

Republica del Ecuador / Ministerio de Educación

**PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LA RESILIENCIA DE LAS ESCUELAS
ECUATORIANAS (PFREE)**

(Versión Preliminar)

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

22 DE AGOSTO 2023

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Contents

1.- Introducción/descripción del proyecto 3

2. Identificación y análisis de las partes interesadas 5

 2.2 Partes afectadas y/o beneficiadas 5

 2.3 Otras partes interesadas 6

 2.4 Grupos o individuos desfavorecidos o vulnerables 6

3. Programa de Participación de las Partes Interesadas..... 6

 3.1 Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las partes interesadas del proyecto para su participación 7

 3.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información 9

 3.3 Estrategia de consulta propuesta 11

 3.4. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables..... 12

4. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas..... 12

5. Cronograma 13

6. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) 14

7. Mecanismos de monitoreo y reporte 23

8. Anexos..... 24

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1.- Introducción/descripción del proyecto

El propósito del **PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LA RESILIENCIA DE LAS ESCUELAS ECUATORIANAS (PFREE)**, en adelante El Proyecto, es potenciar la seguridad y la resiliencia de la infraestructura educativa en Ecuador, abordando la significativa vulnerabilidad del país frente a los riesgos climáticos. Esto implica no solo fortalecer su capacidad para resistir eventos climáticos y sísmicos, sino también asegurarse de que sea inclusiva, capaz de adaptarse al clima, energéticamente eficiente, propicia para la salud, y enfocada en enriquecer el proceso de aprendizaje. El PFREE también apoyará actividades que permitan impulsar la preparación de los estudiantes para el aprendizaje a través de la implementación de nuevos modelos pedagógicos en la Educación Infantil (ECE), el apoyo a la creación de redes de bibliotecas en zonas marginadas, y estrategias para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales de los estudiantes (en particular entre los refugiados, desplazados y migrantes), entre otras cosas.

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del PFREE, el proyecto es de alcance nacional, en las 9 zonas administrativas, en las provincias de: Azuay, Bolívar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Sucumbíos, Tungurahua, Zamora; y, será ejecutado por el Ministerio de Educación (MINEDUC) en un plazo de cinco años, cuenta con financiamiento del Banco Mundial (BM), por un monto de US\$190M.

El Proyecto busca fortalecer la seguridad y resiliencia de la infraestructura escolar para hacer frente a la alta vulnerabilidad de Ecuador a los riesgos climáticos, así como hacerla inclusiva, resiliente al clima y a los sismos, energéticamente eficiente, saludable y centrada en el aprendizaje. También apoyará actividades para impulsar la preparación de los estudiantes para el aprendizaje a través de la formación de profesores en nuevos modelos pedagógicos y el nuevo plan de estudios basado en competencias en la educación de la primera infancia y su aplicación, así como mejoras de la calidad estructural, equipos y recursos en las aulas de educación de la primera infancia. Para apoyar aún más la preparación de los estudiantes, apoyará la creación de redes de bibliotecas para la educación básica en zonas rurales marginadas, así como actividades técnicas complementarias para evaluar y fundamentar la ejecución de las actividades destinadas a equipar a los estudiantes de educación inicial y de educación básica para el aprendizaje. Para garantizar que estas intervenciones se lleven a cabo adecuadamente, el Proyecto apoyará también actividades de gestión de proyectos. En consonancia con la alta vulnerabilidad de Ecuador a los riesgos inducidos por el clima, también se incluirá un Componente de Respuesta Contingente a Emergencias (CERC) para permitir una rápida reasignación de los fondos del proyecto en caso de un desastre natural o crisis elegible.

