

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN**

**ECONÓMICA Y SOCIAL**

**BANCO MUNDIAL**

**MARCO DE PLANIFICACIÓN PARA PUEBLOS  
INDÍGENAS (MPPI)**

**PRESTAMO DEL BANCO MUNDIAL:  
PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA MITIGACIÓN DEL RIESGO Y LA  
RECUPERACIÓN ANTE EMERGENCIAS EN ECUADOR  
(PMRRE)**

**RESTRUCTURACIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE UN  
BONO DE PROTECCIÓN FAMILIAR DE EMERGENCIA  
POR LA PRESENCIA DEL COVID-19 EN ECUADOR**

**19 de abril de 2020**

**Quito**

## Nota Explicativa

### **Reestructuración del ERL y salvaguardas para el Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador**

**Antecedente del Proyecto ERL.** El Estado Ecuatoriano suscribió el 22 de abril de 2016, el contrato de crédito 8591-EC con el Banco Mundial por 150 millones de dólares americanos, para financiar un Proyecto de Mitigación de Riesgos y Recuperación ante Emergencias en Ecuador (ERL por sus siglas en inglés) a fin de mitigar los posibles efectos de una erupción del volcán Cotopaxi y del Fenómeno de El Niño, así como apoyar la recuperación de otros desastres elegibles. El Ministerio de Finanzas conformó la Unidad Coordinadora del Proyecto UCP, bajo una dependencia del Despacho del Ministerio, con el propósito de coordinar la acción con las Unidades Ejecutoras de cada co-ejecutor del Proyecto: Ministerio o Empresa Pública.

**El Gobierno de Ecuador (GoE) solicitó al Banco Mundial (BM) la reasignación de \$US 50 millones de los recursos financieros del proyecto ERL para cubrir necesidades básicas y ayudar a 400,027 núcleos familiares a hacer frente a las circunstancias impuestas por la pandemia.** Tras la declaración del Estado de emergencia del presidente Moreno el 16 de marzo de 2020 para responder a la pandemia de COVID-19 en Ecuador, el 23 de marzo el MEF solicitó formalmente la reestructuración del Proyecto ERL para redirigir los recursos hacia la emergencia presentada por el COVID-19. En particular, el GoE creó un Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador, en virtud del cual el financiamiento proporcionado por el Banco Mundial llegará a un total de 400,027 núcleos familiares que viven en la pobreza y cuyos ingresos provienen del sector informal. Estos núcleos familiares recibirán en dos pagos, el valor de US \$ 60 cada uno, el primero en abril y el segundo en mayo de 2020; el mismo que será cobrado de preferencia por la jefa de hogar / madre, es a quien se entregará el Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador. El bono está destinado a cubrir las necesidades básicas que ayudarán a los núcleos familiares beneficiarios a hacer frente a las circunstancias impuestas por la pandemia.

**La elegibilidad de los núcleos familiares para acceder al Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador se determina en base a tres criterios.** La elegibilidad de los 400,027 núcleos familiares se determinó con base en los siguientes criterios:

- a) Núcleos Familiares inscritos en el Registro Social en situación de vulnerabilidad económica, por debajo de la línea de pobreza moderada con un valor índice de 38.71446 de base 2014 y base 2018 con métrica 2014;
- b) Los núcleos familiares que no reciben transferencias monetarias de otros programas sociales, como el Programa de Transferencias Monetarias del Sistema de Protección Social Integral; y
- c) Los Núcleos Familiares que generan ingresos mensuales menores de US \$ 400 (se tomará como referencia para filtrar estos núcleos familiares, los datos oficiales enviados por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

**Los desembolsos a los hogares se realizarán mediante el uso de proveedores de servicios externos (bancos) en 10.588 lugares de pago autorizados todo el país.** El MIES habilitará un listado de los usuarios del bono en la plataforma transaccional. Los Concentradores, a través de sus canales de pago, pagarán las transferencias monetarias a los usuarios, e informarán diariamente al MIES, a través de un proceso interno, de lo que se pagó. Los pagos realizados deben ser reembolsados al siguiente día al concentrador por parte del MIES a través del MEF. Los usuarios del este beneficio podrán recibir los fondos en cualquiera de los canales de pago autorizados (el GoE está trabajando para aumentar su número).

Cada beneficiario podrá elegir el punto de cobro más convenientes para ellos en las fechas asignadas (en base al último número del documento de identidad) por la programación MIES (tres oportunidades durante el mes), con el objetivo de reducir la propagación potencial de COVID-19. Los beneficiarios que no puedan acceder al bono en abril tendrán la posibilidad de cobrar los dos pagos (acumulados) en mayo. El MIES a través del personal de las Direcciones Distritales, haría visitas a los usuarios que no hayan podido ser localizados o no hayan accedido al beneficio en un plazo de tres semanas a partir de la implementación del proyecto, aplicando todas las medidas de seguridad sanitaria necesarias. La modalidad de pago que se utilizará para el Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador es el pago en ventanilla, por tal razón no es viable la entrega de los valores mediante medios electrónicos.

**La divulgación de información y participación de las partes interesadas en relación con el Pago del Bono de Protección Familiar para la Emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador se realiza privilegiando el uso de medios electrónicos para respetar las medidas sociales implementadas para controlar el brote de COVID-19 por el GoE.** Hasta ahora, el GoE produjo un video de 1.2 minutos comunicando la siguiente información: los tres criterios descritos anteriormente para ser elegibles, los mecanismos que se utilizarán para contactar a cada beneficiario identificado; llamada telefónica o SMS que proporcionará instrucciones más específicas sobre cómo cobrar la transferencia de efectivo a través de los 10.588 lugares de pago autorizados en la red financiera nacional. Una vez difundidos los instrumentos a nivel local (página web del MEF y página web del MIES), MIES recopilará comentarios e inquietudes de las partes interesadas (beneficiarios identificados, proveedores de servicios, implementadores de la actividad, entre otras), en caso de que hubiera, a través de los canales establecidos para ello, como los call center, los puntos de pago, redes sociales, correo electrónico, y mecanismo de quejas y reclamos vigente. Para el bono de contingencia, las partes interesadas podrán hacer uso del mismo mecanismo de atención a quejas y reclamos implementado para el Proyecto de Protección Social. Asimismo, considerando que desde el comienzo de la pandemia de COVID-19, se han reportado aumentos en violencia de género (VG) en todo el mundo, como parte de la estrategia de comunicación para las transferencias de efectivo, el Banco se asegurará de que MIES incluya información sobre la disponibilidad de los recursos locales de SEA-SH, y contra la violencia hacia niñas y niños, en la medida de lo posible.

**Los arreglos institucionales y operativos para las transferencias de efectivo serán lo más similares posible a aquellos bajo la Operación del Banco Proyecto de Red de Seguridad Social del Ecuador (Proyecto SSN, P167416), actualmente activa.** Dichos acuerdos incluirán al Ministerio de Inclusión Social y Económica (MIES) como un nuevo organismo co-ejecutor, en el marco del proyecto ERL, cuya Unidad de Coordinación del Proyecto (UCP) permanecerá en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Asimismo, dado que MIES será la agencia co-ejecutora de las transferencias de efectivo, el ERL reestructurado adoptó los instrumentos de salvaguardas sociales preparados y aprobados por el Banco para el Proyecto de Red de Seguridad Social (SSN) en curso: Evaluación Social (ES), Pueblos Indígenas, el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI) y el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) divulgados el 27 de febrero de 2019 en el país y en el sitio web externo del Banco Mundial. Dichos instrumentos fueron revisados para adaptarlos al nuevo componente, resultando en el presente PPPI y los respectivos ES y MPPI, publicados el 18 de abril de 2020 en <https://www.inclusion.gob.ec/biblioteca/>.

**La divulgación y publicación de los instrumentos de salvaguardas adoptados del Proyecto de Red de Seguridad Social del Ecuador (Proyecto SSN, P167416) por el Proyecto ERL se realiza en dos etapas.** La divulgación de los instrumentos de salvaguarda se realiza en dos etapas: i) se divulgan, la Evaluación Social (ES), el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI) del Proyecto SSN: a) con una nota que indica que se estaban adoptando y se actualizarían para el proyecto ERL reestructurado en el sitio web externo del Banco (con el enlace enviado a MEF y MIES), simultáneamente con la divulgación del ISDS; y b) en el país en el sitio web de MEF en

<https://www.finanzas.gob.ec/proyecto-banco-mundial/>, justo después de la efectividad de la reestructuración actual, o antes si es posible. Se publicaron el 31 de marzo y (ii) la actualización del presente PPPI, y del MOP, ES, y MPPI que se divulgarán en ambos sitios web a más tardar dos semanas después de dicha efectividad (fecha estimada de 18 de abril de 2020).

