

ACUERDO DE PRÉSTAMO BIRF 8946-EC  
ACUERDO DE PRÉSTAMO BIRF 9388-EC

# PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

---

## Plan de Participación de Partes Interesadas y Divulgación de la Información

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

30 DE JUNIO DE 2023

El presente documento se realiza en el marco de la gestión ambiental y social del Proyecto Red de Protección Social.

## CONTENIDO

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | RED DE PROTECCIÓN SOCIAL .....  | 5  |
| 2.     | PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.....  | 7  |
| 2.1.   | Objetivos específicos del Proyecto e Instituciones Ejecutoras. ....                                       | 7  |
| 2.2.   | Desnutrición Crónica Infantil - DCI .....   | 8  |
| 2.3.   | Etapas de la implementación del Proyecto: grupos objetivo, alcance e intervenciones impulsadas. ....      | 10 |
| 3.     | IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.....  | 14 |
| 3.1.   | Partes afectadas .....  | 14 |
| 3.2.   | Otras partes interesadas .....  | 18 |
| 3.3.   | Pueblos Indígenas u originarios .....   | 20 |
| 3.4.   | Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables .....   | 20 |
| 3.5.   | Principales necesidades de las partes interesadas del Proyecto .....                                      | 21 |
| 4.     | ACTIVIDADES ORIENTADAS A ATENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS HASTA LA FECHA..... | 23 |
| 5.     | RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS HASTA LA FECHA .....     | 26 |
| 6.     | PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS .....   | 28 |
| 6.1.   | Objetivos del programa.....   | 28 |
| 6.2.   | Mecanismos para la divulgación de información.....  | 28 |
| 6.3.   | Estrategia para la consulta. ....   | 31 |
| 6.4.   | Cronograma estimado.....  | 31 |
| 6.5.   | Análisis de los comentarios .....   | 32 |
| 7.     | MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....   | 33 |
| 7.1.   | Definiciones.....   | 36 |
| 7.2.   | Proceso para la recepción de quejas, reclamos y consultas .....   | 37 |
| 7.2.1. | Ministerio de Inclusión Económica y Social - Sistema de Atención Ciudadana (SAC)                          | 37 |
| 7.2.2. | Ministerio de Salud Pública - Modelo de Gestión de Requerimiento Ciudadano (MGRIC)                        | 38 |
| 7.2.3. | Unidad del Registro Social - Mecanismos de Quejas y Reclamos .....  | 39 |
| 7.2.4. | Banco Mundial .....   | 39 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 7.3.   | Lineamientos para considerar.....  | 39 |
| 7.4.   | Archivo y documentación.....   | 40 |
| 8.     | RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS..... | 40 |
| 8.1.   | Recursos .....   | 41 |
| 8.2.   | Funciones y responsabilidades de gestión.....  | 41 |
| 8.2.1. | Ministerio de Inclusión Económica y Social. ....   | 41 |
| 8.2.2. | Ministerio de Salud Pública.....   | 42 |
| 8.2.3. | Unidad de Registro Social.....   | 43 |
| 9.     | SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....  | 44 |
| 9.1.   | Presentación de informes a los grupos de partes interesadas .....  | 44 |
| 10.    | FIRMAS .....   | 45 |
|        | ANEXOS .....   | 46 |

## CUADROS

|  |    |
|--|----|
| Cuadro 1. Servicios del MIES y MSP en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece Sin Desnutrición .....                  | 10 |
| Cuadro 2. Intervenciones del Proyecto – Primera etapa .....  | 11 |
| Cuadro 3. Indicadores Vinculados al Desembolso – Primera etapa del Proyecto (2019-2021).....                                   | 11 |
| Cuadro 4. Intervenciones del Proyecto – Segunda etapa del Proyecto.....  | 13 |
| Cuadro 5. Indicadores Vinculados al Desembolso – Segunda etapa del Proyecto (2022-2024) .....                                  | 13 |
| Cuadro 6. Grupos de partes afectadas.....  | 15 |
| Cuadro 7. Otras partes interesadas.....  | 19 |
| Cuadro 8. Grupos menos favorecidos o vulnerables .....   | 21 |
| Cuadro 9. Principales necesidades de las partes interesadas.....   | 22 |
| Cuadro 10. Actividades de participación realizadas en el marco de la implementación del Proyecto Red de Protección Social..... | 24 |
| Cuadro 11. Actividades de participación de las partes interesadas realizadas a la fecha .....                                  | 26 |
| Cuadro 12 Estrategias para la divulgación de información.....  | 29 |
| Cuadro 13. Proceso de consulta del Plan de Participación de Partes Interesadas .....   | 31 |
| Cuadro 14. Actividades para la difusión de información .....   | 31 |
| Cuadro 15. Actividades para la realización de espacios de consulta .....   | 32 |
| Cuadro 16 Propuesta de mejora del Mecanismo de Quejas y Reclamos MIES .....  | 34 |
| Cuadro 17. Acciones realizadas por la SANCCO al recibir solicitud de SAC .....   | 37 |

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 18. Responsabilidades de unidades del MIES para la implementación del PPPI ..... | 41 |
| Cuadro 19. Unidades responsables para la implementación del PPPI -MSP .....             | 42 |
| Cuadro 20. Unidades responsables de la implementación del PPPI - URS .....              | 43 |
| Cuadro 21. Preguntas orientadoras para taller.....                                      | 51 |
| Cuadro 22. Sistematización de aportes de mesas de trabajo. ....                         | 52 |

## PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

### 1. 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 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, así como a servicios de salud. 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 transferencias monetarias 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 Registro Social vigente.<br>Monto: USD 55,00/mes  |
| Bono de Desarrollo Humano con componente Variable - BDH-V | Orientado a núcleos familiares en extrema pobreza conforme el Registro Social vigente, con hijos menores de 18 años en el núcleo familiar.<br>Monto fijo: USD 50,00/mes<br>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.<br>Monto: USD 50,00/mes   |
| 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.<br>Monto: USD 100,00  |
| 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. |

| DENOMINACIÓN                           | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
|  | 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.<br>Monto: USD 50,00/mes |
| Bono de Infancia con Futuro - BIF      | 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.<br>Monto: USD 60,00/mes  |
| 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.<br>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.  |

Elaboración: UIP MIES, 2023

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.

## 2. 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 BIRF 8946-EC, 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 Acuerdo 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.

### 2.1. 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, se promovió la inclusión del el Ministerio de Salud Pública - MSP como ejecutor del Proyecto. Esta decisión fue ratificada con la suscripción del Acuerdo de Préstamo BIRF 9388-EC.

## 2.2. 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 emergente resulta imperativa, y se ha convocado a actores estatales y no estatales a participar en espacios técnicos y políticos intersectoriales, a fin de plantear alternativas que permitan pelear esta situación de manera progresiva y coordinada.

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 - STECSDI<sup>1</sup>; 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 STECSDI<sup>2</sup>, 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 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 realizados<sup>3</sup> 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 BDH<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>La 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.*

<sup>2</sup>SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil. Pág. 15

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil.* Pág. 15

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.

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   |
|---|---|
| <b>Ministerio de Inclusión Económica y Social</b> | Protección social: servicios de atención y transferencias monetarias. |
| <b>Ministerio de Salud Pública</b>                | 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.

### 2.3. 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:

### 2.3.1. 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 – MSP - URS, 2021  
Elaboración: UIP-MIES, 2022

### 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 – Segunda etapa del Proyecto

| 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:<br>Esquema de vacunación oportuno y completo     |
|             | Niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas | Control prenatal<br>Control niño sano   |

Fuente: MOP, 2021  
Elaboración: UIP-MIES, 2023

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 Desembolso – Segunda etapa del Proyecto (2022-2024)

| DLI | INDICADOR   | AÑO  | ESTADO <sup>5</sup>                  |
|-----|---|------|--------------------------------------|
| 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 <sup>6</sup> |
| 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  | 2022 | 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                          |

<sup>5</sup> El cumplimiento de las metas expuestas está previsto para un momento posterior a la emisión del presente documento, por lo que constan como planificadas.

<sup>6</sup> A la fecha de elaboración del presente documento, el DLI 16 se encuentra en proceso de verificación técnica.

| DLI | INDICADOR  | AÑO  | ESTADO <sup>5</sup> |
|-----|--|------|---------------------|
| 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

La gestión de las acciones para alcanzar las metas e indicadores descritos fueron 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.

### 3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Con la finalidad de lograr una ejecución sostenible y responsable del Proyecto, se realizó la identificación de los actores que intervienen durante todo este proceso, y se ubicaron cuáles son las posibles afectaciones que se presentarían a lo largo de la gestión. Así mismo, se procuró la generación de alternativas de acción que permitan mitigar esas afectaciones para alcanzar, de manera eficiente, los objetivos planteados por el Proyecto.

Considerando que el Proyecto es un instrumento vivo, que contiene una dinámica cambiante, la identificación de las partes interesadas puede variar dependiendo del momento en el que se encuentre su ejecución. También, es importante considerar que las múltiples dimensiones que aborda el Proyecto obligan a pensar en cuáles son los actores que intervienen en cada una de ellas.

#### 3.1. Partes afectadas

Son las partes que probablemente se verán afectadas en la ejecución del Proyecto, debido a impactos reales o riesgos potenciales en su ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia. En la siguiente tabla se presentan a las partes afectadas identificadas según localidad y grupo de interés al que pertenece:

Cuadro 6. Grupos de partes afectadas

| N° | Nombre de las partes afectadas  | Grupos de partes afectadas   | Temas de Interés o Preocupación   | Distrito / localidad | Proyecto  |  |
|----|---|--|---|----------------------|---|--|
|    |   |  |   |                      | Relación  | Etapas   |
| 1  | <b>Miembros integrantes de los hogares de los sectores priorizados para la actualización del RS</b> | Hogares de los sectores priorizados en deciles 1 a 10  | Generar y mantener actualizada una base de base de datos del RS con índice 2018   | Ecuador              | Actualización del Registro Social   | Implementación   |
| 2  | <b>Usuarios de los servicios de inclusión económica: Transferencias monetarias BDH, BDHv.</b>       | Hogares con niños menores de 3 años en situación de pobreza y extrema pobreza que reciben transferencias monetarias      | Facilidades para el cobro oportuno de transferencias monetarias   | Ecuador              | Focalización de las transferencias monetarias en la población en situación de pobreza y pobreza extrema (deciles 1-3)   | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 3  | <b>Usuarios de los servicios de inclusión social: Desarrollo infantil integral CDI, CNH</b>         | Niñas o niños menores a 3 años, de núcleos de hogar pobres, que participan en servicios de desarrollo infantil integral. | Cobertura y calidad de los servicios de Desarrollo Infantil: CDI, CNH.<br>Accesibilidad a los servicios.<br>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de los servicios.<br>Seguridad en la prestación de servicios. | Ecuador              | Prestación oportuna de los servicios de desarrollo infantil en niños menores de 3 años, miembros de núcleos de hogar en | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |

| N° | Nombre de las partes afectadas  | Grupos de partes afectadas  | Temas de Interés o Preocupación  | Distrito / localidad       | Proyecto  |  |
|----|---|---|--|----------------------------|---|--|
|    |   |   |  |                            | Relación  | Etapa  |
|    |   |   |  |                            | situación de pobreza.   |  |
| 4  | <b>Equipo MIES</b>  | Equipo técnico del MIES encargado de la prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral   | Relaciones laborales óptimas.<br>Estabilidad laboral.<br>Dotación oportuna de insumos de calidad para la prestación de servicios.<br>Seguridad laboral (contexto COVID 19)   | Ecuador                    | Prestación oportuna de los servicios de desarrollo infantil en niños menores de 3 años, miembros de núcleos de hogar en situación de pobreza. | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 5  | <b>Usuarios de paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición.</b> | Niñas y niños, menores de 2 años, miembros de hogares en situación de pobreza, usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición | Control de salud de niñas y niños.<br>Inmunización oportuna.<br>Acceso temprano a los servicios de desarrollo infantil.<br>Calidad en la prestación de servicios.<br>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios. | 728 parroquias priorizadas | Control de salud de niñas y niños.<br>Inmunización oportuna.<br>Captación temprana en servicios de desarrollo infantil                        | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |



| N° | Nombre de las partes afectadas  | Grupos de partes afectadas   | Temas de Interés o Preocupación  | Distrito / localidad       | Proyecto  |  |
|----|---|--|--|----------------------------|---|--|
|    |   |  |  |                            | Relación  | Etapas   |
| 6  | <b>Usuarios de paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición.</b> | Madres gestantes en situación de pobreza, usuarias del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición | Control prenatal oportuno y de calidad<br>Control posparto oportuno y de calidad<br>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios.                      | 728 parroquias priorizadas | Control prenatal oportuno y de calidad<br>Control posparto oportuno y de calidad  | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 7  | <b>Equipo MSP</b>   | Equipos de prestación de servicios de salud, en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.                      | Relaciones laborales óptimas.<br>Estabilidad laboral.<br>Dotación oportuna de insumos de calidad para la prestación de servicios.<br>Seguridad laboral (contexto COVID 19) | Ecuador                    | Incremento de la cobertura de los servicios de salud en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |

