visitar, así como los instrumentos técnicos que orientarán la visita de campo. Adicionalmente, se realizarán las diferentes actividades de gestión operativa y logística.
- Identificación de necesidades de mejora. Durante este momento se prevé realizar visitas presenciales a los balcones previamente definidos. Mediante la aplicación de herramientas de recopilación de información se levantarán los insumos necesarios para el proceso, mismos que serán sistematizados. Del análisis de estos últimos se propondrán acciones para intervenir los balcones seleccionados. Se ha previsto que las visitas se realicen entre los meses de junio y julio de 2023.
- Planificación y ejecución. En este momento, en coordinación con las áreas del MIES relacionadas al proceso, se definirá un plan piloto para intervenir los Balcones de Servicio seleccionados.

La intervención a los Balcones de Servicio seleccionados considerará los siguientes criterios:

- Infraestructura y mobiliario. Determinar el estado de la infraestructura y la disponibilidad de mobiliario adecuado en los puntos de atención a los ciudadanos: espacio, salas de espera, módulos de atención, señalética, disponibilidad de equipos (computadores, scanner, impresora), entre otros elementos necesarios para la prestación del servicio.
- Talento humano. Identificar las condiciones de la prestación del servicio en términos de talento humano: número de personal que atiende en los Balcones, actividades asignadas, capacitación, entre otras.
- Procesos. Verificar la existencia de procesos ordenados para la identificación, procesamiento, reporte y seguimiento, de quejas y reclamos, así como de sus soluciones. Se incluye la relación de estos puntos con las instancias zonales y nacionales. Se dará prioridad a la **generación de procedimientos homologados de monitoreo y reporte de los reclamos que ingresan por este medio.**

Si bien la intervención está planificada en cuatro balcones de servicio, se busca que los resultados positivos que se obtengan de esta experiencia sean replicados en los demás balcones ubicados a nivel nacional. Se ha planificado que a finales de septiembre de 2023 se tengan los primeros resultados de la propuesta.

De manera complementaria a lo planteado, se realizarán las gestiones para **habilitar y/o fortalecer los mecanismos de quejas y reclamos correspondientes a los servicios de inclusión social**, partiendo de actualizaciones normativas (como la reforma al Acuerdo Ministerial que expide el SAC).

- **Ministerio de Salud Pública.** El Ministerio cuenta con un Modelo de Gestión de Requerimientos e Inconformidades Ciudadanas – MGRIC, expedido mediante Acuerdo Ministerial 000053 -2015, el cual tiene como objetivo regular los procedimientos a seguir ante acciones interpuestas por la ciudadanía referentes a los servicios de salud, a fin de garantizar una respuesta oportuna por parte del Ministerio de Salud Pública y mejorar los servicios de salud pública. El sistema no cuenta con traducción a lenguas de pueblos y nacionalidades indígenas.

Este Modelo funciona a través de un sistema integral que incluye recepción, registro, gestión y seguimiento de inconformidades (reclamos, quejas) ciudadanas relacionadas con los servicios de atención en salud, las que son administradas mediante la herramienta informática aplicativo Modelo MGRIC-BPM.

El MGRIC se alimenta de varias fuentes de información: 1) los usuarios pueden dejar su requerimiento o inconformidad a través del Call Center del Ministerio de salud, habilitado a través de la línea telefónica 171 opción 3; 2) los usuarios pueden dejar su requerimiento o inconformidad en la Ventanilla Única de atención al usuario, disponible en Planta Central, Coordinaciones Zonales, Direcciones Distritales o establecimientos de tercer nivel y Hospitales Generales, donde se recepta únicamente de forma escrita el requerimiento o inconformidad, para ser ingresada en los sistemas del MSP y procesada a través de los mecanismos establecidos para el efecto; 3) La UGP del MSP, a través de la máxima autoridad del Ministerio de Salud Pública, ha solicitado a las Coordinaciones Zonales la designación de puntos focales permanentes que faciliten la gestión de información de carácter social relacionada con QyR, incidentes y accidentes laborales, entre otros. Este mecanismo de gestión desde el territorio será habilitado a partir del mes de junio de 2023 y facilitará la gestión de QyR con parámetros de calidad y de pertinencia cultural.

Para complementar las funciones del MGRIC, se ha impulsado la formación de los TAPS (Técnicos de Atención Primaria en Salud) como una estrategia para fortalecer la atención en las unidades de salud del país y consolidar la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI). Los TAPS son parte de los Equipos de Atención Integral en Salud, se encargan de la promoción de la salud y prevención de enfermedades en sus comunidades y de llevar un registro de las quejas que reciban por parte de la comunidad para reportarlo a su unidad responsable. La identificación de actores y recursos locales junto a la interacción con los líderes comunitarios, son los pilares de trabajo de los TAPS, por lo que, a través de ellos, se fortalecerá el sistema de quejas y reclamos incorporando la pertinencia intercultural a nivel institucional.

Adicionalmente, ante el desconocimiento sobre los mecanismos de quejas y reclamos del MSP por parte de la población, se planifica generar una campaña comunicacional orientada a la promoción de los canales de atención al usuario (quejas, reclamos, felicitaciones) para el público en general y en comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos, y montubios, considerando lo siguiente:

- Material comunicacional impreso adaptado a la realidad cultural, y con traducción principalmente a los idiomas ancestral oficiales de relación intercultural como el Kichwa y Shuar Chicham.

- Socialización directa en espacios de articulación con los mismos Pueblos y Nacionalidades, a través de una vocería oficial por parte del Ministerio de Salud Pública.

En este mecanismo participa con actores y responsables directos a Nivel Central: la Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud (Dirección Nacional de Gestión de Usuarios y Pacientes; y Dirección Nacional de Hospitales); la Dirección Nacional de Calidad, Seguridad del Paciente y Control Sanitario; la Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión y la Dirección Nacional de Secretaría General.

- **Unidad de Registro Social.** En el caso de que las consultas sean relacionadas a inconformidades relacionadas con la clasificación del hogar obtenido en el Registro Social, se derivará desde el MIES o desde las ventanillas que se activaran a la URS a través del canal de atención ciudadana, quien receptorá el requerimiento y brindará la información que corresponda.

Las Unidades de Implementación del Proyecto promoverán la mejora continua de los mecanismos de quejas y reclamos, promoviendo su difusión en la población indígena y adaptando su funcionamiento a las particularidades culturales de la población en caso de ser necesario. En la medida de lo posible, se buscarán alternativas que permitan la adaptación de estos mecanismos a las lenguas propias de las comunidades.

X. RESPONSABLES

A continuación se expone de manera breve las áreas de cada institución que se relacionan a la implementación del Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades para el Proyecto Red de Protección Social, así como las responsabilidades que, en el ámbito de sus respectivos estatutos, los relacionan en el proceso.

- **Ministerio de Inclusión Económica y Social.**

El MIES, en el marco de sus responsabilidades como entidad rectora de la política de inclusión económica y social, diseña, planifica e implementa acciones orientadas a promover la movilidad social ascendente de la población en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad. En su accionar recae el cumplimiento de los objetivos del Proyecto, lo que genera una corresponsabilidad directa desde sus áreas operativas en la ejecución de las actividades previstas en el mismo; estas responsabilidades incluyen los procesos de relacionamiento con las partes involucradas (pueblos y nacionalidades, en este caso), generación de mecanismos de divulgación y consulta, entre otros. Las unidades operativas internas que apoyarán la implementación del Marco de Planificación, en cuanto a las responsabilidades del MIES, son las siguientes:

Cuadro 11. Responsabilidades de unidades del MIES para la implementación del MPPN

Institución	Unidad Operativa	Responsabilidad Estatuto	Responsabilidad MPPN
Ministerio de Inclusión Económica y Social	Unidad de Implementación del proyecto - MIES	Es parte del Viceministerio de Inclusión Económica. Tiene la responsabilidad de coordinar y monitorear, al interno del MIES, la ejecución de las actividades previstas en el marco de la implementación del Proyecto.	Coordinación y monitoreo, a nivel interno e interinstitucional (URS, MSP) de las actividades relacionadas al cumplimiento del MPPN .
	Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación	Misión: Orientar la acción pública hacia una mejor calidad de vida de la población objetivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, mediante la articulación de la política pública, programas y proyectos de aplicación en el territorio, en base a la generación de espacios de participación ciudadana, a fin de contribuir a la reducción de la brecha en el ejercicio de la ciudadanía de las personas en pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.	Generar propuestas de mecanismos de participación con pueblos y nacionalidades.
	Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones	Misión: Planificar, articular y evaluar políticas, planes, programas, estrategias, proyectos a través de los servicios para el aseguramiento no contributivo y operaciones de transferencias monetarias y servicios complementarios relacionados, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.	Desarrollo propuestas relacionadas al acceso a Transferencias Monetarias (población dispersa)
	Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral	Misión: Planificar, articular y evaluar la implementación de políticas públicas, a través de la ejecución de planes, programas, proyectos, estrategias y servicios de desarrollo infantil integral, dirigidos a niñas y niños de cero a tres años, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y extrema pobreza, situación de vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria; y, procesos de Acompañamiento Familiar.	Desarrollo de propuestas sobre acceso y pertinencia cultural y territorial en la prestación de los servicios de desarrollo infantil integral.
	Dirección de Comunicación Social	Misión: Difundir, promocionar y posicionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas ante la ciudadanía, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, generando procesos de identidad institucional.	Generación de recursos comunicacionales y difusión de información adecuado a pueblos y nacionalidades
	Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Misión: Administrar, custodiar, controlar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la Institución y administrar el sistema de gestión documental a nivel nacional mediante la certificación de la documentación y los actos administrativos que se generen en los procesos institucionales; y, gestionar la información que proporcione el balcón de servicios y atención al usuario, con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos.	Definir, en articulación con las demás áreas involucradas, estrategias para la difusión de la existencia y funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos, dirigidas a la población indígena.

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, 2020
Elaboración: UIP MIES, 2022

Resulta necesario señalar que el MIES, en su rol como coordinadora del Proyecto, será la entidad encargada de velar por el cumplimiento del presente instrumento, lo cual implica la responsabilidad de monitorear las actividades que se gestionan desde las demás instituciones ejecutoras del Proyecto (MSP, MIES) para el cumplimiento del Marco de Planificación de Pueblos; así como la generación de reportes periódicos sobre esta gestión y que serán remitidos al equipo del Banco Mundial.

- **Ministerio de Salud Pública.**

Con base en las responsabilidades del MSP como entidad rectora de la política de salud, a continuación, se exponen las unidades relacionadas a la implementación del presente plan, en particular en los procesos de divulgación de la información, consulta y atenciones a quejas y reclamos, en relación a las temáticas manejadas en el marco del Proyecto.

Cuadro 12. Unidades responsables para la implementación del MPPN -MSP

Institución	Unidad Operativa	Responsabilidad Estatuto	Responsabilidad MPPN
Ministerio de Salud Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección Nacional de Salud Intercultural y Equidad. - Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión - Dirección Nacional de Participación Social en Salud. 	<p>Misión: Formular y coordinar la implementación de políticas, planes, programas y demás herramientas e instrumentos para transversalizar los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad y participación social en salud, que garanticen el acceso, el reconocimiento, la protección y respeto de la diversidad de pueblos y nacionalidades, con énfasis en la población geográficamente dispersa, social y económicamente vulnerada, a través de mecanismos de articulación intra, interinstitucional e intersectorial que faciliten la participación social, tanto en el Ministerio de Salud Pública como en el Sistema Nacional de Salud.</p>	<p>Generación de insumos e información para difusión. Atención a consultas</p>
	Dirección de Comunicación, Imagen y Prensa	<p>Misión. Informar, difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente.</p>	<p>Generación de recursos comunicacionales y difusión de información</p>
	Unidad de Gestión del Proyecto	<p>Organismo anclado administrativamente a la Coordinación General Administrativa financiera. Tiene la responsabilidad de planificar, coordinar, monitorear y gestionar, al interno del MSP, la ejecución de las actividades previstas en el marco de la implementación del Proyecto.</p>	<p>Coordinación, monitoreo y reporte de actividades del PPNN.</p>

Fuente: Reforma al Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del MSP, 2022
Elaboración: UIP MIES, 2022

- **Unidad de Registro Social.**

La URS, en el ámbito de sus competencias institucionales y de sus responsabilidades en la implementación del Proyecto, interviene en la implementación del PPPI a través de las siguientes áreas:

Cuadro 13. Unidades responsables de la implementación del MPPN - URS

Institución	Unidad Operativa	Responsabilidad Estatuto	Responsabilidad MPPN
Unidad de Registro Social	Coordinación General Técnica de la URS	Misión: Dirigir y coordinar la gestión de las direcciones técnicas misionales de la Unidad del Registro Social, estableciendo lineamientos estratégicos que garanticen la calidad, oportunidad y eficacia de los productos y servicios de su competencia.	Coordinación, supervisión de procesos de difusión y respuesta a consultas.
	Dirección de Operaciones	Misión: Coordinar, implementar y supervisar la operatividad del levantamiento del Registro Social, a través de la ejecución de Metodologías, con el fin de obtener calidad en la información.	Generación de insumos e información para difusión. Atención a consultas
	Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales	Misión: Administrar la información de la base de datos del Registro Social; y, consolidar y mantener interconectadas las bases de datos de beneficiarios de programas sociales a nivel interinstitucional e institucional para direccionar los proyectos y programas sociales, facilitando la identificación y registro de beneficiarios.	Generación de insumos e información para difusión. Atención a consultas
	Dirección de Comunicación Social	Misión. Difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente, garantizando una información libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa.	Generación de recursos comunicacionales y difusión de información
	Unidad implementadora del proyecto-URS	Está articulada a la Coordinación General Técnica. Tiene la responsabilidad de coordinar y monitorear, al interno de la URS, la ejecución de las actividades previstas en el marco de la implementación del Proyecto.	Coordinación, monitoreo y reporte de actividades del PPPI.

