



MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – BANCO MUNDIAL

**PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PPPI)
(Final)**

PRESTAMO DEL BANCO MUNDIAL:

**PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA MITIGACIÓN DEL RIESGO Y
LARECUPERACIÓN 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

Nota Explicativa

Reestructuración del ERL y salvaguardas para el Bono de Protección Familiar por 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 hubieran, 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. Los responsables de la implementación general del Proyecto son: el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES como Co-ejecutor y 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

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 19 de abril de 2010 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 19 de abril de 2020).

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS | 7 |
| 1 INTRODUCCIÓN | 7 |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | 7 |
| 2.1 Objetivo del Proyecto | 7 |
| 2.2 Componentes del proyecto | 7 |
| 2.3 Indicadores del objetivo de desarrollo del proyecto | 8 |
| 3 PARTES INTERESADAS DEL BONO DE PROTECCIÓN FAMILIAR POR EMERGENCIA | 8 |
| 3.1 Beneficiarios | 8 |
| 4. ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES CON LAS PARTES INTERESADAS | 10 |
| 4.1. Propuesta y cronograma para la Participación de las Partes Interesadas | 10 |
| 4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información en el marco de la pandemia Covid 19 | 10 |
| 4.3. Estrategia de consulta propuesta | 11 |
| 4.5. Cronogramas | 13 |
| 5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS | 13 |
| 5.1. Recursos para la implementación | 13 |
| 5.2. Funciones y responsabilidades de gestión | 13 |
| 5.3 Presupuesto | 14 |
| 6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS | 14 |
| 6.1 Principios | 15 |
| 6.2 Tipos de quejas y acciones generales | 16 |
| Nota: En caso de apelaciones se realizará un proceso similar siguiendo el debido proceso de investigación establecido | 17 |
| 7. Seguimiento y presentación de informes | 17 |
| 7.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento | 17 |
| 7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas | 17 |
| 8. FUENTES | 18 |

SIGLAS Y ABREVIATURAS

| | |
|---------------|--|
| AT | Asistencia Técnica |
| BM | Banco Mundial |
| BDH | Bono de Desarrollo Humano |
| BDH V | Bono de Desarrollo Humano Variable |
| CDI | Centro de Desarrollo Infantil |
| CDH | Crédito de Desarrollo Humano |
| CNH | Programa Creciendo con Nuestros Hijos |
| CPLI | Consulta Previa Libre e Informada |
| DLI | Indicador de Desembolsos Vinculados |
| EAS7 | Estándar Ambiental y Social 7 |
| ECD | Desarrollo Infantil Temprano |
| 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 |
| ODP | Objetivos de Desarrollo del Proyecto |
| ONG | Organismo no Gubernamental |
| PPPI | Plan de Participación de Partes Interesadas |
| PMMA | Pensión Mis Mejores Años |
| RSS | Red de Seguridad Social |
| RS | Registro Social |
| SENPLADES | Secretaría Nacional de Planificación para el Desarrollo |
| SECAP | Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional |
| SSN | Red de Seguridad Social |
| SI | Subsecretaría de Información |
| UIP-SENPLADES | Unidad de implementación de la Secretaría Nacional de Planificación para el Desarrollo |
| UIP-MIES | Unidad de implementación del Ministerio de Inclusión Económica y Social |

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1 INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) del Proyecto de Mitigación de Riesgos y Recuperación ante Emergencias en Ecuador (ERL), es elaborado tomando en cuenta la naturaleza y alcance del proyecto, así como los riesgos e impactos que se pueden presentar.

Este PPPI busca asegurar la activa participación de las partes interesadas dentro de un proceso continuo. El PPI incluye los siguientes elementos:

- ✓ Descripción general del proyecto ERL;
- ✓ Identificación de las partes interesadas;
- ✓ Estrategias comunicacionales para la gestión de la información y retroalimentación de los actores sociales, incluyendo cronograma de implementación,
- ✓ Recursos y responsabilidades para la implementación
- ✓ Mecanismo de atención a quejas y reclamos, y
- ✓ Seguimiento y reportes

Este PPPI presenta lineamientos y acciones concretas a implementarse, a fin de promover la efectiva participación de las partes interesadas a lo largo de la implementación del subproyecto Bono de Protección Familiar por Emergencia como parte de la reestructuración del proyecto ERL.