## CONTENIDO

### Contenido

<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>2 OBJETIVOS DEL MARCO DE PLANIFICACIÓN PARA PUEBLOS INDÍGENAS (MPPI)....</b>	<b>9</b>
<b>3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.<sup>3</sup>.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Objetivo del Proyecto.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Componentes del proyecto .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3 Indicadores del objetivo de desarrollo del Proyecto .....</b>	<b>10</b>
<b>4 MARCO JURÍDICO NACIONAL E INTERNACIONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Derecho a la participación y la planificación.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3 Derecho a la Consulta.....</b>	<b>13</b>
<b>5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PUEBLOS Y NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR .....</b>	<b>15</b>
<b>Cuadro de Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador .....</b>	<b>15</b>
<b>6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SOCIAL (ES) .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1 Potenciales impactos sociales positivos y riesgos del Proyecto .....</b>	<b>16</b>
<b>6.2 Mitigación de riesgos.....</b>	<b>17</b>
<b>6.3 Oportunidades para mejorar la eficiencia de ejecución y la accesibilidad para los beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia vulnerables .....</b>	<b>18</b>
<b>6.4 Mensajes específicos para las CCPNI.....</b>	<b>19</b>
<b>7 NECESIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS EN EL PROYECTO .....</b>	<b>20</b>
<b>7.1 Finalidad de la Consulta .....</b>	<b>21</b>
<b>7.2 Organismo responsable de la Consulta.....</b>	<b>21</b>
<b>7.3 Actores de la Consulta y Diseminación .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 Principios por considerar en la Consulta .....</b>	<b>21</b>
<b>8 MECANISMO PARA QUEJAS Y RECLAMOS .....</b>	<b>22</b>
<b>8.1 Principios .....</b>	<b>23</b>
<b>8.2 Tipos de quejas y acciones generales .....</b>	<b>24</b>

<b>9</b>	<b>RECURSOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL MPPI.....</b>	<b>25</b>
<b>9.1</b>	<b>Recursos para la implementación .....</b>	<b>25</b>
<b>9.2</b>	<b>Funciones y responsabilidades de gestión .....</b>	<b>26</b>
<b>9.3</b>	<b>Presupuesto.....</b>	<b>26</b>
<b>10</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES .....</b>	<b>26</b>
<b>10.1</b>	<b>Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento.....</b>	<b>26</b>
<b>10.2</b>	<b>Presentación de informes a los grupos de partes interesadas .....</b>	<b>26</b>
<b>11</b>	<b>ARREGLOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>27</b>
<b>12</b>	<b>FUENTES.....</b>	<b>28</b>
	<b>Fuentes normativas .....</b>	<b>28</b>

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

AT	Asistencia Técnica
BM	Banco Mundial
BDH	Bono de Desarrollo Humano
BDH V	Bono de Desarrollo Humano Variable
CONAIE	Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador
CDI	Centro de Desarrollo Infantil
CDH	Crédito de Desarrollo Humano
CNH	Creciendo con Nuestros Hijos
CPLI	Consulta Previa Libre e Informada
CCPNI	Comunas, Comunidades, Pueblos y Nacionalidades Indígenas
DLI	Indicador de Desembolsos Vinculados
EAS7	Estándar Ambiental y Social 7
ECD	Desarrollo Infantil Temprano
ES	Evaluación Social
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
GoE	Gobierno del Ecuador
INEC	Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos
IEPS	Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y Solidario
LOPC	Ley Orgánica de Participación Ciudadana
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIES-VIE	Ministerio de inclusión Económica y Social-Viceministerio de Inclusión Económica
MPPI	Marco del Planificación para Pueblos Indígenas
ODP	Objetivos de Desarrollo del Proyecto
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organismo no Gubernamental
PI	Pueblos Indígenas
PMMA	Pensión Mis Mejores Años
PPI	Plan de Participación de Pueblos Indígenas
RS	Registro Social
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
SECAP	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional
SSN	Red de Seguridad Social
SI	Subsecretaría de Información
UIP-SENPLADES	Unidad de Implementación de Proyecto- Secretaría Nacional de Planificación para el Desarrollo
UIP-MIES	Unidad de Implementación del Proyecto- Ministerio de Inclusión Económica y Social

## 1 INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, reconoce la participación en la gestión pública, como derecho, principio y parte de las garantías constitucionales, para que toda la ciudadanía, en forma individual o colectiva, participe de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad<sup>1</sup>.

De la misma forma, se garantiza a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas CCPNI, el derecho a la participación mediante sus representantes en los organismos oficiales que determine la ley, en la definición de las políticas públicas que les conciernan, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado<sup>2</sup>.

Al ser la participación un derecho constitucional, es obligación de los organismos y entidades públicos establecer mecanismos para que estos colectivos se involucren de manera activa en el proceso de formulación, ejecución y evaluación de proyectos y sus correspondientes programas.

En este contexto, se elabora el presente Marco de Planificación de Pueblos Indígenas MPPI el mismo que constituye un instrumento que contiene directrices y procedimientos que deben ser observados en la Evaluación Social (ES), en las comunicaciones y consultas con partes interesadas pertenecientes a pueblos o nacionalidades indígenas, o que sus miembros sean beneficiarios o estén afectados por el proyecto.

El MPPI posibilita, mediante la participación y consulta informada, la obtención del consentimiento o apoyo de las CCPNI, la determinación de los posibles impactos y medidas de mitigación, la inclusión de sus perspectivas, intereses y realidades, que aseguren que las personas reciban los beneficios sociales y/o económicos generados por el Proyecto, de manera apropiada, oportuna y con enfoque intercultural.

El MPPI tiene la finalidad de garantizar en todo el proceso de la gestión de un proyecto, el pleno respeto de los derechos de los CCPNI, promoviendo las oportunidades de desarrollo con pertinencia cultural y mejorando los mecanismos de accesibilidad a los beneficios de proyectos.

En el marco de la reestructuración del Proyecto de Inversión para la Mitigación del Riesgo y la Recuperación Ante Emergencias en Ecuador (ERL), solicitada por el Gobierno de Ecuador (GoE) para enfrentar la emergencia sanitaria del Covid, el Banco Mundial reasignó recursos económicos del Proyecto ERL para que el GoE pueda realizar el pago de un Bono de Protección Familiar por Emergencia (Bono). El Bono se entrega a nivel nacional, por lo que entre los beneficiarios se encuentran familias de origen indígenas, afroecuatorianas y montubias, las cuales podrían requerir medidas diferenciadas para asegurar la accesibilidad de estos beneficiarios al Bono.

El presente MPPI fue elaborado originalmente para el Proyecto de Protección Social y ha sido actualizado para reflejar la nueva actividad prevista en el Componente 2 del Proyecto ERL: pago de un Bono de Protección Familiar por Emergencia para afrontar las necesidades económicas que la pandemia del COVID-19 ha causado en sus economías debido a la suspensión de las actividades económicas públicas y privadas, así como las medidas de confinamiento social que se han implementado para frenar el contagio.

Este MPPI está estructurado en función de los siguientes temas: Introducción; Objetivos del MPPI; Descripción del proyecto; Caracterización de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador;

---

<sup>1</sup> Véase el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional, 2018

<sup>2</sup> Véase el artículo 57 numeral 16 de la Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional, 2018

Potenciales efectos positivos y adversos, e identificación de medidas para minimizar riesgos y maximizar beneficios y alternativas de mitigación; Requerimientos y requisitos del Banco Mundial y las normas nacionales e internacionales sobre la consulta a los pueblos indígenas; Directrices para la evaluación social y la elaboración del plan para pueblos indígenas, mediante procesos participativos; Mecanismo para quejas y reclamos; Mecanismos de seguimiento y evaluación participativa del PPI y Arreglos Institucionales.

Considerando que este es un proyecto de asistencia de emergencia, ejecutado en un plazo muy corto (meses de abril y mayo), existen consideraciones de carácter operativo que han obligado al MIES a realizar varias actividades del proyecto de forma sumamente rápida para atender el carácter urgente de este bono, razón por la cual no todas las actividades y medidas planteadas en el MPPI original del Proyecto de Protección Social del MIES serán viables en el marco de la ejecución del Bono de Protección Familiar por Emergencia.

## **2 OBJETIVOS DEL MARCO DE PLANIFICACIÓN PARA PUEBLOS INDÍGENAS (MPPI)**

- Establecer los procesos y lineamientos para asegurar que, en la gestión del proyecto, se cumplan con los requerimientos aplicables a normas nacionales o internacionales (inclusive los EAS del banco Mundial) respecto a la consulta y participación de los Pueblos Indígenas.
- Definir mecanismos, estrategias y acciones para la prevención, disminución y mitigación de los potenciales impactos negativos que puedan aparecer y maximizar los potenciales beneficios del proyecto.
- Generar lineamientos para una adecuada participación y comunicación interactiva entre los ejecutores del Proyecto y los beneficiarios, generando condiciones de empoderamiento y sostenibilidad de los procesos.

## **3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.<sup>3</sup>**

### **3.1 Objetivo del Proyecto**

En el marco de la reestructuración del Proyecto ERL, solicitada por el Gobierno de Ecuador (GoE) para enfrentar la emergencia sanitaria del Covid, el objetivo del Proyecto es reasignar recursos económicos del Proyecto ERL para que el GoE pueda realizar el pago de un bono de protección familiar por emergencia a 400,027 familias pobres cuyos ingresos dependen de actividades económicas informales, y que, por las medidas de distanciamiento físico y confinamiento social que se han implementado para impedir el contagio del COVID-19, no pueden ejercer sus actividades normalmente, lo que impacta directamente sobre sus medios de subsistencia.

### **3.2 Componentes del proyecto**

El objetivo de desarrollo del Proyecto ERL es apoyar la recuperación de servicios básicos y productivos en sectores seleccionados en las áreas afectadas en caso de un desastre elegible y fortalecer la resiliencia a los desastres naturales y las crisis macroeconómicas. Para esto, el Proyecto contempla tres componentes:

**Componente 1 - Preparación para desastres y mitigación de riesgos (US \$ 3,78 millones):** Este componente tuvo como objetivo mitigar los posibles impactos de los peligros esperados por el fenómeno de El Niño. Hasta la fecha, el Proyecto financió y completó con éxito la construcción de seis obras de mitigación de inundaciones por un total de US \$ 3.78 millones, que protegieron un total de 173,000 hectáreas de cultivos y 203,600 personas. Además, los trabajos de control de inundaciones mitigaron los efectos de las fuertes lluvias durante el primer semestre de 2016. No se espera financiar más actividades bajo el Componente 1. Las actividades de este componente ya culminaron.

