

# PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

---

## PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

Febrero, 2026

## PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

### Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	5
3.	ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	6
4.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	7
4.1.	Metodología.....	7
3.1.	Partes afectadas y otras partes interesadas.....	8
4.	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	10
4.1.	Resumen de las actividades de participación con las partes durante la ejecución del proyecto.....	10
4.2.	Resumen de las necesidades de las partes interesadas y de los métodos, las herramientas y las técnicas a emplearse para su participación.....	12
4.3.	Plan de participación de las partes interesadas.....	13
4.4.	Presentación de informes a las partes interesadas.....	15
5.	RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	16
5.1.	Recursos.....	16
6.	MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	18
6.1.	Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	18
6.1.1.	Ministerio de Desarrollo Humano – Balcones de Servicios.....	19
6.1.2.	Ministerio de Salud Pública – Contacto Ciudadano Digital.....	20
6.1.3.	Unidad del Registro Social.....	21
6.2.	Atención de quejas VBG y EyAS/ASx.....	22
7.	SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	23
7.1.	Supervisión y reporte de la implementación del PPPI.....	23
7.2.	Presentación de informes a los grupos de partes interesadas.....	23
7.3.	Retroalimentación a comunidades y actores consultados.....	23

## PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

### 1. INTRODUCCIÓN.

El Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Seguridad Social”. A raíz de la suscripción de los Acuerdos de Préstamo BIRF 8946-EC, BIRF 9388-EC, BIRF 9776, con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, el Estado ecuatoriano ha desarrollado acciones con el fin de alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades asignadas para las instituciones ejecutoras en el marco del Manual Operativo del Proyecto- MOP.

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

- a. **Equidad.** Entendida como la mejora en los procesos de identificación de la población en situación de pobreza y extrema pobreza, minimizando errores de inclusión y exclusión.
- b. **Integración.** Orientada a promover la entrega y gestión coordinada de transferencias monetarias y servicios de atención para la población en situación de pobreza y pobreza extrema.
- c. **Sostenibilidad.** Enfocado en la generación de acciones que permitan sostener procesos de movilidad social ascendente en la población en situación de pobreza y extrema pobreza.
- d. **Crisis y emergencia.** Hace referencia a la atención de una contingencia a través de la definición de un plan de emergencia cuya gestión requiera de los recursos del Acuerdo de Préstamo.

La definición de estrategias y acciones que permiten operativizar estos conceptos se han venido realizando en el marco de las competencias institucionales del Ministerio de Desarrollo Humano – MDH, la Unidad de Registro Social - URS, y el Ministerio de Salud Pública - MSP.

Con base en lo mencionado, el proyecto se estructura en torno a cuatro componentes estratégicos que abordan de manera integral los desafíos de equidad, integración, sostenibilidad y atención de crisis y emergencias. Cada componente se desagrega en subcomponentes específicos que en la gestión se traducen en actividades claves a ser gestionadas por las instituciones ejecutoras responsables. Esta arquitectura programática permite una implementación coordinada y orientada a resultados, alineada con los principios de eficiencia, inclusión y resiliencia del sistema de protección social.

*Cuadro 1. Componentes y subcomponentes del Proyecto.*

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	RESPONSABLE
Componente 1: Equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados dentro de la Red de Protección Social.	Subcomponente 1.1: Mejoras en el Registro Social	URS
	Subcomponente 1.2: Mejorar la integración entre los programas seleccionados de la Red de Protección Social.	MDH - MSP
	Subcomponente 2.1: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Equidad	URS
	Subcomponente 2.2: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Integración	MDH

<b>Componente 2:</b>  Asistencia técnica para el desarrollo de capacidades, monitoreo y evaluación	<b>Subcomponente 2.3:</b> Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Sostenibilidad	MDH
	<b>Subcomponente 2.4:</b> Asistencia técnica para apoyar actividades de coordinación, monitoreo y evaluación del Proyecto	MDH (Parcial) – INEC URS (Parcial)
	<b>Subcomponente 2.5:</b> Asistencia técnica para apoyar las actividades de coordinación, seguimiento y evaluación del Ministerio de Salud.	MSP
<b>Componente 3:</b> Protección social a través de transferencias monetarias	Transferencia del Bono de Desarrollo Humano y Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable para núcleos familiares en extrema pobreza y pobreza y Bono 1000 días BMD, entre el 01 de julio 2022 al 31 de mayo de 2024.	MDH
<b>Componente 4:</b> Atención Emergencias	Transferencia del Bono de Contingencias para personas afectadas por eventos de origen natural o antrópico u otros bienes/servicios destinados a la emergencia.	MDH

El proyecto Red de Protección Social abarca los siguientes componentes:

- **Componente 1. Equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados dentro de la Red de Protección Social.**

Tiene como objetivo mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social. Para ello, se enfoca en tres áreas clave: 1) el fortalecimiento del Registro Social como herramienta esencial para garantizar una asignación equitativa de beneficios; 2) el incremento del acceso a transferencias monetarias y servicios sociales complementarios para familias en situación de pobreza con niños menores de tres años; y 3) la promoción del acceso a servicios priorizados de salud dirigidos a gestantes y niñas/os menores de 2 años (control prenatal, control niño sano, esquema de vacunación), orientados a la prevención y atención de la desnutrición crónica infantil.

- **Componente 2. Asistencia técnica para el desarrollo de capacidades, monitoreo y evaluación.**

Se orienta a la ejecución de actividades de asistencia técnica que permiten el cumplimiento de los objetivos definidos en el componente 1.

- **Componente 3. Protección Social a través de Transferencia Monetaria para núcleos familiares.**

Está orientado a financiar la entrega de transferencias monetarias dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad, como un mecanismo clave para reducir brechas de pobreza. Este componente hace referencia, de manera específica, a la provisión de Transferencias Monetarias a hogares en situación de pobreza, elegibles del BDH y BDH-V, que fueron altamente afectados por la crisis económica y sanitaria ante el COVID-19; así como al financiamiento del Bono Mil Días.

- **Componente 4. Atención a emergencias.**

Este componente tiene como finalidad el atender emergencias de origen natural y/o antrópico, declaradas por el Gobierno Nacional. Su gestión se realiza a través de la preparación y adopción de un manual CERC,

así como de un Plan de Acción de Emergencia.

Debido a los objetivos y alcance del Proyecto, su implementación se realiza a nivel nacional priorizando a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad.

El proyecto Red de Protección Social se encuentra elaborado de conformidad con el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial. Según se establece en el Estándar Ambiental y Social 10 - EAS 10, sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, los organismos de ejecución del proyecto deben brindar a las partes interesadas información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y las consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación.