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de URS, 2020

Elaboración: UIP MIES, 2023

XI. FIRMAS

ELABORACIÓN	
Francisco Santos S, Especialista Social UIP – MIES	
Javier González Especialista Social UGP - MSP	
REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Tania Villacreses Gerente de Proyecto - MIES	
Santiago Villafuerte Coordinador Banco Mundial - MSP	
Andrea Terán Gerente de Proyecto - URS	

ANEXO 1. Diagnóstico del Mecanismo de Quejas y Reclamos

**PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL
MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - MIES
Diagnóstico**

1. Antecedentes.

El Marco Ambiental y Social del Banco Mundial – MAS, es el conjunto de lineamientos orientados a precautelar y promover el cumplimiento de los derechos de todos los actores que intervienen, directa o indirectamente, y que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de la gestión (diseño, planificación, implementación, monitoreo, evaluación) de un proyecto financiado con recursos provistos por el Banco Mundial. El MAS comprende de lo siguiente¹:

- Una visión para el desarrollo sostenible, que establece las aspiraciones del Banco respecto de la sostenibilidad ambiental y social.
- La Política Ambiental y Social del Banco Mundial para el Financiamiento de Proyectos de Inversión, que establece los requisitos obligatorios que se aplican al Banco.
- Los Estándares Ambientales y Sociales, con sus anexos, que establecen los requisitos obligatorios que se aplican al Prestatario y a sus proyectos.

Respecto al último punto, el MAS contempla la existencia de 10 Estándares Ambientales y Sociales, mismos que se muestran a continuación:

Ilustración 1. Estándares Ambientales y Sociales



Elaboración: UIP - MIES

¹ Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, 2017. *Marco Ambiental y Social*. <https://pubdocs.worldbank.org/en/345101522946582343/Environmental-Social-Framework-Spanish.pdf>

La observancia de los Estándares Ambientales y Sociales – EAS, contenidos en el Marco Ambiental y Social, es una condición necesaria para la implementación de Proyectos financiados con recursos de los acuerdos suscritos con el Banco Mundial. En el caso del Proyecto Red de Protección Social, debido a su naturaleza y objetivos, se ha previsto trabajar en torno al cumplimiento de los EAS 1, 2, 7 y 10.

1.1.1. Mecanismos de Quejas y Reclamos - MQR

De la revisión de los EAS 1, 7 y 10², se evidencia que estos se relacionan, entre otros elementos, por la necesidad de contar con Mecanismos de Quejas y Reclamos - MQR que permitan canalizar y atender oportunamente a aquellas inquietudes o sugerencias que pudieran surgir por parte de los usuarios de los servicios provistos a través del Proyecto y demás partes interesadas.

De acuerdo a lo establecido en el MAS (2017), el MQR podrá incluir lo siguiente:

- Diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web.
- Un registro donde se consignan los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos.
- Procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución;
- Transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones.
- Un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

Adicionalmente, se plantea que el alcance, tipo y escala de MQR será proporcional a la naturaleza y escala de los posibles riesgos e impactos del Proyecto. De igual manera, se define que el MQR deberá ser culturalmente adecuado, discreto, objetivo, sensible y receptivo a las necesidades e inquietudes de las partes afectadas. Su existencia y funcionamiento serán socializados de manera oportuna a las partes interesadas del proyecto.

2. DESARROLLO

El MIES, con la finalidad de dar trámite a requerimientos de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios en el ámbito de sus competencias, cuenta con varios canales:

- Sistema de Atención Ciudadana - SAC
- Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales - SIPPS
- Otros canales: Sistema de Gestión documental, Aplicativo GOB.EC

² En lo que corresponde a la implementación del EAS 2, sobre trabajo y condiciones laborales, el MAS plantea que se gestionará un MQR diferenciado (ver nota 17, página 34 del MAS).

2.1. Sistema de Atención Ciudadana - SAC

Mediante Acuerdo Ministerial N° MIES – 023, el Ministerio de Inclusión Económica y Social expidió el “Manual de Procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones”. El Acuerdo define los lineamientos para el ingreso de quejas, reclamos, incidentes y consultas dentro del Sistema de Atención Ciudadana - SAC, y su posterior asignación a las Unidades Responsables para su respectiva atención al incidente registrado.

Cuadro 1. Definiciones SAC

- **Queja:** Es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al servicio brindado o a una mala atención al ciudadano.
- **Reclamo:** Es la disconformidad de un usuario por descuentos o cobros indebidos por parte de los puntos pago al momento que pagan el bono o pensión. La reclamación no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar a las IFI, lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa.
- **Incidente:** Hecho o suceso de carácter secundario que altera o interrumpe el normal desarrollo del pago de bonos y pensiones.
- **Consulta:** Pregunta respecto a las acciones realizadas frente a los trámites ingresados previamente por los usuarios.

Fuente: Acuerdo Ministerial N° MIES – 023 Elaboración: UIP - MIES

En lo que se refiere al ingreso de quejas, reclamos, incidentes y consultas, el Manual establece dos canales puntuales: (i) Call Center, a través de la línea 1800-005005 y (ii) Balcones de Servicio ubicados a nivel nacional. El uso de estos canales dependerá de la accesibilidad del usuario.

Debido a su alcance, el Manual tiene incidencia sobre asuntos relativos al pago de transferencias monetarias, por lo que se refiere como Unidades Responsables a aquellas que tienen relación con intervenciones como el pago de bonos, pensiones y créditos de desarrollo humano. Así mismo, define plazos para responder a las cuestiones ingresadas en el SAC. A continuación un resumen de lo mencionado:

Cuadro 2. Unidades Responsables, temas para atender y plazos de respuesta – SAC

UNIDAD RESPONSABLE		TEMAS PARA ATENDER	PLAZO PARA RESPUESTA
Dirección de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones	Bonos y pensiones	Reclamo Puntos Pago	30 días
		Queja Puntos Pago	30 días
		Reclamo Pago en Cuenta	7 días
		Consulta	7 días
Dirección de Administración de Datos	Bonos y pensiones	Incidentes	10 días
Dirección de Emprendimientos	Créditos de Desarrollo Humano	Incidentes	7 días

Fuente: Acuerdo Ministerial N° MIES – 023

Elaboración: UIP - MIES

En adición a lo expuesto, en el Manual se aclara que su uso es “exclusivo para atender quejas, reclamos, incidentes y consultas generados a través de los usuarios habilitados a las transferencias

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

monetarias que entrega el MIES (Bonos y Pensiones) y reportados en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC)”; y señala, además, que “las quejas, reclamos, incidentes y preguntas que se presenten referente a otros servicios que presta el MIES, deberán ser atendidas por cada Unidad Administrativa responsable del servicio”.

2.1.1. Estado situacional del Sistema de Atención Ciudadana.

Conforme lo señalado en el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, sobre la base de los EAS a gestionarse en la implementación del Proyecto Red de Protección Social, es preciso promover la existencia de un Mecanismo de Quejas y Reclamos - MQR que permita la mejora continua de las intervenciones del MIES financiadas con los recursos del Acuerdo de Préstamo.

Así, a raíz de la emisión del Acuerdo Ministerial N° MIES – 023 de 16 de abril de 2021, el MIES cuenta con un Mecanismo de Quejas y Reclamos para atender cuestiones relacionadas al pago de bonos y pensiones, así como de créditos de desarrollo humano. Haciendo caso de los criterios del Marco Ambiental y Social respecto a las características que puede contener el MQR, se puede observar lo siguiente:

Cuadro 3. Características sugeridas por el MAS que cumple el SAC actualmente

CARACTERÍSTICAS QUE PUEDE CUMPLIR - MAS	CUMPLE	REVISIÓN
Diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web	SI	Las quejas, reclamos, incidentes o consultas pueden ser presentados vía Call Center, o en Balcones de Servicios ubicados a nivel nacional.
Un registro donde se consignan los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos	SI	Las quejas, reclamos, incidentes o consultas se registran en la base de datos del SAC.
Procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución	SI	El procedimiento está plasmado en el “Manual de Procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones”, que es de acceso público.
Transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones.	SI	El procedimiento está plasmado en el “Manual de Procedimiento para la atención de quejas, reclamos, incidentes y consultas de los usuarios de bonos y pensiones”, que es de acceso público.
Un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución	No	En el Manual no se aclara el procedimiento para el caso de una apelación.

Fuente: Marco Ambiental y Social BM

Acuerdo Ministerial N° MIES – 023

Elaboración: UIP - MIES

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Si bien se cumplen la mayoría de las características mencionadas, existen dos elementos adicionales que no se registran en el funcionamiento del SAC. Por un lado, el MAS menciona que el mecanismo de quejas y reclamos debe ser culturalmente adecuado para satisfacer los requerimientos de las partes interesadas, lo cual no es considerado de manera expresa en el Manual.

En la misma línea, es preciso mencionar que, de reuniones mantenidas en el mes de agosto de 2021, se plantearon algunas observaciones al MQR del MIES, entre las que se puede resaltar: la necesidad de que exista un proceso de socialización o difusión de su funcionamiento, la inclusión de procedimientos para el manejo de las apelaciones cuando los usuarios no han satisfecho sus cuestionamientos, así como el manejo de quejas y reclamos de personas que no son usuarios de los servicios.

De igual manera, en visitas de campo realizados a los cantones Cayambe (diciembre, 2022), Pujilí y Sigchos (febrero, 2022), se pudo constatar que es importante mejorar algunas cuestiones relativas al funcionamiento de los balcones de servicio en territorio: dotación de mobiliario, homologación de formatos para la recepción y reporte de quejas y reclamos, así como problemáticas en términos de personal para atender en estos balcones, así como la multiplicidad de tareas que este personal puede tener y que merma el tiempo destinado a la atención de los balcones, entre otros. En este sentido, resulta imperioso trabajar en la mejora de los balcones de una manera integral.

Por otro lado, debido a que el Proyecto se encuentra en su segunda fase de implementación, resulta necesario considerar que el MQR también responda al funcionamiento de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral, específicamente de la intervención Creciendo con Nuestros Hijos – CNH. En este sentido, si bien en la primera fase del Proyecto el MQR sirvió para atender las cuestiones relativas al pago de bonos, pensiones y CDH; no existe un MQR que atienda las cuestiones referentes a los servicios de inclusión social, específicamente a los servicios de desarrollo infantil integral como se requiere en este momento de la gestión del Proyecto.

2.1.2. Reporte de atenciones del Sistema de Atención Ciudadana.

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Gestión Documental, en el periodo enero – octubre de 2022 se han recibido 1.687 requerimientos a través del Sistema de Atención Ciudadana. De estos, 413 requerimientos (24.5%) corresponden a temas generales que han sido resueltos directamente por el personal que atiende a través de call center o balcones de servicios.

Como se puede apreciar en el gráfico, el 56% de los requerimientos están dirigidos a temas de responsabilidad de la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones. Puntualmente, se observa que el 26% corresponde a requerimientos a la Dirección de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones - DANCO; y un 30% a la Dirección de Administración de Datos - DAD.

GRÁFICO 1 Requerimientos atendidos enero – octubre 2022

Ministerio de Inclusión Económica y Social

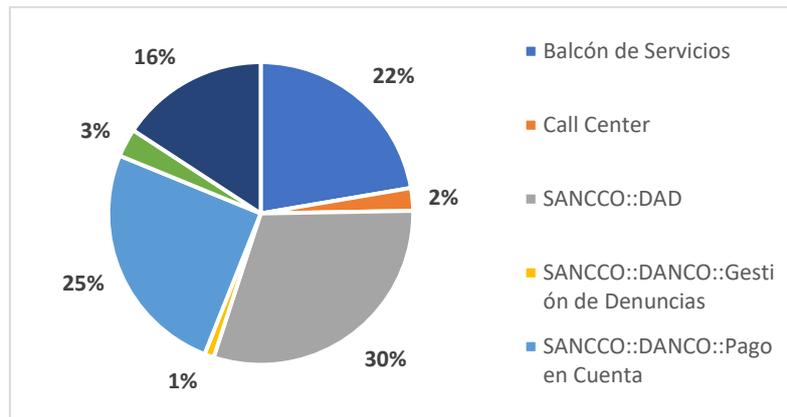
Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec



Fuente: DGD – MIES, 2022
Elaboración: UIP – MIES, 2022

De igual manera, del total de requerimientos recibidos por el SAC, para el periodo de la referencia, se tiene que el 16% corresponden a temas de competencia de la Subsecretaría de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento, específicamente relativos al Crédito de Desarrollo Humano - CDH. En estos casos, principalmente, las consultas se realizan en torno a la asignación de turnos para el acceso a CDH y a consultas sobre las capacitaciones brindadas como parte del proceso para acceder al CDH.

Durante el periodo del reporte se evidencia que los requerimientos fueron atendidos en su totalidad. Debido a que el reporte se hace de manera mensual, existen solicitudes que se registran como “en trámite”, quedando su gestión para el mes siguiente. La tabla continuación da cuenta de que, en lo que va del año 2022, se presentaron un mayor número de requerimientos en el mes de enero (345), de los cuales 215 estuvieron vinculados a los temas relativos al Crédito de Desarrollo Humano.

En la misma línea, respecto a los requerimientos a la DANCO, los datos denotan que la mayoría de las solicitudes (426) se refieren el pago en cuenta. En este sentido, entre los requerimientos más frecuentes, se encuentran los temas relacionados a usuarios que piden el cambio del método de *pago en cuenta* a el *pago en ventanilla* debido a problemas que estos pudieran tener en las entidades del sistema financiero (créditos vencidos, coactivas, entre otros); así mismo se atienden requerimientos de usuarios que han cambiado su domicilio, usuarios que han optado por el método de pago en cuenta y este cambio no se ha efectuado, o usuarios que consultan las razones por las que sus transferencias no se han acreditado oportunamente, o porqué dejaron de recibirlas (en el caso de los usuarios que por la nueva métrica del Registro Social, dejaron de calificar como usuarios).