**Componente 2 - Recuperación y reconstrucción posteriores al desastre (US \$ 52.53 millones):** Este componente tiene como objetivo proporcionar apoyo de recuperación y reconstrucción a sectores seleccionados, en caso de que ocurra un desastre elegible. A finales de marzo de 2020, el Gobierno del Ecuador ha solicitado al Banco Mundial, la reasignación<sup>3</sup> de US \$ 50 millones para financiar medios críticos para que los grupos más vulnerables puedan hacer frente mejor durante la emergencia sanitaria nacional, considerando que la emergencia de salud actual en Ecuador califica como un "desastre elegible" bajo la DOP del proyecto, de acuerdo con la definición provista en el acuerdo de préstamo. Esta interpretación ha sido respaldada por la Vicepresidencia Jurídica del Banco Mundial. Con la reestructuración propuesta, el Proyecto apoyará al GoE a través de bonos de contingencia para minimizar el impacto de la crisis social, de salud y económica provocada por el COVID-19 entre los grupos más vulnerables en Ecuador. Esto complementará los esfuerzos en curso del denominado Proyecto de Red de Seguridad Social (SSN) financiado por el Banco Mundial, aprobado en abril de 2019, que muestra una implementación y un desempeño sólidos, y ha brindado un apoyo crítico para la implementación de la Pensión Bono de Desarrollo Humano del Adulto Mayor y programas para personas mayores en Ecuador.

**Componente 3 - Asistencia técnica (AT) al MEF e implementación, monitoreo y evaluación del proyecto (US \$ 3.27 millones):** Este componente apoya las actividades de AT al MEF y el apoyo operativo a la UCP y las agencias co-ejecutoras para implementar, monitorear y evaluar el Proyecto. Estos incluyen: (i) contratar un Coordinador de proyecto y especialistas en gestión financiera, adquisiciones, y monitoreo y evaluación para la UCP; (ii) contratar personal técnico temporal según sea necesario durante la implementación del Proyecto (por ejemplo, especialistas ambientales y sociales); (iii) realización de auditorías del Proyecto; (iv) financiar bienes y equipos según sea necesario para la implementación eficiente del Proyecto, y (v) llevar a cabo AT para desarrollar la capacidad del Gobierno Ecuador para avanzar en reformas macroeconómicas y estructurales que son críticas para aumentar la resiliencia macroeconómica del Ecuador.

Para propósitos de este MPPI el "proyecto" se refiere a la implementación del Bono de Protección Familiar de Emergencia.

Para temas más amplios respecto al proyecto ERL, referirse a su MPPI:

[https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ESSAF\\_ECUADOR\\_BM\\_21\\_04\\_16\\_para-BM.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ESSAF_ECUADOR_BM_21_04_16_para-BM.pdf)

Para temas del Programa de Protección Social, referirse a su MPPI:

<https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/1PRIMA.pdf>

### **3.3 Indicadores del objetivo de desarrollo del Proyecto**

Los indicadores propuestos incluyen:

- % de Unidades familiares seleccionadas por el MIES como beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia que acceden al beneficio, segregados por grupos de edad, grupos étnicos y condiciones de vulnerabilidad social o económica.

## **4 MARCO JURÍDICO NACIONAL E INTERNACIONAL**

### **4.1 Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades**

La Constitución de la República del Ecuador CRE, en su artículo 1 caracteriza al Ecuador como un "Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural,

<sup>3</sup> Originalmente estos recursos fueron asignados a (i) adquisición de 40 ambulancias y compra de varios tipos de suministros y equipos médicos por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP), compra de diversos tipos de suministros y equipos médicos, incluida una carpa hospitalaria móvil; y (ii) reconstrucción de una terminal de pesca y cabotaje del Puerto de Manta por parte del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO),

plurinacional y laico. [...] La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución”.<sup>4</sup>

En concordancia con esta naturaleza jurídica y política, de un Estado plurinacional e intercultural, se reconoce y se garantiza un conjunto de veintidós derechos denominados colectivos a favor de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas. Los de mayor relevancia y relacionados con el quehacer de una gestión pública son: “Participar mediante sus representantes en los organismos oficiales que determine la ley, en la definición de las políticas públicas que les conciernan, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado”<sup>5</sup>; el derecho a “Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.”<sup>6</sup> y “Conservar y desarrollar sus propias formas de convivencia y organización social, y de generación y ejercicio de la autoridad, en sus territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posesión ancestral”.<sup>7</sup>

Las disposiciones señaladas en párrafos anteriores obligan, a todos los organismos y entidades que ejecuten un determinado proyecto en los territorios indígenas o dirigidos a las CCPNI, a garantizar su participación mediante sus representantes en la definición de las políticas públicas, también en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado, considerando su identidad, su forma de organización, generación y ejercicio de la autoridad.

Es fundamental tener en cuenta que en nuestro país existen también los pueblos indígenas en aislamiento voluntario, quienes tienen garantizados todos los derechos constitucionales y de derechos humanos, sin embargo, por su características particular, el Estado tiene la obligación de respetar el principio de no contacto y adoptar medidas para garantizar sus vidas, sus tierras, territorios y recursos naturales de los que dependen totalmente; y hacer respetar su autodeterminación y voluntad de permanecer en aislamiento y precautelarse la observancia de sus derechos.

El proyecto de Bono de Protección Familiar de Emergencia debe proveer las medidas pertinentes para la información y participación de los CCPNI.

## **4.2 Derecho a la participación y la planificación**

La Constitución ecuatoriana establece varias disposiciones respecto al derecho que tienen los ciudadanos a la participación, de manera colectiva e individual al respecto el artículo 95 establece lo siguiente:

Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

Los organismos del sector público, en el ámbito de su competencia, tienen las atribuciones, además de otras, de la planificación, ejecución y evaluación de las políticas nacionales y planes que se creen para

---

<sup>4</sup> Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 1.

<sup>5</sup> Op. Cit., Artículo 57, numeral 16

<sup>6</sup> Ley Suprema. Art. 57 numeral 1

<sup>7</sup> Op. Cit. Art. 57, numeral 9

ejecutarlas.<sup>8</sup> También señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación<sup>9</sup>. En este contexto, las entidades ejecutoras del Proyecto, debe observar estas disposiciones, garantizando que los ciudadanos y en particular las CCPNI sean parte activa del mismo.

Por su parte, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana LOPC en su artículo 1 señala lo siguiente:

La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía: instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

Se establecen como principios de participación: la igualdad, interculturalidad, plurinacionalidad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, paridad de género, responsabilidad, corresponsabilidad, información y transparencia, pluralismo, solidaridad;<sup>10</sup> también establece varios mecanismos de participación, tales como: audiencias públicas; cabildos populares; silla vacía; veedurías, los observatorios y los consejos consultivos.<sup>11</sup>

Por su parte el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en el artículo 9 indica lo siguiente:

La planificación del desarrollo se orienta hacia el cumplimiento de los derechos constitucionales, el régimen de desarrollo y el régimen del buen vivir, y garantiza el ordenamiento territorial. El ejercicio de las potestades públicas debe enmarcarse en la planificación del desarrollo que incorporará los enfoques de equidad, plurinacionalidad e interculturalidad.

De la misma manera la norma precitada, en el artículo 13, dispone que el Gobierno Central defina los mecanismos de participación ciudadana que se requieran para la formulación de planes y políticas, de conformidad con las leyes; un aspecto fundamental que se debe tener en cuenta, en este aspecto, es que se aplicará las capacidades y conocimientos ancestrales para definir mecanismos de participación.<sup>12</sup>

En consecuencia, la participación ciudadana es un derecho y más aún, es una garantía constitucional<sup>13</sup>, y en este contexto jurídico las entidades públicas del Estado tienen la obligación de establecer mecanismos

---

<sup>8</sup> Constitución de la República del Ecuador. 2008. Art. 141.- La Presidenta o Presidente de la República ejerce la Función Ejecutiva, es el Jefe del Estado y de Gobierno y responsable de la administración pública.

La Función Ejecutiva está integrada por la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones necesarios para cumplir, en el ámbito de su competencia, las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes que se creen para ejecutarlas

<sup>9</sup> Op. Cit. Art 227

<sup>10</sup> Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2011, Artículo 4

<sup>11</sup> *Ibidem*. Véase TÍTULO VIII. DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Capítulo Primero. De

los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.

<sup>12</sup> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. 2010. Art. 13.- Planificación participativa. - El gobierno central establecerá los mecanismos de participación ciudadana que se requieran para la formulación de planes y políticas, de conformidad con las leyes y el reglamento de este código. El Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa acogerá los mecanismos definidos por el sistema de participación ciudadana de los gobiernos autónomos descentralizados, regulados por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno, y propiciará la garantía de participación y democratización definida en la Constitución de la República y la Ley. Se aprovechará las capacidades y conocimientos ancestrales para definir mecanismos de participación.

<sup>13</sup> Constitución de la República del Ecuador. 2008. Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos

adecuados de participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, en los asuntos públicos.

### 4.3 Derecho a la Consulta

La norma constitucional no reconoce de manera particular el derecho a la consulta previa, libre e informada, sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus tierras y la consulta antes de la adopción de una medida legislativa que pueda afectar cualquiera de sus derechos colectivos. No existe una disposición específica para realizar la consulta sobre la implementación de un proyecto exclusivamente de carácter social.

Sin embargo, de manera general en el artículo 61 de la Constitución señala que los ecuatorianos en general tienen derecho a ser consultados<sup>14</sup>, y el artículo 45 otorga a las niñas, niños y adolescentes el derecho a la participación social y a ser consultados en los asuntos que les afecten<sup>15</sup>.