## **2. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

El Plan de Participación de Partes Interesadas - PPPI tiene como objetivo principal establecer un marco estratégico que garantice la participación efectiva y continua de todas las partes interesadas a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Este documento define los mecanismos de divulgación de información y consulta pública entre el proyecto y los distintos actores clave, incluyendo la población beneficiaria, autoridades y sociedad civil. Asimismo, el PPPI incorpora un mecanismo de quejas y reclamos - MQR que permite canalizar de forma accesible y transparente cualquier inquietud, comentario u observación relacionada con la implementación del proyecto y sus actividades asociadas.

En el ámbito del MDH busca: 1) asegurar el acceso oportuno y comprensible a información relevante del proyecto para todas las partes interesadas; 2) promover procesos de participación inclusivos, con enfoque de género, interculturalidad y pertinencia territorial; 3) fortalecer los mecanismos de retroalimentación, quejas y reclamos como herramientas de gestión y mejora continua; y 4) contribuir a la identificación temprana y mitigación de riesgos sociales asociados a la implementación del proyecto.

En el ámbito del MSP, el PPPI se operacionaliza como una herramienta para ordenar la relación del Proyecto con las usuarias y usuarios de los servicios de salud priorizados (control prenatal, control de niño sano y esquema de vacunación) y con los equipos de salud que los proveen. Para el MSP, el PPPI se aplicará durante las etapas de: 1) planificación de las intervenciones territoriales del paquete priorizado; 2) implementación de las atenciones y de las acciones comunitarias; y 3) seguimiento y evaluación de resultados y percepciones de las personas usuarias.

La Unidad del Registro Social, en su condición de organismo que rige, coordina y controla los procesos de actualización de la información del Registro Social, ejecuta procesos de levantamiento de información en territorio en aquellas zonas que han sido definidas en función de análisis técnicos. Para el cumplimiento de sus metas, así como las del Proyecto Red de Protección Social, contrata a los denominados aliados estratégicos (universidades y/o sus empresas públicas), además, suscribe acuerdos con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. En este marco, el PPPI se aplicará principalmente durante la etapa de socialización de los operativos que se desarrollan en las zonas donde se ha identificado a la población objetivo para el levantamiento de información y actualización del Registro Social. La Unidad del Registro Social ha establecido en los instrumentos respectivos (manuales), los lineamientos que los aliados estratégicos y GAD Municipales, deberán seguir para que los habitantes de las zonas donde se

levantará la información tengan pleno conocimiento del alcance del Proyecto y los fines de la recolección de la información que realizan los aliados estratégicos.

### **3. ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.**

El Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto es un instrumento transversal que ha acompañado todas sus etapas, desde la fase de diseño y planificación, pasando por la implementación y el monitoreo, hasta la etapa de evaluación y cierre. En este sentido, el PPPI establece los mecanismos, espacios y herramientas para garantizar una participación informada, oportuna y culturalmente pertinente de las partes interesadas durante la toma de decisiones, la ejecución de las actividades y el seguimiento de los impactos sociales del proyecto.

Durante la fase de diseño, el PPPI orienta los procesos de consulta y levantamiento de insumos con actores clave; en la etapa de implementación, facilita la comunicación continua, la retroalimentación y la gestión de quejas y reclamos; y en las fases de monitoreo y evaluación, permite recoger percepciones, evaluar la efectividad de las acciones implementadas y fortalecer la rendición de cuentas hacia la población beneficiaria.

El Plan de Participación de Partes Interesadas forma parte del conjunto de instrumentos que integran el sistema de Gestión Ambiental y Social del Proyecto Red de Protección Social y se articula de manera funcional y complementaria con el Plan de Pueblos Indígenas, el Plan de Género y el Plan de acción para la prevención y atención de casos de Explotación, Acoso y Abuso Sexual (EyAs/Asx). Esta articulación responde a un enfoque sistémico de gestión social, orientado a asegurar coherencia técnica, evitar duplicidades operativas y fortalecer la efectividad de las acciones del proyecto en los distintos territorios y grupos poblacionales.

Como se mencionó, el PPPI establece el marco general de participación, comunicación, consulta y retroalimentación con las partes interesadas del proyecto, definiendo los principios, mecanismos y canales a través de los cuales se garantiza el acceso a información, la participación informada y la gestión de quejas y reclamos. En este sentido, el PPPI actúa como un instrumento habilitante que permite la implementación efectiva de los demás instrumentos sociales, asegurando que sus acciones específicas se desarrollen en espacios participativos adecuados, culturalmente pertinentes y socialmente inclusivos.

Por su parte, el Plan de Pueblos Indígenas se articula con el PPPI en la medida en que profundiza y operacionaliza los mecanismos de participación dirigidos específicamente a pueblos y nacionalidades indígenas, en concordancia con el EAS 7 del Banco Mundial. Mientras el PPPI define los procesos generales de relacionamiento y consulta, el PPI establece medidas específicas para garantizar la participación culturalmente adecuada, el uso de lenguas indígenas cuando corresponda, el respeto a las estructuras organizativas propias y la incorporación de prácticas y saberes comunitarios en la implementación de las actividades del proyecto.

El Plan de Género complementa al PPPI al orientar la transversalización del enfoque de género en los procesos de participación, comunicación y toma de decisiones del proyecto. En este marco, el PPPI incorpora lineamientos para asegurar la participación equitativa de mujeres, niñas y otros grupos históricamente excluidos, mientras que el Plan de Género desarrolla acciones específicas para identificar

y abordar brechas de género, barreras de acceso a los servicios y riesgos diferenciados, en coherencia con el Estándar Ambiental y Social 1 y el Estándar 10 del Banco Mundial.

Asimismo, el Plan de acción para la prevención y atención de casos de Explotación, Acoso y Abuso Sexual (EyAs/Asx) se articula con el PPPI mediante el fortalecimiento de los canales de información, sensibilización y gestión de quejas, asegurando que los mecanismos definidos en el PPPI sean seguros, confidenciales y accesibles para la denuncia y atención de estos casos. El PPPI contribuye a la difusión de información sobre el Protocolo, los derechos de las personas usuarias y las rutas de atención disponibles, mientras que el Plan de Acción establece los procedimientos especializados de respuesta, derivación y seguimiento, en alineación con las buenas prácticas del Banco Mundial.

En conjunto, esta articulación garantiza que el PPPI no opere de manera aislada, sino como un instrumento transversal que conecta y potencia los distintos planes sociales del proyecto, fortaleciendo la gestión de riesgos sociales, la rendición de cuentas y la participación efectiva de las partes interesadas a lo largo de todo el ciclo del proyecto.

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

La identificación y análisis de partes interesadas constituye un proceso clave para garantizar una participación significativa, informada e inclusiva durante todo el ciclo del proyecto. Esta etapa permite comprender quiénes son los actores que pueden verse afectados por el proyecto, de manera positiva o negativa, así como aquellos que pueden influir en su ejecución o contribuir a su sostenibilidad.