También en la DANCO, se registran requerimientos relacionados a puntos de pago y denuncias (51 y 22 respectivamente). En el primer caso, sobre puntos de pago, las quejas recibidas están relacionadas a malos tratos en la atención para el cobro; así mismo, se reciben reclamos sobre cobros de comisiones, pagos incompletos, cobros indebidos por fallecimiento de la persona a la que se le asigna la transferencia, obligatoriedad de compras de bienes y servicios de las concentradoras. En cuanto a denuncias, en su mayoría se atienden solicitudes para el cobro de transferencias acumuladas, casos de suplantación de identidad para el cobro, entre otros.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Tabla 1. Requerimientos recibidos y atendidos durante el periodo enero-octubre 2022

AREA	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
Balcón de Servicios		55	33	36	42	29	39	44	37	37	21	373
Call Center		10	6	2	2	4	1	3	10	0	2	40
SANCCO::DAD	INCIDENTE	24	20	28	12	15	32	21	35	162	162	511
SANCCO::DANCO::Gestión de Denuncias	CONSULTA	4	1	1	3	1	2	7	1	1	1	22
SANCCO::DANCO::Pago en Cuenta	RECLAMO	33	39	30	38	62	57	54	33	56	24	426
SANCCO::DANCO::Supervisión Puntos de Pago	RECLAMO	4	4	4	5	12	4	7	2	4	5	51
SEGC::DE	INCIDENTE	215	3		6	7	14	10	1	4	4	264
TOTAL		345	106	101	108	130	149	146	119	264	219	1687

Fuente: DGD – MIES, 2022
Elaboración: UIP – MIES, 2022

Finalmente, conforme el reporte remitido por la DGD, las respuestas remitidas a los usuarios del SAC se hacen en un tiempo estimado de 20 a 30 días laborables, debido al cruce de bases de datos que las unidades responsables realizan para el efecto.

2.2. Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales – SIPPS

Mediante Acuerdo Ministerial N°. MIES-2022-024, el ministro de inclusión económica y social reformó el *Procedimiento de gestión de denuncias administrativas por el no cobro de transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (bonos y pensiones regulares)* sus guías y anexos. Dicho procedimiento está orientado a normar y regular el procedimiento para la atención oportuna, confidencial y objetiva de las denuncias administrativas presentadas por las/os Usuarías/os de Bonos y Pensiones Regulares, por el no cobro de las transferencias monetarias que otorga el MIES y abarca el proceso desde la recepción y creación del trámite de denuncia administrativa, hasta su envío a las respectivas instancias jurídicas de la institución. El SIPPS es, precisamente, el canal por el que se procesan dichos trámites.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Cuadro 4. Definiciones - Procedimiento de gestión de denuncias administrativas

- **Denuncia administrativa:** Es declaración del no cobro de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES y administrada por la SANCCO.
- **Denuncia administrativa procesada por "Pago Justificado":** Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el Concentrador *si* ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que no implica el descuento de valores.
- **Denuncia administrativa procesada por "Pago no justificado":** Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el Concentrador *no* ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que implica el descuento de valores.

Fuente: Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-024

Elaboración: UIP – MIES, 2022

El procedimiento abarca diferentes etapas que se muestran en el siguiente gráfico:

Ilustración 2. Etapas del procedimiento de gestión de denuncias administrativas



Fuente: DANCO – MIES, 2022

Elaboración: UIP – MIES, 2022

El procedimiento también contempla las responsabilidades que existen en las diferentes instancias por las que se gestiona un trámite, así como el tiempo aproximado de cada paso. El gráfico a continuación resume a grandes rasgos el proceso.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

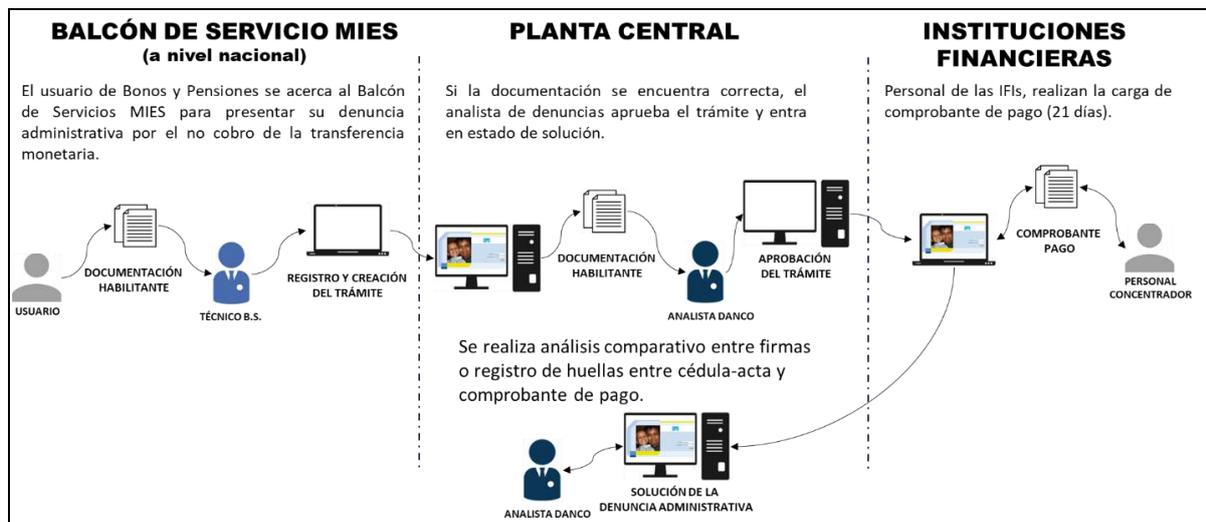
Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Ilustración 3. Trámite de denuncias administrativas



Fuente: DANCO – MIES, 2022

Elaboración: UIP – MIES, 2022

2.2.1. Reporte de atenciones SIPPS

Durante el periodo de enero a octubre del año 2022, se registraron 5.829 trámites. De acuerdo a los datos reportados, del total de tramites registrados el 90% de los trámites corresponderían a “pagos no justificados”, es decir aquellos en los que el concentrador no logró justificar el pago efectivo de las transferencias al usuario; por otro lado, el 1% de trámites se debería a “pagos justificados”, es decir aquellos en los que el concentrador comprobó que el pago de la transferencia se dio al usuario.

Tabla 2. Tramites de Denuncias Administrativas reportadas enero - octubre 2022.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
APROBADO	-	-	-	-	-	-	-	-	2	22	24
DENEGADO	33	47	32	52	87	136	76	22	14	3	502
PAGO JUSTIFICADO	2	4	6	5	6	21	6	5	12	-	67
PAGO NO JUSTIFICADO	125	344	327	565	1.482	1.348	689	216	138	1	5.235
TOTAL	160	395	365	622	1.575	1.505	771	243	166	27	5.829

Fuente: DANCO – MIES, 2022

Elaboración: DANCO – MIES, 2022

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

2.3. Otros canales para la atención de quejas y reclamos

La gestión de quejas y reclamos concernientes a los servicios que brinda el MIES se tramita también por canales que son comunes a las instituciones del sector público:

- **Sistema de gestión documental – QUIPUX.** Es el software web que permite el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución.
- **Aplicativo GOB.EC.** Es un mecanismo que permite realizar consultas y trámites de manera virtual.

La información y requerimientos que ingresan a través de estos canales abordan diferentes temáticas, sin que exista un procedimiento estándar para su tratamiento, ni para su registro. De acuerdo a las fuentes consultadas, las quejas, reclamos y otros requerimientos que ingresan a través de estos canales, responde a un manejo propio de cada unidad en el que se determinan elementos como la asignación de responsabilidades (técnicos encargados de responder a los requerimientos), tiempos de respuesta, registros del trámite, canales de respuesta, entre otros; en función de las prioridades de cada área.

3. PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS

- **Articulación entre los sistemas existentes.** Se puede constatar que, si bien el Ministerio de Inclusión Económica y Social cuenta con varios sistemas de atención a la ciudadanía, para canalizar sus requerimientos, quejas y reclamos, entre otras; no se puede apreciar una articulación entre ellos. Se evidencia, además, que cada uno de estos sistemas cuenta con su propia normativa y se implementan bajo parámetros de funcionamiento diferentes.
- **Mecanismo de quejas y reclamos orientado a atender los temas de inclusión social.** Del acercamiento efectuado a las unidades responsables de los diferentes sistemas de atención a la ciudadanía, se puede observar que existe ausencia de un MQR orientado a atender las cuestiones relativas a los servicios de inclusión social. Si bien en el proceso de recopilación de información se informó existe un trabajo avanzado con este propósito, efectuado desde la Gerencia del Proyecto Estrategia de Fortalecimiento del Talento Humano e Innovación en los Servicios Sociales, las actividades relativas a la creación de un MQR que atienda los requerimientos de los servicios de inclusión social se encuentran en pausa; esto debido al requerimiento de autoridades anteriores.
- **Registro y reporte de las atenciones del MQR.** Si bien la normativa existente asigna responsabilidades a las diferentes áreas para la atención de los requerimientos de los usuarios de los servicios (en particular el SAC y el SIPPS), se puede observar que no existen procedimientos estandarizados para el registro de las atenciones realizadas; cada unidad lo realiza en función de sus recursos. Ante esta situación, en el mejor de los casos, se puede encontrar información sobre el número de atenciones realizadas por cada unidad, pero no información más detallada de los casos: temática atendida, tiempo para la atención,

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec



problemáticas para resolver el requerimiento, entre otros. Esta situación es más complicada cuando se hace referencia a otros canales de procesamiento de quejas y reclamos (Sistema de Gestión Documental, Plataforma GOB.EC)

- **Socialización del MQR.** Un determinante para éxito del funcionamiento de un MQR radica en que los usuarios de los servicios conozcan de su existencia. En este sentido, resulta necesario desarrollar una estrategia que permita socializar y poner en conocimiento de la ciudadanía los diferentes mecanismos que cuentan para transmitir sus requerimientos.
- **Acceso al MQR por parte de personas que no son usuarios de los servicios.** La normativa existente sobre el funcionamiento de los sistemas hace referencia exclusiva a los usuarios de los servicios (en el caso del SAC y el SIPPS), quedando por fuera aquellos ciudadanos que, sin ser usuarios, podrían tener la necesidad de levantar alguna queja o reclamo al respecto. En estos casos se aduce que debería hacerse uso de los otros canales (Sistema de Gestión Documental, Plataforma GOB.EC), sin embargo la falta de claridad sobre los procedimientos para atender quejas y reclamos por estas vías no permite conocer cómo se atiende, registra y reportan los casos de personas que no son usuarias de los servicios.
- **Manejo de apelaciones.** La normativa existente no contempla el manejo de aquellas situaciones en las que el requerimiento de los usuarios no ha sido atendido, o cuando el resultado de la atención no es de su conformidad.
- **Pertinencia cultural.** Resulta necesario identificar los elementos que permitan el funcionamiento del MQR del MIES bajo criterios de pertinencia cultural. Si bien en el proceso de levantamiento de información se dio a conocer que aspectos como el lenguaje no han sido un limitante para el funcionamiento (en particular del SAC), resulta necesario constatar si es preciso reforzar este aspecto en cuestiones como la socialización e implementación del MQR.
- **Condiciones laborales del personal de balcón de servicios.** No es un tema que se ha abordado con detalle en el presente documento. Sin embargo, es preciso verificar que el personal que atiende los balcones de servicio a nivel nacional cuente con los recursos necesarios para ejercer sus responsabilidades.

4. CONCLUSIONES

- Los EAS que acompañan a la gestión del Proyecto Red de Protección Social (EAS 2,7,10) tienen como punto común la necesidad de contar con mecanismos de quejas y reclamos que permitan canalizar los cuestionamientos de los usuarios de los servicios de inclusión económica y social, así como mejorar la prestación de estos.
- El MIES cuenta con varios canales de atención a la ciudadanía: Sistema de Atención Ciudadana y el Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales, cuyo funcionamiento está normado a través del Acuerdo Ministerial N° MIES – 023 y el Acuerdo Ministerial N°. MIES-2022-024, respectivamente. Además, se consideran como canales de atención al Sistema de Gestión Documental y el aplicativo GOB.EC, que son vías por las que ingresan requerimientos de la ciudadanía respecto al funcionamiento de sus servicios, entre otras temáticas.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec



- En lo que corresponde a las intervenciones para la inclusión social, puntualmente sobre los servicios de desarrollo infantil, no existe un procedimiento específico para la atención de quejas y reclamos.

5. RECOMENDACIONES

- Resulta necesario revisar el funcionamiento del MQR actual con el que cuenta el MIES. Si bien este cumple con las características sugeridas en el MAS es importante revisar la posibilidad de adaptar criterios de pertinencia cultural a su funcionamiento.
- Sería importante contar con un registro organizado de los requerimientos que ingresan por medio de los canales de atención a la ciudadanía, con la finalidad de contar con insumos que permitan identificar las problemáticas más recurrentes en la prestación de los servicios y, con ello, generar propuestas para fortalecer la gestión de la política de protección social.
- Dado que el MQR actual del MIES sólo está destinado a procesos como el pago de bonos y pensiones, es importante plantear la necesidad de generar un MQR para los servicios de inclusión social, particularmente para aquellos orientados al Desarrollo Infantil Integral. Para ello es importante recuperar el trabajo realizado desde la Gerencia del Proyecto Estrategia de Fortalecimiento del Talento Humano e Innovación en los Servicios Sociales.
- Se recomienda considerar las problemáticas identificadas en el numeral 3 del presente documento con la finalidad de definir un plan de acción que permita mejorar el MQR con el que cuenta el MIES, en miras a la implementación del Proyecto Red de Protección Social.

Elaboración: Francisco Santos S.
Especialista Social UIP-MIES

Revisión y Aprobación: Tania Villacreses
Gerente Proyecto DISIES - MIES

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades – Plan de Participación de Partes Interesadas

Reporte de espacios de socialización y consulta

I. INFORMACIÓN GENERAL

Asunto	Socialización y consulta de los instrumentos de gestión social del Proyecto Red de Protección Social: PPPI - MPPN
Fecha	23 de junio de 2023
Lugar	Virtual https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09
Asistentes	33 participantes conectados 20 participantes de identificados en el chat de la plataforma, 12 mujeres y 8 hombres. ¹ (Anexo 1) 17 participantes son funcionarios del MSP, 3 participantes son del Pueblo Montubio del Ecuador
Facilitadores	Javier González – Especialista Social UGP MSP Francisco Santos – Especialista Social UIP MIES

II. ANTECEDENTES

Mediante correo electrónico de 20 de junio de 2023, la Gerente del Proyecto Diseño e Implementación de Servicios de Inclusión Económica y Social para usuarios del MIES (Unidad de Implementación del Proyecto Red de Protección Social), remitió la convocatoria a participar en el espacio de socialización y consulta de los documentos de gestión social del Proyecto, a 14 representantes de organizaciones de la sociedad civil (indígenas, montuvios, afroecuatorianos), a realizarse el día viernes 23 de junio de 2023 (ver anexo 2)². A la convocatoria se adjuntaron los documentos MPPN y PPPI.