Elaboración: UIP MIES, MSP, URS, 2023

### 3.2. Otras partes interesadas

- **Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.** La Secretaría Técnica tiene la misión de "dirigir la articulación intersectorial y en territorio para la ejecución efectiva, eficiente y oportuna de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil y el Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil, mediante la implementación de mecanismos y acciones que consoliden el cumplimiento de los objetivos gubernamentales"<sup>7</sup>. Tanto el MIES como el MSP son instituciones corresponsables en la ejecución de la Estrategia por lo que su gestión, en el marco del Proyecto, tiene incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas de la misma.
- **Comités de Familias.** La Norma Técnica Misión Ternura – Modalidad Centros de Desarrollo Infantil (CDI), plantea la *gestión de participación familiar y comunitaria* como requisito para la prestación del servicio. Para ello se insta a que se vincule el Comité de Familias de la Unidad de atención con otras Unidades de Atención de Desarrollo infantil y con organizaciones comunitarias cuyos objetivos estén orientados a velar por el bienestar de mujeres gestantes, niños, niñas y familia. La participación de estos actores tendrá incidencia en la gestión de la Unidad de Atención DCI, el acompañamiento del cumplimiento de la Hoja de Ruta Integral de Atenciones, la promoción y exigibilidad de derechos.
- **Comités Locales de Salud:** Los comités locales de salud, con el apoyo de los Técnicos de Atención Primaria en Salud (TAPs), se encargan de la promoción de la salud y prevención de enfermedades en cada una de sus comunidades. Los comités tienen la responsabilidad de realizar acciones relacionadas con la vigilancia comunitaria, posicionando problemáticas de interés común y convirtiéndose en quienes informen, sensibilicen y comprometan a los líderes comunitarios a enfrentar problemáticas identificadas. En el marco de este proyecto, su función es acompañar a las madres embarazadas en riesgo, a los recién nacidos con bajo peso al nacer y a las niñas y niños de hasta dos años con desnutrición crónica, con el fin de operar una red de apoyo donde la comunidad tiene un papel central para que puedan superar esa condición.
- **Organizaciones sociales.** Entendidas como el conjunto de personas organizadas, que comparten objetivos en común, y que actúan para incidir en la toma de decisiones en el ámbito de lo público y fuera de las estructuras gubernamentales, en función de sus derechos e intereses. Para el caso del Proyecto se considera, en particular, la participación de representantes de organizaciones de pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montuvios.
- **Organismos multilaterales.** Considerando la diversidad de actores que intervienen en la gestión de la política pública de protección social, resulta importante considerar el rol y las acciones que vienen ejecutándose desde los diferentes organismos multilaterales u organismos internacionales. Su participación en los procesos de formulación y ejecución del Proyecto se debe, principalmente, a la necesidad de lograr una ejecución ordenada y

---

<sup>7</sup> Estatuto Orgánico Institucional de la Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil

complementaria de la política, así como a tener una retroalimentación periódica sobre los procesos.

- **Universidades.** Estos espacios de carácter académico han participado activamente en el proceso de actualización del Registro Social, por lo que forman parte del espectro de actores vinculados al Proyecto.

Cuadro 7. Otras partes interesadas

| N° | Nombre de las partes afectadas   | Grupos de partes afectadas   | Temas de Interés o Preocupación  | Distrito / localidad      | Proyecto  |  |
|----|----------------------------------|--|--|---------------------------|---|--|
|    |                                  |  |  |                           | Relación  | Etapas   |
| 1  | <b>Instituciones Públicas</b>    | Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil   | Implementación de acciones del MSP y MIES en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil; y cumplimiento oportuno de metas. | Ecuador                   | Prestación oportuna de los servicios de desarrollo infantil<br>Acceso a paquete priorizado de atenciones en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil. | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 2  | <b>Familias</b>                  | Comités de Familias  | Desarrollo Infantil, servicios de inclusión social   | Ecuador                   | Prestación oportuna de los servicios de desarrollo infantil en niños menores de 3 años, miembros de núcleos de hogar en situación de pobreza.   | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 3  | <b>Organizaciones sociales</b>   | Organizaciones representantes de pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montuvios. | Focalización e implementación de los servicios provistos mediante recursos del Proyecto.   | Ecuador                   | Acceso a paquete priorizado de atenciones en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.  | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |
| 4  | <b>Organismos multilaterales</b> | Organismos vinculados a la ejecución de la política pública de protección social.                  | Mejoramiento de las propuestas planteadas desde el Proyecto. Identificación de acciones complementarias.   | América Latina<br>Ecuador | Prestación oportuna de los servicios incluidos en el paquete priorizado de atenciones en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.                    | Diseño<br>Planificación                                |
| 5  | <b>Universidades</b>             | Universidades que apoyan el proceso de levantamiento del Registro Social                           | Información sobre población en condición de pobreza y extrema pobreza  | Ecuador                   | Actualización Registro Social   | Diseño<br>Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |

| N° | Nombre de las partes afectadas  | Grupos de partes afectadas                | Temas de Interés o Preocupación  | Distrito / localidad | Proyecto   |  |
|----|---------------------------------|---|--|----------------------|--|--|
|    |                                 |   |  |                      | Relación   | Etapas                                       |
| 6  | <b>Comités Locales de Salud</b> | Comités locales de vigilancia comunitaria | Implementación de acciones del MSP en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil | Ecuador              | Prestación oportuna de los servicios incluidos en el paquete priorizado de atenciones en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil. | Planificación<br>Implementación<br>Monitoreo |

Elaboración: UIP MIES, MSP, URS, 2023

### 3.3. Pueblos Indígenas u originarios

Tomando en cuenta el alcance del Proyecto, en tanto dirige su accionar a la población en situación de pobreza, así como su espectro de acción a nivel nacional; resulta necesario que su implementación responda a las características propias de los diferentes grupos poblacionales del Ecuador. La población indígena tiene un alto grado de representatividad en el país y, en gran medida, un alto porcentaje de ella es usuaria de los servicios que se prestan a través del Proyecto Red de Protección Social: transferencias monetarias, servicios de atención (niños, niñas), así como aquellos previstos en la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición.

En este sentido, es obligatorio que la implementación de estos servicios considere parámetros de pertinencia cultural y territorial al momento de ser llevados a los sujetos de derecho. Elementos como la identidad, ubicación geográfica, esquemas culturales, económicos, productivos, así como la lengua, son, entre otros, factores determinantes al momento de implementar la política pública de protección social. En este sentido, resulta preciso que desde el Proyecto se genere ese diálogo con este segmento de las partes interesadas, a fin de disminuir el impacto que puede generar su implementación, así como alcanzar de manera eficiente sus objetivos.

### 3.4. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Para la definición de grupos vulnerables o menos favorecidos se han considerado los siguientes criterios:

- Población con probabilidad alta de ser afectada por los impactos del Proyecto.
- Población con limitaciones en su capacidad para aprovechar los beneficios del Proyecto.
- Población con probabilidad alta de ser excluidos del proceso de consulta o no ser capaces de participar plenamente.
- Población que depende de otros individuos (menores de edad y adultos mayores)

En este sentido, a continuación se expone la población identificada en este grupo.

Cuadro 8. Grupos menos favorecidos o vulnerables

| N° | Grupos menos favorecidos o vulnerables   | Características   | Limitación  | Distrito / localidad | Temas de interés o preocupación   | Acciones para promover su inclusión  |
|----|--|---|---|----------------------|---|--|
| 1  | Población en situación de pobreza que habita en zonas dispersas y con difícil acceso a servicios de salud y de inclusión social. | Población en situación de pobreza que se ubica en zonas dispersas y tienen dificultad para acceder a los servicios de atención provistos por el MIES y MSP.   | Baja conectividad (habitantes de zonas dispersas, dificultad en el acceso a servicios)  | Ecuador              | Ampliación de la cobertura de los servicios atención prestados por el MIES y el MSP, en el marco del Proyecto.  | Fortalecimiento institucional y de equipos operativos para llegar a localidades dispersas. Identificación efectiva de la población dispersa. Mejoras en los mecanismos de prestación de servicios en modalidad domiciliar. |
| 2  | Mujeres gestantes que habita en zonas dispersas y con difícil acceso a servicios de salud y de inclusión social.                 | Mujeres en estado de gestación que tienen dificultad para movilizarse hacia los centros de atención de salud  | Baja conectividad dificultad en la movilización   | Ecuador              | Cobertura de los servicios prestados por el MIES y el MSP, en el marco del Proyecto.  | Fortalecimiento institucional y de equipos operativos para llegar a localidades dispersas. Identificación efectiva de la población dispersa. Mejoras en los mecanismos de prestación de servicios en modalidad domiciliar. |
| 3  | Población miembro de pueblos y nacionalidades indígenas.   | Población en situación de pobreza y pobreza extrema que forma parte de pueblos y nacionalidades indígenas, con énfasis en las 728 parroquias priorizadas por la Estrategia Nacional Ecuador crece sin desnutrición. | Factores socioculturales (lengua, costumbres, tradiciones, otros) que no permiten el acceso a los servicios de atención previstos en el marco del Proyecto. | Ecuador              | Acceso a los servicios de desarrollo infantil integral y a servicios de atención en salud previstos en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición. | Definición de estrategias para la prestación de los servicios, con parámetros de pertinencia cultural y territorial.   |

Elaboración: UIP MIES, MSP, URS, 2023

### 3.5. Principales necesidades de las partes interesadas del Proyecto

A continuación, se presenta un resumen de las principales necesidades de los grupos de las partes afectadas. La información detallada es importante para promover su participación de manera oportuna y adecuada durante la ejecución del Proyecto.

Cuadro 9. Principales necesidades de las partes interesadas

| N° | Grupos de partes afectadas  | Características principales  | Medios de notificación preferidos  | Necesidades específicas   |
|----|---|--|--|---|
| 1  | Miembros integrantes de los hogares de los sectores priorizados para la actualización del RS              | <p>Población en situación de pobreza y extrema pobreza, de sectores priorizados.</p> <p>Se enfatiza la identificación de hogares que incluye a hogares que pertenecen a pueblos y nacionalidades y población ubicada en zonas rurales dispersas.</p>   | <p>Campañas de socialización, previo levantamiento por barrido territorial.</p> <p>Página web institucional URS</p> <p>Material POP</p>                                    | <p>Alcance del proceso de actualización del RS.</p> <p>Requisitos y documentos que se requieren presentar durante la entrevista</p>   |
| 2  | <p>Usuarios de los servicios de inclusión económica:</p> <p>Transferencias monetarias BDH, BDHv, BIF.</p> | <p>Población en situación de pobreza.</p> <p>Población que accede, de manera integral, a servicios de desarrollo infantil y a transferencias monetarias (BDH, BDHv, BIF).</p> <p>Se enfatiza la identificación de hogares que pertenecen a pueblos y nacionalidades.</p> <p>Se enfatiza la población ubicada en zonas dispersas, con dificultad en el acceso a los servicios.</p>  | <p>Difusión por medios virtuales (página Web institucional, redes sociales institucionales).</p> <p>Mensajería</p>   | <p>Facilidades para el cobro oportuno de transferencias monetarias</p>  |
| 3  | <p>Usuarios de los servicios de inclusión social: Desarrollo infantil integral CDI, CNH</p>               | <p>Población en situación de pobreza.</p> <p>Población que accede, de manera integral, a servicios de desarrollo infantil y a transferencias monetarias (BDH, BDHv, BIF?).</p> <p>Se enfatiza la identificación de hogares que pertenecen a pueblos y nacionalidades.</p> <p>Se enfatiza la población ubicada en zonas dispersas, con dificultad en el acceso a los servicios.</p> | <p>Visitas informativas</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Difusión por medios virtuales (página Web institucional, redes sociales institucionales).</p> <p>Mensajería</p> | <p>Cobertura y calidad de los servicios de Desarrollo Infantil: CDI, CNH</p> <p>Accesibilidad a los servicios.</p> <p>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de los servicios.</p> <p>Seguridad en la prestación de servicios.</p> |
| 4  | <p>Equipo técnico del MIES encargado de la prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral</p>    | <p>Personal del MIES a nivel nacional con funciones relacionadas a la prestación de servicios de desarrollo infantil integral.</p>   | <p>Notificaciones oficiales</p> <p>Talleres informativos</p> <p>Páginas web</p> <p>Llamadas telefónicas</p>  | <p>Relaciones laborales óptimas.</p> <p>Estabilidad laboral.</p> <p>Dotación oportuna de insumos de calidad para la prestación de servicios.</p> <p>Seguridad laboral</p>   |