##### 4.1. Metodología

Para el presente Plan de Participación de Partes Interesadas, se empleó una metodología mixta de carácter participativo y técnico, que incluyó las siguientes etapas:

- **Revisión documental:** análisis de estudios previos, documentos institucionales, marcos normativos relevantes.
- **Mapeo preliminar de actores:** elaboración de una lista inicial de partes interesadas con base en la estructura institucional del proyecto y sus componentes.
- **Aplicación de criterios de análisis:** Interés y grado de afectación de cada parte interesada, considerando enfoques de género, interculturalidad y derechos humanos.
- **Clasificación de actores:** agrupamiento de las partes interesadas en función de su tipo (institucionales, comunitarios, privados, otros.), su rol y su relación con el proyecto.
- **Validación técnica:** revisión y ajuste del mapeo con contrapartes MDH, MSP y URS.

Esta metodología permite estructurar estrategias de participación diferenciadas y culturalmente pertinentes, con particular atención a los grupos en situación de vulnerabilidad o con barreras estructurales para su participación efectiva.

Adicionalmente, con el fin de cumplir con las mejores prácticas, en el proyecto se aplicarán los siguientes principios para la participación de las partes interesadas:

- *Apertura y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:* Se organizarán consultas públicas acerca del proyecto durante toda su vigencia de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
- *Participación informada y opiniones:* Se proporcionará información y se la distribuirá ampliamente entre todas las partes interesadas en un formato adecuado y culturalmente pertinente; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus comentarios e inquietudes.
- *Inclusión y sensibilidad:* Se identificará a las partes interesadas para lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se presta especial atención a los grupos vulnerables que pueden estar en riesgo de quedar fuera de los beneficios del proyecto, en particular las mujeres, los adultos mayores, las personas con discapacidad, las personas en situación de movilidad humana, así como las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
- *Flexibilidad:* Si el contexto cultural (por ejemplo, la dinámica de género particular) o los factores de gobernanza (por ejemplo, alto riesgo de represalias) inhiben las formas tradicionales de participación presencial, la metodología debe adaptarse a otras formas de participación, incluidas varias formas de comunicación a través de Internet o por teléfono, por ejemplo.

### 3.1. Partes afectadas y otras partes interesadas.

Las partes afectadas comprenden a aquellas personas, grupos o comunidades que pueden experimentar impactos directos, positivos o negativos, como resultado de la implementación del Proyecto. En el contexto de este PPPI, se consideran partes afectadas tanto a los beneficiarios directos como a los actores operativos que interactúan en territorio con la población objetivo.

Entre las partes afectadas identificadas se incluyen:

- **Hogares de los sectores priorizados para la actualización del Registro Social**, cuyos integrantes pueden experimentar cambios en el acceso a programas sociales como resultado de la intervención.
- **Personal operativo encargado del levantamiento del Registro Social**, quienes participan directamente en la recolección de información y la interacción comunitaria.
- **Usuarios de los servicios de inclusión económica**, tales como los beneficiarios de transferencias monetarias como el Bono de Desarrollo Humano, el Bono de Desarrollo Humano con componente variable, el Bono Mil Días.
- **Usuarios de los servicios de inclusión social**, particularmente aquellos que acceden a modalidades de atención en Desarrollo Infantil Integral, como los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) y el programa Creciendo con Nuestros Hijos (CNH).
- **Equipos técnicos del MDH responsables de la provisión de servicios de Desarrollo Infantil Integral**, quienes acompañan la implementación en territorio.
- **Operadores de los Balcones de Servicios**, responsables de la atención directa al ciudadano en los puntos de contacto institucional del MDH.
- **Usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin**

**Desnutrición Infantil**, específicamente gestantes y niñas/os menores de 2 años pertenecientes a hogares en condición de pobreza.

- **Equipos de salud del Ministerio de Salud Pública – Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS)** que brindan servicios del paquete priorizado (control prenatal, control niño sano, esquema de vacunación) en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil y que colaboran en su implementación multisectorial.

Las otras partes interesadas son actores que, si bien no se verán directamente afectados por los impactos del Proyecto, tienen interés en su implementación, pueden influir en su desarrollo, o jugar un papel clave en su legitimidad, monitoreo o sostenibilidad. Estos actores pueden aportar insumos técnicos, institucionales, comunitarios o comunicacionales relevantes para una implementación efectiva, coordinada y transparente.

A continuación, se presentan los principales grupos identificados:

- **Instituciones públicas con funciones complementarias o de articulación:** Gobiernos Autónomos Descentralizados, Consejos Cantonales de Protección de Derechos.
- **Organizaciones de la sociedad civil y comunitarias:** Comités de familias, Organizaciones representantes de pueblos y nacionalidades indígenas, Comités Locales de Salud.
- **Academia y centros de investigación:** Universidades con líneas de trabajo en salud pública, nutrición, políticas sociales y evaluación de impacto. Observatorios sociales o de primera infancia que puedan contribuir al monitoreo independiente.
- **Agencias de cooperación y organismos multilaterales:** Agencias del Sistema de Naciones Unidas (UNICEF, PMA, OPS) y otros involucrados en proyectos complementarios en infancia, salud o nutrición.

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

En el marco del Proyecto, se reconoce que determinados grupos poblacionales pueden enfrentar condiciones estructurales de desigualdad, exclusión o invisibilidad que limitan su acceso a servicios sociales y de salud, así como su participación efectiva en procesos de consulta. Estos grupos, definidos como poblaciones menos favorecidas y/o en situación de vulnerabilidad, requieren de enfoques diferenciados que garanticen su inclusión en todas las fases del ciclo del proyecto, conforme a los principios del EAS 10 del Banco Mundial.

Entre los principales grupos identificados se destacan:

- **Hogares en situación de pobreza y extrema pobreza**, especialmente aquellos ubicados en zonas rurales dispersas, comunidades periurbanas marginales o territorios con limitada presencia institucional. Estos hogares suelen enfrentar múltiples privaciones simultáneas y son prioritarios en los procesos de actualización del Registro Social.
- **Gestantes y niños menores de dos años**, particularmente aquellas personas que viven en zonas rurales o urbanas con alta prevalencia de desnutrición infantil, acceso limitado a servicios de salud, o que asumen en solitario la crianza de sus hijos.
- **Pueblos y nacionalidades indígenas**, quienes pueden enfrentar barreras lingüísticas, geográficas

y culturales, además de rezagos históricos en el ejercicio de sus derechos y acceso a servicios, lo cual hace necesario el diseño de mecanismos de consulta culturalmente adecuados y el respeto a sus sistemas organizativos.

#### 4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

##### 4.1. Resumen de las actividades de participación con las partes durante la ejecución del proyecto.

A continuación, se detallan los espacios realizados con la finalidad de recabar elementos que permitan mejorar las propuestas que se plantean en el proceso de actualización del Proyecto.