Considerando que uno de los documentos a discutirse, el MPPN, incluye temas referentes a la inclusión de criterios de pertinencia cultural y territorial en la política pública, se consideró necesario extender la convocatoria a representantes de organizaciones representativas de la sociedad civil de los pueblos y nacionalidades del Ecuador, por lo que la invitación fue enviada a las siguientes personas y/u organizaciones:

¹ 33 participantes estuvieron conectados. Pese a la solicitud de los facilitadores, apenas 21 registraron su participación en el chat de la plataforma.

² Inicialmente se había previsto convocar a espacios de participación como el Consejo Ciudadano Sectorial del MIES. Sin embargo, al momento de la organización del espacio, se conoció que existe una nueva regulación para la conformación de dicho Consejo Ciudadano Sectorial, por lo que su estructuración está aún en proceso y no se puede usar este recurso para la realización del espacio.

ORGANIZACIÓN	PRESIDENTE DE LA OSG	CORREO
CONSEJO DE PUEBLOS Y ORGANIZACIONES EVANGÉLICAS DEL ECUADOR - FEINE	Eustaquio Tuala	eustaquiotuala@hotmail.com
CONFEDERACIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS, INDÍGENAS Y NEGRAS - FENOCIN	Wilfrido Gary Espinoza Martínez	fenocin@fenocin.org
CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR - CONAIE	Segundo Leonidas Iza Salazar	info@conaie.org
CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DE LA AMAZONÍA ECUATORIANA - CONFENIAE	Marlon Richard Vargas Santi	comunicacionconfeniae@gmail.com
ECUARUNARI	Alberto Inaguano	ecuarunari1@gmail.com
ECUARUNARI	Manuel Cobacango	manuelcobacango@gmail.com
GOBERNADOR DE LA NACIONALIDAD TSÁCHILA	Mateo Calazacón	gobenacionalidadtsachila@gmail.com
CORDINADORA NACIONAL DE MUJERES NEGRAS	Irma Victoria Bautista Nazareno	bautistanaz@hotmail.com
PUEBLOS MONTUBIOS DEL ECUADOR	Manuel Enrique Gonzaga González	presidencia@pueblomontubio.com
ASOCIACIÓN DE NEGROS DEL ECUADOR - ASONE	Javi Canola	javi.canola@yahoo.com
CONSEJO NACIONAL DE LA UNIDAD AFROECUATORIANA - CONUAE	David Quiñónez Ayoví	sociedadcivilesmeraldas@yahoo.es
CONFEDERACIÓN NACIONAL AFROECUATORIANA - CNA	Marys Edelmira Quiñónez Bautista	maryqb2012@hotmail.com
ETNIAS DEL ECUADOR	Julio Toroche	juliotoroche@hotmail.com
UNION DE ORGANIZACIONES SOCIALES INTERCULTURALES DEL SUR DE PICHINCHA - UOSISP	Franklin Columba	uosispunion@gmail.com

Una vez enviada la solicitud, desde la UIP-MIES se realizaron las gestiones para confirmar la participación de las personas en mención, o de sus delegados.

Mediante Memorando Nro. MSP-MSP-2023-1583-M, de 21 de junio de 2023, el Ministerio de Salud Pública invitó a las/os coordinadores de las 9 Coordinaciones Zonales a participar en la socialización y consulta de instrumentos de gestión social del Proyecto Red de Protección Social, a realizarse el 23 de junio de 2023. La invitación incluyó el envío de las versiones borrador de los instrumentos de gestión social para recibir retroalimentación el día del evento (ver anexo 3a).

La invitación fue extendida a las siguientes personas:

Sra. Mgs. Elvira Carina Barrezueta Ortiz	Coordinadora Zonal 1 - Salud
Sr. Dr. Luis Francisco Contreras Diaz	Coordinador/a Zonal de Salud 2
Sr. Dr. José Eduardo Avilés Mejía	Coordinador Zonal 3 - Salud (E)
Sra. Dra. María Cecilia Guillen Mendoza	Coordinador/a Zonal 4 - Salud
Sr. Dr. Cesar Augusto Moran Triana	Coordinador Zonal 5 - Salud
Sr. Dr. Pablo Joel Armijos Peña	Coordinador Zonal 6 - Salud (E)
Sra. Mgs. Gina Alexandra Cueva Tutillo	Coordinadora Zonal 7 - Salud (E)
Sra. Mgs. Martha Beatriz Gordon Rosero	Coordinadora Zonal de Salud 9
Sra. Mgs. Lucy Jacqueline Jurado Bambino	Coordinadora Zonal de Salud 8

Adicionalmente, mediante correo electrónico de fecha 21 de junio de 2023, la UGP del MSP invitó a las/os responsables y técnicos de las Direcciones Distritales de Salud a participar en la socialización y consulta de los instrumentos de gestión del proyecto, considerando que son las entidades representantes de la Autoridad Sanitaria Nacional en el territorio, por lo tanto, tienen interacción directa con la población usuaria y cuentan con mayor conocimiento sobre la situación de los servicios de salud en territorio; y entre sus competencias se encuentra coordinar acciones con los Comités Locales de Salud (CLS) para la elaboración del Diagnostico Situacional de Salud y la construcción, implementación y seguimiento del Plan Local de Salud. La invitación incluyó el envío de las versiones borrador de los instrumentos de gestión social para recibir retroalimentación el día del evento. (ver anexo 3b).

III. DESARROLLO

El espacio de socialización y consulta de los instrumentos fue facilitado por los especialistas sociales del MIES y del MSP. Se realizó en tres momentos:

- Presentación del Proyecto. Se realizó una exposición de algunos elementos generales del Proyecto Red de Protección Social: Definiciones, historia del Proyecto, servicios financiados, Marco Ambiental y Social.
- Presentación del Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades Indígenas. Se expusieron los objetivos del instrumento, riesgos e impactos a considerar, acciones realizadas por las instituciones ejecutoras, líneas de acción a futuro, responsabilidades institucionales para la gestión del instrumento.
- Presentación de Plan de Participación de Partes Interesadas. Se presentaron las partes “afectadas” en la implementación del Proyecto, así como otras partes interesadas; se expusieron sus necesidades, así como las estrategias de divulgación de la información que se ejecutan y que se prevén ejecutar, además de los mecanismos de quejas y reclamos existentes desde las instituciones ejecutoras. Sobre este último punto se mencionaron las propuestas de mejora que se están desarrollando desde las instituciones.

Durante las presentaciones se dieron espacios para preguntas y aportes por parte de los asistentes, mismas que se detallan en la siguiente sección.

Resulta necesario mencionar que la convocatoria no tuvo mayor éxito en cuanto a la asistencia de los representantes de organizaciones de pueblos y nacionalidades. Si bien se invitó a aproximadamente 14 representantes de dichas organizaciones, y se hizo el seguimiento respectivo para confirmar su asistencia, apenas se contó con la presencia de 4 representantes de pueblos montuvios. Esto podría responder al contexto político del país, propio de un proceso de transición de gobierno. Esto conllevará a definir una nueva estrategia para la consulta.

IV. APORTES DE LOS ASISTENTES.

Entre los aportes de las personas que asistieron al espacio se rescatan los siguientes:

- **Marco Mora**

- **Aporte:** Se planteó lo siguiente: Sería importante que esto se articule con la gestión de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin desnutrición Crónica Infantil.

Respuesta: A este pronunciamiento se respondió asegurando que las propuestas del Proyecto están enmarcadas en el decreto 1211, por lo que las intervenciones planteadas en el Proyecto se realizarán como parte de la Estrategia.

- **Yadira Cabrera**

- **Aporte:** Sería importante reconsiderar los medios y canales de comunicación para llevar a cabo acciones de promoción de la salud. Si bien la creación y difusión de material educomunicacional con enfoque intercultural es algo positivo, el mismo es poco visualizado y tomado en cuenta por los usuarios y pacientes que utilizan los servicios de salud en el nivel desconcentrado, en las parroquias rurales del país.

Respuesta: La Dirección de Comunicación Imagen y Prensa, con el apoyo de la Dirección Nacional de Salud Intercultural y Equidad, desarrolla campañas permanentes de comunicación audiovisual con enfoque intercultural sobre el acceso a los servicios de salud que forman parte del paquete priorizado. Como estrategia adicional de promoción de la salud, los Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS) del MSP, conformados por médicos, enfermeros y TAPS, apoyan en las actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades mediante visitas domiciliarias en las parroquias rurales.

- **Aporte:** Los lineamientos y la hoja de ruta para actividades de comunicación, desarrollada desde Planta Central, no siempre está acorde a la realidad que se vive en el territorio. Las campañas de comunicación y la ejecución de actividades por personal de la institución tienen importantes oportunidades de mejora relacionadas con la transversalización del enfoque de género e interculturalidad (que no es solo autoidentificación étnica). Es importante desarrollar un proceso de sensibilización en estos temas, dirigida al personal de las Direcciones Distritales, Coordinaciones Zonales y principalmente en Planta Central, pues son los responsables de elaborar políticas coherentes con los fenómenos socioculturales que se viven en zonas rurales.

Respuesta: La política pública de salud y todos los instrumentos normativos y técnicos que permiten implementar sus programas y proyectos, son elaborados transversalizando un enfoque de derechos humanos, interculturalidad, género y generacional, tal como establece el Acuerdo Ministerial No. 00023-2022 Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Por otro lado, a fin de garantizar la implementación de buenas prácticas que consideren estos enfoques, se cuenta con la asesoría directa de diferentes áreas de la institución, como la Dirección de Salud Intercultural y Equidad o la Dirección de Derechos humanos Género e Inclusión, que brindan criterios técnicos de acuerdo a su competencia. Adicionalmente, el MSP ha identificado la necesidad de diseñar y ejecutar programas de sensibilización y fortalecimiento de capacidades con un enfoque de pertinencia cultural, género, entre otros, dirigida al personal del proyecto en todos los niveles, incluidos los Comités Locales de Salud y TAPS. Esta información se encuentra detallada en la sección VIII del MPPN.

- **Aporte:** El fortalecimiento de capacidades para personal que brinde servicios de salud a mujeres gestantes y niñas/os menores de 2 años en el marco de la Estrategia Ecuador Crece Sin Desnutrición Crónica Infantil, no debería ser únicamente enfocado en educación prenatal y neonatal, sino también en otros temas a fin de considerar a los beneficiarios del proyecto durante todo su ciclo de vida.

Respuesta: Las capacitaciones para personal de salud están enfocadas en educación prenatal y neonatal porque el Decreto Ejecutivo No. 1211 - Estrategia Nacional Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil (ENECSDI) de fecha 15 de diciembre de 2020, determina en su Art 2 que: 1) los servicios de salud del paquete priorizado están orientados a atender a un grupo objetivo específico, madres gestantes y a niños y niñas menores de 24 meses de edad en situación de pobreza y vulnerabilidad; y 2) el ente rector de la Salud tiene la obligación de brindar sesiones de educación familiar prenatal y neonatal a la población objetivo de la estrategia, es decir madres gestantes y niñas/os, por esta razón, el MSP deberá capacitar sobre estos temas -y no otros- al personal a cargo de facilitar estas sesiones pues se trata de acciones que refuerzan los servicios brindados por el MSP a la población objetivo de la ENECSDI.

- **Aporte:** El mecanismo de quejas y reclamos vigente tiene oportunidades de mejora relacionadas con el acceso de información desagregada (por ejemplo, la necesidad de obtener información sobre las causas que motivan la queja como mala atención, discriminación, entre otros). Estos requerimientos deben ser solucionados desde planta central y ser transmitidos a nivel desconcentrado para que se ejecuten en territorio.

Respuesta: Precisamente, el objetivo de tener estos espacios se orienta a identificar propuestas de mejora de los servicios y de los canales que tienen sus usuarios con las instituciones para solventar dudas, reclamos, quejas o para plantear propuestas. En los próximos meses trabajaremos precisamente en mejorar esos procesos, lo cual implica no sólo mejorar los canales de atención, sino entender las causas de las quejas y reclamos como mecanismo de mejora de la política pública.

▪ **Alfredo Amores.**

- **Aporte:** La calidad de la prestación de los servicios de salud no solo depende de los funcionarios que trabajan en territorio, sino de cómo se diseña la política y sus estrategias de implementación. En este sentido, los gerentes y técnicos del proyecto, los operadores, y las otras áreas que están indirectamente vinculadas en su implementación, también deben ser sensibilizados respecto a criterios de interculturalidad, pertinencia técnica de las acciones con enfoque de género, cultura alimentaria de las poblaciones beneficiarias, y demás condicionantes sociales que permiten o limitan el acceso a los servicios de salud brindados en el marco del proyecto. Por más que los instrumentos expedidos desde planta central estén bien elaborados, sin sensibilidad intercultural no serán bien ejecutados y será difícil alcanzar las metas establecidas.

Respuesta: La inquietud planteada por el Sr. Alfredo Amores es muy similar al segundo aporte expresado por la Sra. Yadira Cabrera, en este sentido, se procedió a mencionar que la política pública de salud y todos los instrumentos normativos y técnicos que permiten implementar sus programas y proyectos, son elaborados transversalizando un enfoque de derechos humanos, interculturalidad, género y generacional; y que el MSP ha identificado la necesidad de diseñar y ejecutar programas de sensibilización y fortalecimiento de capacidades con un enfoque de pertinencia cultural, género, entre otros, que puede ser revisado en la sección VIII del MPPN.