De la misma forma la Ley Orgánica de Participación Ciudadana en el artículo 45 dispone que las distintas funciones del Estado establecerán mecanismos para garantizar la transparencia de sus acciones, así como los planes y programas que faciliten la participación activa de la ciudadanía en su gestión. Estas funciones del Estado establecerán una agenda pública de consulta a la ciudadanía, grupos y organizaciones sociales en todos los temas<sup>16</sup>.

Tampoco existen mecanismos institucionalizados de aplicación de la consulta a los pueblos indígenas, sobre la implementación de proyectos de desarrollo social, existen experiencias de la consulta previa, libre e informada y la consulta prelegislativa.

En el año 2015 el BM en el marco de la implementación del Programa de las Unidades Educativas del Milenio y Repotenciación, se desarrolló una estrategia de consulta en la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, comunidad Surupugyo.

Se desarrolló a través de las asambleas comunitarias y talleres participativos, con los miembros de todas las comunidades beneficiarias del Programa, los docentes de las unidades educativas, autoridades locales, organismos no gubernamentales, etc., en estos espacios, se realizó el diagnóstico

---

que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

<sup>14</sup> Normativa antes citada Art. 61.- Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: (...) 4. Ser consultados. (...)

<sup>15</sup> De la misma Ley Orgánica. Art. 45.- Las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción.

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la integridad física y psíquica; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria; a la participación social; al respeto de su libertad y dignidad; a ser consultados en los asuntos que les afecten; a educarse de manera prioritaria en su idioma y en los contextos culturales propios de sus pueblos y nacionalidades; y a recibir información acerca de sus progenitores o familiares ausentes, salvo que fuera perjudicial para su bienestar.

El Estado garantizará su libertad de expresión y asociación, el funcionamiento libre de los consejos estudiantiles y demás formas asociativas.

<sup>16</sup> Ley Orgánica de Participación Ciudadana. 2011. Art. 45.- Participación ciudadana en las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. - Las distintas funciones del Estado establecerán mecanismos para garantizar la transparencia de sus acciones, así como los planes y programas que faciliten la participación activa de la ciudadanía en su gestión.

Estas funciones del Estado establecerán una agenda pública de consulta a la ciudadanía, grupos y organizaciones sociales en todos los temas

participativo, identificación de estrategias, objetivos y líneas de acción, se puso en consideración de las comunidades indígenas, el Programa, a fin de que ellos tomen la decisión de consentir o negar la implementación de la Unidad Educativa del Milenio en dichas comunidades, luego de varios debates y superado algunas dificultades y oposición al proyecto, decidieron apoyar la implementación del mismo.

En el ámbito internacional el Convenio 169 de la Organización Internacional de Trabajo, reconoce el derecho de los pueblos indígenas a ser consultados “(...) mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente; (...)”<sup>17</sup> así como él (...) derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente”<sup>18</sup>.

El Convenio 169 también establece que “Las consultas llevadas a cabo en aplicación de este Convenio deberán efectuarse de buena fe y de una manera apropiada a las circunstancias, con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento acerca de las medidas propuestas.”<sup>19</sup>

De la misma forma los pueblos y nacionalidades también cuentan con la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (DNUDPI), el cual reconoce un conjunto de derechos, en particular el derecho a la consulta, la cooperación, la participación en la toma de las decisiones sobre sus prioridades siempre y cuando afecte a su vida<sup>20</sup>. Estas normas internacionales establecen consultas no solo para proyectos que afectan los territorios, recursos naturales o cuando se pretenda tomar alguna medida legislativa, sino de manera general.

Las disposiciones señaladas en los instrumentos internacionales, en particular lo establecido en el Convenio 169, integran las normas constitucionales, al amparo de lo que señala, el artículo 424 de la Constitución, debido a que, al reconocer derechos más favorables para los pueblos y nacionalidades, tienen el mismo rango constitucional y prevalecen sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público.

En el proceso de la elaboración de los Planes de Pueblos Indígenas y la implementación de Proyectos y sus correspondientes Programas, es necesario que el MIES tenga en cuenta las normas señaladas, las mismas que tienen relación directa con la participación ciudadana y la consulta correspondiente a las CCPNI.

Vale mencionar que debido a las medidas de seguridad sanitarias implementadas para combatir la pandemia del Covid, las modalidades para informar, consultar y buscar retroalimentación por parte de los beneficiarios indígenas, afroecuatorianos y montubios deberán ajustarse para respetar las medidas que restringen la interacción social que limitan la participación de las partes interesadas a través de actividades colectivas, como reuniones y asambleas que congregan a numerosas personas. En este contexto, e MIES entablará contactos con líderes de las CCPNI y sus organizaciones para proveer

---

<sup>17</sup> Convenio 169 de la OIT, Art. 6 numeral 1

<sup>18</sup> El mismo documento Art. 7 numeral 1.

<sup>19</sup> Convenio antes citado. Art. 6 numeral 2

<sup>20</sup> Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas Artículo 19: Los Estados celebrarán consultas y cooperarán de buena fe con los pueblos indígenas interesados por medio de sus instituciones representativas antes de adoptar y aplicar medidas legislativas o administrativas que los afecten, a fin de obtener su consentimiento libre, previo e informado. Artículo 32 (...) 2. Los Estados celebrarán consultas y cooperarán de buena fe con los pueblos indígenas interesados por conducto de sus propias instituciones representativas a fin de obtener su consentimiento libre e informado antes de aprobar cualquier proyecto que afecte a sus tierras o territorios y otros recursos, particularmente en relación con el desarrollo, la utilización o la explotación de recursos minerales, hídricos o de otro tipo.(...)

información y acordar una estrategia de comunicación y socialización adecuada a las circunstancias y a los reducidos plazos de implementación del Bono de Protección Familiar de Emergencia.

## 5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PUEBLOS Y NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR

El Ecuador es un país plurinacional conformado por 14 nacionalidades y 16 pueblos indígenas, ubicados en las tres regiones del Ecuador, cada uno de ellos cuentan con sus propios saberes, valores; sistemas jurídicos, sociales, económicos, culturales, etc., desarrollados a lo largo de la historia, desde una lógica comunitaria y en armonía con la naturaleza.

De acuerdo con la información que maneja la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, (CONAIE), constituyen alrededor del 45 % de la población en general, mientras que el INEC oficialmente señala que en el año 1990 constituían el 24,9%, en el año 2001, el 6.8% y en el año 2010 el 7%<sup>21</sup>.

Las nacionalidades y pueblos indígenas están estructurados en distintos niveles de organización, tales como: organización comunitaria o de primer grado, conformada por personas y familias; organización de segundo grado, que es la unión de varias organizaciones comunitarias de un determinado sector territorial; la organización de tercer grado, que es de carácter provincial conformada por la unión de organizaciones de segundo grado; la organización de cuarto grado en el ámbito regional, es la expresión de la unidad de varias organizaciones provinciales o de tercer grado de una región; y, la organización de quinto grado, que está en el ámbito nacional, en el que se refleja la unidad de todas las organizaciones de cuarto, tercer, segundo y primer grados.

Cada una de estas organizaciones cuenta con un consejo de gobierno o directorio conformado por el presidente, vicepresidente, secretarías responsables de distintos temas, educación, tierras y territorios, desarrollo económico, cultura y deportes, etc. El máximo organismo de decisión es la asamblea general, en ella se adoptan resoluciones consensuadas y trascendentales para la vida comunitaria, además, cuando existen conflictos internos asumen las facultades jurisdiccionales<sup>22</sup> para resolverlas con la participación de todos sus miembros.

La incorporación de estos colectivos permite comprometer el apoyo e incluir sus aportes y sus perspectivas en el desarrollo de los programas, generando condiciones para el empoderamiento y sostenibilidad de las acciones que las instituciones desarrollen en cada uno de sus espacios

### Cuadro de Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador<sup>23</sup>

REGIÓN	NACIONALIDAD	IDIOMA	PUEBLO	UBICACIÓN
Costa	Awa	Awapit		Carchi, Esmeraldas e Imbabura
Amazonia	Chachi	Chapalachi		Esmeraldas
	Epera	Epera Tedede		Esmeraldas
	T'sachila	Tsafique		Santo Domingo de los Tsáchilas
	A'i cofan	A ingae		Sucumbíos
	Secoya	Paicoca		Sucumbíos
	Siona	Paicoca		Sucumbíos
	Huaorani	Wuaterero		Orellana, Pastaza, Napo
	Shiwiar	Shuar		Pastaza
	Sapara	Sapara		Pastaza

<sup>21</sup> <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>

<sup>22</sup> De acuerdo con el artículo 171 de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, las comunidades, pueblos y nacionalidades ejercen funciones jurisdiccionales, es decir administrar justicia indígena, para resolver los conflictos internos.