*Cuadro 2. Actividades de participación y consulta de las partes interesadas realizadas a la fecha*

Nº	Actividad	Tipo	Participantes	Objetivo	Lugar	Fecha
1	Visitas técnicas a Balcones de Servicios	Consulta	Operadores de Balcones de servicios	Identificar necesidades de fortalecimiento de los Balcones de Servicios.	- Latacunga - Riobamba - Guaranda - Sigchos - Cayambe	Octubre, 2023
2	Talleres Cayambe, Pujilí, Sigchos,	Divulgación / Consulta	- Usuarios de los servicios de desarrollo infantil integral (CDI, CNH). - Usuarios que acceden transferencias monetarias (BDH, BDHv)	Convocar a espacios de participación y diálogo para la identificación de problemáticas y propuestas de mejora de los servicios de inclusión económica y social, bajo criterios de pertinencia cultural y territorial.	- Cayambe - Pujilí - Sigchos	Diciembre, 2022 – Febrero, 2023
3	Grupos Focales Plan de Género	Consulta	56 usuarios de los servicios de inclusión económica y social: 52 mujeres, 4 hombres.	Identificar mecanismos de fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social, bajo un enfoque de género.	- Duran - Santa Elena - Machachi - Tena - Macas - Riobamba	Enero - febrero, 2023
4	Entrevistas Plan de Género	Consulta	18 educadoras, encargadas de la prestación de servicios de desarrollo infantil.	Identificar mecanismos de fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social, bajo un enfoque de género.	- Duran - Santa Elena - Machachi - Tena - Macas - Riobamba	Enero – febrero, 2023
5	Grupos focales	Consulta	Expertos en género y en temáticas relativas a la política de protección social.	Identificar mecanismos de fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social, bajo un enfoque de género.	- Quito (virtual)	Febrero, 2023
6	Grupos focales Plan de Pueblos Indígenas	Consulta	124 usuarios de servicios de inclusión económica y social: 92% mujeres, 8% hombre; 86% perteneciente a pueblos indígenas.	Identificar mecanismos de fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social, bajo un enfoque de interculturalidad.	Parroquias: - Suscal - Guamote - Chihuaza - Cotundo - San Sebastián del Coca - Santa Clara - Pilahuín - Dr, Miguel Egas	Marzo - Abril, 2024

					Cabezas	
7	Entrevistas – Plan de Pueblos Indígenas	Consulta	73 funcionarios y técnicos del MDH	Identificar mecanismos de fortalecimiento de los servicios de inclusión económica y social, bajo un enfoque de interculturalidad.	Parroquias: - Suscal - Guamote - Chihuaza - Cotundo - San Sebastián del Coca - Santa Clara - Pilahuín - Dr. Miguel Egas Cabezas	Marzo - abril, 2024
8	Taller con autoridades	Divulgación	30 autoridades y funcionarios del MDH	Socializar y coordinar acciones relativas a la gestión del Proyecto Red de Protección Social.	Quito	Junio, 2025
9	Encuestas	Consulta	“Análisis de condiciones laborales y desafíos en la prestación de servicios” 441 funcionarios del MSP - Enfermera/o: 211 - Médico General: 162 - Médico Familiar: 35 - Obstetra/Obstetrix: 33	Identificar las causas que motivan las quejas e inconformidades del personal sanitario, junto a la percepción del clima laboral y las necesidades de capacitación, en el marco del proyecto Red de Protección Social.	Provincias: - Chimborazo - Bolívar - Cotopaxi - Pastaza - Santa Elena	Septiembre, 2024
10	Grupos focales	Consulta	Matriz de análisis: - Dir. Salud Intercultural - Dir. Nutrición - Dir. Atención Integral en Salud - Dir. Promoción de la Salud Grupos focales: 65 usuarios de los servicios de salud y cuidadores de menores de 2 años: 55 mujeres, 10 hombres.	Identificar barreras y (físicas, logísticas, socioculturales, comunicacionales, de infraestructura, etc.), que enfrentan usuarios de PPNN para acceder a los servicios de salud del paquete priorizado.	Parroquias: - Guamote - Saquisilí - Simón Bolívar	Octubre, 2024
11	Encuestas	Consulta	“Diagnóstico de conocimientos y capacidades en cambio climático y salud pública” 726 funcionarios del MSP - Enfermera/o: 305 - Médico General: 297 - Médico Familiar: 82 - Obstetra/Obstetrix: 42	Evaluar los conocimientos, capacidades, limitaciones y deficiencias del personal y de la infraestructura sanitaria frente a los efectos e impactos del cambio climático, para diseñar estrategias que fortalezcan la prevención y respuesta del sistema y aseguren la continuidad de los servicios ante eventos climáticos extremos.	Provincias: - Chimborazo - Bolívar - Cotopaxi - Pastaza - Santa Elena	Marzo, 2025

12	Encuestas	Consulta	<p>“Género e inclusión social en salud pública”</p> <p>2152 funcionarios del MSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermera/o: 1003</li> <li>- Médico General: 809</li> <li>- Médico Familiar: 198</li> <li>- Obstetra/Obstetrix: 142</li> </ul>	<p>Recopilar información sobre conocimientos, experiencias, barreras y necesidades del personal sanitario para identificar áreas temáticas de capacitación y diseñar estrategias para mejorar la atención a gestantes y niñas/os menores de 2 años.</p>	<p>Provincias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chimborazo</li> <li>- Bolívar</li> <li>- Cotopaxi</li> <li>- Pastaza</li> <li>- Tungurahua</li> <li>- Santa Elena</li> </ul>	Agosto, 2025
13	Campaña Cerca de ti	Divulgación	<p>Usuarios de los servicios de inclusión económica y social – Ciudadanía en general.</p>	<p>Socializar los Balcones de Servicios del MDH.</p>	Nacional	Marzo – Mayo, 2025

Fuente: UIP MDH, UIP MSP, UIP URS  
Elaboración: UIP MDH, 2025

#### 4.2. Resumen de las necesidades de las partes interesadas y de los métodos, las herramientas y las técnicas a emplearse para su participación.

Con la finalidad de promover la participación de las partes interesadas del Proyecto, se proponen los siguientes métodos:

- **Grupos focales.** Espacios orientados a la discusión y recopilación de opiniones sobre el proceso de implementación del proyecto, así como a la identificación de necesidades y a la evaluación de sus avances.
- **Talleres.** Propuestos para la presentación de avances y evaluación del desempeño del proyecto, además de la generación de propuestas para las siguientes fases de su implementación.
- **Reuniones formales.** Espacios previstos para la generación de acuerdos y compromisos con instancias de toma de decisión que inciden en la implementación del Proyecto.
- **Canales de comunicación institucional: Página web institucional, redes sociales, sistema de gestión documental.** Mecanismos de difusión y divulgación del avance del proyecto y promoción de espacios de retroalimentación sobre la gestión realizada. Así mismo, la socialización de elementos como el mecanismo de atención a quejas y reclamos.
- **Entrevistas.** Orientadas a conocer las opiniones y propuestas de los beneficiarios del proyecto y prestadores de servicios a fin de conocer sus perspectivas y los resultados que se obtienen del mismo.