▪ **María Eugenia Benavides**

- **Aporte:** Para elaborar un plan de acción que aporte para alcanzar los objetivos definidos, se debe hacer partícipe a la población objetivo y a los demás grupos de interés del proyecto, a fin de garantizar que se obtenga toda la información necesaria para planificar actividades que superen las barreras de acceso identificadas por los trabajadores del proyecto y den respuesta a las necesidades identificadas por la población. En este sentido, es necesario aplicar estrategias como grupos focales, talleres, campamentos, etc., y no crear los instrumentos técnicos desde planta central y sin los aportes de la población beneficiaria.

Respuesta: A nivel del MIES se trabajará en estudios y propuestas que permitan identificar cómo mejorar los servicios bajo parámetros de pertinencia cultural. Si bien hay varios esfuerzos en este sentido, el trabajo previsto se orienta a analizar la prestación de los servicios en territorio, y formular propuestas desde ahí. Adicionalmente, la intención no es únicamente

- **Aporte:** Se sugiere buscar mecanismos para identificar y priorizar temas de capacitación a fin de que las capacitaciones sean dirigidas, ya que algunos temas son más relevantes para los profesionales de la salud que ejecutan actividades relacionadas con el proyecto.

Respuesta: Respecto a los talleres de capacitación, estas actividades son reguladas por el Ministerio del Trabajo y no por el MSP. La Guía Metodológica para la Identificación de Necesidades de Capacitación emitida por el Ministerio del Trabajo en septiembre de 2015, establece que las áreas de Talento Humano de las instituciones públicas deberán elaborar una Matriz Anual de Necesidades de Capacitación que será validada y aprobada por la máxima

autoridad, para luego ser remitida al MDT quien coordinará su ejecución de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria. Es necesario mencionar que el Decreto Ejecutivo 457 – Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público, de fecha 18 de junio de 2022, limita la ejecución de eventos de capacitación en las entidades del Estado.

En este sentido, la priorización de temas de capacitación a personal de la salud es una inquietud sumamente válida que elevaremos a las autoridades quienes evaluarán la pertinencia de implementarlas en futuras ocasiones.

- **Aporte:** La provisión de medicamentos es un pilar fundamental que debe ser solucionado.

Respuesta: Si bien es un asunto sumamente importante, no es parte de los temas que nos convocan el día de hoy, sin embargo, es una inquietud que elevaremos a las autoridades quienes evaluarán la situación y tomarán las medidas pertinentes.

- **Levantamiento Registro Social:** cuando se asignen a los funcionarios encargados de levantar el registro social, se solicita que sean personas con conocimiento de la realidad socioeconómica y cultural local.

Respuesta: La URS ha planteado estrategias para acercarse a la realidad local. Una de ellas, por ejemplo, es la inclusión de técnicos capacitados en trabajo con comunidades indígenas para el levantamiento del RS.

V. CONCLUSIONES

- El espacio virtual de socialización y consulta contó con la participación de 33 personas (conectadas a la plataforma), en respuesta a la convocatoria realizada por el MSP y el MIES. De este total, 20 se registraron en el chat.
- Si bien se invitó a 14 organizaciones de representantes de pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montubios, la convocatoria no tuvo mayor efecto (se contó con 3 representantes del pueblo montubio). Esto podría responder a razones de carácter político, propios de la coyuntura del país. Por este motivo se planificarán nuevos espacios de participación y consulta directa con organizaciones de la sociedad civil haciendo énfasis en las agrupaciones representantes de pueblos y nacionalidades del Ecuador. Adicionalmente, la formulación de instrumentos de gestión social (Plan de mejora de los servicios de inclusión económica y social bajo criterios de pertinencia cultural y territorial), permitirán desarrollar espacios de retroalimentación y consulta a las intervenciones del Proyecto. Estas actividades se realizarán durante el segundo semestre del año 2023.
- La presentación del Proyecto se dio de manera satisfactoria. Se receptaron los comentarios de las/los participantes y se dio respuesta a todas las preguntas realizadas.
- Se revisarán las propuestas planteadas y su inclusión en los documentos será considerado para el fortalecimiento de estos.
- Se invitó a las/los participantes a revisar los documentos que constan en los portales web de las instituciones:

MIES: <https://www.inclusion.gob.ec/biblioteca/>

MSP: <https://www.salud.gob.ec/proyecto-banco-mundial/>

URS: <https://www.registrosocial.gob.ec/plan-de-participacion-y-marco-de-planificacion-pueblos-y-nacionalidades-mgas-banco-mundial/>

Se instó, además, a que los comentarios, preguntas y aportes sean remitidos a los especialistas sociales de las entidades ejecutoras:

- **Unidad de Gestión del Proyecto – Ministerio de Salud Pública**
 - Javier González – Especialista Social
javier.gonzalez@msp.gob.ec
- **Unidad de Implementación del Proyecto - Ministerio de Inclusión Económica y Social**
 - Francisco Santos – Especialista Social
francisco.santos@inclusion.gob.ec

VI. FIRMAS

ELABORACIÓN	
Francisco Santos S. Especialista Social UGP – MIES	 <p>Firmado electrónicamente por: FRANCISCO JAVIER SANTOS SAAVEDRA</p>
Javier González Especialista Social UGP - MSP	 <p>Firmado electrónicamente por: JAVIER ESTEBAN GONZALEZ GORDON</p>
APROBACIÓN	
Tania Villacreses Gerente de Proyecto - MIES	 <p>Firmado electrónicamente por: TANIA BELEN VILLACRESES TOLEDO</p>
Santiago Villafuerte Coordinador Banco Mundial - MSP	 <p>Firmado electrónicamente por: SANTIAGO BERNARDO VILLAFUERTE PAREDES</p>

ANEXO 1. Listado de asistentes

LISTADO ASISTENCIA		
N°	NOMBRE	INSTITUCIÓN / ORGANIZACIÓN
1	Martha Pita Macias	MSP Coordinación Zonal 4
2	Alfredo Amores	MSP Coordinación Zonal 1
3	Marcos Moran Mora	MSP Coordinación Zonal 5
4	Estefanía Landázuri	Coordinadora de salud del pueblo montubio
5	Yadira Cabrera	MSP Coordinación Zonal 6
6	William Orozco Álvarez	MSP Coordinación Zonal 5
7	Johnatan Vélez	MSP Coordinación Zonal 6
8	Isabel Bravo	MSP Coordinación Zonal 8 SALUD
9	Angélica Andrade	DISTRITO 17D03
10	Lisette Atupaña Valente	DISTRITO 12D04
11	Fabiola Almeida	MSP Coordinación Zonal 6
12	Silvia Martínez	MSP Coordinación Zonal 6
13	Anabelle Santana	MSP Coordinación Zonal 5
14	María José Párraga	MSP Coordinación Zonal 8
15	Rafael Hechavarria	-
16	Manuel Gonzaga González	Pueblo Montubio del Ecuador (Presidente)
17	Ronald Alvarado	Pueblo Montubio del Ecuador
18	Estefanía Landázuri	Pueblo Montubio del Ecuador
19	Alex Benavides Delgado	MSP Coordinación Zonal 8
20	Maoli Carmona	Distrito 24D02
21	Javier González	MSP - Facilitador
22	Francisco Santos	MIES – Facilitador

Si bien existieron 33 asistentes conectados, el listado anterior responde a aquellas personas que registraron sus datos en el chat de la plataforma.

Zimbra:**tania.villacreses@inclusion.gob.ec**

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL | Invitación a espacios de consulta - PPPI MPPN

De : Villacreses Toledo
<tania.villacreses@inclusion.gob.ec>

mar, 20 de jun de 2023 20:51

 4 ficheros adjuntos

Asunto : PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL | Invitación a espacios de consulta - PPPI MPPN

CCO : eustaquiotuala@hotmail.com, fenocin@fenocin.org, info@conaie.org, comunicacionconfeniae@gmail.com, ecuarunari1@gmail.com, manuelcobacango@gmail.com, gobenacionalidadtsachila@gmail.com, bautistanaz@hotmail.com, presidencia@pueblomontubio.com, javi canola <javi.canola@yahoo.com>, sociedadcivilesmeraldas@yahoo.es, maryqb2012@hotmail.com, juliotoroche@hotmail.com, uosispunion@gmail.com, Francisco Javier Santos Saavedra <francisco.santos@inclusion.gob.ec>, Grace Elizabeth León Salinas <grace.leon@inclusion.gob.ec>

De mi consideración:

El Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social”. A raíz de la suscripción del contrato de préstamo BIRF 8946 entre el Estado ecuatoriano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF con fecha 22 de julio de 2019, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) así como la Unidad de Registro Social (URS) han venido realizando acciones para alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades definidas en el marco del Manual Operativo del Proyecto - MOP. De igual manera, en el marco de la negociación de un financiamiento adicional, se incluirá al Ministerio de Salud Pública (MSP) como ejecutor del Proyecto, otorgándole responsabilidades también orientadas al cumplimiento del objetivo en mención.

En la misma línea, el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial – MAS, es el conjunto de lineamientos orientados a precautelar y promover el cumplimiento de los derechos de todos los actores que intervienen, directa o indirectamente, y que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de la gestión de un proyecto financiado con recursos provistos por el Banco Mundial. El MAS se compone de 10 Estándares Ambientales y Sociales cuyo cumplimiento es una condición necesaria para la implementación de dichos proyectos.

En este contexto, la Unidad de Implementación del Proyecto en el MIES, la Unidad de Gestión del Proyecto del MSP y el equipo de la Unidad de Registro Social, en atención a la solicitud del equipo técnico del Banco Mundial, desarrollaron y actualizaron los instrumentos relativos a la implementación de los EAS en la gestión del Proyecto Red de Protección Social: i) Plan de Participación de Partes Interesadas, ii) Marco de planificación de pueblos y nacionalidades. Una vez que se ha obtenido una primera aprobación de los documentos por parte del equipo del Banco Mundial, se ha previsto que estos sean discutidos en espacios de participación con la ciudadanía, con la finalidad de recabar sus criterios y aportes sobre las propuestas que dichos documentos contienen.

Con esta finalidad, sírvase encontrar en adjunto la invitación a participar en un espacio participativo virtual orientado a la discusión sobre los documentos en mención, mismo que se realizará según el siguiente detalle:

Día: Viernes 23 de junio de 2023

Hora: 11h00

Enlace:

<https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09>

Agradecemos de antemano su confirmación al correo electrónico:

francisco.santos@inclusion.gob.ec

Saludos cordiales,

Tania Villacreses Toledo

GERENTE DE PROYECTO DISIES

Ministerio de Inclusión Económica Social

Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Amaru Ñan.

(593) 02 3983100 Ext: 2524

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

www.inclusion.gob.ec

Ministerio de Inclusión
Económica y Social



República
del Ecuador

**Gobierno
del Ecuador**

Nota de descargo: La información contenida en este mensaje y sus anexos tiene carácter confidencial, y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Ministerio de Inclusión
Económica y Social



República
del Ecuador

Gobierno
del Ecuador

PIE DE FIRMA.png
20 KB



CONVOCATORIA CONSULTA 230620b-signed.pdf
236 KB



PPPI 230619 BORRADOR PARA CONSULTAS.pdf
728 KB



MPPN 230619 BORRADOR PARA CONSULTA.pdf
530 KB

Quito, 20 de junio de 2023

INVITACIÓN

Socialización y consulta de instrumentos de gestión social Proyecto Red de Protección Social.

El Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social”. A raíz de la suscripción del contrato de préstamo BIRF 8946 entre el Estado ecuatoriano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF con fecha el 22 de julio de 2019, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) así como la Unidad de Registro Social (URS) han venido realizando acciones para alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades definidas en el marco del Manual Operativo del Proyecto - MOP. De igual manera, en el marco de la negociación de un financiamiento adicional, se incluirá al Ministerio de Salud Pública (MSP) como ejecutor del Proyecto, otorgándole responsabilidades también orientadas al cumplimiento del objetivo en mención.

En la misma línea, el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial – MAS, es el conjunto de lineamientos orientados a precautelar y promover el cumplimiento de los derechos de todos los actores que intervienen, directa o indirectamente, y que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de la gestión de un proyecto financiado con recursos provistos por el Banco Mundial. El MAS se compone de 10 Estándares Ambientales y Sociales cuyo cumplimiento es una condición necesaria para la implementación de dichos proyectos.

En este contexto, la Unidad de Implementación del Proyecto en el MIES, la Unidad de Gestión del Proyecto del MSP y el equipo de la Unidad de Registro Social, en atención a la solicitud del equipo técnico del Banco Mundial, desarrollaron y actualizaron los instrumentos relativos a la implementación de los EAS en la gestión del Proyecto Red de Protección Social: i) Plan de Participación de Partes Interesadas, ii) Marco de planificación de pueblos y nacionalidades.

El Manual Operativo del Proyecto Red de Protección Social, en su sección 8.2.2 Socialización y difusión de instrumentos relativos al cumplimiento de los EAS, establece que: *“A partir de la aprobación de los instrumentos formulados para el cumplimiento de los EAS, se realizarán actividades que permitan su socialización y difusión. (...) La socialización consistirá en la realización de espacios participativos para la presentación, discusión, retroalimentación y fortalecimiento continuo de los instrumentos. La difusión tendrá como finalidad poner en conocimiento público la existencia del instrumento, y sus contenidos. (...) Tanto la socialización como la difusión de los instrumentos la realizarán las UIP de las instituciones ejecutoras en coordinación con las unidades internas que se consideren pertinentes (...)”*.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Mediante correo electrónico de fecha 19 de junio de 2023, el equipo del Banco Mundial notificó a los equipos del MIES, URS y MSP la aprobación de las versiones borrador del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades (MPPN), para su socialización y consulta a los diferentes grupos de interés del proyecto.

En este sentido, extendemos una cordial invitación a participar en el espacio virtual de socialización y consulta de los instrumentos: Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades (MPPN) y del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) del Proyecto Red de Protección Social, el mismo que se realizará conforme el siguiente detalle:

Día: viernes 23 de junio de 2023

Hora: 11h00

Enlace: <https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09>

Adicionalmente, adjuntamos el documento borrador de los instrumentos a fin de obtener sus comentarios, sugerencias y observaciones sobre el mismo el día del evento. Cabe señalar que su retroalimentación al documento es un elemento fundamental para identificar y evaluar las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, a fin de implementar buenas prácticas en las actividades que se desarrollan en el marco del proyecto.