| N° | Grupos de partes afectadas  | Características principales  | Medios de notificación preferidos   | Necesidades específicas  |
|----|---|--|---|--|
| 5  | Niñas y niños, menores de 2 años, miembros de hogares en situación de pobreza, usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición | Población en situación de pobreza.<br>Población en riesgo de DCI<br>Población que asiste a servicios de Desarrollo Infantil Integral.<br>Población que accede a servicios salud en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.<br>Se enfatiza la identificación de hogares que pertenecen a pueblos y nacionalidades.<br>Se enfatiza la población ubicada en zonas dispersas, con dificultad en el acceso a los servicios. | Visitas informativas<br>Llamadas telefónicas<br>Servicios virtuales de atención.<br>Difusión por medios virtuales (página Web institucional, redes sociales institucionales).<br>Mensajería | Control de salud de niñas y niños.<br>Inmunización oportuna.<br>Acceso temprano a los servicios de desarrollo infantil.<br>Calidad en la prestación de servicios.<br>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios. |
| 6  | Madres gestantes en situación de pobreza, usuarias del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición                                      | Población en situación de pobreza.<br>Población que asiste a servicios de Desarrollo Infantil Integral.<br>Población que accede a servicios salud en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.<br>Se enfatiza la identificación de hogares que pertenecen a pueblos y nacionalidades.<br>Se enfatiza la población ubicada en zonas dispersas, con dificultad en el acceso a los servicios.                               | Visitas informativas<br>Llamadas telefónicas<br>Difusión por medios virtuales (página Web institucional, redes sociales institucionales).<br>Mensajería                                     | Control prenatal oportuno y de calidad<br>Control posparto oportuno y de calidad<br>Pertinencia cultural y territorial en la prestación de servicios.  |
| 7  | Equipos de prestación de servicios de salud, en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.   | Personal del MSP a nivel nacional con funciones relacionadas a la prestación de servicios de salud en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.  | Notificaciones oficiales<br>Talleres informativos<br>Páginas web<br>Llamadas telefónicas  | Relaciones laborales óptimas.<br>Estabilidad laboral.<br>Dotación oportuna de insumos de calidad para la prestación de servicios.<br>Seguridad laboral   |

Elaboración: UIP MIES,MSP,URS 2023

## 4. ACTIVIDADES ORIENTADAS A ATENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS HASTA LA FECHA

En esta sección se presentan las actividades realizadas con el objetivo de atender las necesidades de las partes interesadas del Proyecto:

- Implementación del Sistema de Atención Ciudadana SAC, para que los usuarios de bonos y transferencias pueden emitir quejas, reclamos, requerimiento o incidentes existentes producto de la implementación del Proyecto desde marzo del 2021.

- Elaboración de un Perfilamiento de Género de las usuarias de los servicios de inclusión económica y social, abril 2021.
- Atención virtual como parte de los servicios de inclusión social (Desarrollo Infantil y Personas Adultas Mayores) desde marzo del 2020 hasta la actualidad debido a la declaratoria de estado de emergencia por la presencia del Covid-19.
- Actualización del Registro Social. Se realizó el proceso en la región amazónica.
- Elaboración del documento Componente de Comunicación para el Cambio Social y de Comportamientos, en el marco del Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil.
- Jornadas de fortalecimiento de conocimientos y capacitación técnica dirigida a los Comités Locales de Salud, para potenciar y fortalecer la intervención de los mismos en territorio. Las capacitaciones estuvieron divididas en: Modelo de Atención Integral en Salud, Alimentación y Nutrición Saludable, Vigilancia Comunitaria y Participación Ciudadana.
- Talleres para la identificación de mecanismos de mejora de los servicios de inclusión económica y social (Pujilí, Sigchos, Cayambe). Los talleres permitieron evidenciar las características de la prestación de los servicios en territorio, identificar buenas prácticas así como puntos para su fortalecimiento.
- Elaboración de la propuesta de *Plan para la mejora de las intervenciones de la política de protección social desde una perspectiva de género*.

A continuación, se resumen las actividades de realizadas durante el periodo de implementación del Proyecto hasta la fecha:

Cuadro 10. Actividades de participación realizadas en el marco de la implementación del Proyecto Red de Protección Social

| Nº | Actividad  | Grupos de partes afectadas  | Objetivo de la actividad   | Temas abordados   | Lugar   | Estado         |
|----|--|---|--|---|---------|----------------|
| 1  | Implementación del Sistema de Atención Ciudadana SAC   | Hogares con niños menores de 3 años en situación de pobreza y extrema pobreza que reciben transferencias monetarias   | Recepción de quejas y reclamos por parte de usuarios de servicios de inclusión económica | Mecanismos para emisión, procesamiento de quejas y reclamos por parte de usuarios de servicios de inclusión económica | Ecuador | Implementación |
| 2  | Atención virtual para servicios de desarrollo infantil | Niñas o niños menores a 3 años, de núcleos de hogar pobres, que participan en servicios de desarrollo infantil integral.<br>Equipo técnico del MIES encargado de la prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral | Dar continuidad a los servicios de inclusión social durante la pandemia Covid-19         | Protocolos para la prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral en el contexto de pandemia por Covid 19    | Ecuador | Implementación |



| N° | Actividad  | Grupos de partes afectadas  | Objetivo de la actividad  | Temas abordados  | Lugar                    | Estado                     |
|----|--|---|---|--|--------------------------|----------------------------|
|    |  | Equipo técnico MIES, encargado de la prestación de servicios de atención a personas adultas mayores.  |   |  |                          |                            |
| 3  | Perfilamiento de usuarias de servicios de inclusión económica y social   | Usuarios de los servicios de inclusión económica y social.  | Caracterizar económicamente a las usuarias de los servicios del MIES  | Características socio económicas de las mujeres beneficiarias de los Servicios de inclusión Económica.   | Ecuador                  | finalizado                 |
| 4  | Elaboración de la propuesta de Plan para la mejora de las intervenciones de la política de protección social desde una perspectiva de género | Usuarios de los servicios de inclusión económica y social.  | Generar, desde una perspectiva de género, una propuesta programática para el fortalecimiento y mejora de los servicios de inclusión económica y social, provistos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en el marco del Proyecto Red de Protección Social. | Identificación de líneas de acción orientadas al cierre de brechas de género en la prestación de los servicios de inclusión económica y social.                          | Ecuador                  | En proceso de finalización |
| 5  | Realización de talleres para la identificación de propuestas de mejora de los servicios de inclusión económica y social.                     | Usuarios de los servicios de inclusión económica y social.  | Identificar propuestas de mejora de los servicios de inclusión económica y social.  | Prestación de servicios de inclusión económica y social en comunidades indígenas   | Pujilí, Sigchos, Cayambe | Finalizado                 |
| 6  | Elaboración del documento Componente de Comunicación para el Cambio Social y de Comportamientos  | Niñas y niños, menores de 2 años, miembros de hogares en situación de pobreza, usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición<br>Madres gestantes en situación de pobreza, usuarias del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición | Definir estrategias y líneas de acción para la implementación de procesos de Comunicación para el Desarrollo que coadyuven a prevenir y disminuir la DCI, en el marco del Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la                          | Definición de estrategias comunicacionales para a implementación del Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil. | Ecuador                  | Finalizado                 |

| N° | Actividad   | Grupos de partes afectadas  | Objetivo de la actividad  | Temas abordados  | Lugar   | Estado         |
|----|---|---|---|--|---------|----------------|
| 7  | Jornadas de fortalecimiento de conocimientos y capacitación técnica dirigida a los Comités Locales de Salud | Equipos de prestación de servicios de salud, en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.<br>Equipo técnico MSP, encargado de la prestación de servicios de atención y acompañamiento en comunidades intervenidas en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil | Desnutrición Crónica Infantil.<br><br>Potenciar y fortalecer la intervención de los Comités Locales de Salud en la vigilancia comunitaria | Modelo de Atención Integral en Salud<br>Alimentación y Nutrición Saludable<br>Vigilancia Comunitaria<br>Participación Ciudadana. | Ecuador | Implementación |

Elaboración: UIP MIES,MSP,URS, 2023

## 5. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS HASTA LA FECHA

A continuación, se detallan los espacios organizados con actores de la sociedad civil y usuarios y prestadores de programas y servicios, con la finalidad de recabar elementos que permitan mejorar las propuestas que se plantean en el proceso de actualización del Proyecto<sup>8</sup>.

**Cuadro 11. Actividades de participación de las partes interesadas realizadas a la fecha**

| N° | Actividad   | Participantes  | Objetivo   | Lugar   | Fecha             |
|----|---|--|--|---|-------------------|
| 1  | Visita de campo - Entrevistas a habitantes de las comunidades | Habitantes de las comunidades visitadas.<br>Representantes del MIES, BM. | Conocer las condiciones de vida de la población de las comunidades visitadas | Guamote - Comunidad Tejar Balvanera, Chismaute Telán, Mercedes Cadena | 21 de marzo, 2021 |

<sup>8</sup> Para mayor detalle ver Anexo 1

| N° | Actividad  | Participantes   | Objetivo  | Lugar   | Fecha   |
|----|--|---|---|---|---|
| 2  | Taller "Por un Ecuador sin Desnutrición Crónica Infantil"  | 47 (24 mujeres, 23 hombres), representantes del MIES, MSP, STECSDI, MAG, GAD Chimborazo, Prefectura de Chimborazo, GADM Guamote, GADM Riobamba, Municipio Cantonal de Colta, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Cruz Roja de Chimborazo, CAF, Fundación Pacto por la Niñez, World Vision Ecuador, Fundación Amauta, CEDIS, Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP), Fundación Doctor Carlos Freire, Asociación Ecuatoriana de Nutrición Parenteral y Enteral ANNE- ASENPE, RED Nutrición Infantil, Fundación Esquel, Fundación Vida, Fundación CODESPA, Comité Ciudadano Distrital Salud, Organización de Mujeres Indígenas Chiquitanas (OMICH), Banco Mundial. | Motivar/apoyar a la sociedad civil a tomar la doble función de vigilancia de la ciudadanía y la participación en las soluciones (corresponsabilidad) con el fin de reducir la desnutrición crónica infantil en Chimborazo.            | Riobamba  | 23 de marzo, 2021   |
| 3  | Taller para la socialización y fortalecimiento del Proyecto Red de Protección Social.                                    | 6 participantes (3 mujeres, 3 hombres), representantes del Pueblo montuvio cantón Huaquillas, Pueblo Montuvio el Oro, Asociación de agricultores, FEINE, MIES, Banco Mundial.   | Identificar aportes al Proyecto Red de Protección Social desde la perspectiva de Pueblos y Nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montuvias.  | Virtual   | 28 de marzo, 2021   |
| 4  | Realización de talleres para la identificación de propuestas de mejora de los servicios de inclusión económica y social. | Cayambe: 24 participantes<br>Sigchos: 12 participantes<br>Pujilí: 13 participantes.   | Identificar propuestas de mejora de los servicios de inclusión económica y social.  | Cayambe, Pujilí, Sigchos.   | Cayambe: 14 de diciembre, 2022<br>Pujilí y Sigchos: 10 de febrero, 2023 |
| 5  | Mesas Intersectoriales Cantonales – Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Crónica Infantil.                 | Actores Permanentes:<br>- STECSDI<br>- GAD<br>- MSP<br>- MIES<br>- DIGERCIC<br>- MINEDUC<br>Actores no permanentes<br>- MAG<br>- MAATE  | Promover 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 estrategia de conformación de Mesas Intersectoriales Cantonales se consolidó a nivel nacional en 220 cantones <sup>9</sup> | Permanente  |

<sup>9</sup> Información tomada del documento PROYECTO DE INVERSIÓN INFANCIA CON FUTURO (STECSDI, octubre 2022).

| N° | Actividad | Participantes  | Objetivo  | Lugar | Fecha |
|----|-----------|--|---|-------|-------|
|    |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organismos de cooperación</li> <li>- Organizaciones sociales</li> <li>- Organizaciones comunitarias</li> <li>- Academia</li> <li>- Organizaciones indígenas.</li> </ul> | la desnutrición crónica infantil, a través de una gestión articulada que posibilite la provisión oportuna de los bienes y servicios del paquete priorizado. |       |       |

Fuente: MIES, 2023/ STECSDI, 2022/ STECSDI, 2023  
Elaboración: UIP MIES, 2023

## 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

### 6.1. Objetivos del programa

El Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto Red de Protección Social tiene los siguientes objetivos:

#### Objetivo General

Garantizar la participación eficaz de las partes interesadas del Proyecto, brindando información oportuna y propiciando espacios adecuados de divulgación y consulta.