Adicionalmente, en función de su pertinencia, se deben considerar los mecanismos de participación definidos en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana:

Cuadro 3. Mecanismos de participación desde la Ley Orgánica de Participación Ciudadana

LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	
<b>Audiencias públicas</b>	Instancia de participación habilitada por la autoridad responsable, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender pronunciamientos o peticiones ciudadanas y para fundamentar decisiones o acciones de gobierno.
<b>Cabildos Populares</b>	Instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía, con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión municipal.
<b>Silla Vacía</b>	Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y en ellas habrá una silla vacía que será ocupada por una o un representante, varias o varios representantes de la ciudadanía, en función de los temas que se van a tratar, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones.
<b>Veedurías</b>	Promover la transparencia, la rendición de cuentas y el control social sobre la gestión pública
<b>Observatorios</b>	Tendrán como objetivo elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas.
<b>Consejos consultivos</b>	Mecanismos de asesoramiento compuestos por ciudadanas o ciudadanos, o por organizaciones civiles que se constituyen en espacios y organismos de consulta.
<b>Consulta previa</b>	Se reconocerá y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, el derecho colectivo a la consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable.

#### 4.3. Plan de participación de las partes interesadas

El Plan de Participación de Partes Interesadas establece los mecanismos mediante los cuales el Proyecto gestionará una comunicación efectiva, continua y culturalmente pertinente con los distintos actores vinculados directa o indirectamente a su ejecución. El objetivo central del Plan es asegurar una participación inclusiva, transparente y significativa, de manera que las expectativas, necesidades e inquietudes de las partes interesadas sean identificadas, consideradas y adecuadamente gestionadas a lo largo del ciclo del proyecto. Asimismo, el PPPI promueve el fortalecimiento de la confianza y la legitimidad social del Proyecto, garantizando que las acciones de involucramiento respondan al contexto sociocultural de las comunidades y grupos afectados.

A continuación, se exponen las actividades planificadas para alcanzar dicho fin:

Cuadro 4. Actividades de participación y divulgación planificadas

Etapa del proyecto	Fecha o período estimado	Tipo	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsables
Implementación	Semestral	Consulta	Fortalecimiento de los Servicios de Inclusión Económica y Social, y de los servicios del paquete priorizado de salud.	Grupos focales	Usuarios del paquete priorizado de atenciones de la Estrategia Ecuador crece sin Desnutrición.	UIP – MDH UIP – MSP
Implementación	Semestral	Consulta	Fortalecimiento de los Servicios de Inclusión Económica y Social, y de los servicios del paquete priorizado de salud.	Grupos focales	Equipos técnicos del MDH responsables de la provisión de servicios de Desarrollo Infantil Integral. Equipos de salud del Ministerio de Salud Pública responsables de la provisión de servicios del paquete priorizado.	UIP – MDH UIP – MSP
Implementación	Semestral	Divulgación	Implementación y avances del Proyecto.	Reuniones formales	Organizaciones sociales. Organismos multilaterales. Instituciones públicas.	UIP – <a href="#">MDH</a> UIP – MSP UIP – URS
Implementación	Trimestral	Consulta	Fortalecimiento de Balcones de Servicios <a href="#">MDH</a>	Entrevistas	Operadores de Balcones de Servicios	UIP – <a href="#">MDH</a>
Implementación	Trimestral	Divulgación	Ubicación, funciones de los Balcones de servicio - MDH	Canales de comunicación institucional.	Usuarios de los servicios de inclusión económica y social	MDH

Etapa del proyecto	Fecha o período estimado	Tipo	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsables
Implementación	Cuatrimestral	Divulgación	Difusión de los objetivos de la recopilación de información en campo.	Difusión directa a través de los aliados estratégicos	Población objetivo en condición de vulnerabilidad identificada por la institución	URS Aliados estratégicos

La información sobre el proyecto se divulgará de forma clara, oportuna y culturalmente pertinente, utilizando canales accesibles y comprensibles para todas las partes interesadas, con especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Se contempla la divulgación de los siguientes contenidos clave:

- Objetivos, componentes y cobertura del proyecto.
- El Plan de Participación de Partes Interesadas.
- Documentos técnicos y sociales relevantes: Plan de Pueblos Indígenas, Plan de Género, entre otros.
- Información sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos.
- Actualizaciones periódicas al proyecto, avance de actividades y resultados alcanzados.

La información se compartirá a través de diversos medios y formatos, entre ellos:

- Talleres participativos y encuentros con actores clave.
- Publicaciones digitales en portales institucionales (MDH, MSP, URS) y redes sociales oficiales.
- Reuniones informativas de información específicas.

Toda la información será divulgada principalmente en español. En territorios con presencia de pueblos y nacionalidades indígenas, si fuera necesario, se adaptarán los contenidos a sus idiomas ancestrales.

La divulgación estará a cargo de los especialistas sociales de las UIP de las entidades ejecutoras del proyecto, o quien haga sus funciones.

#### 4.4. Presentación de informes a las partes interesadas

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes sobre la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, y el avance general en la ejecución del proyecto.

En el ámbito del Ministerio de Salud Pública, la devolución de información a las partes interesadas se realizará principalmente a través de reuniones y espacios de promoción de la salud de frecuencia semestral, en los establecimientos de salud y en encuentros comunitarios coordinados con las Coordinaciones Zonales y las direcciones distritales de salud. En estos espacios se socializarán, en lenguaje

claro y accesible, los principales resultados de la implementación del paquete priorizado de salud, las barreras identificadas y las acciones de mejora acordadas, promoviendo la participación de gestantes y cuidadores/as de niñas y niños menores de 2 años.

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

### **5.1. Recursos**

Las Unidades de Implementación del Proyecto del MDH, MSP y URS, a través de sus especialistas sociales o de quien cumpla dichas funciones, serán responsables de la ejecución de las actividades de participación de las partes interesadas.

Los recursos necesarios para la implementación del PPPI se asignarán en función de la disponibilidad presupuestaria y de las prioridades institucionales de las entidades ejecutoras, procurando garantizar la sostenibilidad de los procesos de participación a lo largo del ciclo del proyecto.