Para solventar cualquier duda o inquietud sobre esta convocatoria o sobre los instrumentos adjuntos, agradezco comunicarse a los siguientes contactos:

- **Unidad de Gestión del Proyecto – Ministerio de Salud Pública**
 - Javier Esteban González Gordón
javier.gonzalez@msp.gob.ec
- **Unidad de Implementación del Proyecto - Ministerio de Inclusión Económica y Social**
 - Francisco Santos – Especialista Social
francisco.santos@inclusion.gob.ec

Agradecemos su atención a la presente.



Firmado electrónicamente por:
**TANIA BELEN
VILLACRESES TOLEDO**

Tania Villacreses Toledo
Gerente de Proyecto - MIES

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3983100

www.inclusion.gob.ec

Memorando Nro. MSP-MSP-2023-1583-M

Quito, D.M., 21 de junio de 2023

PARA: Sra. Mgs. Elvira Carina Barrezueta Ortiz
Coordinadora Zonal 1 - Salud

Sr. Dr. Luis Francisco Contreras Diaz
Coordinador/a Zonal de Salud 2

Sr. Dr. José Eduardo Avilés Mejía
Coordinador Zonal 3 - Salud (E)

Sra. Dra. Maria Cecilia Guillen Mendoza
Coordinador/a Zonal 4 - Salud

Sr. Dr. Cesar Augusto Moran Triana
Coordinador Zonal 5 - SALUD

Sr. Dr. Pablo Joel Armijos Peña
Coordinador Zonal 6 - SALUD (E)

Sra. Mgs. Gina Alexandra Cueva Tutillo
Coordinadora Zonal 7 - Salud (E)

Sra. Mgs. Martha Beatriz Gordon Rosero
Coordinadora Zonal de Salud 9

Sra. Mgs. Lucy Jacqueline Jurado Bambino
Coordinadora Zonal de Salud 8

ASUNTO: BANCO MUNDIAL: SOCIALIZACIÓN Y CONSULTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL DEL PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.

De mi consideración:

El 13 de abril de 2023, se suscribe el Acuerdo de Préstamo BIRF No. 9388/EC entre el Gobierno del Ecuador y el Banco Mundial por un monto de 200 millones de dólares para financiar el proyecto Red de Protección Social, en el cual, los Organismos Ejecutores de este crédito son el Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y la Unidad de Registro Social (URS).

En este sentido, el Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de

Memorando Nro. MSP-MSP-2023-1583-M

Quito, D.M., 21 de junio de 2023

Protección Social”, es así que, el MIES así como la URS han venido realizando acciones para alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades definidas en el marco del Manual Operativo del Proyecto - MOP. De igual manera, en el marco de la negociación de un financiamiento adicional, se incluyó al MSP como ejecutor del Proyecto, otorgándole responsabilidades también orientadas al cumplimiento del objetivo en mención.

En la misma línea, el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial – MAS, es el conjunto de lineamientos orientados a precautelar y promover el cumplimiento de los derechos de todos los actores que intervienen, directa o indirectamente, y que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de la gestión de un proyecto financiado con recursos provistos por el Banco Mundial. El MAS se compone de 10 Estándares Ambientales y Sociales cuyo cumplimiento es una condición necesaria para la implementación de dichos proyectos.

En este contexto, la Unidad de Implementación del Proyecto en el MIES, la Unidad de Gestión del Proyecto del MSP y el equipo de la Unidad de Registro Social, en atención a la solicitud del equipo técnico del Banco Mundial, desarrollaron y actualizaron los instrumentos relativos a la implementación de los EAS en la gestión del Proyecto Red de Protección Social: i) Plan de Participación de Partes Interesadas, ii) Marco de planificación de pueblos y nacionalidades.

El Manual Operativo del Proyecto Red de Protección Social, en su sección 8.2.2 Socialización y difusión de instrumentos relativos al cumplimiento de los EAS, establece que: *“A partir de la aprobación de los instrumentos formulados para el cumplimiento de los EAS, se realizarán actividades que permitan su socialización y difusión. (...) La socialización consistirá en la realización de espacios participativos para la presentación, discusión, retroalimentación y fortalecimiento continuo de los instrumentos. La difusión tendrá como finalidad poner en conocimiento público la existencia del instrumento, y sus contenidos. (...) Tanto la socialización como la difusión de los instrumentos la realizarán las UIP de las instituciones ejecutoras en coordinación con las unidades internas que se consideren pertinentes (...)”*.

Mediante correo electrónico de fecha 19 de junio de 2023, el equipo del Banco Mundial notificó a los equipos del MIES, URS y MSP la aprobación de las versiones borrador del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades (MPPN), para su socialización y consulta a los diferentes grupos de interés del proyecto.

En este sentido, extendemos una cordial invitación a participar en el espacio virtual de socialización y consulta de los instrumentos: MPPN y PPPI del Proyecto Red de Protección Social, el mismo que se realizará conforme el siguiente detalle:

Memorando Nro. MSP-MSP-2023-1583-M

Quito, D.M., 21 de junio de 2023

Día: viernes 23 de junio de 2023

Enlace:

<https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09>

ID de reunión: 893 4479 8548

Código de acceso: fSqqj3

Hora: 10h00

Adicionalmente, adjuntamos el documento borrador de los instrumentos a fin de obtener sus comentarios, sugerencias y observaciones sobre el mismo el día del evento. Cabe señalar que su retroalimentación al documento es un elemento fundamental para identificar y evaluar las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, a fin de implementar buenas prácticas en las actividades que se desarrollan en el marco del proyecto.

Para solventar cualquier duda o inquietud sobre esta convocatoria o sobre los instrumentos adjuntos, agradezco comunicarse a los siguientes contactos:

- **Unidad de Gestión del Proyecto – Ministerio de Salud Pública**
- Mgs. Javier Esteban González Gordón
- javier.gonzalez@msp.gob.ec

- **Unidad de Implementación del Proyecto - Ministerio de Inclusión Económica y Social**
- Francisco Santos – Especialista Social
- francisco.santos@inclusion.gob.ec

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dr. José Leonardo Ruales Estupiñan
MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

Copia:

Sr. Mgs. Santiago Bernardo Villafuerte Paredes
Coordinador Banco Mundial

Sr. Soc. Javier Esteban González Gordón
Consultor Banco Mundial

Memorando Nro. MSP-MSP-2023-1583-M

Quito, D.M., 21 de junio de 2023

jg/sv/gs

Zimbra:

javier.gonzalez@msp.gob.ec

Socialización del Plan de participación de Partes Interesadas (PPPI) y Marco de Planificación para Pueblos y Nacionalidades (MPPN) – Proyecto Red de Protección Social

De : Javier Esteban González Gordón
<javier.gonzalez@msp.gob.ec>

mié, 21 de jun de 2023 15:15

 3 ficheros adjuntos

Asunto : Socialización del Plan de participación de Partes Interesadas (PPPI) y Marco de Planificación para Pueblos y Nacionalidades (MPPN) – Proyecto Red de Protección Social

Para : solange bernal
<solange.bernal@08d02.saludzona1.gob.ec>, silvitarodriguez 84
<silvitarodriguez_84@outlook.com>, jefri yo28
<jefri_yo28@hotmail.com>, cfvillalbas@hotmail.com, patricio chamorro
<patricio.chamorro@04d01.saludzona1.gob.ec>, matilde farinango
<matilde_farinango@hotmail.com>, hilda lopezgiler
<hilda.lopezgiler@gmail.com>, chitocobain@hotmail.com, sandra castillo
<sandra.castillo@saludzona1.gob.ec>, juan montaleza
<juan.montaleza@15d02.mspz2.gob.ec>, renzo vasconez
<renzo.vasconez@17d10.mspz2.gob.ec>, gladys quevedo
<gladys.quevedo@17d11.mspz2.gob.ec>, samuel mieles
<samuel.mieles@17d12.mspz2.gob.ec>, jorge garcia
<jorge.garcia@22d02.mspz2.gob.ec>, blanca chile
<blanca.chile@mspz2.gob.ec>, luis contreras
<luis.contreras@mspz2.gob.ec>, joseaviles20@gmail.com, mariajosepilpe@gmail.com, toatenesaca88@gmail.com, edison pulistar
<edison.pulistar@18d02.mspz3.gob.ec>, dianaalbanrodriguez@hotmail.com, mfer ch
<mfer_ch@hotmail.com>, cristian moreira
<cristian.moreira@05d03.mspz3.gob.ec>, analu zambrano
<analu.zambrano@gmail.com>, ramon robles1511
<ramon.robles1511@gmail.com>, majoviteri1960@gmail.com, davidessps666@gmail.com, maria guillen
<maria.guillen@mspz4.gob.ec>, franklin bajana
<franklin.bajana@13d02.mspz4.gob.ec>, evaristostalin761@gmail.com, silvia alarcon
<silvia.alarcon@13d04.mspz4.gob.ec>, roberto rosas
<roberto.rosas@13d05.mspz4.gob.ec>, angela

sanchez <angela.sanchez@13d06.mspz4.gob.ec>, gabriel mendoza <gabriel.mendoza@13d07.mspz4.gob.ec>, distrito 13d09 <distrito.13d09@gmail.com>, pedro munoz <pedro.munoz@13d11.mspz4.gob.ec>, direccion@13d12.mspz4.gob.ec, ciscopanchofar@gmail.com, jeny nunez <jeny.nunez@distrito02d01.saludzona5.gob.ec>, danny granda <danny.granda@02d03.saludzona5.gob.ec>, jonathan perez <jonathan.perez@02d04.saludzona5.gob.ec>, carlos gonzalez <carlos.gonzalez@09d12.saludzona5.gob.ec>, roberto ferreiracs5 <roberto.ferreiracs5@gmail.com>, mgs michael ramos <mgs.michael.ramos@distrito09d14.saludzona5.gob.ec>, maritza lomas <maritza.lomas@09d15.saludzona5.gob.ec>, mariela pinargote <mariela.pinargote@saludzona5.gob.ec>, andrea lopez <andrea.lopez@09d19.saludzona5.gob.ec>, sofia barrios <sofia.barrios@09d20.saludzona5.gob.ec>, rodrigo mendoza <rodrigo.mendoza@09d21.saludzona5.gob.ec>, jorge gutierrez <jorge.gutierrez@09d22.saludzona5.gob.ec>, efrain ubilla <efrain.ubilla@12d01.saludzona5.gob.ec>, leopoldo marquez <leopoldo.marquez@12d02.saludzona5.gob.ec>, jaimcevallos <jaimcevallos@12d03.saludzona5.gob.ec>, ivett guerrero <ivett.guerrero@distrito12d04.saludzona5.gob.ec>, angela veliz <angela.veliz@12d05.saludzona5.gob.ec>, katherine romero <katherine.romero@distrito20d01.saludzona5.gob.ec>, tannia cajas <tannia.cajas@24d01.saludzona5.gob.ec>, silvia montenegro <silvia.montenegro@24d02.saludzona5.gob.ec>, eva astudillo <eva.astudillo@saludzona6.gob.ec>, marisol orellana <marisol.orellana@saludzona6.gob.ec>, elias barzallo <elias.barzallo@saludzona6.gob.ec>, adriana cobos <adriana.cobos@saludzona6.gob.ec>, oscar rodas <oscar.rodas@saludzona6.gob.ec>, katty ochoa 03d02 <katty.ochoa.03d02@gmail.com>, katherine parra <katherine.parra@saludzona6.gob.ec>, alva rivadeneira <alva.rivadeneira@saludzona6.gob.ec>,

alexandra delgado
<alexandra.delgado@saludzona6.gob.ec>, andrea
caceres <andrea.caceres@saludzona6.gob.ec>,
alvaro leon <alvaro.leon@saludzona6.gob.ec>, david
maldonado <david.maldonado@saludzona6.gob.ec>,
silvana cabrera
<silvana.cabrera@11d03.mspz7.gob.ec>, victor tinoco
<victor.tinoco@11d04.mspz7.gob.ec>, byron
veintimilla <byron.veintimilla@11d05.mspz7.gob.ec>,
melissa mora <melissa.mora@11d06.mspz7.gob.ec>,
jorge moncayo
<jorge.moncayo@11d07.mspz7.gob.ec>,
ljapon@hotmail.com, denis martinez
<denis.martinez@11d09.mspz7.gob.ec>,
07d01saludz7@gmail.com,
distrito07d02machala@gmail.com, ulio guaranda
<ulio.guaranda@07d03.mspz7.gob.ec>, juana arce
<juana.arce@07d04.mspz7.gob.ec>, majo-zampa-
82@hotmail.com, julio corral
<julio.corral@07d06.mspz7.gob.ec>, karla jimenez
<karla.jimenez@19d01.mspz7.gob.ec>, patricia
hurtado <patricia.hurtado@19d02.mspz7.gob.ec>,
efrenjoe@gmail.com, jorge loyaga
<jorge.loyaga@19d04.mspz7.gob.ec>,
direcciondistrital09d012023@gmail.com, edwin vera
<edwin.vera@saludzona8.gob.ec>,
09d08distritodesalud@gmail.com, ruth quintero
<ruth.quintero@09d24saludzona8.gob.ec>, paulina
proanio <paulina.proanio@17d03.mspz9.gob.ec>,
hilda pachacama
<hilda.pachacama@17d03.mspz9.gob.ec>, ana tapia
<ana.tapia@17d03.mspz9.gob.ec>, wilma figueroa
<wilma.figueroa@17d03.mspz9.gob.ec>, nixa cando
<nixa.cando@17d03.mspz9.gob.ec>, valeria obando
<valeria.obando@17d06.mspz9.gob.ec>, paola
lascano <paola.lascano@17d06.mspz9.gob.ec>,
henry loaiza <henry.loaiza@17d06.mspz9.gob.ec>,
sara valverde <sara.valverde@17d08.mspz9.gob.ec>,
claudia gualavisi
<claudia.gualavisi@17d06.mspz9.gob.ec>, nestor
quilo <nestor.quilo@mspz9.gob.ec>, rosa pozo
<rosa.pozo@mspz9.gob.ec>

Para o CC : Santiago Bernardo Villafuerte Paredes
<santiago.villafuerte@msp.gob.ec>

Estimadxs colegas,

Como es de su conocimiento el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Inclusión Económica Social, la Unidad de Registro Social y el Banco Mundial, a través de la Unidades

de Gestión de Proyecto de Créditos del Banco Mundial en cada institución, se encuentran implementando el **Proyecto Red de Protección Social**.