#### Objetivos Específicos

- Definir mecanismos para la divulgación de información sobre la gestión del Proyecto.
- Determinar estrategias de consulta a las partes interesadas para lograr un diseño e implementación participativa del Proyecto.
- Orientar la implementación de mecanismos de quejas y reclamos para el fortalecimiento permanente del Proyecto.

### 6.2. Mecanismos para la divulgación de información

La divulgación de información permitirá a las partes interesadas conocer los objetivos, beneficios, riesgos e impactos del Proyecto. Se pondrá especial atención en informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables que han sido identificados. Los temas de interés o preocupación serán comunicados según el grupo al que corresponda y de acuerdo a las etapas de la ejecución del Proyecto. Estos temas se actualizarán periódicamente de acuerdo a las necesidades de información que se evidencien en las partes interesadas.

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

A continuación, se muestran los métodos previstos para la divulgación de información a las partes interesadas.

Cuadro 12 Estrategias para la divulgación de información

| N° | Grupos de partes afectadas   | Información para divulgar  | Método propuesto  | Periodicidad | Lugar   | Responsable   |
|----|--|--|---|--------------|---------|---|
| 1  | Miembros integrantes de los hogares, de los sectores priorizados, para la actualización del RS                           | Alcance del proceso de actualización del RS.<br>Requisitos y documentos que se requieren presentar durante la entrevista             | Campañas de socialización, previo levantamiento por barrido territorial.<br>Página web institucional URS<br>Material POP  | Permanente   | Ecuador | Coordinación General<br>Técnica de la URS<br>Dirección de Operaciones<br>Dirección de Registro del Sistema Interconectado<br>Unidad de Comunicación<br>Unidad implementadora del proyecto-URS                         |
| 2  | Hogares con niños menores de 3 años en situación de pobreza y extrema pobreza que reciben transferencias monetarias      | Mecanismos existentes para el cobro de transferencias monetarias.<br>Mejoras en los procesos para el cobro de transferencias.        | Página web institucional MIES<br>Redes sociales<br>Visita domiciliar (al momento de la prestación de servicios de atención)   | Permanente   | Ecuador | Dirección de comunicación MIES<br>Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana<br>Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones<br>Unidad de Implementación del proyecto - MIES |
| 3  | Niñas o niños menores a 3 años, de núcleos de hogar pobres, que participan en servicios de desarrollo infantil integral. | Mecanismos para el acceso a Servicios de Desarrollo Infantil Integral.<br>Cobertura de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral | Página web institucional MIES<br>Redes sociales<br>Visita domiciliar<br>Sistema de atención ciudadana.<br>* Se considerarán parámetros de pertinencia cultural y territorial para la emisión de la información. | Permanente   | Ecuador | Dirección de comunicación MIES<br>Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana<br>Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral<br>Unidad de Implementación del proyecto - MIES                               |
| 4  | Equipo técnico del MIES encargado de la prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral                          | Derechos laborales en el marco de la implementación del Proyecto - Estándar 2  | Página web institucional MIES<br>Talleres   | Semestral    | Ecuador | Dirección de Comunicación MIES<br>Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana<br>Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral<br>Unidad de Implementación del proyecto - MIES                               |

| N° | Grupos de partes afectadas  | Información para divulgar  | Método propuesto  | Periodicidad | Lugar   | Responsable   |
|----|---|--|---|--------------|---------|---|
| 5  | Niñas y niños, menores de 2 años, miembros de hogares en situación de pobreza, usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición | Mecanismos para el acceso a los servicios de salud.<br>Importancia de los controles de salud en niñas y niños<br>Importancia del acceso temprano a servicios de desarrollo infantil<br>Mecanismos para el acceso temprano a servicios de desarrollo infantil | Página web institucional MIES - MSP<br>Redes sociales<br>Visita domiciliar<br>Sistema de atención ciudadana.<br>* Se considerarán parámetros de pertinencia cultural y territorial para la emisión de la información.   | Permanente   | Ecuador | Direcciones de comunicación MIES-MSP<br>Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana MIES<br>Unidades operativas encargadas de la implementación de la Estrategia<br>Subsecretaría de Desarrollo Infantil MIES<br>Unidad de Implementación del proyecto - MIES<br>Unidad de Implementación del proyecto - MSP |
| 6  | Madres gestantes en situación de pobreza, usuarias del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador crece sin Desnutrición                                      | Mecanismos para el acceso a servicios de control prenatal<br><br>Mecanismos para el acceso a servicios de control posparto   | Página web institucional MSP<br>Redes sociales<br>Visita domiciliar<br>Sistema de atención ciudadana.<br><br>*Madres gestantes pertenecientes a Pueblos Indígenas:<br><br>a) Campaña informativa con material comunicacional impreso adaptado a la realidad cultural, y en medida de lo posible, con traducción a idiomas ancestrales<br><br>b) Socialización directa en espacios de articulación con los mismos PPNN | Permanente   | Ecuador | Dirección de comunicación MSP<br>Unidades operativas encargadas de la implementación de la Estrategia<br>Unidad de Implementación del proyecto - MSP  |
| 7  | Equipos de prestación de servicios de salud, en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil.   | Derechos laborales en el marco de la implementación del Proyecto - Estándar 2  | Página web institucional MSP<br>Talleres  | Semestral    | Ecuador | Unidades operativas encargadas de la implementación de la Estrategia<br>Unidad de Implementación del proyecto - MIES  |

Elaboración: UIP MIES,MSP,URS, 2023

### 6.3. Estrategia para la consulta.

El Proyecto Red de Protección Social promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas. Especialmente prestará atención a los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables cuya opinión será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevarán a cabo durante la ejecución del Proyecto. Los mecanismos propuestos deberán anclarse a los instrumentos existentes dentro de las instituciones involucradas en la implementación del proyecto.

El proceso de consulta busca que las partes interesadas tengan la oportunidad de formular inquietudes sobre el diseño, implementación, impacto y beneficios del Proyecto, así como aportar con propuestas para su continua mejora. Con esta finalidad se dará énfasis a la realización de espacios participativos de consulta como talleres, grupos focales, entre otros; 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.

**CUADRO 13. PROCESO DE CONSULTA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

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) representativas a nivel nacional, 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.

### 6.4. Cronograma estimado

Es importante mencionar que las actividades de divulgación y consulta pueden variar de acuerdo al desarrollo operativo del Proyecto, a las demandas e iniciativas de las partes interesadas, e incluso a la coyuntura política del país. A continuación, se presenta una estructura general del proceso para la divulgación y consulta sobre la implementación del Proyecto Red de Protección Social.

**CUADRO 14. ACTIVIDADES PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **Fase 1. Planificación y Coordinación**

- Reuniones de coordinación con unidades involucradas
- Preparación de información a ser divulgada
- Diseño de herramientas comunicacionales y material para la difusión.

**Fase 2. Ejecución**

- Entrega de material y capacitación para la difusión
- Difusión de información.

**Fase 3. Monitoreo**

- Levantamiento periódico de informes sobre actividades de difusión.

**CUADRO 15. ACTIVIDADES PARA LA REALIZACIÓN DE ESPACIOS DE CONSULTA**

**Fase 1. Planificación y coordinación.**

- Identificación de actores a ser convocados
- Diseño de estrategia para llevar a cabo espacios de consulta

**Fase 2. Ejecución**

- Convocatoria a actores
- Desarrollo de espacios de consulta
- Sistematización de aportes y análisis para su incorporación en el Proyecto

**Fase 3. Monitoreo**

- Levantamiento periódico de informes sobre consultas y respuestas a la ciudadanía

En el caso de la consulta, las instituciones ejecutoras se apoyarán con las unidades internas responsables de organizar procesos participativos. Además, se acudirá, en primera instancia, a convocar a espacios de participación con los que cuenta cada institución (Consejos Ciudadanos Sectoriales, por ejemplo), así como a organizaciones de la sociedad civil con énfasis en organizaciones representantes de pueblos y nacionalidades del Ecuador.

Se prevé que para los meses siguientes a la emisión del presente documento se realicen nuevos espacios de consulta desde las instituciones ejecutoras 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.

Semestralmente se levantarán informes sobre el estado de implementación de las actividades de divulgación y consulta, así como la planificación de otros espacios de participación.

## **6.5. Análisis de los comentarios**

El equipo del Proyecto Red de Protección Social documentará las actividades del PPPI relacionadas al proceso de divulgación de la información. Asimismo, se recopilarán y examinarán las consultas realizadas con las partes interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupaciones de las partes interesadas. Los resultados del análisis de esta información serán plasmados en informes que se presentarán periódicamente por las Unidades de Implementación del Proyecto a la UIP-MIES, para su sistematización y envío al equipo del Banco Mundial.



## 7. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Proyecto Red de Protección Social se compromete a que la gestión de las quejas y reclamos será accesible para todas las partes interesadas del Proyecto, y se ajustará a parámetros de calidad y pertinencia cultural. En ese sentido, el mecanismo atenderá y dará respuesta de manera adecuada y oportuna a sus usuarios.

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. Debido a la dimensión del Proyecto, y a las temáticas que se manejan dentro de él, el mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos se manejará desde cada una de las instituciones ejecutoras:

- **Ministerio de Inclusión Económica y Social.** 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 3). Fruto de estos análisis se plantean unas primeras propuestas resumidas en el cuadro que se muestra a continuación.

CUADRO 16 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).

- **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 Salud Pública.** El Ministerio cuenta con un Modelo de Gestión de Requerimientos e Inconformidades Ciudadanas 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.

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.

A fin de 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 para 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 las comunidades bajo su jurisdicción 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 de 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.

## 7.1. Definiciones

- **Consulta:** expresión oral o escrita por parte de las personas, que tengan dudas y/o requieran información sobre un tema específico relacionado con las actividades del Proyecto.
- **Queja administrativa:** en un procedimiento administrativo ante el Estado, los administrados pueden formular una queja contra los defectos de tramitación de su solicitud. Estos defectos pueden ser la paralización del procedimiento, infracción de los plazos establecidos legalmente, omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia correspondiente, censura o descontento que formula cualquier persona sobre la conducta o actuar del personal en el desarrollo de sus funciones<sup>10</sup>.
- **Reclamo:** mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un bien o servicio en el marco del Proyecto. Para fines del presente Proyecto, serán considerados indistintamente los términos de queja y reclamo. No en tanto, se realiza la diferencia con una queja administrativa.
- **Titular de la queja o reclamo:** es una persona natural o jurídica que utiliza alguna de las vías antes descritas para presentar su queja o reclamo.

---

<sup>10</sup> Artículo 169° de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

## 7.2. Proceso para la recepción de quejas, reclamos y consultas

Con el fin de contar con un mecanismo accesible e inclusivo, se implementarán diversas vías para que se puedan presentar quejas, reclamos y consultas. Considerando que las instituciones encargadas de la implementación del Proyecto cuentan con sistemas propios de atención a los usuarios de sus servicios, estos serán asumidos como mecanismos de quejas y reclamos que aportarán al diseño e implementación del Proyecto. A continuación se detallan los sistemas existentes.

### 7.2.1. MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL - SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

El Sistema de Atención Ciudadana, es el instrumento a través del cual los usuarios de los servicios de atención del MIES pueden emitir quejas, reclamos, consultas o incidentes.

A continuación se detalla, a manera general, el proceso implementado por el SAC cuando la queja o el reclamo es recibido desde el Call Center o desde el Balcón de Servicios:

1. Solicitud de los datos personales del usuario, representante y/o tercera persona.
2. Verificación en el SIPPS a qué tipo de transferencia monetaria accede el usuario.
3. Ingreso de la alerta presentada en el SAC llenando toda la información solicitada.
4. Envío del trámite al supervisor de Call Center o de Balcones de Servicio, según sea el caso
5. Envío del trámite a la Unidad Responsable.

En el siguiente cuadro se explican las acciones que cada unidad responsable realiza al recibir una queja o un reclamo.