2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 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. El Bono se entrega a nivel nacional.

2.2 Componentes del proyecto

Cuando se formuló el Proyecto ERL tuvo como objetivo principal reducir los efectos potenciales del fenómeno de El Niño y de una potencial erupción del volcán Cotopaxi, y apoyar la recuperación de los servicios básicos y de producción en las áreas afectadas en caso de un desastre elegible, en sectores seleccionados. 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 reasignación¹ 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 para avanzar en reformas macroeconómicas y estructurales que son críticas para aumentar la resiliencia macroeconómica del Ecuador. Desde las primeras etapas de la implementación del Proyecto, la UCP ha permanecido totalmente dotada de personal y el Componente 3 ha desembolsado US \$ 0,59 millones.

2.3 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 de Emergencia que acceden al beneficio segregados por grupos de edad, grupos étnicos y condiciones de vulnerabilidad social o económica

3 PARTES INTERESADAS DEL BONO DE PROTECCIÓN FAMILIAR POR EMERGENCIA

3.1 Beneficiarios

Como beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia por el COVID-19, se estima llegar a un total de 400.027 unidades familiares que viven en condiciones de

¹ 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 (MTOP),

pobreza, y cuyos ingresos están relacionados al sector informal, que se han identificado en función de la información con la que contaba el Registro Social, y que se ha complementado con información del IESS.

También hay instituciones que tienen intereses relacionados con el proyecto. Éstas incluyen:

El MIES y su personal, incluido el personal que implementa el proyecto a nivel local y los que crean las políticas del MIES y supervisan las actividades del personal de campo. La Secretaría Técnica Planifica Ecuador (Ex SENPLADES) y su personal, incluidos los responsables de recolectar y analizar información, así como el personal administrativo. Direcciones distritales, incluidos los responsables de la implementación de actividades a nivel local.

- Coordinadores zonales, principalmente aquellos que supervisan a los gobiernos distritales (y con frecuencia tienen la tarea de resolver problemas difíciles a nivel distrital.)
- Entidades financieras que forman parte de la red financiera nacional y que estarán involucrados en la entrega del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19 a los 400,027 beneficiarios.

Dentro de los grupos de partes interesadas que, por su vulnerabilidad, tienen más riesgo de percibir impactos sociales negativos, se encuentran:

- Las personas y hogares en condición de pobreza extrema
- Las mujeres en situación de vulnerabilidad económica y social
- La población indígena o afrodescendiente
- La población de áreas rurales (especialmente los núcleos familiares que viven en áreas remotas, o sin cobertura celular, lo que impediría que puedan ser contactados)
- Los núcleos familiares que no puedan ser contactados por vía SMS o llamada telefónica para percibir el Bono de Protección Familiar por Emergencia, por desactualización de la base de datos.

La intersección de una o varias de estas categorías eleva el nivel de vulnerabilidad, de modo que, por ejemplo, los niveles más altos de riesgo son para aquellas mujeres indígenas o afrodescendientes que provienen de un área rural remota, están en condiciones de extrema pobreza, y que, dadas las medidas de confinamiento y aislamiento social, no pueden ser contactadas.

| Grupo de partes interesadas | Características principales | Medios de notificación | Necesidades específicas |
|--|--|---|---|
| Beneficiarios del Bono de Protección Familiar de emergencia por COVID-19 | Unidades familiares en situación de pobreza o vulnerabilidad, identificadas en función de los criterios técnicos de selección, cuyos ingresos dependen de actividades informales | Pautas en radio y TV Página Web Call Center Mensajes SMS Interacción por redes sociales Correos electrónicos | Información clara sobre los criterios de elegibilidad, requisitos para acceder al beneficio, lugares de pago, calendario de pagos, requisitos para cobro. Mantenimiento de canales de comunicación abiertos para consultas Acceso al mecanismo de quejas y reclamos, de manera convencional |

4. ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES CON LAS PARTES INTERESADAS

4.1. Propuesta y cronograma para la Participación de las Partes Interesadas

Las estrategias comunicacionales deben permitir difundir la información en forma oportuna, transparente, clara y útil para que las partes interesadas involucradas y la población en general conozcan sobre el Bono de Protección Familiar por Emergencia y los mecanismos para acceder al beneficio.