En este contexto, la Unidad de Implementación del Proyecto en el MIES, la Unidad de Gestión del Proyecto del MSP y el equipo de la Unidad de Registro Social, en atención a la solicitud del equipo técnico del Banco Mundial, desarrollaron y actualizaron los instrumentos relativos a la implementación de los EAS en la gestión del Proyecto Red de Protección Social:

- 1) Plan de Participación de Partes Interesadas, y
- 2) Marco de planificación de pueblos y nacionalidades.

El Manual Operativo del Proyecto Red de Protección Social, en su sección 8.2.2 Socialización y difusión de instrumentos relativos al cumplimiento de los EAS, establece que: *"A partir de la aprobación de los instrumentos formulados para el cumplimiento de los EAS, se realizarán actividades que permitan su socialización y difusión. (...) La socialización consistirá en la realización de espacios participativos para la presentación, discusión, retroalimentación y fortalecimiento continuo de los instrumentos. La difusión tendrá como finalidad poner en conocimiento público la existencia del instrumento, y sus contenidos. (...) Tanto la socialización como la difusión de los instrumentos la realizarán las UIP de las instituciones ejecutoras en coordinación con las unidades internas que se consideren pertinentes (...)"*.

Por lo que antecede, nos es grato invitar al evento de socialización de los instrumentos mencionados, el mismo que se realizará el día viernes 23 de abril de 2023, a partir de las 11h00 a través de la plataforma virtual Zoom con el siguiente link:

Tema: BANCO MUNDIAL: SOCIALIZACIÓN HERRAMIENTAS SOCIALES PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL
Hora: 23 jun 2023 11:00 a. m. Bogotá

Unirse a la reunión Zoom

<https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09>

ID de reunión: **893 4479 8548**

Código de acceso: fSqqj3

Adicionalmente, adjuntamos el documento borrador de los instrumentos a fin de obtener sus comentarios, sugerencias y observaciones el mismo el día del evento. Cabe señalar que su retroalimentación al documento es un elemento fundamental para identificar y evaluar las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, a fin de implementar buenas prácticas en las actividades que se desarrollan en el marco del proyecto.

Para solventar cualquier duda o inquietud sobre esta convocatoria o sobre los instrumentos adjuntos, agradezco comunicarse a los siguientes contactos:

- **Unidad de Gestión del Proyecto – Ministerio de Salud Pública**
 - Mgs. Javier Esteban González Gordón
javier.gonzalez@msp.gob.ec
- **Unidad de Implementación del Proyecto - Ministerio de Inclusión Económica y Social**
 - Francisco Santos – Especialista Social
francisco.santos@inclusion.gob.ec

Agradezco su atención a la presente,

--

Mgs. Javier González
Consultor Especialista Social
Proyectos Banco Mundial

 **PPPI 230619 BORRADOR PARA CONSULTAS.pdf**
728 KB

 **MPPN 230619 BORRADOR PARA CONSULTA.pdf**
530 KB

 **MSP-MSP-2023-1583-M.pdf**
108 KB

ANEXO 4. PRESENTACIÓN

PROYECTO

RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

Instrumentos de Gestión Social
Procesos de Divulgación y Consulta

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

23 de junio de 2023

1

Definiciones preliminares

Sistema de Protección Social

Acciones orientadas a garantizar los derechos de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad, y que promueven su movilidad social ascendente, de manera sostenida.



Equidad. Ampliar la cobertura de servicios para las personas en situación de pobreza, disminuyendo errores de inclusión y de exclusión.



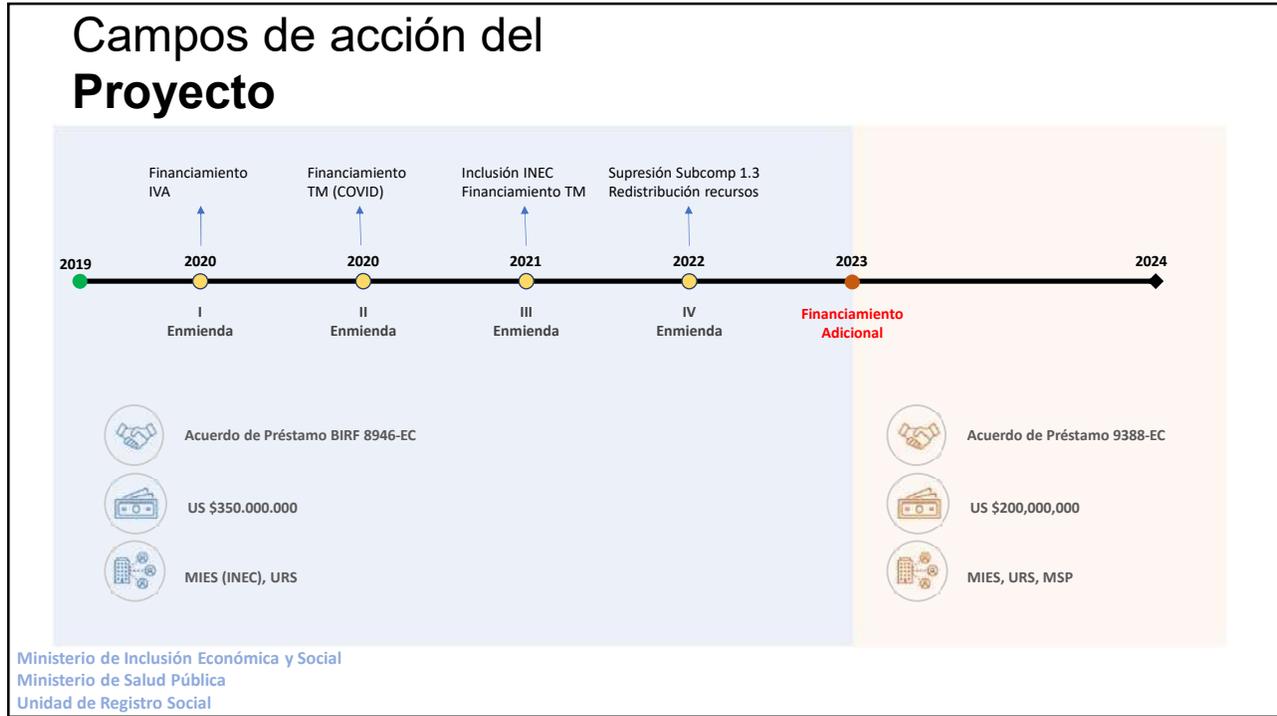
Integración. Provisión coordinada y ordenada de transferencias monetarias y servicios de atención a hogares en situación de pobreza.



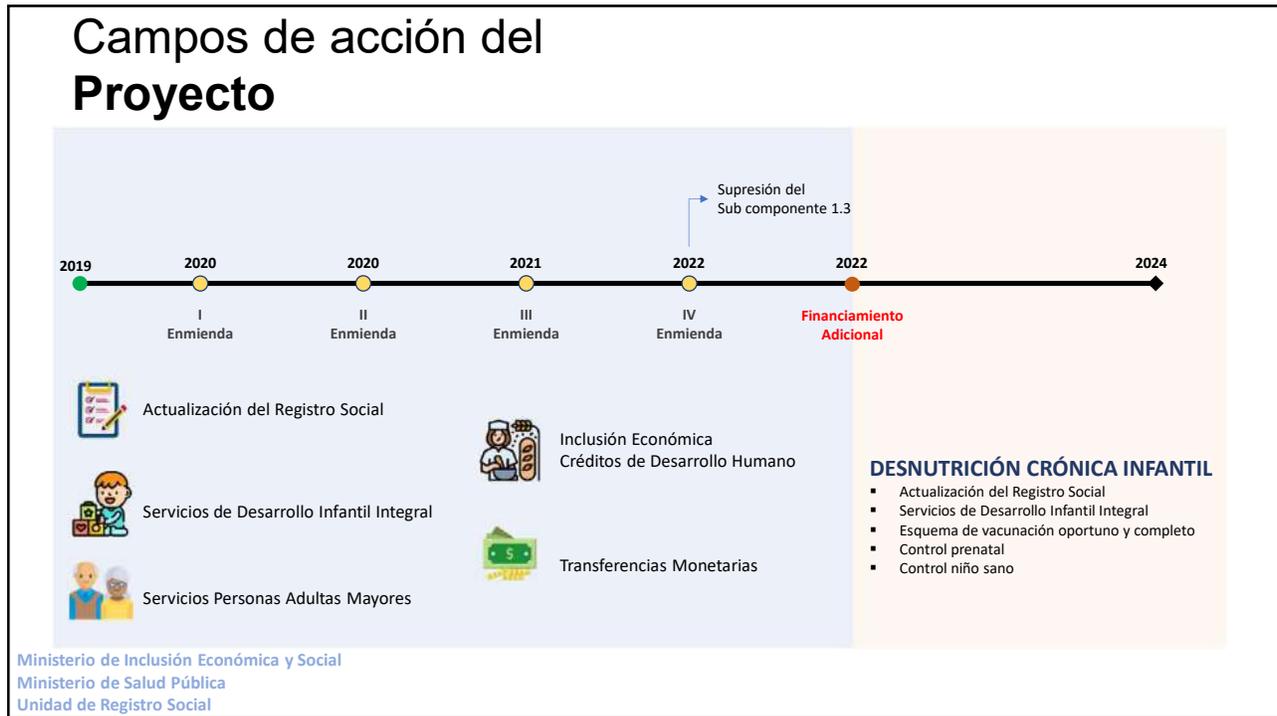
Sostenibilidad. Mantener los procesos de movilidad social ascendente e inclusión económica de familias que ya no cumplen con criterios de elegibilidad de las transferencias monetarias.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

2

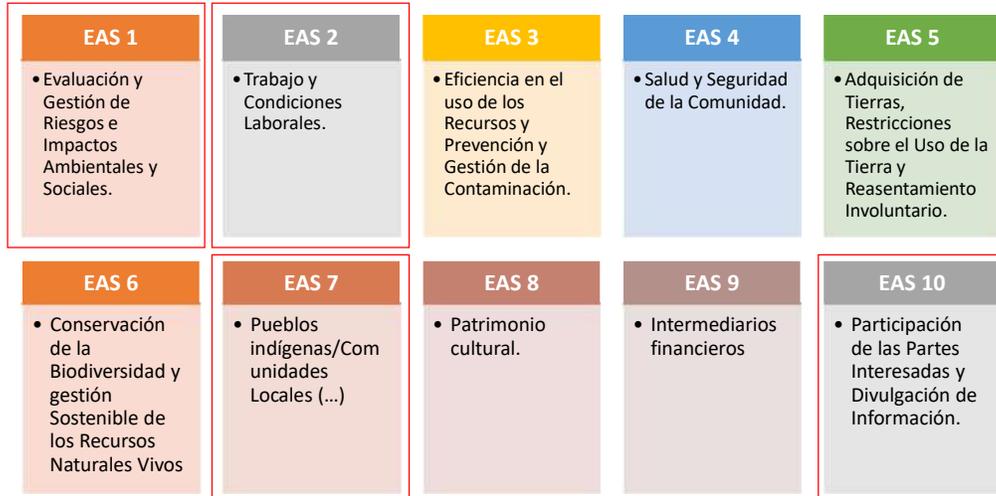


3



4

Marco Ambiental y Social



Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

5



6

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

**PERTINENCIA
CULTURAL Y
TERRITORIAL**

¿Cómo lograr que las intervenciones gestionadas por el Proyecto se adapten a los contextos sociales, culturales, ambientales y geográficos?

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

7

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

Objetivos

- Definir mecanismos que permitan el **acceso oportuno** a los servicios de inclusión económica, inclusión social y servicios de salud, a miembros de pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y población montubia; en situación de pobreza y extrema pobreza.
- Promover la **prestación efectiva** de servicios de inclusión económica y social y de salud previstos en el marco de acción del Proyecto, bajo criterios de **pertinencia cultural y territorial**.
- Identificar mecanismos de **participación y consulta** a miembros de pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y población montubia, en situación de pobreza y extrema pobreza; para el fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social previstos en el marco del Proyecto.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

8

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

Riesgos e impactos

Acceso. La ubicación geográfica de las poblaciones en referencia puede ser una limitación para el fácil acceso a los servicios de inclusión social y económica, así como para los servicios de salud previstos en el ámbito de la ENECSDCI.