Cuadro 17. Acciones realizadas por la SANCCO al recibir solicitud de SAC

|   |
|---|
| <p><b>Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cuando recibe un Reclamo de Puntos Pago:</b> Debe proceder conforme lo establece la Normativa Legal Vigente. En el SAC debe ingresar la información de las gestiones realizadas dentro de 10 días y tiene un plazo máximo de 30 días para cerrar el trámite indicando las acciones.</li> <li>- <b>Cuando recibe una Queja de Puntos Pago:</b> Debe proceder conforme lo establece la Normativa Legal Vigente. En el SAC debe ingresar la información de las gestiones realizadas dentro de 10 días y tiene un plazo máximo de 30 días para cerrar el trámite indicando las acciones.</li> <li>- <b>Cuando recibe un Reclamo de Pago en Cuenta:</b> Verificar en el SIPPS y enviar un correo electrónico a la Entidad Financiera para la confirmación de pagos, con la información obtenida se deberá cerrar el ticket, máximo en un plazo de 7 días. En caso de coactivas, se envía un correo electrónico a la Entidad Financiera para consultar el motivo de la Coactiva, el tiempo de respuesta es en un plazo máximo de 7 días.</li> <li>- <b>Cuando recibe una Consulta:</b> Respecto al estado de una denuncia manual, se debe revisar en las matrices de denuncias manuales y cerrar el trámite con la información necesaria para conocimiento del usuario, en un máximo de 7 días.</li> </ul> <p><b>Dirección de Administración de Datos:</b></p> |
|---|

- **Cuando recibe Incidentes:** Verificar en la base de datos y reportes internos con el número de cédula del usuario. En un plazo máximo de 10 días, cerrar el trámite indicando las acciones realizadas.

**Dirección de Emprendimientos**

- **Cuando recibe un Incidente:** Verificar en la base de datos y reportes internos con el número de cédula del usuario. En un plazo máximo de 7 días, cerrar el trámite indicando las acciones realizadas.

Adicionalmente, las quejas y reclamos que se ingresen por pedido del Defensor del Pueblo u otras Instituciones públicas y privadas, deberán ser tramitadas por la Unidad Administrativa responsable. Asimismo, las quejas, reclamos, incidentes y preguntas que se presenten referentes a otros servicios que presta el MIES, deberán ser atendidos por cada Unidad Administrativa responsable del servicio.

Fuente y elaboración: SANCCO MIES, 2022

### 7.2.2. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA - MODELO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTO CIUDADANO (MGRIC)

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 través del cual el usuario puede dejar su requerimiento o inconformidad en la ventanilla única de atención al usuario de Planta Central, Coordinaciones Zonales, Direcciones Distritales o Establecimientos de tercer nivel y Hospitales Generales; el sistema permite automatizar el registro, enrutamiento, direccionamiento y gestión de los requerimientos e inconformidades ciudadanas.

El procedimiento para la gestión de inconformidades según el Modelo en mención es:

- **Recepción y direccionamiento:** Los usuarios podrán presentar sus requerimientos e inconformidades a través del Contact Center, Ventanilla o Unidad de Atención al Usuario (UAU) y otros mecanismos que para el efecto dispusiere el Ministerio de Salud Pública.
- **Gestión:** Incluye tanto el análisis de los requerimientos e inconformidades presentadas, como la elaboración de respuesta al ciudadano. Una vez que se gestiona la inconformidad, se deberá registrar la respuesta en la herramienta informática, de tal manera que automáticamente se cierre el caso y se entregue la notificación al usuario.

El ciudadano podrá verificar su respuesta al correo electrónico registrado, caso contrario puede volver a comunicarse a la línea 171 opción 3. En el caso de las inconformidades o requerimientos ciudadanas anónimos se procede con el registro según el procedimiento de ingreso sin solicitar datos personales y se informa el número de caso, de la misma manera se emite un número de caso (número de caso) y es gestionado como como todos los trámites.

### 7.2.3. UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL - MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para el caso de la URS y sus operadoras prestadoras de servicio, el mecanismo incluye el tratamiento de quejas y reclamos desde su presentación hasta su resolución. El proceso de solución se realizará de acuerdo con la organización y estructura que cuenta la URS.

Las Unidades de talento humano establecerán una instancia de recepción de quejas y reclamos, en coordinación con las operadoras prestadoras del servicio para el levantamiento y actualización del registro Social, para el caso de los trabajadores contratados bajo cada operadora a través de la bitácora de novedades, que se encuentra habilitada en el panel de control.

### 7.2.4. BANCO MUNDIAL

Finalmente, el mecanismo de quejas (GRS por sus siglas en inglés) es una vía para que las personas y las comunidades presenten quejas directamente al Banco Mundial si se considera que un proyecto del Banco Mundial tiene o es probable que tenga efectos adversos en ellos, su comunidad o su medio ambiente. El GRS mejora la capacidad de respuesta y la responsabilidad del Banco Mundial hacia las comunidades afectadas por el proyecto al garantizar que las quejas se revisen y aborden con prontitud.

Cualquier individuo o comunidad que crea que un proyecto financiado por el Banco Mundial les ha afectado o es probable que les afecte de manera adversa puede presentar una queja por escrito mediante los siguientes canales:

- Portal web: [www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)
- Correo electrónico: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- Carta: Av. 6 de diciembre y Boussingault (esquina) Edificio T6, piso 13
- Carta: Sede del Banco Mundial en Washington en el Servicio de reparación de reclamos bancarios (GRS) MSN MC 10-1018 1818 H St. NW Washington DC 20433, EE. UU.

## 7.3. Lineamientos para considerar

Para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos del Proyecto Red de Protección Social se tomarán en consideración los siguientes lineamientos:

- Es de interés del Proyecto que se gestione de manera oportuna y apropiada todos los reclamos y quejas presentados, ya que la correcta implementación permitirá el fortalecimiento de vínculos de confianza y la prevención de posibles conflictos.
- Todas las personas que deseen presentar una queja tienen el derecho a no ser discriminadas, a ser tratadas con respeto y recibir la orientación necesaria sobre el proceso y demás temas que sean de su interés-
- Las Unidades de Implementación del Proyecto deberán asegurar la difusión del mecanismo de atención a quejas y reclamos y propiciar su accesibilidad a los grupos de interés, con especial énfasis en los grupos vulnerables.

- Las Unidades de Implementación del Proyecto deberán asegurar que cada queja, reclamo o consulta, en las distintas etapas, se documenten y que realice el respectivo seguimiento.

Los siguientes tipos de quejas y reclamos requerirán de un tratamiento especial:

- Quejas relacionadas con temas laborales, incluyendo casos de acoso sexual asociadas a aspectos laborales, deberán tener un tratamiento separado que se oriente a proteger la confidencialidad de los afectados y evitar represalias asociadas a la presentación de la queja, y de ser el caso instruir a los afectados a presentar sus quejas a las entidades especializadas
- Quejas relacionadas con violencia basada en género, incluyendo casos de explotación sexual, abuso, acoso y agresión sexual. En estos casos las quejas deberán derivarse a las entidades competentes.
- Quejas relacionadas a la participación de pueblos indígenas, cuya atención debe responder bajo parámetros de pertinencia cultural.

#### **7.4. Archivo y documentación**

Una vez finalizada la resolución de la queja o reclamo, y habiendo notificado al titular del caso, se pasará a almacenar toda la documentación generada. Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja o reclamo, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.

Cabe indicar que, con el objetivo de contar con una adecuada gestión del Proyecto y brindar atención a las partes interesadas, las Unidades de Implementación del Proyecto en coordinación con las unidades institucionales designadas para el efecto, mantendrán el registro del número de quejas y reclamos recibidas y atendidas durante todo el Proyecto. De manera semestral, cada UIP remitirá a la UIP-MIES un reporte que, contendrá un resumen de las principales preocupaciones manifestadas a través del mecanismo, las medidas implementadas, tiempos de atención, entre otros elementos que se considere importantes. La sistematización de estos reportes será remitida al equipo del Banco Mundial.

## **8. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

La implementación del PPPI recae sobre la responsabilidad de las instituciones encargadas de la gestión del Proyecto. Cada una de ellas identificará las áreas operativas que permitirán la ejecución de las actividades y, desde la Unidades de Implementación del Proyecto se reportarán el seguimiento y cumplimiento oportuno de las mismas.



## 8.1. Recursos

Las UIP conformadas en las instituciones encargadas de la implementación del Proyecto, a través de su especialista social, serán las encargadas de las actividades de participación de las partes interesadas previstas en el Plan. El especialista social tendrá el soporte técnico de las unidades operativas identificadas para la implementación del PPPI.

## 8.2. Funciones y responsabilidades de gestión.

A continuación, se expone de manera breve las áreas de cada institución que intervienen en la implementación del Plan, así como las responsabilidades que, en el ámbito de sus respectivos estatutos, los relacionan en el proceso.

### 8.2.1. 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, generación de mecanismos de divulgación y consulta. Las unidades operativas identificadas son las siguientes:

Cuadro 18. Responsabilidades de unidades del MIES para la implementación del PPPI

| Institución                                | Unidad Operativa  | Responsabilidad Estatuto  | Responsabilidad PPPI   |
|--|---|---|--|
| Ministerio de Inclusión Económica y Social | Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones | <b>Misión:</b> 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.   | Generación de información referente a Transferencias Monetarias, para difusión y consultas               |
|  | Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral                               | <b>Misión:</b> 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 pobreza y extrema pobreza, situación de vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria; y, procesos de Acompañamiento Familiar. | Generación de información referente servicios de desarrollo infantil integral, para difusión y consultas |
|  | Dirección de Comunicación Social  | <b>Misión:</b> 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  |

| Institución | Unidad Operativa   | Responsabilidad Estatuto  | Responsabilidad PPPI                             |
|-------------|--|---|--|
|             | <b>Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana.</b> | <b>Misión:</b> 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. | Operación del SAC.                               |
|             | <b>Dirección de Administración del Talento Humano</b>        | <b>Misión:</b> Administrar, gestionar y controlar el desarrollo e implementación de los subsistemas de talento humano, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, normas técnicas, políticas, métodos y procedimientos, a fin de lograr el permanente mejoramiento, eficiencia y eficacia de la gestión institucional.   | Atención a consultas y difusión de información.  |
|             | <b>Unidad de Implementación del proyecto - MIES</b>          | 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 de actividades del PPPI |

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

## 8.2.2. 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 PPPI, 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 19. Unidades responsables para la implementación del PPPI -MSP

| Institución                        | Unidad Operativa   | Responsabilidad Estatuto  | Responsabilidad PPPI   |
|------------------------------------|--|---|--|
| <b>Ministerio de Salud Pública</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección Nacional de Salud Intercultural y Equidad.</li> <li>- Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión</li> <li>- Dirección Nacional de Participación Social en Salud.</li> </ul> | <b>Misión:</b> 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 vulnerable, 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. | Generación de insumos e información para difusión.<br>Atención a consultas |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>Dirección de Comunicación, Imagen y Prensa</b> | <b>Misión.</b> 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. | Generación de recursos comunicacionales y difusión de información |
|  | <b>Unidad de Gestión del Proyecto</b>             | 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.             | Coordinación, monitoreo y reporte de actividades del PPPI.        |

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

### 8.2.3. 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 20. Unidades responsables de la implementación del PPPI - URS

| Institución                      | Unidad Operativa  | Responsabilidad Estatuto   | Responsabilidad PPPI   |
|----------------------------------|---|--|--|
| <b>Unidad de Registro Social</b> | <b>Coordinación General Técnica de la URS</b>                     | <b>Misión:</b> 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. |
|                                  | <b>Dirección de Operaciones</b>                                   | <b>Misión:</b> 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    |
|                                  | <b>Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales</b> | <b>Misión:</b> 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    |
|                                  | <b>Dirección de Comunicación Social</b>                           | <b>Misión.</b> 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          |

| Institución | Unidad Operativa                              | Responsabilidad Estatuto  | Responsabilidad PPPI                                       |
|-------------|---|---|--|
|             | <b>Unidad implementadora del proyecto-URS</b> | 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, 2022

Las acciones orientadas a la implementación del PPPI considerarán, además de las unidades detalladas en los cuadros anteriores, la estructura institucional desconcentrada de las instituciones co-ejecutoras del Proyecto, con la finalidad de facilitar la gestión del Plan a nivel local. De igual manera, la definición de responsabilidades puede variar dependiendo de la etapa de implementación del proyecto, la coyuntura institucional, y demás circunstancias que impliquen el involucramiento de otras áreas.