Considerando que se trata de una situación de emergencia y que no se pueden realizar eventos masivos de socialización, para la difusión de información se ha priorizado el uso de mecanismos virtuales, como:

- **Pautas en radio y TV:** para difusión general de mensajes, orientados a motivar a que las personas se interesen en verificar si son beneficiarios o no, a través de los canales disponibles.
- **Página Web MIES:** Espacio para que los usuarios puedan ingresar, y con sus datos de identificación, puedan verificar si son beneficiarios [inclusion.gob.ec/emergente/views/public/pageConsultaNuevoBeneficiario.jsf].
- **Call Center:** Línea gratuita 1800-002-002, donde los usuarios pueden llamar para verificar si aplican para el beneficio, expresar sus inquietudes e incluso quejas
- **Mensajes SMS:** enviados a los beneficiarios de acuerdo con la información existente en la base de datos del Registro Social.
- **Llamadas telefónicas:** contacto por medio de teléfonos convencionales (líneas fijas) o teléfonos celulares para notificar a los beneficiarios sobre la disponibilidad del bono
- **Interacción por redes sociales:** mecanismo utilizado para divulgar información. direccionar las inquietudes de los usuarios y canalizarlos a informarse por medios de los canales disponibles.
- **Correos electrónicos:** enviados a los beneficiarios, de acuerdo con la información existente en la base de datos del Registro Social.
- **Visitas a los beneficiarios.** El MIES a través del personal de las Direcciones Distritales, haría visitas a los beneficiarios 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.

4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información en el marco de la pandemia Covid 19

Es de suma relevancia para el planteamiento de la estrategia comunicacional que se considere que este es un proyecto de emergencia que se encuentra activado en medio de un conjunto de medidas sanitarias que restringen la interacción social. Por tanto, se limitaría la participación de las partes interesadas a través de actividades colectivas, como reuniones y asambleas que congregan a numerosas personas, o incluso visitas domiciliarias.

Considerando también que es un proyecto de corta duración (abril y mayo de 2020), donde se mantendrán vigentes algunas medidas de distanciamiento social, los mecanismos planteados para gestionar la información del proyecto y los medios a través de los cuales los beneficiarios y demás partes interesadas pueden expresar sus opiniones, serán también gestionados de forma virtual.

| Partes interesadas destinatarias | Lista de información que se divulgará | Métodos propuestos | Cronograma: lugares/fechas | Responsabilidades |
|---|--|---|--|---|
| Beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19 | Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19: requisitos, criterios de elegibilidad, puntos y cronograma de pagos | Canales digitales: Call center, mensajes SMS, llamadas telefónicas, página web, correo electrónico, redes sociales Canales masivos: Radio, TV, prensa, | Continuo, desde el anuncio oficial del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19 (20 de marzo) hasta el final del mes de mayo. | MIES: Viceministerio de Inclusión Económica, Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, en coordinación con la Dirección de Comunicación |

Es probable que no se pueda localizar a la totalidad de los beneficiarios, por posible desactualización de las bases de datos del Registro Social, o por dificultades “técnicas” en cuanto a la cobertura del servicio.

Frente a esto, las direcciones zonales podrían hacer visitas a los beneficiarios 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, guardando las respectivas medidas de seguridad sanitarias para evitar propagación o contagio del COVID-19, siempre y cuando la situación de emergencia sanitaria a nivel nacional no se agudice hasta el mes de mayo.

4.3. Estrategia de consulta propuesta

Considerando que el MIES tiene ya implementado un mecanismo de comunicación con los beneficiarios de los programas de Protección Social, los mecanismos pertinentes de dichos programas podrán mantenerse vigentes y aplicarse también al Bono de Protección Familiar por Emergencia, con la consideración de que no se podrán realizar actividades participativas presenciales de socialización, debido a las restricciones de movilización y confinamiento, para evitar contagios por COVID-19.