<sup>23</sup> [http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/glosario/figlo\\_napuim.htm](http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/glosario/figlo_napuim.htm)

REGIÓN	NACIONALIDAD	IDIOMA	PUEBLO	UBICACIÓN
	Achuar			Pastaza, Morona
	Shuar	Shuar		Morona Santiago, Zamora, Pastaza, Napo, Orellana, Sucumbíos, Guayas, Esmeraldas
	Kichwa amazonía	Kichwa		Sucumbíos, Orellana, Napo, Pastaza
	Taromenane			Orellana, Pastaza, Napo
	Tagaere			Orellana, Pastaza, Napo
Sierra	Kichwa sierra	Kichwa	Karanki Natabuela Otavalo Kayambi  Kitukara  Panzaleo Chibuleo Salasaca Tomabelas Quisapincha Waranka Puruhá  Cañari  Saraguro Pasto	Imbabura Imbabura Imbabura  Pichincha, Imbabura, Napo Pichincha  Cotopaxi Tungurahua Tungurahua Tungurahua Tungurahua Bolívar  Chimborazo, Cañar  Loja Carchi

## 6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SOCIAL (ES)

### 6.1 Potenciales impactos sociales positivos y riesgos del Proyecto

Es importante recalcar que esta sección no se enfoca en evaluar los impactos sociales del sistema de protección social en Ecuador en su totalidad, sino que se enfoca solamente en los impactos relacionados a la reestructuración y actividades incentivadas por la inclusión en el componente 2 del Proyecto ERL del Bono de Protección Familiar por Emergencia, motivado por la pandemia de COVID-19.<sup>24</sup>

En el contexto de la crisis económica que se deriva de la pandemia del COVID-19, el proyecto del Bono de Protección Familiar de Emergencia busca aliviar en alguna medida, las necesidades económicas en los meses de abril y mayo, del grupo al que se dirige: núcleos familiares en condición de pobreza, cuyos ingresos dependen de actividades informales (400.027 núcleos familiares en total). Para la selección de los núcleos familiares que aplicarán al Bono de Protección Familiar de emergencia por COVID-19, los criterios aplicados, son: a) los núcleos familiares deben estar inscritos en el Registro Social en situación de vulnerabilidad económica, por debajo de la línea de pobreza moderada con un valor índice de 38.71446 de base 2014 y base 2018 con métrica 2014; b) Los núcleos familiares no deben recibir transferencias monetarias de otros programas sociales; y, c) los núcleos familiares deben percibir ingresos mensuales menores de US \$ 400 (se tomará como referencia para filtrar estos núcleos familiares, los datos oficiales enviados por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

<sup>24</sup> Este MPPI se refiere a la implementación del Bono de Protección Familiar de Emergencia. El MPPI del Programa de Protección Social, está disponible en <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/1PRIMA.pdf>.

Para temas más amplios respecto al proyecto ERL, está disponible su MPPI en el siguiente enlace: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ESSAF\\_ECUADOR\\_BM\\_21\\_04\\_16\\_para-BM.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ESSAF_ECUADOR_BM_21_04_16_para-BM.pdf)

Sin embargo, también se debe considerar que existe un riesgo relacionado a la incapacidad de localizar a los beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19, al: i) no disponer de datos de contacto actualizados, especialmente un teléfono celular en el cual recibir un SMS o una llamada, ii) la carencia de cobertura en los sitios remotos, iii) o la imposibilidad del MIES de llegar a los beneficiarios, por las medidas de restricción de movilización y confinamiento. Este riesgo podría ser más recurrente en caso de beneficiarios pertenecientes a pueblos indígenas, afroecuatorianos y montubios que habiten en comunidades distantes de centros urbanos o zonas de cobertura telefónica.

## 6.2 Mitigación de riesgos

### Mecanismo para prevenir y evitar la exclusión de beneficiarios

Dado que, por las restricciones de movilización a nivel nacional, el medio de contacto con los núcleos familiares beneficiarios del Bono de Protección por Emergencia serán las llamadas telefónicas y los SMS, es probable que no se pueda localizar a la totalidad de los beneficiarios, por posible desactualización de las bases de datos, o por dificultades “técnicas” en cuanto a la cobertura del servicio.

Frente a esto, se podrían aplicar al menos los siguientes mecanismos: a) uso de medios de difusión masivos, como radio y televisión, para motivar a las personas a interesarse en el bono, y verificar si son elegibles; b). se mantendrá vigente en la página web del MIES, la información sobre cómo acceder al bono, y la línea telefónica de contacto del call center del MIES (1800-002-002), c) MIES a través del personal de las Direcciones Distritales, haría visitas a los usuarios que no hayan podido ser localizados o no hayan accedido al beneficio en un plazo de tres semanas a partir de la implementación del proyecto, aplicando todas las medidas de seguridad sanitaria necesarias, siempre y cuando la situación de emergencia sanitaria a nivel nacional no se agudice hasta el mes de mayo.; d) identificación y activación de redes sociales, ONGS y sus contactos con líderes comunitarios, y pedidos a los beneficiarios que difundan la información sobre el bono entre sus contactos e identificación y activación de redes sociales, ONGS y sus contactos con líderes comunitarios, y pedidos a los beneficiarios que difundan la información sobre el bono entre sus contactos.

### Fortalecimiento e inclusión en el sistema de recopilación y análisis de datos para el Registro Social

- Análisis del sistema de focalización para verificar que no resulte en la exclusión de grupos sociales diferenciados, tales como (indígenas, afroecuatorianos, montubios, LGBTQI, otros)
- Capacitación del personal del Registro Social (y del MIES) que tomará contacto con las Unidades Familiares beneficiarias para que puedan manejar adecuadamente las diferencias interculturales y explicar procesos a gente de diferentes culturas y con distintas lenguas maternas.
- El mecanismo de quejas y reclamos existente, también podría ser un mecanismo para identificar a personas u hogares en condiciones de extrema pobreza que no constan en el registro, ya que estas personas podrían presentar un reclamo y pedir que se les registre. Sin embargo, por la duración limitada temporal del Bono de Protección Familiar por Emergencia, es probable que los nuevos registrados ya no alcancen a ser incluidos en este bono, pero recibirán beneficios a futuro de los otros programas del MIES.
- MIES, como parte de su estrategia de comunicación en el marco del Bono de Protección Familiar por Emergencia incluirá además sencillos mensajes en relación con las medidas sanitarias que los beneficiarios deben mantener cuando va a cobrar el bono (distanciamiento social, y otras medidas que decreta el GoE) así como información sobre recursos locales disponibles a los cuales se puede

acudir en caso que los mismos beneficiarios o miembros de sus familias (en particular mujeres, niños y niñas) se enfrenten a situación de explotación sexual, acoso o violencia. Los mensajes deberán ser elaborados en un plazo máximo de 15 días después de la publicación de la presente Evaluación Social a satisfacción del Banco Mundial.

- Consultas ex postt (después de mayo) sobre el proceso de recopilación de datos incluyendo llamadas telefónicas a las organizaciones de las CCPNI y los líderes para recabar datos e identificar los mejores medios seguros de contacto con el fin de identificar los aspectos del proceso que no son suficientemente claros o que se pueden mejorar desde el punto de vista del ciudadano.

### **6.3 Oportunidades para mejorar la eficiencia de ejecución y la accesibilidad para los beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia vulnerables**

Las siguientes acciones clave se incorporarán al proyecto con el fin de aumentar los beneficios a los beneficiarios:

- Establecer con claridad, a través de los medios de difusión que se utilicen (llamada telefónica, SMS, radio, TV, redes sociales), la información referente a los criterios sobre quienes pueden acceder al Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19: la información que se difundirá, debe incluir los medios disponibles para verificar si el usuario accede al beneficio (elegibilidad), los puntos donde puede cobrar, el calendario establecido de acuerdo con el último dígito del documento de identidad para evitar aglomeraciones y al menos un mecanismo para presentar inquietudes, quejas o reclamos.
- Fortalecer mecanismos de monitoreo y mecanismos de reclamo a nivel local: considerando el contexto de la emergencia, el principal medio de monitoreo es la eficiencia con que se pague el beneficio, y la recepción de quejas en el proceso, a través de los mecanismos disponibles para ello (mecanismo de quejas y reclamos, call center, página web, alertas en puntos de pago, interacciones en redes sociales),
- MIES evaluará los mecanismos que se utilizan actualmente para atender quejas y reclamos e implementar acciones para mejorar su efectividad y para facilitar el uso de la información generada por los sistemas para mejorar los impactos del proyecto.
- MIES garantizará que los pagos a los beneficiarios sean completos, es decir, que no se descuenten comisiones o se hagan retenciones en los puntos de pago. Para esto, verificará los comprobantes de pago que los corresponsales bancarios y no bancarios, presenten a los concentradores.
- MIES garantizará, igualmente, que los pagos del sistema financiero privado y público estén disponibles. Para esto, MIES verificará permanentemente, durante la ejecución del proyecto, que los 10.588 puntos establecidos para ampliar la cobertura y accesibilidad al bono estén operativos y disponibles para que los beneficiarios puedan cobrar sin aglomeración, como medida de protección para el contagio de Covid-19.

- Asegurar la sostenibilidad del sistema de pagos: MIES asegurará, también que los pagos que las instituciones financieras hagan sean debidamente reembolsados por los concentradores de acuerdo a los comprobantes de pago presentados por éstas.
- En el marco del Bono de Protección Familiar por Emergencia MIES mantendrá operativos los diferentes canales para recibir quejas y reclamos hasta el 30 de junio. La resolución de estas quejas y reclamos tendrá plazo hasta el 31 de julio. En los casos donde quien reclama es efectivamente un beneficiario elegible (según la lista de las 400,027 familias identificadas), MIES deberá pagar el bono de manera retroactiva a estos beneficiarios.
- Incluir procesos de consultas en el diseño de actividades y mecanismos de consulta con beneficiarios. MIES realizará mínimamente el seguimiento permanente al mecanismo de quejas institucional
- <https://siimiesalpha.inclusion.gob.ec/emergente/views/public/pageConsultaNuevoBeneficiario.jsf> para identificar la manera en que puede mejorar la dinámica en que se está implementando el proyecto. Es recomendable considerar también pequeñas encuestas telefónicas focalizadas (máximo de 5 preguntas) con los principales grupos de interés. Esta medida se iniciará durante la ejecución del Bono de Protección Familiar por Emergencia y se continuará en al marco del Proyecto de Protección Social de más largo plazo (5 años).