## 9. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

### 9.1. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Los informes sobre los procesos de divulgación y consulta a partes interesadas, así como los reportes de la gestión relacionada con las quejas y reclamos, serán preparados por el/los especialistas Sociales del Proyecto, en coordinación y apoyo de las áreas involucradas en la implementación del PPPI, de las entidades ejecutoras del Proyecto. Los informes presentados deberán incluir, al menos, los avances realizados en la implementación del PPPI.

## 10. FIRMAS

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

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Espacios de participación y consulta

- **Visita técnica Chimborazo**

**Actividad:** Visita de campo - Entrevistas a habitantes de las comunidades  
**Lugar:** Guamote - Comunidad Tejar Balvanera, Chismaute Telán, Mercedes Cadena  
**Fecha:** 21 de marzo, 2022  
**Participantes:** Representantes del MIES, BM. Habitantes de las comunidades visitadas.  
**Resumen:**

Los habitantes de las comunidades han observado cambios en el clima de la región durante los últimos años, lo que está afectando la producción agrícola y, por ende, los medios de vida de su población. Hay una disminución de la cantidad y calidad de la producción de los cultivos que tradicionalmente se desarrollan en las comunidades (cebada, papas, habas, chochos), así como de las actividades pecuarias tradicionales que mantenían sus habitantes. En sus procesos de producción hay un mayor uso de productos químicos (hasta tres ciclos por cultivo) sin obtener los volúmenes de producción esperados. Para mejorar sus ingresos, además de la agricultura, se dedican a la ganadería, cuya producción de leche se privilegia para la venta y no el consumo. Las comunidades experimentan flujos migratorios por temporadas, ya que su población se desplaza para trabajar como jornaleros fuera de la comunidad, generalmente dejando a sus hijos al cuidado de los mayores de la familia. Se observa que gran parte de los pajonales han sido devastados, los suelos improductivos están abandonados y las prácticas agrícolas de preparación del suelo se están perdiendo; la población adulta mayor (en gran medida) recurre a la venta de sus animales de corral para solventar sus gastos.

- **Taller “Por un Ecuador sin Desnutrición Crónica Infantil”**

**Actividad:** Taller participativo  
**Lugar:** Riobamba  
**Fecha:** 23 de marzo, 2021  
**Participantes:** 47 (24 mujeres, 23 hombres), representantes del MIES, MSP, STECSDI, MAG, GAD Chimborazo, Prefectura de Chimborazo, GADM Guamote, GADM Riobamba, Municipio Cantonal de Colta, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Cruz Roja de Chimborazo, CAF, Fundación Pacto por la Niñez, World Vision Ecuador, Fundación Amauta, CEDIS, Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP), Fundación Doctor Carlos Freire, Asociación Ecuatoriana de Nutrición Parenteral y Enteral ANNE- ASENPE, RED Nutrición Infantil, Fundación Esquel, Fundación Vida, Fundación CODESPA, Comité Ciudadano Distrital Salud, Organización de Mujeres Indígenas Chiquitanas (OMICH), Banco Mundial.

**Objetivo de la reunión:** Motivar/apoyar a la sociedad civil a tomar la doble función de vigilancia de la ciudadanía y la participación en las soluciones (corresponsabilidad) con el fin de reducir la desnutrición crónica infantil en Chimborazo.

### **Resumen**

El Banco Mundial presentó la problemática de la desnutrición crónica infantil (DCI) en niños menores de 5 años, sus causas (bajo peso al nacer, prematuridad, estado de salud y nutricional gestante, educación de la madre), prácticas claves (lactancia materna exclusiva, lavado de manos e higiene y alimentación), e intervenciones necesarias (vacunas de neumococo y rotavirus, agua segura y saneamiento y entorno de la vivienda y comunidad) para poder combatir este fenómeno. En la presentación se incluyeron observaciones de la visita técnica del Banco Mundial y los Ministerios e Instituciones del Gobierno (MIES, MSP, URS, STECSDI) en Guamote que muestran que no se ha logrado incluir a los niños en el servicio de CNH (Creciendo con Nuestros Hijos) y que existe una brecha de niños que deberían recibir el paquete priorizado completo y los que realmente lo reciben.

El Banco Mundial planteó que, para convertir la estrategia del Gobierno “Ecuador Crece Sin Desnutrición” en una acción real, es de suma importancia que haya un compromiso social. Ecuador cuenta con estrategias, respaldo político, presupuesto y datos para lograr los objetivos, pero se necesita el monitoreo desde la sociedad civil. A través de la experiencia exitosa en la reducción de DCI en Perú se ejemplificó la importancia del rol que tiene la sociedad civil a través de la vigilancia ciudadana y el seguimiento concertado. La sociedad civil es vital para visibilizar la problemática y la necesidad de cambiar las prácticas para la prevención de la DCI. Además, las conversaciones con la población indígena son fundamentales, ya que la DCI se encuentra sobre todo en la población indígena, en situación de pobreza, en zonas rurales y entre miembros de la sociedad con menos instrucción educativa.

### **Principales comentarios de los participantes:**

- La mayoría de los participantes en el taller son representantes de organizaciones, no hay nadie de las familias afectadas por DCI.
- Se debería crear un foro desde la perspectiva indígena. Las realidades presentadas en estos tipos de mesas varían de acuerdo con la realidad de cada familia.
- Los problemas son estructurales (pobreza, desempleo y falta de ingresos, deudas, falta de alimentación, falta de inversión privada en las zonas rurales, efectos de la pandemia y trabajo infantil).
- No se escucha a la población indígena.
- Hay una falta de transparencia y respuesta de parte de la clase política.
- Falta de un trabajo/enfoque coordinado

### **Respuestas/reacciones:**

- Es importante generar un trabajo coordinado y articulado entre los diferentes actores.

- Es importante la realización de espacios de consulta para alcanzar los objetivos de la política.
  - Estos espacios deberían estar conformados también por autoridades que toman las decisiones.
  - El Banco Mundial propone que exista transparencia en la difusión de información y datos, así como que exista corresponsabilidad desde la sociedad civil respecto al monitoreo de la situación de la niñez, en especial de aquella en vulnerabilidad.
- **Taller para la socialización y fortalecimiento del Proyecto Red de Protección Social.**

**Actividad:** Taller participativo

**Lugar:** Virtual

**Fecha:** 28 de marzo, 2021

**Participantes:** 6 participantes (3 mujeres, 3 hombres), representantes del Pueblo montuvio cantón Huaquillas, Pueblo Montuvio el Oro, Asociación de agricultores, FEINE, MIES, Banco Mundial.

**Objetivo:** Identificar aportes al Proyecto Red de Protección Social desde la perspectiva de Pueblos y Nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montuvias.

**Resumen:**

Desde la Unidad de Implementación del Proyecto – MIES se presentó información general sobre el Proyecto, entre lo que se destaca: objetivos, base conceptual (principios de equidad, integración y sostenibilidad), campos de acción del Proyecto; además se hizo una explicación sobre el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, enfatizando en el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS1, EAS2, EAS7 y EAS10). Se mencionó que los estándares mencionados son la razón por la cual se crea estos tipos de espacios para poder escuchar y conocer desde la perspectiva de Pueblos y Nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montuvias; además se plantea este espacio como un momento para conocer y fortalecer el Proyecto como tal.

Entre las reacciones y comentarios de los participantes se pueden mencionar las siguientes:

- Es importante enfocarnos en niños menores de 5 años y adultos mayores. Las zonas rurales se ven afectadas por la migración y la pobreza. Los niños son los más aquejados por falta de alimentos, no se alimentan como es necesario para un crecimiento óptimo lo que también afectará su aprendizaje y resultados escolares.
- En las zonas rurales hay una falta de personal de salud para atender a la gente en situaciones de emergencia, falta de vacunas (importante para niños) procesos burocráticos que generan demoras en la provisión de servicios.
- Se efectúan visitas de salud, pero no responden a los horarios de la gente: el personal llega cuando la gente está trabajando en el campo.
- Los proyectos del gobierno deberían tener promotores de salud comunitarios. Es importante capacitar a ellos para difundir información antes y después del parto y sobre la alimentación de niños menores ya que muchas madres carecen de los conocimientos necesarios.
- La vida en el campo es compleja, ya no hay inviernos, no hay agua, falta de trabajo, falta de ingresos. Hace falta apoyo a los pequeños agricultores: semillas o herramientas, no



tanto con bonos. No hay acceso a créditos para adultos mayores. El apoyo a la población en las zonas rurales es urgente.

A raíz de los comentarios emitidos, se explicó a los participantes que la información que respalda a la formulación del Proyecto evidencia que, en efecto, la problemática es persistente en las zonas rurales por lo que se busca afianzar el trabajo que se realiza en esas zonas. De igual manera, si bien el Proyecto no se enfoca en la promoción de actividades productivas, se mencionó que es importante canalizar este tipo de solicitudes por las instancias correspondientes.

## ANEXO 2

### TALLER: SERVICIOS DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL PARA LA POBLACIÓN INDÍGENA CAYAMBE, PUJILÍ Y SIGCHOS Informe

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, en la implementación del Proyecto o que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de su gestión. Este instrumento está estructurado sobre la base de 10 estándares ambientales y sociales – EAS, mismos que plantean mecanismos y orientaciones para precautelar los derechos de los actores que intervienen en la gestión del Proyecto, así como a asegurar que los beneficios del proyecto tengan incidencia en toda la población objetivo, en particular de los grupos *menos favorecidos o vulnerables*<sup>11</sup>.

En este contexto, el EAS 7 contribuye a la reducción de la pobreza y al desarrollo sostenible garantizando que los proyectos financiados con recursos del Banco Mundial *mejoren las oportunidades de los pueblos indígenas*, asegurando la preservación de sus características culturales. Para ello, como parte de la gestión del Proyecto Red de Protección Social, desde el MIES se ha previsto la ejecución de un grupo de talleres que permitan levantar la información necesaria para la identificación de problemáticas y potenciales propuestas de mejora en la prestación de servicios de inclusión económica y social en la población indígena.

#### I. ALCANCE

Los talleres estuvieron orientados a evidenciar cómo se realiza la prestación de los servicios de inclusión económica y social provistos por el MIES en el marco del Proyecto Red de Protección Social: Servicios de Desarrollo Infantil Integral (CDI, CNH) y Transferencias monetarias (BDH, BDHV); en comunidades mayoritariamente indígenas. Esto con el objetivo de identificar acciones que pudieran aportar en la inclusión de un enfoque de pertinencia cultural y territorial en los servicios mencionados.

#### II. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS TALLERES

| LUGAR   | FECHA    | MODALIDAD | HORA          | ASISTENTES  |
|---------|----------|-----------|---------------|---|
| Cayambe | 22/12/14 | Taller    | 10h00 - 13h00 | 24 usuarios de los servicios de inclusión económica y social, miembros de comunidades indígenas |

<sup>11</sup> El MAS señala que *las expresiones “menos favorecidos” o “vulnerables” hacen referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto.*

|                |          |        |               |   |
|----------------|----------|--------|---------------|---|
| <b>Pujilí</b>  | 23/02/10 | Taller | 9h00 – 11h30  | 13 usuarios de los servicios de inclusión económica y social, miembros de comunidades indígenas |
| <b>Sigchos</b> | 23/02/10 | Taller | 14h30 – 17h00 | 12 usuarios de los servicios de inclusión económica y social, miembros de comunidades indígenas |

### III. EJECUCIÓN DE LOS TALLERES

Los talleres se realizaron bajo la misma metodología. Se realizaron tres momentos:

- 1. Introducción del taller.** A partir de la generación de un espacio de interacción entre los facilitadores y las personas convocadas, se realizaron actividades para explicar el objetivo del taller y conocer a los asistentes. Así mismo se realizó una explicación del funcionamiento de los servicios de inclusión económica y social a revisarse en el taller: CDI, CNH, BDH, BDHv.
- 2. Ejecución de mesas de trabajo.** Se realizaron mesas de trabajo, conformadas por las personas asistentes, y lideradas por un facilitador.

La discusión en cada mesa giró alrededor de cuatro estándares sobre la prestación de servicios: disponibilidad, accesibilidad, calidad, adaptabilidad / pertinencia cultural. En las mesas, los facilitadores plantearon preguntas que permitieran la discusión entre los participantes (ver tabla 1); las ideas fueron recogidas por los facilitadores para su posterior sistematización.