En el contexto de la emergencia y las medidas de aislamiento y distanciamiento social, el principal medio de consulta o intercambio de información con los núcleos familiares beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia serán las consultas mediante la línea de call center, los correos electrónicos y la interacción por medio de redes sociales disponibles.

También se prevé que en las agencias bancarias y no bancarias que funcionarán como puntos de pago, se recepan alertas respecto a inquietudes o denuncias² que los beneficiarios pudieran presentar.

MIES realizará consultas ex postt (después de mayo) sobre el proceso de recopilación de datos 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 para actividades a futuro. MIES, contactará a grupos claves como son los beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia; las personas que presentaron una queja para ser incluidos en el RS, para recibir una retroalimentación en relación con el proceso. Los medios de consultas podrían incluir, por ejemplo, una corta encuesta telefónica (3 a 4 preguntas focalizadas), u otro medio culturalmente apropiado cuando sea pertinente.

² En lo referente a denuncias, el MIES está recopilando información de los usuarios para una vez terminada la emergencia brindar el soporte correspondiente.

| Etapa del proyecto | Tema de consulta | Método utilizado | Cronograma: lugares y fechas | Partes interesadas destinatarias | Responsabilidades |
|---------------------------|--|--|--|--|--|
| Implementación | Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19: requisitos, criterios de elegibilidad, puntos y cronograma de pagos | Difusión de información por canales virtuales, y retroalimentación de partes interesadas por canales disponibles: agencias de pago, call center, correo electrónico, redes sociales Recepción de inquietudes en oficinas y agencias de pago | Continuo Durante la implementación del proyecto. | Beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19 | MIES: Viceministerio de Inclusión Económica, Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, en coordinación con la Dirección de Comunicación |
| | Diseminación del mecanismo de quejas | Difusión de información por canales virtuales y medios masivos y como parte de mensajes sobre el bono | Continuo durante la implementación del proyecto | Beneficiarios del Bono de Protección Familiar por Emergencia por COVID-19; -público en general | MIES: Viceministerio de Inclusión Económica, Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, en coordinación con la Dirección de Comunicación |
| ExPost ¹ | Consultas sobre proceso de recopilación de datos y mejoras | Encuesta telefónica (3 a 4 preguntas focalizadas), u otro medio culturalmente apropiado cuando sea pertinente. | Entre mayo y el mes de julio, para tomar en cuenta las quejas que pudieran recibirse posterior al plazo de cobro del bono. | Grupos claves como son los beneficiarios del bono y las personas que presentaron una queja para ser incluidos en el RS | MIES, Especialista Social del Proyecto y responsable del Registro Social, en coordinación con Direcciones de Participación y Comunicación |

¹ ver detalle en el Plan de Acción de la Evaluación Social

4.5. Cronogramas

Los mecanismos de información y comunicación con las partes interesadas están disponibles desde que el gobierno anunció la creación del Bono de Protección Familiar por Emergencia (20 marzo), y estarán disponibles hasta el último día de mayo, cuando termine el plazo para el pago de este bono, para los 400.027 núcleos familiares. Sin embargo, el mecanismo de atención a quejas y reclamos seguirá operativo hasta el final del mes de julio para absolver reclamos pendientes.

Todos los mecanismos de consulta a utilizarse (call center, página web, correo electrónico, redes sociales, etc.), así como el mecanismo de quejas y reclamos, permanecerán abiertos en los meses posteriores, ya que forman parte de los mecanismos que se utilizan para intercambio de información con actores sociales en otros proyectos de Protección Social, y en caso de que se registren inquietudes, quejas, reclamos o denuncias relacionados al Bono de Protección Familiar por Emergencia para las 400,027 familias en el marco del Proyecto ERL, éstos se registrarán hasta el 30 de junio y su resolución posterior y pago deberá darse a más tardar el 31 de julio. MIES reportará al Banco Mundial en relación con la ejecución de las actividades del Bono de Protección Familiar por Emergencia hasta el final del mes de julio. MIES entregará el informe final a más tardar el 5 de agosto.