### **Funciones y responsabilidades de gestión**

Las Unidades de Implementación del Proyecto (UIP) de cada entidad ejecutora serán responsables de coordinar y llevar a cabo las actividades de participación de partes interesadas. Esta gestión será liderada por el especialista social de cada UIP, o por el funcionario que cumpla dicha función, quien articulará con las unidades pertinentes dentro de su institución la planificación, convocatoria, ejecución y sistematización de las actividades de participación desarrolladas.

La implementación del PPPI se apoya en la gestión de especialistas sociales (o quienes hagan su parte) designados en cada institución ejecutora, quienes actúan como responsables técnicos directos de la aplicación de los estándares de participación, consulta y retroalimentación establecidos en el EAS10.

Estos especialistas sociales cumplen un rol central en la planificación, ejecución, seguimiento y documentación de las actividades del PPPI dentro de sus respectivas instituciones, asegurando la coherencia entre las acciones territoriales y los compromisos sociales del proyecto. Asimismo, constituyen el principal punto de articulación interinstitucional para la consolidación de información, el seguimiento de compromisos asumidos con las partes interesadas y la elaboración de reportes semestrales al Banco Mundial.

Cada especialista social institucional será responsable de:

- Planificar y coordinar la implementación del PPPI dentro de su ámbito de competencia institucional.
- Diferenciar y asegurar la correcta aplicación de actividades de divulgación informativa y de consulta y diálogo, conforme al EAS10.
- Documentar de manera sistemática los procesos de participación, consulta y retroalimentación, incluyendo actas, listados de asistencia y demás evidencia de los espacios realizados.
- Dar seguimiento a los compromisos asumidos con las comunidades y partes interesadas, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes.
- Canalizar observaciones, quejas y sugerencias recibidas a través de los mecanismos institucionales de

atención ciudadana.

- Coordinar con los especialistas sociales de las demás instituciones ejecutoras para asegurar coherencia territorial y metodológica.
- Remitir información técnica oportuna para la consolidación de reportes semestrales al Banco Mundial.

Con el fin de asegurar una implementación efectiva, coherente y verificable del PPPI, el Proyecto Red de Protección Social establece una asignación clara de responsabilidades entre las instituciones ejecutoras y sus respectivos especialistas sociales. Esta definición permite operacionalizar los principios de participación significativa establecidos en el EAS10, fortaleciendo la coordinación interinstitucional, la trazabilidad de los procesos participativos y la rendición de cuentas hacia las partes interesadas y el Banco Mundial. La siguiente tabla detalla las funciones específicas asignadas a cada ejecutor, diferenciando responsabilidades en materia de coordinación territorial, documentación de procesos, seguimiento de compromisos, gestión de retroalimentación y consolidación de reportes.

*Cuadro 5. Responsabilidades de Especialistas Sociales frente al PPPI*

<b>Ejecutor</b>	<b>Responsable</b>	<b>Funciones</b>
<b>MDH</b>	Especialista social del MDH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina la implementación general del PPPI en articulación con MSP y URS.</li> <li>• Acompaña procesos de divulgación y consulta en servicios de inclusión económica y social vinculados al alcance del Proyecto.</li> <li>• Consolida información remitida por MSP y URS y la reporta al BM.</li> <li>• Articula acciones para el fortalecimiento del mecanismo de quejas y reclamos del MDH (BDS y Call Center).</li> </ul>
<b>MSP</b>	Especialista social del MSP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina espacios de participación y consulta en el ámbito de los servicios de salud contemplados en el alcance del proyecto.</li> <li>• Sistematiza procesos participativos de divulgación y consulta.</li> <li>• Articula con el mecanismo de quejas del MSP.</li> <li>• Coordina acciones de rendición de cuentas.</li> <li>• Reporta información al MDH.</li> </ul>
<b>URS</b>	Especialista social de la URS o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina procesos informativos y de consulta sobre levantamiento y actualización del Registro Social.</li> <li>• Gestiona retroalimentación de usuarios respecto al proceso de actualización del RS.</li> <li>• Proporciona insumos técnicos al MDH para reportes consolidados.</li> </ul>

<b>Equipo de Gestión Social del Proyecto</b>	Especialistas sociales institucionales articulados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseguran coherencia metodológica en la gestión del PPPI.</li> <li>• Sistematizan aprendizajes y riesgos sociales emergentes.</li> <li>• Aseguran la inclusión de enfoques de interculturalidad y género en los procesos de consulta y divulgación.</li> <li>• Apoyan la elaboración de reportes al Banco Mundial.</li> </ul>
--	--	---

## 6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

El principal objetivo de un mecanismo de atención de quejas y reclamos es ayudar a resolver las quejas y los reclamos de una manera oportuna, eficaz y eficiente que satisfaga a todos los involucrados.

### 6.1. Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos

Resulta necesario que las partes afectadas por las diferentes actividades que se realizan durante la ejecución del proyecto cuenten con un mecanismo para canalizar sus inquietudes, consultas, quejas o reclamos sobre estos procesos. En este sentido, el EAS 10 define que el prestatario, a través del Proyecto, propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas y reclamos - MQR, y señala:

*El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas y reclamos utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán, según sea necesario, con arreglos específicos de cada proyecto.*

Cada institución ejecutora mantendrá sus canales institucionales de recepción de quejas, los cuales serán fortalecidos para asegurar la captura homogénea de información relevante al Proyecto. Los especialistas sociales de cada ejecutor serán responsables de:

- Identificar y clasificar las quejas relacionadas directa o indirectamente con el Proyecto.
- Consolidar información agregada de quejas, consultas y reclamos relevantes.
- Monitorear los procesos de atención a las diferentes quejas, consultas y reclamos.
- Analizar tendencias e identificar casos recurrentes.
- Identificar acciones correctivas o preventivas a las quejas y reclamos, a nivel de proyecto.
- Remitir información periódica al MDH para la elaboración de los reportes semestrales al Banco Mundial.