#### 6.4 Mensajes específicos para las CCPNI

- **Idiomas:** Para ampliar los mecanismos de difusión de información, así como las posibilidades de participación de los pueblos indígenas, MIES generará contenido comunicacional al menos en Kichwa de la Sierra, Kichwa de la Amazonía, Shuar Chicham, y Wao Tededo, para que puedan ser difundidas durante la implementación del proyecto.
- **Prevención de contagio:** MIES deberá tomar contacto con las organizaciones de los pueblos y nacionalidades indígenas, especialmente con las dirigencias de las comunidades más apartadas de los centros urbanos, para advertir sobre el peligro de mantener contacto físico no esencial entre núcleos familiares aislados con personas de las zonas urbanas.
- **Recursos para responder a casos de explotación, abuso o acoso sexual y violencia doméstica:** Dentro del proceso que sigue el Servicio de Acompañamiento Familiar, en los proyectos de protección social, el MIES trabaja en cinco dimensiones para alcanzar las condiciones básicas de desarrollo familiar, siendo una de estas la dimensión de Dinámica Familiar, en la que se trabaja con los núcleos familiares para que conozcan cómo actuar en caso de existir problemáticas familiares relacionadas con cualquier tipo de violencia que afecten la armonía interna, es decir, las familias llegan a conocer las rutas de denuncias, medidas de prevención y resolución de conflictos. En caso de necesidad, el MIES activará estos procedimientos para hacer el seguimiento correspondiente, es decir contactarse con la persona afectada y realizar la visita domiciliaria para corroborar la situación en la que se encuentra ese núcleo familiar.

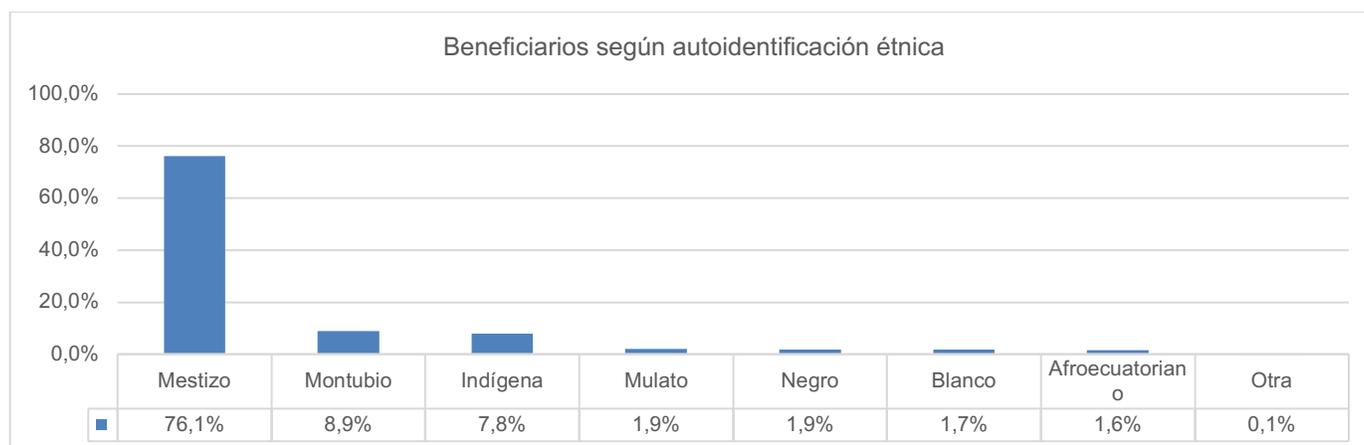
- **Incentivar a los vecinos a que verifiquen si aplican al Bono de Protección Familiar de emergencia:** A través de las campañas comunicacionales, se deberá transmitir el mensaje de que se debe incentivar a los vecinos, a verificar si aplican para recibir el bono

## 7 NECESIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS EN EL PROYECTO

Si bien no existe una disposición en la Constitución de la República para un proceso de consulta que no sea la Consulta Previa, Libre e Informada CPLI o la consulta prelegislativa, es necesario tener en cuenta el artículo 424 de la norma constitucional, en el que dispone que los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado, que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público, de manera que es aplicable las disposiciones del Convenio 169 de la OIT y otros, en materia de consulta a las CCPNI.

Para promover la implementación eficaz, generar apoyo al proyecto e identificación con este a nivel local, así como, reducir riesgos de demoras o controversias relacionados con el Proyecto, las entidades responsables de su ejecución deberían iniciar un proceso de interacción con las CCPNI, de acuerdo a sus características culturales y respetando sus formas de organización social y prácticas colectivas, a la vez que se tomen todas las medidas sanitarias correspondiente en el marco de la pandemia del Covid 19.

El MIES ha identificado qué porcentaje de los beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia pertenecen a CCPNI, mediante la utilización de la base de datos del Registro Social, obteniendo como resultado, lo siguiente:



Fuente: MIES, Abril 2020

Para que una consulta y su correspondiente apoyo o consentimiento sea legítimo, se tendrá en cuenta la estructura organizativa y el ejercicio de autoridad de las CCPNI, la misma que está determinada por un organismo máximo de toma de decisiones, que se denomina Asamblea General, esta es la instancia en la que analizarán, debatirán y tomarán decisiones respecto a temas relacionados con Proyecto y Programas.

En este caso, dadas las medidas que se han tomado para prevenir la propagación del Covid-19, los mecanismos de consulta se ven limitados a procesos de información por medio del uso

de plataformas de difusión masiva, y contacto a través de los datos que constan en la base del Registro Social, sin embargo, deberían tenerse las consideraciones que se mencionan a continuación, en la medida en que las circunstancias y la emergencia sanitaria lo permitan, el MIES coordinará con las Direcciones Distritales a fin de tratar de localizar a los usuarios que aún no han sido conocedores de este beneficio con la colaboración de Alcotel para lograr la contactabilidad de los usuarios.

MIES enviará información oficial sobre el proyecto y los medios para verificar el acceso al Bono de Protección Familiar, a la CONAIE y CONFENIAE, para que ellos puedan pasar la información a las organizaciones de base y radios comunitarias, lo cual ampliaría significativamente el alcance territorial de los instrumentos de difusión del proyecto.

### **7.1 Finalidad de la Consulta**

La consulta a CCPNI, en este caso, busca asegurar el acceso efectivo de CCPNI a la información del Bono de Protección Familiar por Emergencia, de una forma culturalmente apropiada, especialmente en el uso de la lengua y las formas de acceso.

### **7.2 Organismo responsable de la Consulta**

En el presente caso, el MIES a través de sus respectivos órganos e instancias, son los responsables de la implementación del proyecto, y de la comunicación con las partes interesadas y deben movilizar las organizaciones de las CCPNI a todos los niveles. Para ello, MIES enviará información oficial sobre el proyecto y los medios para verificar el acceso al Bono de Protección Familiar, a la CONAIE y CONFENIAE, para que ellos puedan pasar la información a las organizaciones de base y radios comunitarias, lo cual ampliaría significativamente el alcance territorial de los instrumentos de difusión del proyecto.

### **7.3 Actores de la Consulta y Diseminación**

- MIES debe motivar la participación y establecer un proceso de información y consulta con los beneficiarios que ya tiene identificados en sus bases de datos, pero debe también tener presente los posibles criterios y/u opiniones de las organizaciones de los Pueblos Indígenas respecto al proyecto, tanto a nivel de organizaciones de base, como de organizaciones de segundo o tercer grado y utilizar las redes de dichas organizaciones para 1) mejorar la base de datos de contactos de los beneficiarios pre-identificados; 2) diseminar información sobre cómo acceder a los beneficios; 3) incentivar a sus miembros a que verifiquen su elegibilidad y si se sienten perjudicados, presenten reclamos por registro vía MAQR y otros mecanismos disponibles; 4) utilizar sus medios de comunicación para apoyar a beneficiarios a acceder a la página web y la línea de contacto con el MIES; 5) diseminar información y mensajes preventivos sobre explotación, abuso o acoso sexual, violencia doméstica y riesgos de violencia en la comunidad. Para esto, el MIES también se apoyará en las organizaciones de los pueblos y nacionalidades indígenas, a fin de que puedan diseminar esta información de forma culturalmente apropiada, en las distintas lenguas, y por medio de los medios de comunicación comunitarios.

### **7.4 Principios por considerar en la Consulta**

Entendiendo que la Consulta como un proceso colectivo de toma de decisiones será limitada para el BPFE, los procesos de socialización, diseminación y articulación con las CCPNI y los beneficiarios de estos grupos deberán ser realizado considerando, los siguientes principios:

- **Buena fe.** Todo proceso de consulta debe desarrollarse en un ambiente de buena fe, de plena

confianza, honestidad, respeto a los valores, principios y las cosmovisiones diferentes. No será un mero procedimiento formal.

- **Previa.** El proceso de Consulta será realizado previo a la ejecución de un proyecto o programa, es decir, al momento en que se está realizando la planificación, sin embargo, debido a las limitaciones que la emergencia sanitaria conlleva, se podrá ejecutar en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- **Libre.** El MIES no utilizarán mecanismos de coerción o acciones de intimidación en contra de las personas o colectivos sujetos de la Consulta, de la misma forma, ella debe ser manejada por los propios sujetos colectivos consultados.
- **Informada.** Las CCPNI, serán informados de manera clara, concisa y precisa sobre todo el contenido del proyecto de BPF, asegurando la comprensión de la misma, por lo que, se asegurará que la información sea proporcionada en los idiomas de dichos pueblos, a través de los medios viables acordados-propuestos por sus organizaciones y con la participación de sus líderes, de acuerdo a la ubicación geográfica.

## 8 MECANISMO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

Para el Bono de Protección Familiar de Emergencia por COVID-19, se ha previsto hacer uso del mecanismo de atención a quejas y reclamos implementado previamente por MIES para el Proyecto de Protección Social.