CUADRO 21. PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA TALLER

| Estándar              | Descripción   | Preguntas CDI   | Preguntas CNH  |
|-----------------------|---|---|--|
| <b>Disponibilidad</b> | Garantizar la disponibilidad de bienes, servicios e infraestructura adecuada, y suficiente talento humano capacitado para la prestación de servicios. | Existen suficientes CDI?<br>El número de educadoras es suficiente para el número de niños?<br>Consideran que los CDI son adecuados?<br>(Infraestructura)<br>Considera que los CDI cuentan con los materiales suficientes que requieren los niños? | Existen suficientes educadoras para el número de niños?<br>Han recibido mensajes de texto?<br>Con qué frecuencia son visitados? Es suficiente?<br>Número de visitas. |

| Estándar             | Descripción   | Preguntas CDI  | Preguntas CNH  |
|----------------------|---|--|--|
| <b>Accesibilidad</b> | Garantizar que las intervenciones sean accesibles a todas las personas (física, económicamente), especialmente a grupos de atención prioritaria o tradicionalmente excluidos o discriminados. | <p>Qué opinan de la ubicación del CDI? Es fácil llegar?</p> <p>Requieren de algún medio de transporte adicional para llegar al CDI?</p> <p>Cuánto tiempo demoran en llegar?</p> <p>Ha tenido complicaciones para ser usuario de los CDI? (requisitos, trámites, orientación institucional)</p>           | <p>Ha tenido complicaciones para ser usuario de los CNH? (requisitos, trámites, orientación institucional)</p> <p>Recibe mensajes de textos?</p> <p>La educadora accede fácilmente a su hogar?</p> |
| <b>Calidad</b>       | Garantizar estándares de calidad para la satisfacción de las necesidades de la población.   | <p>Consideran que sus niños han adquirido nuevos conocimientos y habilidades en el CDI?</p> <p>Cómo es el trato de las educadoras a los niños?</p> <p>Las condiciones del CDI son buenas (espacio, equipamiento)?</p> <p>Considera que el CDI es un espacio seguro (en términos de salud, seguridad)</p> | <p>La tutoría brindada cumple con sus necesidades? Hay espacios para preguntas? Se resuelven las consultas realizadas? Considera que el tiempo de la asesoría es suficiente?</p>                   |
| <b>Adaptabilidad</b> | Garantizar que las intervenciones se adapten a los contextos territoriales, culturales y sociales en el país.   | <p>Consideran que las actividades de cuidado respetan las particularidades culturales? Cómo?</p> <p>Las actividades de juego, alimentación, etc., se realizan en consideración de las características culturales y territoriales?</p>  | <p>La asesoría brindada da énfasis a las particularidades culturales y del territorio: costumbres, lenguaje, actividades productivas, otros.</p>   |

- 3. Presentación de resultados.** Una vez realizadas las mesas de trabajo, se realizó una plenaria en la que los facilitadores expusieron los resultados obtenidos. Así mismo se resolvieron las preguntas que los asistentes tenían.

#### IV. HALLAZGOS.

Del diálogo establecido con los asistentes a los talleres, se tienen las siguientes conclusiones:

**CUADRO 22. SISTEMATIZACIÓN DE APORTES DE MESAS DE TRABAJO.**

| Estándar              | Aportes   |
|-----------------------|---|
|                       | <b>CDI</b>  |
| <b>Disponibilidad</b> | Existen suficientes educadoras en los CDI de la zona.                               |
|                       | Hay comunidades donde no existe un CDI cercano, lo que dificulta el acceso a ellos. |

| Estándar                           | Aportes  |
|------------------------------------|--|
|                                    | Para algunos de los participantes es necesario contar con más material didáctico y material para juego.  |
|                                    | El cambio de educadoras genera un impacto en los niños: no quieren ir al CDI, se necesitan nuevos procesos de adaptación, etc.   |
|                                    | Existe conformidad respecto a la entrega de alimentos en los centros, sin embargo se considera que deben aumentar la porción para que los niños no se queden con hambre  |
|                                    | Es preciso revisar la provisión de material de aseo en los centros   |
|                                    | Es preciso revisar la provisión de insumos de primeros auxilios  |
|                                    | La comunidad ayuda con el pago de créditos realizados por los profesores para la construcción de los centros   |
|                                    | Infraestructura prestada.  |
| <b>Accesibilidad</b>               | Lo lejano en la ubicación de los centros dificulta el acceso a ellos. Se solicita retomar la provisión de recorridos.  |
|                                    | No existen inconvenientes ni dificultades para el ingreso de los niños al servicio   |
| <b>Calidad</b>                     | Los padres coinciden en que han notado un desarrollo positivo en los conocimientos y habilidades de los niños y niñas.   |
|                                    | Se considera que el CDI es un espacio seguro.  |
|                                    | Se recomienda tener más espacio en los centros.  |
|                                    | Por cuestiones de ubicación y de infraestructura, las aulas en las zonas suelen ser frías.   |
|                                    | Se concluye que los niños reciben buenos tratos en los centros   |
|                                    | Hay que garantizar que los centros cuenten con los servicios básicos, en particular con agua potable.  |
|                                    | Mantenimiento de la infraestructura  |
| <b>Adaptabilidad / Pertinencia</b> | Se sugiere la integración de educadoras que pertenezcan a la comunidad   |
|                                    | Si bien se considera que la lengua se está perdiendo en los niños, existen prácticas que se sugiere que sean reforzadas. En particular, se recata aquellas prácticas donde las educadoras ayudan a preservar la lengua.  |
| CNH                                |  |
| <b>Disponibilidad</b>              | - No todos los usuarios reciben mensajes de texto<br>- Reciben visitas de las educadoras semanalmente  |
| <b>Accesibilidad</b>               | - No existen complicaciones para acceder al servicio<br>- Las educadoras acceden fácilmente a los hogares  |
| <b>Calidad</b>                     | - El servicio cumple con las necesidades de los usuarios<br>- Las visitas de las educadoras incluyen espacios para preguntas y estas son resueltas de manera efectiva.<br>- Consideran que es un servicio útil<br>- Reciben buen trato por parte de las educadoras |
| <b>Adaptabilidad / Pertinencia</b> | - El servicio se presta en español   |

En lo que corresponde a las transferencias monetarias, los asistentes plantearon dos temas puntuales:

- La existencia de dificultades en el traslado para ir a cobrar los bonos.
- La existencia de fallas en el sistema (informático) al momento de hacer el cobro.

Adicionalmente se pueden observar otros elementos generales que tienen relación con la prestación de los servicios:

- Hay desconocimiento sobre la existencia y funcionamiento de los mecanismos de quejas y reclamos.

### ANEXO 3. 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 siguiente<sup>1</sup>:

- 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

<sup>1</sup> 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 10<sup>2</sup>, 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

---

<sup>2</sup> 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

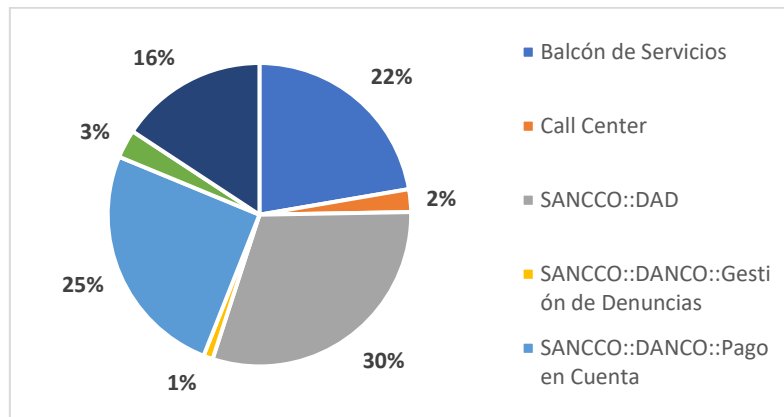
Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social

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         |
| <b>TOTAL</b>                              |           | <b>345</b> | <b>106</b> | <b>101</b> | <b>108</b> | <b>130</b> | <b>149</b> | <b>146</b> | <b>119</b> | <b>264</b> | <b>219</b> | <b>1687</b> |

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

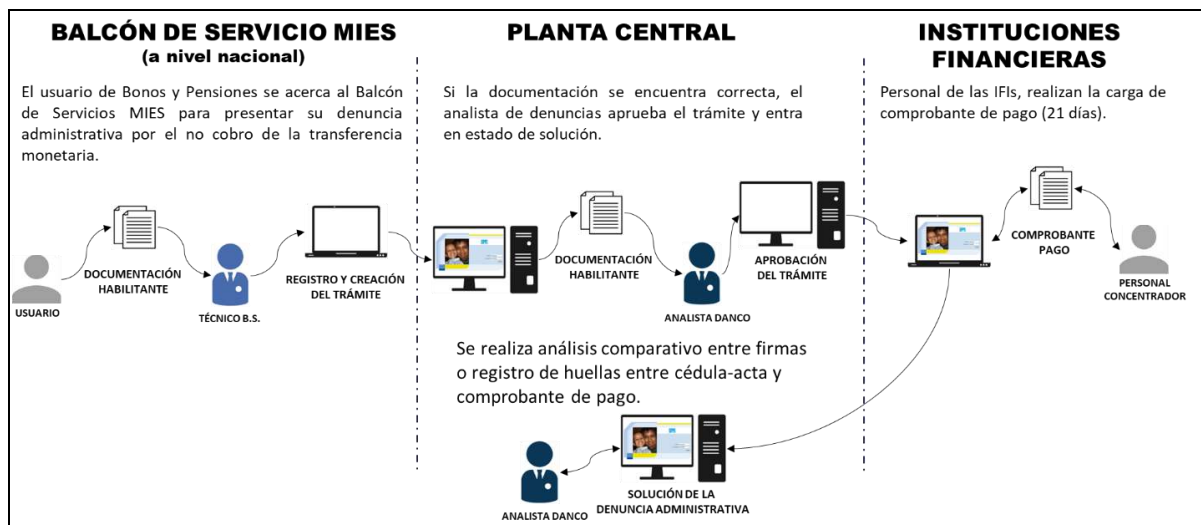
Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.

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        |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| <b>APROBADO</b>            | -          | -          | -          | -          | -            | -            | -          | -          | 2          | 22        | <b>24</b>    |
| <b>DENEGADO</b>            | 33         | 47         | 32         | 52         | 87           | 136          | 76         | 22         | 14         | 3         | <b>502</b>   |
| <b>PAGO JUSTIFICADO</b>    | 2          | 4          | 6          | 5          | 6            | 21           | 6          | 5          | 12         | -         | <b>67</b>    |
| <b>PAGO NO JUSTIFICADO</b> | 125        | 344        | 327        | 565        | 1.482        | 1.348        | 689        | 216        | 138        | 1         | <b>5.235</b> |
| <b>TOTAL</b>               | <b>160</b> | <b>395</b> | <b>365</b> | <b>622</b> | <b>1.575</b> | <b>1.505</b> | <b>771</b> | <b>243</b> | <b>166</b> | <b>27</b> | <b>5.829</b> |

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](http://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](http://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

## 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](http://www.inclusion.gob.ec)



## 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

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Asunto</b>        | Socialización y consulta de los instrumentos de gestión social del Proyecto Red de Protección Social: PPPI - MPPN  |
| <b>Fecha</b>         | 23 de junio de 2023  |
| <b>Lugar</b>         | Virtual<br><a href="https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09">https://us02web.zoom.us/j/89344798548?pwd=b2o0Rm5weE9XeGJPSEl0Yi9UZG5NZz09</a>   |
| <b>Asistentes</b>    | 33 participantes conectados<br>20 participantes de identificados en el chat de la plataforma, 12 mujeres y 8 hombres. <sup>1</sup> (Anexo 1)<br>17 participantes son funcionarios del MSP, 3 participantes son del Pueblo Montubio del Ecuador |
| <b>Facilitadores</b> | Javier González – Especialista Social UGP MSP<br>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)<sup>2</sup>. 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:

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

<sup>2</sup> 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 - <b>FEINE</b>               | Eustaquio Tuala                  | <a href="mailto:eustaquiotuala@hotmail.com">eustaquiotuala@hotmail.com</a>                 |
| CONFEDERACIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS, INDÍGENAS Y NEGRAS - <b>FENOCIN</b> | Wilfrido Gary Espinoza Martínez  | <a href="mailto:fenocin@fenocin.org">fenocin@fenocin.org</a>                               |
| CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR - <b>CONAIE</b>                    | Segundo Leonidas Iza Salazar     | <a href="mailto:info@conaie.org">info@conaie.org</a>                                       |
| CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DE LA AMAZONÍA ECUATORIANA - <b>CONFENIAE</b>  | Marlon Richard Vargas Santi      | <a href="mailto:comunicacionconfeniae@gmail.com">comunicacionconfeniae@gmail.com</a>       |
| ECUARUNARI   | Alberto Inaguano                 | <a href="mailto:ecuarunari1@gmail.com">ecuarunari1@gmail.com</a>                           |
| ECUARUNARI   | Manuel Cobacango                 | <a href="mailto:manuelcobacango@gmail.com">manuelcobacango@gmail.com</a>                   |
| GOBERNADOR DE LA NACIONALIDAD TSÁCHILA   | Mateo Calazacón                  | <a href="mailto:gobenacionalidadtsachila@gmail.com">gobenacionalidadtsachila@gmail.com</a> |
| CORDINADORA NACIONAL DE MUJERES NEGRAS   | Irma Victoria Bautista Nazareno  | <a href="mailto:bautistanaz@hotmail.com">bautistanaz@hotmail.com</a>                       |
| PUEBLOS MONTUBIOS DEL ECUADOR  | Manuel Enrique Gonzaga González  | <a href="mailto:presidencia@pueblomontubio.com">presidencia@pueblomontubio.com</a>         |
| ASOCIACIÓN DE NEGROS DEL ECUADOR - <b>ASONE</b>  | Javi Canola                      | <a href="mailto:javi.canola@yahoo.com">javi.canola@yahoo.com</a>                           |
| CONSEJO NACIONAL DE LA UNIDAD AFROECUATORIANA - <b>CONUAE</b>                            | David Quiñónez Ayoví             | <a href="mailto:sociedadcivilesmeraldas@yahoo.es">sociedadcivilesmeraldas@yahoo.es</a>     |
| CONFEDERACIÓN NACIONAL AFROECUATORIANA - <b>CNA</b>                                      | Marys Edelmira Quiñónez Bautista | <a href="mailto:maryqb2012@hotmail.com">maryqb2012@hotmail.com</a>                         |
| ETNIAS DEL ECUADOR   | Julio Toroche                    | <a href="mailto:juliotoroche@hotmail.com">juliotoroche@hotmail.com</a>                     |
| UNION DE ORGANIZACIONES SOCIALES INTERCULTURALES DEL SUR DE PICHINCHA - <b>UOSISP</b>    | Franklin Columba                 | <a href="mailto:uosispunion@gmail.com">uosispunion@gmail.com</a>                           |

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](mailto: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](mailto:francisco.santos@inclusion.gob.ec)

## VI. FIRMAS

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



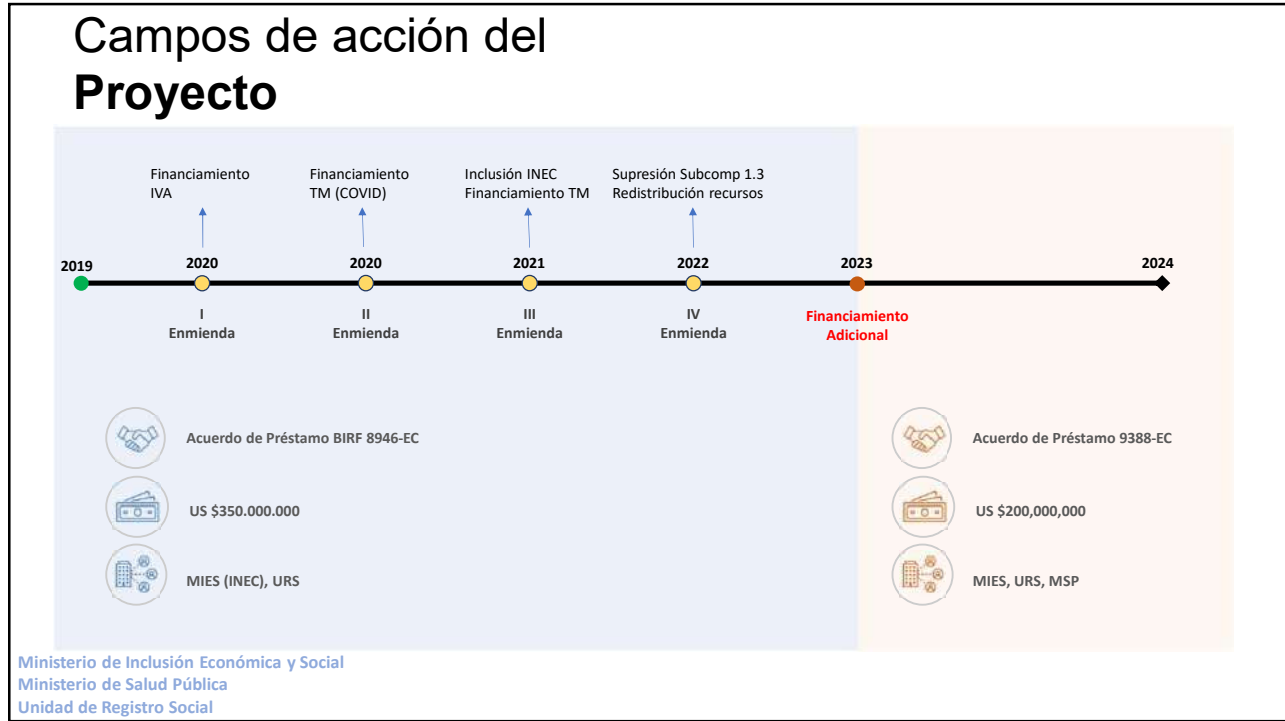
**Integración.** Provisión coordinada y ordenada de transferencias monetarias y servicios de atención a hogares en situación de pobreza.



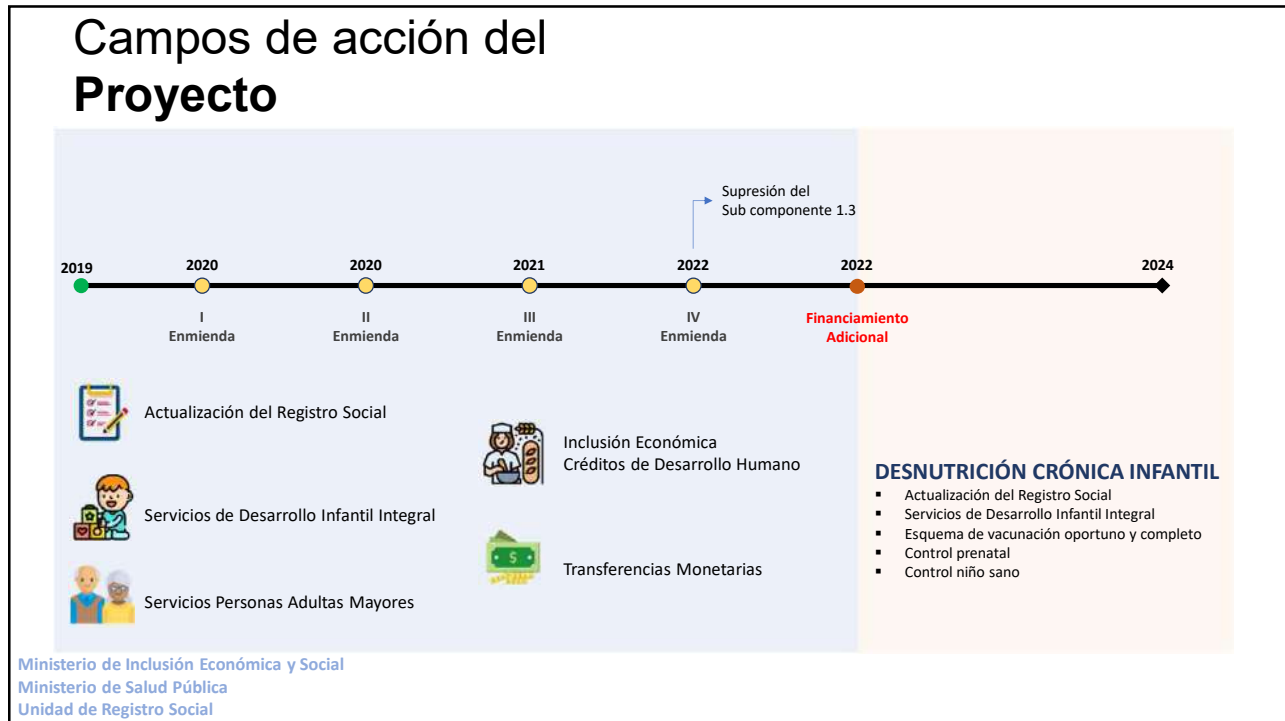
**Sostenibilidad.** Mantener los procesos de movilidad social ascendente e inclusión económica de familias que ya no cumplen con criterios de elegibilidad de las transferencias monetarias.

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

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

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

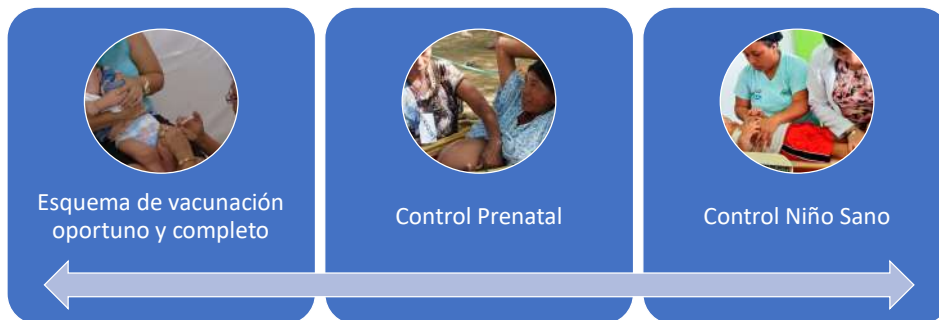
- Cobro de transferencias
- Acceso a servicios
- Página web institucional MIES
- Redes sociales
- Visita domiciliar
- Sistema de atención ciudadana.

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.

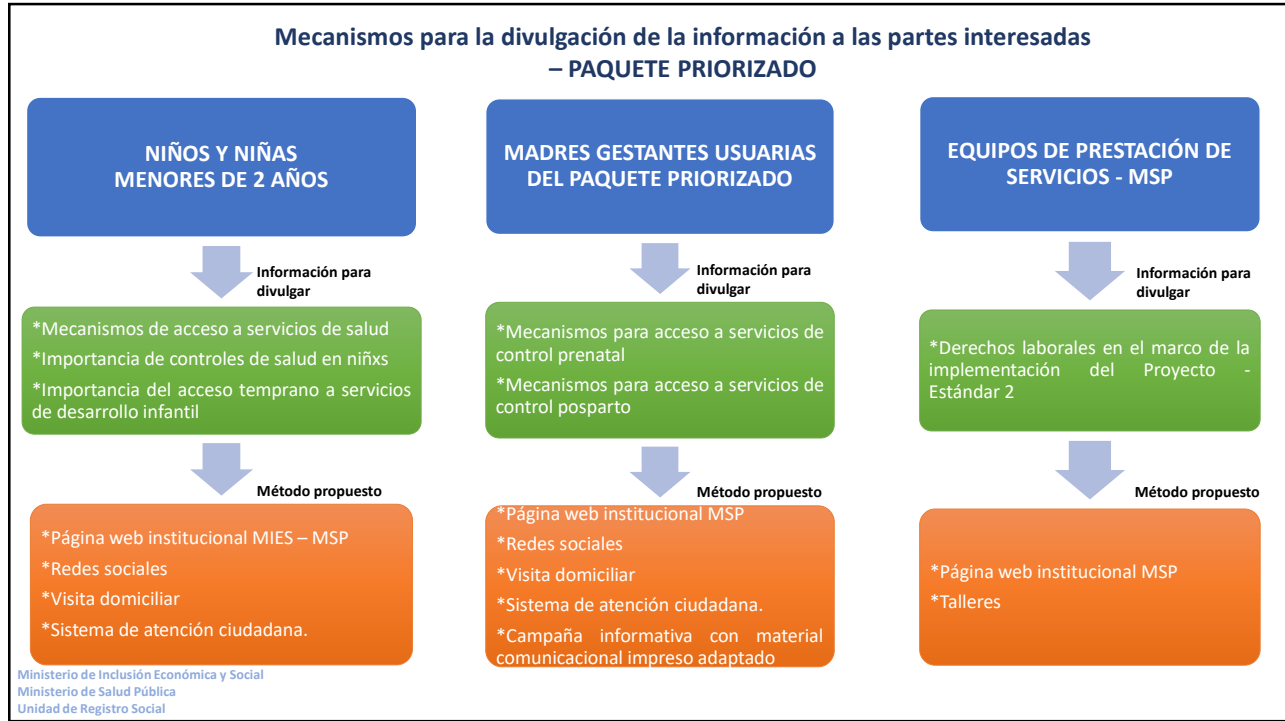
Servicios brindados por el MSP a los grupos de interés en el marco de la ENECSD



- 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



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

# GRACIAS

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

# ANEXO 5. REGISTRO FOTOGRÁFICO