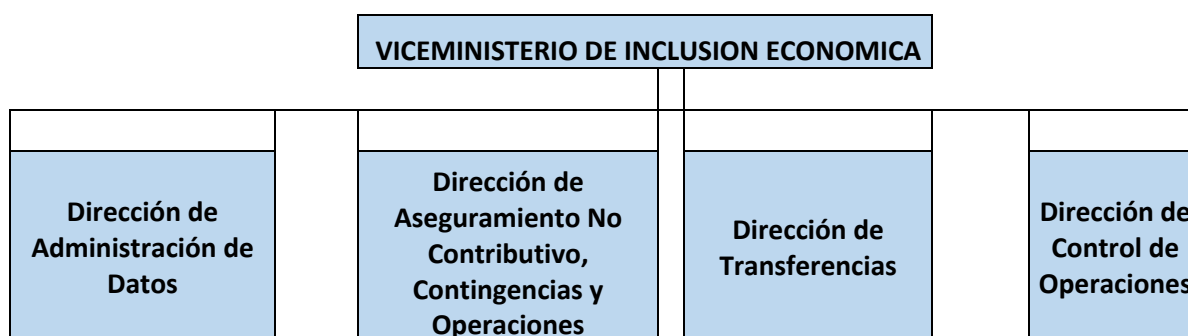
5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.1. Recursos para la implementación

Para la implementación de este PPPI, 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. Actualmente, el MIES trabaja con 23 personas en call center, 4 personas de consulta en línea más el personal de la Dirección de Comunicación Social, todos con la debida capacitación y experiencia.

5.2. Funciones y responsabilidades de gestión

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



5.3 Presupuesto

El presupuesto para esta actividad se encuentra la Dirección Administrativa Financiera del Ministerio de Inclusión Económica y Social, dicha asignación presupuestaria corresponde al año 2020 y dentro de sus actividades está para las que corresponden para el Bono de Emergencia COVID-19.

6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE 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 las 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. En caso de haber apelación tendrá que ingresar nuevamente el reclamo, que será sometido al debido proceso de investigación establecido.

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.

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 por qué de dicha conclusión.

6.1 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 la misma, 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, no existe la posibilidad de realizar reclamos anónimos ya que se requieren los datos del usuario que está ingresando el reclamo³.

³ El enlace para acceder al mecanismo de contacto ciudadano en la página del MIES, es el siguiente:
https://www.inclusion.gob.ec/#contacto_ciudadano

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

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.