El MIES en la actualidad recibe quejas y reclamos relacionadas con el bono de desarrollo humano y las pensiones, a través del sistema de gestión documental, denominado Quipux; atención por balcones de servicios a nivel nacional; directamente con las y los técnicos de acompañamiento familiar y a través de la llamada gratuita (Call Center) al (1800 002002), además para recibir las quejas cuenta con el sistema denominado "Portal Contacto Ciudadano-PQSSF".

El Portal Contacto Ciudadano (PQSSF) funciona mediante Acuerdo Ministerial 1423, de fecha 19 de noviembre de 2016, emitido por la Secretaria Nacional de la Administración Pública (SNAP); así como, se expide la Norma Técnica para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones formuladas a las entidades de la función ejecutiva.

La plataforma "Portal Contacto Ciudadano", es una herramienta tecnológica que busca la optimización, estandarización y automatización de los procesos para la gestión de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones de los ciudadanos, actualmente es administrada por el Ministerio de Trabajo. Se puede acceder a esta plataforma desde cualquier navegador a través de la dirección web <http://contacto.administracionpublica.gob.ec/administracion>.

También las quejas o reclamos relacionados con la prestación de servicios. En condiciones normales, las quejas o reclamos relacionados con la prestación de servicios a los beneficiarios en su mayoría se gestionan a nivel local, siendo el personal de campo del MIES y de las entidades sociales las que reciben las quejas, así como los comentarios de los beneficiarios, en sus visitas regulares. Igual ocurre con los supervisores de campo que monitorean regularmente las actividades del personal de campo, que reciben quejas en contra del personal de campo. En el contexto de la pandemia Covid 19 el uso de estos canales será limitado a las visitas a beneficiarios que el MIES no ha podido localizar por otros medios, donde personal de campo de las direcciones distritales, buscará localizar al beneficiario, para que pueda acceder al bono.

Los reclamos y quejas sobre los servicios también los recibe el personal de las entidades prestadoras de servicios. Esto incluye al personal de los CDIs, los Centros Residenciales para Adultos Mayores, los Centros Diurnos para Adultos Mayores, y los Espacios Activos para Adultos Mayores. Estos

establecimientos, sin embargo, no están prestando sus servicios durante la emergencia, por lo que en este caso, no podrían ser considerados como un mecanismo para canalizar una queja o reclamo.

Es necesario que las quejas y reclamos sean registrados de manera sistemática y que puedan llegar a niveles jerárquicos superiores en el caso en que no se logre resolver en el nivel de presentación.

## Mecanismo de apelación

Por la situación de la emergencia sanitaria el mecanismo de apelación es presentar la denuncia de no pago a través de la página web del MIES, misma que es direccionada a la Dirección de Control de Operaciones quienes inician el trámite correspondiente para verificación de los hechos y así determinar si es procedente o no la denuncia. Al ser procedente la denuncia se emite un proceso de descuento a los Concentradores y devolución de los valores al usuario. Si no es procedente se notifica al usuario que no se da paso a su requerimiento. Y si hay insistencia se verifica el proceso identificado como insistencia para dar paso o ratificar el resultado. En última instancia se coordina una reunión para que las autoridades pertinentes le expliquen al usuario el proceso que se llevó a cabo y el porqué de dicha conclusión.

Adicionalmente es necesario establecer algunos principios y acciones que se puede considerar para fortalecer el mecanismo de presentación de quejas y reclamos y su correspondiente respuesta oportuna.

### 8.1 Principios

**No discriminación.** Todas las personas sin excepción de ningún tipo tienen el derecho de presentar las quejas y reclamos, y recibir las respuestas de manera oportuna, frente a la mala calidad de servicios sociales, tratos de los servidores públicos y cualquier circunstancia en el que su derecho sea vea afectado.

**Re victimización.** Las autoridades que conocen de la queja o reclamo tienen la obligación de proteger a la persona, asegurando la no revictimización de esta, además, dará solución a la queja, investigará y se sancionará conforme la norma correspondiente en el caso de que este procedimiento sea necesaria.

**Accesibilidad.** Todas las personas deben tener la oportunidad de remitir la queja o reclamo, para lo cual, la institución brindará las facilidades y establecerá mecanismos e instancias para la presentación de las mismas, ya sea de manera escrita y oral, en su propio idioma, la persona que recepta la queja o reclamo oral deberá transformar en un texto escrito, el mismo que deberá ser leído y aprobado por la persona que reclama.

**Respuesta oportuna.** Toda queja o reclamo presentado debe quedar registrada y tramitada de manera inmediata para generar una respuesta oportuna.

**Objetividad.** Todos los reclamos deben ser tramitados de manera objetiva, imparcial y siempre buscando resolver el problema que se presente, respetando el debido proceso.

**Confidencialidad.** El reclamo identificado como restringido debe mantenerse en reserva y tramitada de manera protegida, la divulgación dependerá de la autorización del reclamante. En el mecanismo de quejas y reclamos que consta en la página web del MIES, existe la posibilidad de realizar reclamos anónimos<sup>25</sup>.

**Obligación de reportar.** La persona que recibe la queja debe estar obligada a reportar sobre la queja, las acciones tomadas y el estado en él se encuentra a su jerárquico superior.

---

<sup>25</sup> El enlace para acceder al mecanismo de contacto ciudadano en la página del MIES, es el siguiente:  
[https://www.inclusion.gob.ec/#contacto\\_ciudadano](https://www.inclusion.gob.ec/#contacto_ciudadano)

**Mecanismo de apelaciones.** Por la situación de la emergencia sanitaria el mecanismo de apelación es presentar la denuncia de no pago a través de la página web del MIES, misma que es direccionada a la Dirección de Control de Operaciones quienes inician el trámite correspondiente para verificación de los hechos y así determinar si es procedente o no la denuncia. Al ser procedente la denuncia se emite un proceso de descuento a los Concentradores y devolución de los valores al usuario. Si no es procedente se notifica al usuario que no se da paso a su requerimiento. Y si hay insistencia se verifica el proceso identificado como insistencia para dar paso o ratificar el resultado. En última instancia se coordina una reunión para que las autoridades pertinentes le expliquen al usuario el proceso que se llevó a cabo y el por qué de dicha conclusión.

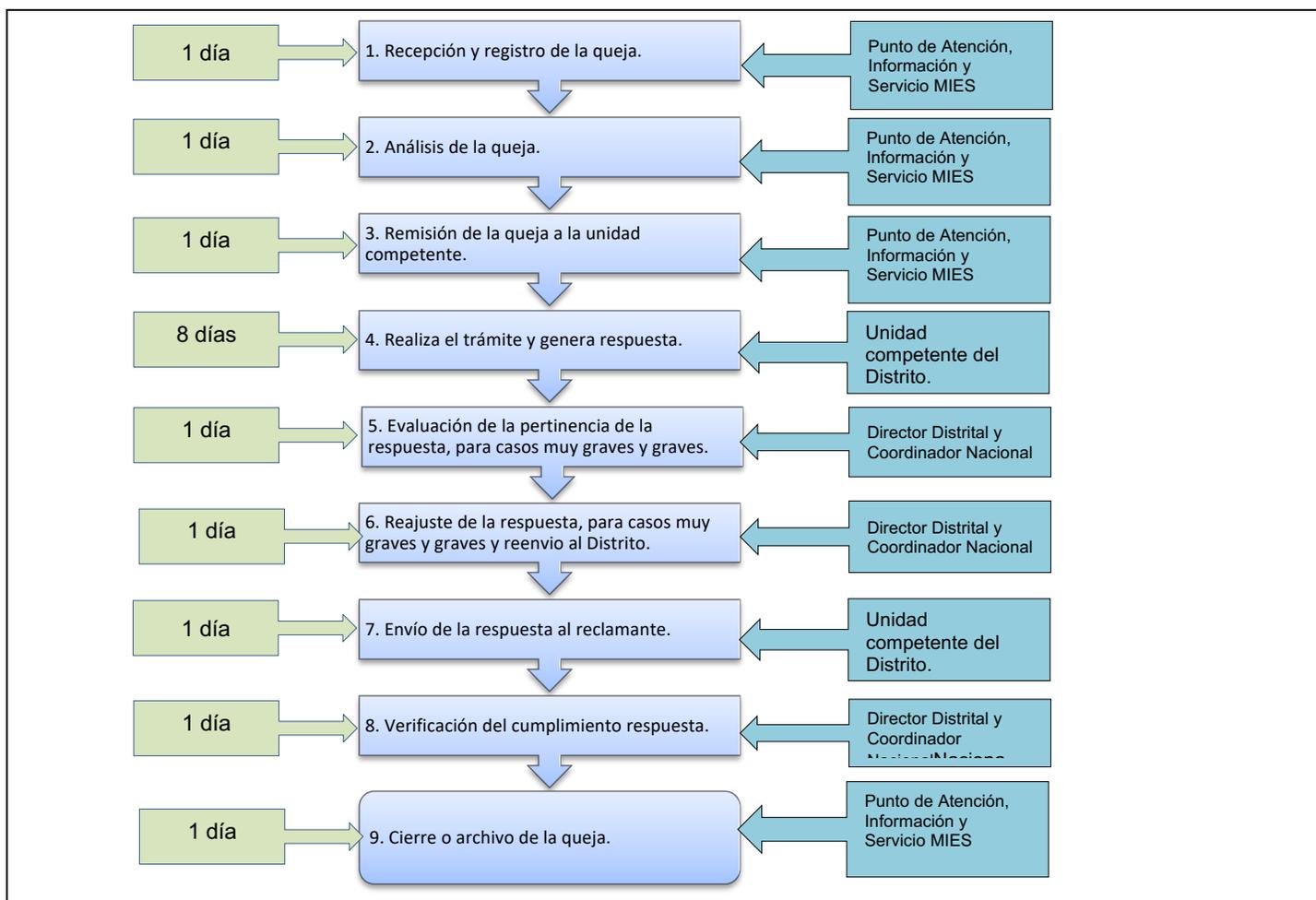
**Sujetos de derechos.** Pueden presentar las quejas o reclamos las personas directamente perjudicadas, o a su vez los familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como, la organización comunitaria u otra del que sea parte el perjudicado

**Adaptación cultural:** recibir quejas en idioma materno, a través de representantes de organizaciones; adaptar a patrones culturales (plazos, uso de autoridades locales)

## 8.2 Tipos de quejas y acciones generales

La quejas y reclamos presentados deberán ser valorados y establecido el nivel de gravedad, en función de la cual se dará el trámite correspondiente en los niveles e instancias competentes.