**6.1.1. Ministerio de Desarrollo Humano – Balcones de Servicios.**

*Cuadro 6. Proceso MQR-MDH*

<b>Paso</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>Plazos</b>	<b>Responsabilidad</b>
Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos	El MDH cuenta actualmente con 50 Balcones de Servicios a nivel nacional, los cuales constituyen el canal institucional principal para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información de la ciudadanía.	N/A	N/A
Recepción de la queja o el reclamo	Las quejas y los reclamos se pueden presentar a través de los balcones de servicios ubicados a nivel nacional.	N/A	Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana. Direcciones Distritales.
Clasificación y de procesamiento de quejas y reclamos.	Cualquier queja o reclamo es atendido por los operadores de los balcones de servicios. En caso de que el trámite no pueda ser atendido, este es ingresado en el sistema SAC que, a su vez, redirecciona el caso a la unidad institucional correspondiente.	Inmediato al recibir la queja o el reclamo	Operador(a) de Balcón de Servicios. Unidades operativas MDH.
Acuse de recibo y seguimiento	El denunciante obtiene el acuse de recibo de la queja o el reclamo al momento de ingresar la queja, reclamo o consulta.	Se realiza al momento de ingresar la queja, reclamo o consulta.	Operador(a) de Balcón de Servicios.
Verificación, análisis, investigación, acción.	La investigación de la queja o el reclamo está a cargo de cada unidad responsable de la temática a la que corresponda la queja o reclamo.	Hasta 15 días hábiles después de ingresado el proceso.	Unidades operativas MDH.
Formulación de comentarios/Instancias de apelación	Los comentarios de los denunciantes sobre su conformidad con la resolución de la queja o reclamo serán solicitados directamente en los Balcones de Servicios	Hasta 15 días hábiles después de la recepción de la respuesta.	Usuario/Beneficiario
Seguimiento y evaluación	Los datos sobre las quejas y los reclamos se recopilarán en los formatos definidos para el efecto y se informarán mensualmente a la gerencia del Proyecto.	Periodicidad: Mensual	Especialista Social UIP
Socialización	La socialización del MQR se realizará a través de los canales institucionales.	Permanente	Especialista Social UIP Dirección de Comunicación Social.
Capacitación	Se fomentarán espacios de capacitación sobre el uso y funcionamiento del Mecanismos de quejas y reclamos dirigidos a beneficiarios.	Permanente	Especialista Social UIP

Fuente y elaboración: UIP MDH

En el mecanismo de atención de quejas y reclamos, se establecerá un proceso de apelaciones para los casos en que el reclamante no esté conforme con la solución propuesta para su reclamo. Una vez que se hayan propuesto todos los medios posibles para solucionar el reclamo, si el reclamante aún no está satisfecho, se lo deberá asesorar sobre su derecho a utilizar los recursos legales.

### **6.1.2. Ministerio de Salud Pública – Contacto Ciudadano Digital.**

El Ministerio de Salud Pública utiliza la plataforma digital gubernamental para atención ciudadana “Contacto Ciudadano Digital”. Esta plataforma se alimenta mediante tres canales de registro: 1) Ventanilla Única de Atención al Usuario a escala central y desconcentrado (presencial); 2) Línea gratuita 171, opción 3; y 3) Registro en el sitio web institucional: <https://www.contactociudadano.gob.ec/>. Esta herramienta reemplaza a la anterior, Modelo de Gestión de Requerimientos Servicios de Salud (MGRIC).

En el último componente, registro a través del sitio web, el ciudadano interesado deberá dar clic en el botón de Contacto Ciudadano Digital. Posteriormente, podrá registrarse colocando datos de autenticación e información personal requerida para luego avanzar a la creación del usuario. El sistema apenas receiptó la solicitud enviará una notificación al correo electrónico del usuario, informando el número de ticket de requerimiento, su avance del proceso y la respuesta final.

En el marco del Proyecto Red de Protección Social, el MSP utilizará este mecanismo para registrar y dar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios del paquete priorizado. Al momento del registro, los requerimientos vinculados al Proyecto serán identificados por las unidades responsables, a fin de facilitar su trazabilidad y su consolidación en los informes semestrales de implementación del PPPI. El MSP efectúa los siguientes pasos para la atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas (RQD):

*Cuadro 7. Proceso MQR-MSP*

<b>Paso</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>Plazos</b>	<b>Responsabilidad</b>
Recepción	El Ministerio de Salud Pública receiptará mediante los canales de atención dispuestos, todos los RQD realizados por los usuarios de los servicios para su análisis y posterior registro en el sistema.	Permanente	Dirección de Gestión Documental y Atención al Usuario
Revisión y análisis	La unidad de atención al ciudadano revisará y analizará el contenido, sus anexos o sustentos en caso de disponerlos, y verificará si se encuentra dentro de las competencias del ministerio para la atención. -Para quejas por mala atención de un funcionario, una vez verificada que disponga la información pertinente se trasladará a la unidad de administración del talento humano, de conformidad con la LOSEP -Para denuncias administrativas se revisarán las evidencias de sustento y se identificará la prohibición y/o infracción cometida, en concordancia con la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Si los RQD administrativas recibidas no están dentro de las competencias de la institución, la entidad que receiptó inicialmente el requerimiento deberá dirigirlo de forma inmediata	Permanente	Dirección de Gestión Documental y Atención al Usuario

	a la entidad que corresponda según su ámbito de acción, justificando el por qué se traslada el caso y notificando al ciudadano.		
Elaboración de la respuesta	Las respuestas a los RQD administrativas deberán ser resueltos en un término de ocho (8) días, a partir de la recepción. Si durante este tiempo no se puede solventar lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva que no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento.	Permanente	Dirección de Gestión Documental y Atención al Usuario
Envío de la respuesta	Para los RQD la Unidad de atención al ciudadano remitirá la respuesta, de ser necesario se adjuntarán respaldos.	8 días a partir de su recepción	Dirección de Gestión Documental y Atención al Usuario

Fuente y elaboración: UIP MSP

### 6.1.3. Unidad del Registro Social

La Unidad del Registro Social, a través de sus dependencias internas (Unidad de Administración del Talento Humano –UATH- principalmente) mantiene habilitados canales directos para que, en caso de presentarse quejas y/o reclamaciones de parte del personal vinculado al Proyecto; éstas puedan ser correctamente direccionadas y tratadas, buscando el bienestar de todos quienes directa o indirectamente, participan en el Proyecto.

Para el caso de novedades reportadas durante los procesos de levantamiento de información en territorio, los aliados estratégicos encargados, tienen la obligación de registrar dichas novedades en la bitácora respectiva y, posteriormente, remitir un informe a la Unidad del Registro Social para la gestión y tratamiento respectivo.

En octubre del 2025, la Unidad del Registro Social emitió el *PROTOCOLO PARA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS*, este instrumento detalla con claridad el procedimiento que se seguirá para atender las posibles quejas y/o reclamos que se pudiesen presentar sobre todo durante el desarrollo de los operativos de levantamiento y actualización de la información del Registro Social. A continuación, se presenta el detalle del procedimiento que la Unidad del Registro Social ha definido para atender las posibles quejas y/o reclamos:

Cuadro 8. Proceso MQR - URS

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Recepción	El empleado puede presentar su queja o reclamo de forma electrónica, a la Dirección de Talento Humano de la Unidad del Registro Social mediante el correo electrónico <a href="mailto:queja_reclamo@registrosocial.gob.ec">queja_reclamo@registrosocial.gob.ec</a>	Durante todo el desarrollo de los operativos en campo	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato
Análisis de la Queja o Reclamo	Una vez receptada la queja o reclamo, la Dirección de Talento Humano analizará si se trata de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto interpersonal.</li> <li>• Posible vulneración de derechos laborales.</li> <li>• Denuncia sobre mala conducta administrativa.</li> </ul>		Dirección de Talento Humano