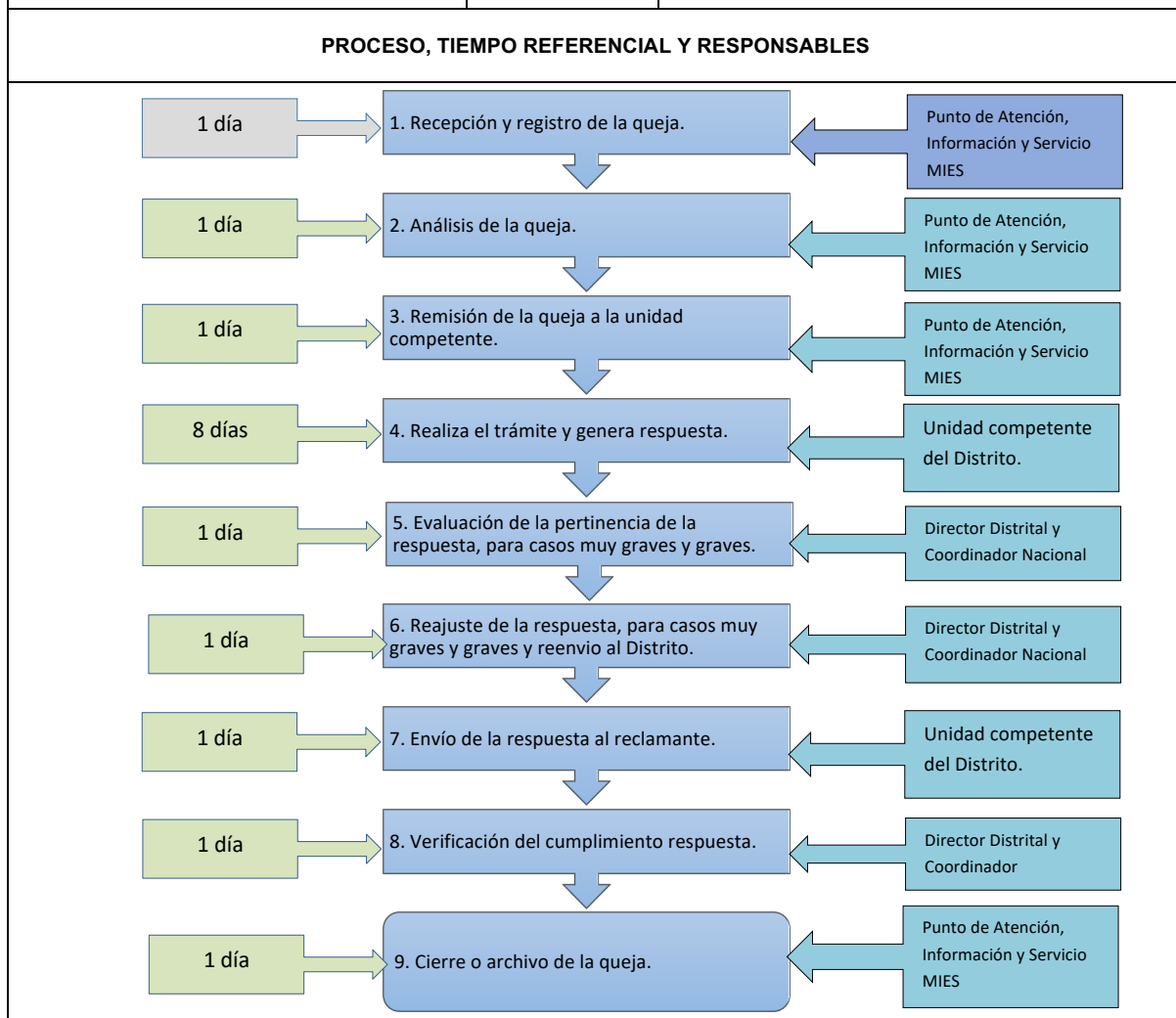
Sujetos de derechos. Pueden presentar las quejas o reclamos las personas directamente perjudicadas, o a su vez los familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como, la organización comunitaria u otra del que sea parte el perjudicado.

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

- Falta de comunicación oportuna de los procesos y acciones.



Nota: En caso de apelaciones se realizará un proceso similar siguiendo el debido proceso de investigación establecido

7. Seguimiento y presentación de informes

7.1. 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 comunicación de resultados en medios masivos, como radio, televisión, prensa escrita y redes sociales. Se procurará aplicar encuestas de opinión de los beneficiarios.

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.

7.2. 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.

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.

8. FUENTES

Fuentes bibliográficas

Banco Mundial . (2017). *Marco Ambiental y Social*. Washington DC: Banco Mundial . Documento de Arreglos Institucionales del Banco Mundial.
Evaluación Social 2019, Banco Mundial.
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
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 en el Consejo de Expertos sobre Consulta Previa, libre e informada.
Senplades. (2012). *Guía Metodológica de Planificación Institucional*. Quito: Senplades.
Senplades. (Lunes de Agosto de 2012). <http://www.planificacion.gob.ec>. Recuperado el Miércoles de Enero de 2018, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/La-participaci%C3%B3n-Ciudadana.pdf>

Fuentes normativas

Acuerdo Interministerial No. 0010 de 18 de febrero de 2016, suscrito entre el MIES y Ministerio de Salud.
Acuerdo Interministerial No. 0015, 14—30-07-2014, celebrado entre el MIES y el Ministerio de Educación.
Acuerdo Ministerial Reformatorio No. 0001-16, 11-01-2016.
Acuerdo No. 001 de 4 de enero de 2018, celebrado entre el MIES y el Ministerio de Salud.
Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)
Constitución de la República del Ecuador
Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Fuentes electrónicas

<https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
<https://educacion.gob.ec/valores-mision-vision/>
<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/La-participaci%C3%B3n-Ciudadana.pdf>
<http://www.dpe.gob.ec/que-hacemos/>