TIPOS DE QUEJA/RECLAMO	NIVEL DE GRAVEDAD	ACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actos que se presuman ser delitos o contravenciones.</li> <li>Vulneración de los derechos constitucionales y colectivos.</li> <li>Explotación, abuso y acoso sexual</li> </ul>	Muy grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Traslado oportuno de la queja a los organismos judiciales y de protección de los derechos correspondientes.</li> <li>b) Orientación y apoyo para que el ciudadano pueda hacer uso adecuado de las instancias judiciales y de protección de los derechos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faltas administrativas en el desempeño de las funciones y obligaciones por los servidores públicos.</li> <li>Mala calidad de servicios prestados por la institución.</li> <li>Incumplimiento de acuerdos y resoluciones adoptadas con las personas, pueblos y nacionalidades.</li> <li>Maltrato o discriminación en la atención por los servidores públicos.</li> <li>Exclusión del programa sin causa que los justifique.</li> <li>Falta de registro-demanda para recibir beneficios</li> </ul>	Grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>Receptar la queja, reclamo o denuncia.</li> <li>Investigación de la queja, reclamo o denuncia respetando el debido proceso.</li> <li>Definición y aplicación de las sanciones administrativas a los responsables.</li> <li>Solución de los conflictos generados en beneficio del usuario.</li> <li>Mejoramiento de los procesos e instrumentos y demás aspectos relacionados con los servicios.</li> <li>Elaboración de manuales o protocolos de prestación de servicios.</li> <li>Evaluación de elegibilidad y apoyo en registro cuando aplicable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se realizó el pago de la transferencia monetarias</li> <li>Iniciar el proceso de determinación responsabilidad de la entidad bancaria</li> <li>Determinar responsabilidad directa del familiar del usuario</li> </ul>	grave	<p>Determinar responsabilidad de la entidad bancaria (aproximadamente 30 días) Si es procedente se realiza el descuento a los concentradores y se realiza el reembolso al Usuario (30 días más)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de información y aclaración insatisfecha.</li> <li>Limitaciones en los procesos participativos.</li> <li>Falta de comunicación oportuna de los procesos y acciones.</li> </ul>	leve	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de los procesos institucionales.</li> <li>Reuniones con las partes para buscar soluciones conjuntas.</li> </ul>
<b>PROCESO, TIEMPO REFERENCIAL Y RESPONSABLES</b>		



## 9 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL MPPI

### 9.1 Recursos para la implementación

Para la implementación de este MPPI, se utilizará el personal y recursos disponibles con los que el MIES cuenta ya, por otros programas de protección social, en lo referente a planificación, ejecución y seguimiento de las actividades.

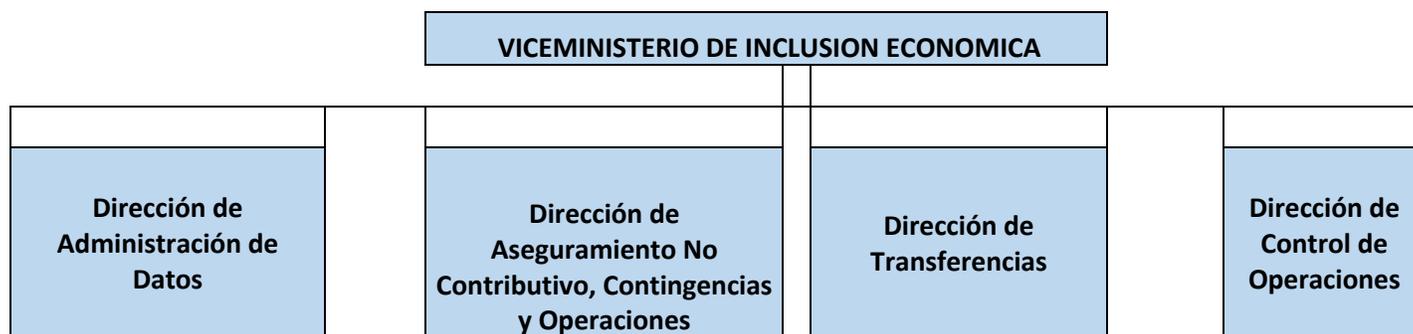
A la fecha trabajan 23 personas en el call center, 4 en consultas en línea y todo el personal de la Dirección de Comunicación del MIES, todos están capacitados para realizar este trabajo., El responsable para la implementación del PPPI y MPPI es la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones- SANCCO.

El MIES ha planificado la adquisición de un sistema informático de gestión de quejas y reclamos recibidas por parte de los usuarios de bonos y pensiones respecto al pago de las transferencias monetarias, este sistema estará administrado desde el call center del MIES y operará bajo un esquema de seguimiento de trámites de resolución efectiva de quejas y reclamos.

## 9.2 Funciones y responsabilidades de gestión

El responsable de la implementación del MPPI, PPPI y MAQR es la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones.

La gestión de las actividades previstas en este MPPI, están a cargo de la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, la Dirección de Control de Operaciones en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.



## 9.3 Presupuesto

El presupuesto requerido para esta actividad se encuentra en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, por cuanto las actividades son ejecutadas por el personal de planta del MIES con los recursos asignados para sus operaciones habituales.

## 10 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

### 10.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

Para el seguimiento de las actividades del proyecto, el MIES utilizará medios de difusión formales, como comunicaciones de resultados en medios masivos, como radio, televisión, prensa escrita y redes sociales. Además, MIES realizará pequeñas encuestas telefónicas focalizadas (máximo de 5 preguntas) a los beneficiarios indígenas, afroecuatorianos y montubio, en relación con: la divulgación y adecuación de la información proporcionada por MIES, accesibilidad y/o dificultad en los puntos de cobro y en general como fue la experiencia de los beneficiarios para acceder y cobrar el Bono de Protección Familiar por Emergencia.

Todas las actividades de reporte que se generen deberán ser debidamente documentadas y sistematizadas, a fin de que puedan estar disponibles, en caso de que alguna de las partes interesadas solicite información sobre el proceso.

### 10.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El MIES documentará todas las actividades del programa, para la consolidación de los informes que se pondrán a disposición de los ciudadanos y las autoridades de control, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En caso de que sea solicitado, esta información deberá traducirse a lengua indígena, según se requiera.

Los informes constarán de: a) una presentación de los resultados de la primera entrega del bono 5 días después de finalizar el primer mes de ejecución del bono de protección familiar para emergencia en medios

de comunicación masivos y otros medios culturalmente apropiados según sea necesario; b) un informe final a presentar a más tardar a final al inicio de agosto.

## **11 ARREGLOS INSTITUCIONALES**

Los responsables de la implementación general del de Proyecto son el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES como Co-ejecutor y el Ministerio de Economía y Finanzas que es el responsable del proyecto y la Secretaría Técnica Planifica Ecuador, que han sido los encargados de la gestión del Registro Social, y el Ministerio de Economía y Finanzas que es el responsable de la ejecución del Proyecto.

Los arreglos institucionales y operativos para las transferencias de efectivo serán lo más similares posible a aquellos bajo un activo Operación del Banco Proyecto de Red de Seguridad Social del Ecuador (Proyecto SSN, P167416). El mismo personal responsable de la gestión social en el marco del Proyecto SSN también asumirá las responsabilidades en relación con las salvaguardas para las transferencias de efectivo para las 400,027 familias beneficiarias del bono de protección.

MIES asignará la activación de un punto focal para gestionar la red de contactos, organizar la adaptación cultural de mensajes y coordinar la gestión de reclamos especialmente con relación al registro-pago de un estipendio, a un experto en temas de CCPNI.

Dichos acuerdos institucionales incluirán al Ministerio de Inclusión Social y Económica (MIES) como un nuevo organismo co-ejecutor en el marco del Proyecto ERL, cuya Unidad de Coordinación del Proyecto (UCP) permanecerá en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

## 12 FUENTES

### Fuentes bibliográficas

BOAVENTURA de Sousa Santos, “Justicia indígena, Plurinacionalidad e interculturalidad en Ecuador”, Ediciones Abya Yala. 2012.

Banco Mundial . (2017). *Marco Ambiental y Social*. Washington DC: Banco Mundial .

Banco Mundial. Evaluación Social 2019

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de SENPLADES Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Mideros, Andrés, documento Análisis de los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) para la reducción de la pobreza y la malnutrición crónica, 2018 Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES. “Norma Técnica Población Adulta Mayor”.2014

Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES. “Modalidad: Misión Ternura Creciendo Con Nuestros Hijos CNH”. 2018.

Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral de los Servicios en Centro de Desarrollo Infantil Norma Técnica de la Población Adulta Mayor, Centros y Servicios Gerontológicos.

Yumbay Yallico, Mariana, Ponencia Consejo de Expertos sobre Consulta, Previa, Libre e Informada.

### Fuentes normativas

Constitución de la República del Ecuador

Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)

Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo

Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

Ley Orgánica de Educación Superior

Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Ley de Modernización del Estado