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja/reclamo organizacional o técnico.</li> </ul> Se asignará una codificación al trámite, a fin de que se pueda realizar el seguimiento hasta el cierre del proceso.		
Derivación/Traslado	Se designará un responsable de talento humano para recopilar la información (si es que el trámite lo amerita), quien en un máximo de tres (3) días hábiles, desde el conocimiento de la queja o reclamo analizará y remitirá al Administrador del Contrato. El administrador del contrato o el delegado reportará la queja o reclamo al Aliado Estratégico (Operadora) en un máximo de dos (2) días hábiles.	tres (3) y dos (2) días hábiles respectivamente	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato
Respuesta y Registro	La respuesta formal por parte del aliado estratégico debe emitirse en un término máximo de tres (3) días a la persona que presentó la queja o reclamo con copia al Administrador del Contrato y Talento Humano de URS (correo designado). El Administrador del Contrato, informará a la Dirección de Talento Humano, la respuesta dada por parte del Aliado Estratégico. La Dirección de Talento Humano revisará la respuesta y determinará si corresponde el cierre del proceso o se debe realizar seguimiento hasta el cierre; registrará la información en la matriz de seguimiento y trasladará la queja o denuncia a la Unidad de Comunicación Social. La Unidad de Comunicación Social, revisará la información remitida por la Dirección de Talento Humano y pasará a la Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales, a fin de que se preceda con el registro en la bitácora de quejas y sugerencias.	tres (3) días	Aliado estratégico Administrador del contrato Dirección de Talento Humano Unidad de Comunicación Social Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales
Seguimiento de la queja o reclamo	La Dirección de Talento Humano, mensualmente reportará al Administrador del Contrato los procesos que faltan por dar una respuesta, a fin de que se reporte al Aliado Estratégico. Una vez cerrado el proceso se procederá, a remitir a la Unidad de Comunicación Social a fin de que se remita a la Dirección del Registro Interconectado de Programas Sociales.	Mensual	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato Unidad de Comunicación Social Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales

## 6.2. Atención de quejas VBG y EyAS/ASx

Dada la naturaleza del Proyecto y su interacción con población en situación de vulnerabilidad, los ejecutores identificarán procedimientos específicos para la atención de quejas relacionadas con violencia basada en género, explotación, abuso o acoso sexual, los cuales no seguirán los flujos administrativos ordinarios. Estos procedimientos deberán de ser divulgados a lo largo de la ejecución del proyecto.

Los MQR del Proyecto se rigen por los siguientes principios:

- **Tolerancia cero** frente a cualquier forma de violencia basada en género, explotación, acoso o abuso sexual.
- **Enfoque centrado en la persona sobreviviente**, priorizando su seguridad, dignidad, confidencialidad y consentimiento informado.
- **Confidencialidad estricta y no revictimización**, limitando el acceso a la información sensible.
- **Derivación segura y oportuna** hacia servicios especializados.

Cada ejecutor contará con canales diferenciados, seguros y confidenciales para la recepción de este tipo de quejas. Ante la identificación de un caso, el especialista social activará rutas de derivación segura hacia las instancias competentes.

La información sobre estos casos se reportará de forma agregada y anonimizada, exclusivamente para fines de seguimiento del Proyecto y reporte al Banco Mundial.

## **7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.**

### **7.1. Supervisión y reporte de la implementación del PPPI.**

El PPPI será revisado y actualizado de manera periódica durante la implementación del Proyecto, conforme a la evolución de sus actividades y al surgimiento de nueva información o actores relevantes. La responsabilidad de este proceso recae en el especialista social de la UIP del MDH y de sus contrapartes del MSP y de la URS.

En el caso del MSP, la supervisión incluirá el seguimiento específico a las actividades de participación y divulgación realizadas en establecimientos de salud y espacios comunitarios, así como al funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos asociado al paquete priorizado de salud.

Como parte del sistema de seguimiento, el equipo social presentará informes semestrales de monitoreo del PPPI, los cuales incluirán, al menos, los siguientes componentes:

- Descripción de los espacios de divulgación y consulta realizados en el período;
- Información sistematizada sobre quejas y reclamos recibidos, incluyendo número, tipo, población afectada, y medidas correctivas o preventivas adoptadas.

Estos reportes se integrarán en el Informe Semestral de Gestión del Plan de Compromisos Ambientales y Sociales, elaborado por el especialista social de la UIP-MDH en coordinación con sus homólogos de las unidades ejecutoras en el MSP y la URS.

### **7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas**

Se prevé que, durante la ejecución del proyecto, a la par de la presentación de los reportes semestrales, se pueda preparar también información resumida y de fácil comprensión, para poder ser compartida con las partes interesadas periódicamente, a través de talleres, reuniones formales y/o canales de comunicación definidos para el efecto; de tal manera que puedan conocer sobre el avance del proyecto y la implementación de este.

### **7.3. Retroalimentación a comunidades y actores consultados**

En coherencia con el principio de participación significativa, el PPPI establece que las instituciones ejecutoras retroalimentarán a las comunidades y actores consultados sobre cómo sus aportes han sido considerados en la gestión del Proyecto. Esta retroalimentación se realizará mediante:

- Espacios comunitarios y territoriales.
- Canales institucionales de comunicación.
- Informes de rendición de cuentas y socialización de resultados.

Los especialistas sociales de cada ejecutor serán responsables de coordinar estos procesos, documentarlos y reportarlos en el marco del seguimiento del PPPI.

*Cuadro 9. Espacios para la retroalimentación a comunidades y actores consultados*

<b>Etapas del proyecto</b>	<b>Fecha o período estimado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Tema</b>	<b>Método utilizado</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Responsables</b>
Implementación	Anual	Retroalimentación	Inclusión y gestión de aportes para el fortalecimiento del Proyecto	Espacios comunitarios y territoriales	Usuarios de los servicios	Especialistas sociales MDH, MSP
Implementación	Anual	Divulgación	Inclusión y gestión de aportes para el fortalecimiento del Proyecto	Informes de rendición de cuentas / Canales institucionales de comunicación	Usuarios de los servicios. Organizaciones sociales. Organismos multilaterales. Instituciones públicas.	Especialistas sociales MDH, MSP

## 8. Firmas

<b>ROL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
Elaboración	Francisco Santos Especialista Social – UIP MDH	
Elaboración	Javier González Especialista Social – UIP MSP	
Elaboración	Oscar Cangahuamin Especialista de Proyectos – UIP URS	

Revisión / Aprobación	Mayra Molina Gerente – UIP MDH	
Revisión / Aprobación	Santiago Villafuerte Gerente – UIP MSP	
Revisión / Aprobación	María Antonieta Naranjo Gerente – UIP URS	

**Aprobación:** 04 de marzo de 2026