Pertinencia cultural y territorial. Las intervenciones consideradas en el ámbito de acción del Proyecto deben tomar en cuenta las características culturales y territoriales de las poblaciones a las que se dirigen. Los servicios de inclusión social y económica, así como los servicios de salud previstos en el ámbito de la ENECSDCI deben considerar aspectos como la lengua, las tradiciones, las prácticas alimentarias propias de la población, la medicina ancestral, entre otros elementos propios del tejido social local.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

9

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

MIES



Creciendo con
Nuestros Hijos



Centros de
Desarrollo Infantil



Transferencias
Monetarias

ACCIONES REALIZADAS

- Normas técnicas / Guías metodológicas / Guías Operativas para la prestación de Servicios de Desarrollo Infantil.
- Talleres para la identificación de necesidades en la prestación de servicios de cuidado y atención.
- Construcción participativa de la Estrategia Ecuador crece sin Desnutrición Crónica Infantil.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

10

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

MSP

ACCIONES REALIZADAS



Creciendo con
Nuestros Hijos



Centros de
Desarrollo Infantil



Transferencias
Monetarias

- Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS – FCI)
- Normas técnicas para la implementación y prestación de servicios en el Sistema Nacional de Salud

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

11

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

URS

ACCIONES REALIZADAS



Creciendo con
Nuestros Hijos



Centros de
Desarrollo Infantil



Transferencias
Monetarias

- Inclusión de expertos en pueblos y nacionalidades en cada operadora a cargo del levantamiento de información
- La metodología para el levantamiento de información prevé, por ejemplo, mecanismos de identificación de actores comunitarios, participación de traductores nativos, que faciliten el proceso de aproximación y posterior levantamiento de información

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

12

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

MIES



Creciendo con
Nuestros Hijos



Centros de
Desarrollo Infantil



Transferencias
Monetarias

LINEAS DE ACCIÓN

- Diseño de mecanismos para facilitar el cobro de transferencias monetarias
- Ejecución de estrategias pertinentes **de difusión de información** sobre el cobro, funcionamiento y condicionalidades de las transferencias monetarias
- Elaboración de **instrumentos o herramientas complementarias a las Normas Técnicas** para la implementación y prestación de servicios de Inclusión social
- Realización de **espacios participativos para la inclusión del principio de pertinencia cultural y territorial** en la política pública de protección social
- Generación de estudios, análisis, y promoción de espacios participativos, para la mejora de los servicios de inclusión económica y social

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

13

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

MSP



Creciendo con
Nuestros Hijos



Centros de
Desarrollo Infantil



Transferencias
Monetarias

LINEAS DE ACCIÓN

- **Elaboración de material educomunicacional** e informativo sobre el acceso y uso efectivo de servicios de salud, culturalmente adaptado a PPNN
- **Ejecución de estrategias pertinentes de difusión de información**, dirigidas a 1) mujeres gestantes y; 2) Niñas y niños menores de 2 años, en el marco del Paquete Priorizado
- **Fortalecimiento de los mecanismos vigentes de atención a quejas y reclamos** en los establecimientos de salud, con criterio de pertinencia cultural y territorial
- **Diseñar y ejecutar programas de actualización y fortalecimiento de capacidades** sobre educación prenatal y neonatal con un enfoque de pertinencia intercultural, dirigidas a personal del sistema de salud del proyecto (Comités Locales de Salud y TAPs)

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

14

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

Unidades responsables para la implementación del MPPN - MSP



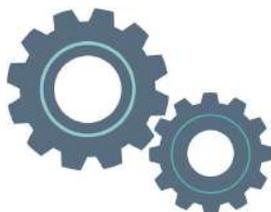
- Unidad de Implementación del Proyecto
- Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación
- Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones
- Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral
- Dirección de Comunicación Social
- Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

15

EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

Unidades responsables para la implementación del MPPN - MSP



- Dirección Nacional de Salud Intercultural y Equidad.
- Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión
- Dirección Nacional de Participación Social en Salud
- Dirección de Comunicación, Imagen y Prensa
- Unidad de Gestión del Proyecto

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

16



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

17

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

Partes afectadas

Integrantes de los hogares de los sectores priorizados para la actualización del RS

Usuarios de los servicios de inclusión Económica y Social

Equipo MIES / MSP

Usuarios de paquete priorizado de atenciones de la ENECSDI
Madres Gestantes / Niñas y niños menores de 2 años

Otras partes interesadas:

- Instituciones públicas
- Comités de Familias
- Organizaciones Sociales
- Organismos Multilaterales
- Universidades
- Comités locales de Salud

18

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

NECESIDADES

Integrantes de los hogares de los sectores priorizados para la actualización del RS

- Alcance del proceso de actualización del RS.
- Requisitos y documentos que se requieren presentar durante la entrevista

- Facilidades para el cobro oportuno de transferencias monetarias
- Cobertura y calidad de los servicios de Desarrollo Infantil: CDI, CNH
- Accesibilidad a los servicios. Pertinencia cultural y territorial en la prestación de los servicios. Seguridad en la prestación de servicios.

Usuarios de los servicios de inclusión Económica y Social

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

19

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

NECESIDADES

Equipos MIES / MSP

- Relaciones laborales óptimas. Estabilidad laboral. Dotación oportuna de insumos de calidad para la prestación de servicios. Seguridad laboral

- Control de salud de niñas y niños. Inmunización oportuna. Acceso temprano a los servicios de desarrollo infantil. Calidad en la prestación de servicios. Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios.
- Control prenatal oportuno y de calidad Control posparto oportuno y de calidad Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios.

Usuarios de paquete priorizado de atenciones de la ENECSDI

Madres Gestantes / Niñas y niños menores de 2 años

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

20

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Integrantes de los hogares de los sectores priorizados para la actualización del RS

- Alcance del proceso de actualización del RS.
- Requisitos y documentos que se requieren presentar durante la entrevista
- Campañas de socialización, previo levantamiento por barrido territorial.
- Página web institucional URS
- Material POP

Usuarios de los servicios de inclusión Económica y Social

- Cobro de transferencias
- Acceso a servicios
- Página web institucional MIES
- Redes sociales
- Visita domiciliar
- Sistema de atención ciudadana.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
 Ministerio de Salud Pública
 Unidad de Registro Social

21

EAS10. Plan de Participación de Partes Interesadas y Divulgación de la Información.

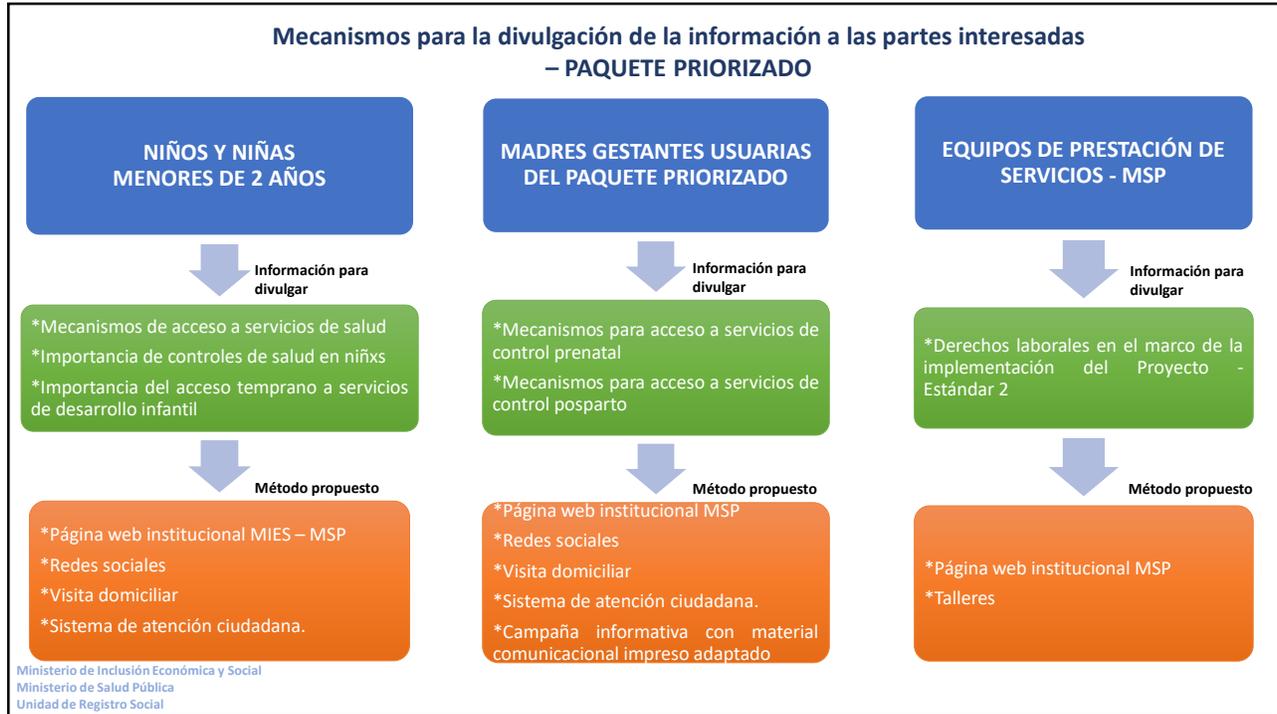
Servicios brindados por el MSP a los grupos de interés en el marco de la ENECSD



- Niñas y niños menores de 24 meses en situación de pobreza de las parroquias priorizadas
- Mujeres gestantes en situación de pobreza de las parroquias priorizadas

Ministerio de Inclusión Económica y Social
 Ministerio de Salud Pública
 Unidad de Registro Social

22



23

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MIES



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA – SAC

- Call center: 1800-005005
- Balcones de servicio

APLICATIVO GOB.EC

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Unidad de Registro Social. En el caso de que las consultas sean relacionadas a inconformidades relacionadas con la clasificación del hogar obtenido en el Registro Social, se derivará desde el MIES o desde las ventanillas que se activaran a la URS a través del canal de atención ciudadana, quien receptorá el requerimiento y brindará la información que corresponda.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

24

EAS10. Plan de participación de Partes Interesadas.

MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

CANALES DE ATENCIÓN



Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

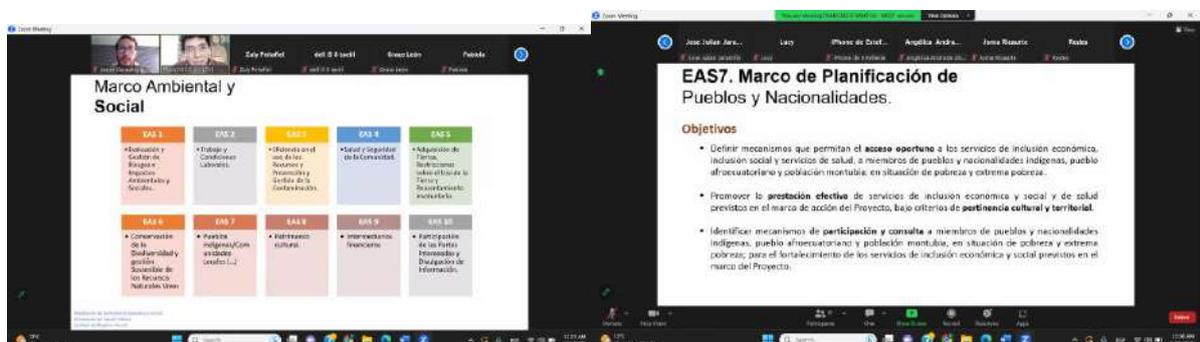
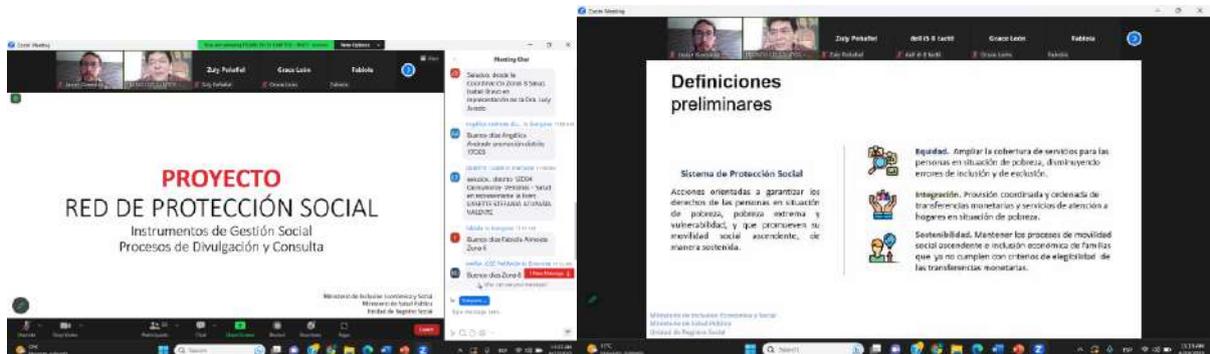
25

GRACIAS

Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ministerio de Salud Pública
Unidad de Registro Social

26

ANEXO 5. REGISTRO FOTOGRÁFICO



EAS7. Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.

MIES

- Diseño de mecanismos para facilitar el cobro de transferencias monetarias
- Ejecución de estrategias permanentes de difusión de información sobre el cobro, funcionamiento y condiciones de las transferencias monetarias
- Elaboración de instrumentos o herramientas complementarias a las Normas Técnicas para la implementación y prestación de servicios de inclusión social
- Realización de espacios participativos para la inclusión del principio de pertinencia cultural y territorial en la política pública de atención social
- Generación de estudios, análisis, y promoción de espacios participativos, para la mejora de los servicios de inclusión económica y social

LINEAS DE ACCIÓN

Ministerio de Salud Pública

- Elaboración de material educativo/informativo sobre el acceso y uso efectivo de servicios de salud, culturalmente adaptado a PNH
- Ejecución de estrategias permanentes de difusión de información, dirigidas a (1) mujeres gestantes y (2) niñas y niños menores de 2 años, en el marco del Paquete Priorizado
- Fortalecimiento de los mecanismos ágiles de atención a quejas y reclamos en los establecimientos de salud, con énfasis de pertinencia cultural y territorial
- Diseñar y operar programas de actualización y fortalecimiento de capacidades sobre educación prenatal y neonatal con un enfoque de pertinencia intercultural, dirigido a personal del sistema de salud del proyecto (Comités Locales de Salud y CLS)

EAS7. Plan de participación de Partes Interesadas.

Integrantes de los hogares de los sectores prioritizados para la actualización del RS

- Alcance del proceso de actualización del RS
- Requisitos y documentos que se requieren para el diagnóstico de la empresa
- Compilado de socialización, previo levantamiento por hogares beneficiarios
- Páginas web institucional UITS
- Material POP

Usuarios de los servicios de inclusión Económica y Social

- Cobro de transferencias
- Escasa o nula atención
- Página web institucional MIES
- Redes sociales
- Vídeos cliente BIR
- Sistema de atención ciudadana

ESTRATEGIAS DE DIVULGACION DE INFORMACION



EAS7. Plan de participación de Partes Interesadas.

MIES

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA - SAC
Call center: 1220-050302
Salones de servicio

APLICATIVO GOB.EC

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Unidad de Registro Social: es el caso de que los consultes sean relacionados a información preliminar con la clasificación del hogar otorgada en el Registro Social, un usuario debe al MIES a donde los consultes que se relacionan a la UITS a través del canal de atención ciudadana, sobre nacional al representante o beneficiario de información correspondiente.



WhatsApp chat interface showing a list of participants in a meeting, including names and phone numbers.

WhatsApp chat interface showing a list of participants in a meeting, including names and phone numbers.