Al momento los componentes están en proceso de definición y podrán variar de acuerdo con la decisión que se tomó, tentativamente el PRFEE constará de cuatro componentes. El primer componente apoyará inversiones holísticas en infraestructuras escolares para aumentar la seguridad y la resistencia de las escuelas a los fenómenos climáticos y corregir los daños inducidos por el clima; la adaptación y rehabilitación de las escuelas existentes en zonas urbanas y rurales de baja exposición a los riesgos climáticos para cumplir las normas de calidad locales e internacionales; la sustitución de las infraestructuras dañadas en zonas de accesibilidad limitada y alto riesgo para la seguridad; y el diseño

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

técnico, la construcción y/o la adquisición de equipos para garantizar la puesta en funcionamiento de las escuelas adaptadas y rehabilitadas. El componente 2 apoyaría actividades para impulsar la preparación de los alumnos para el aprendizaje combinando inversiones para mejorar la calidad de las interacciones entre niños y profesores en preescolar, incluida la adaptación de los entornos físicos y la mejora de la capacidad de los profesores para aplicar un nuevo plan de estudios basado en las competencias; la creación de bibliotecas comunitarias; y estudios técnicos complementarios. El componente 3 garantizaría la gestión y el seguimiento adecuados del Proyecto. Por último, y teniendo en cuenta la alta vulnerabilidad de Ecuador a los riesgos inducidos por el clima, se incluirá un Componente Contingente de Respuesta a Emergencias con asignación cero para permitir una rápida reasignación de los fondos del proyecto en caso de que se produzca un desastre natural o una crisis elegible que haya causado o pueda causar de forma inminente importantes impactos económicos y/o sociales adversos.

El Proyecto se está preparando bajo el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según el Estándar Ambiental y Social: Compromiso y divulgación de información a las partes interesadas EAS10, el MINEDUC, a través de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), será el encargado de definir y de establecer las acciones de enlace necesarias en cuanto al proceso realizado por medio de las empresas contratistas, quienes deben proporcionar a las partes interesadas, información oportuna, relevante, comprensible y accesible, y consultar con ellas de una manera culturalmente apropiada, libre de manipulación, interferencia, coerción, discriminación e intimidación.

El objetivo general de este Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) es delinear mecanismos para la participación de estos actores, incluida la divulgación y consulta de información pública, durante todo el ciclo del proyecto. El PPPI describe las formas en que el proyecto divulgará información, se comunicará con las partes interesadas, tomara en cuenta sus aportes y retroalimentación, e incluirá un mecanismo por medio del cual las personas pueden plantear inquietudes, proporcionar comentarios o presentar quejas sobre el proyecto y cualquier actividad relacionada con este. La participación activa de la población local resulta fundamental para el logro exitoso del proyecto, asegurando una interacción fluida entre el equipo del proyecto y las comunidades locales. Esto no solo contribuirá a la reducción y manejo de los riesgos ambientales y sociales vinculados a las acciones del proyecto propuesto, sino también a una colaboración efectiva en su desarrollo.

La participación de las partes interesadas inicia desde principio del proceso de diseño del Proyecto, y forma parte integral de las decisiones tempranas. En esta etapa inicial, el proyecto se ha diseñado considerando las necesidades identificadas en las Unidades Educativas (UE), así como el análisis técnico basado en la evaluación de la oferta y demanda educativa realizada por la planta central. En este proceso, se ha recopilado y organizado la información en relación con los objetivos y particularidades concretas del Programa de Fortalecimiento de la Educación (PFREE). La participación de las partes interesadas contribuirá también a las decisiones tempranas sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales. Actualmente el Proyecto se encuentra en la fase de preparación.

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos los cuales se detallan en las siguientes secciones del PPPI:

- Identificación y análisis de las partes interesadas
- Programa de participación de las partes interesadas

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas
- Cronograma
- Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
- Mecanismo de monitoreo y reporte

2. Identificación y análisis de las partes interesadas

De acuerdo con la definición del Marco Ambiental y Social de Banco Mundial, las partes interesadas del proyecto son las "(...) *personas que tienen un rol en el Proyecto, o que podrían verse afectadas por el Proyecto, o que están interesadas en el Proyecto (...)*". Las partes interesadas del proyecto se pueden agrupar en partes interesadas principales que son "(...) *individuos, grupos o comunidades locales que pueden verse afectadas por el proyecto, positiva o negativamente, y directa o indirectamente (...)*" especialmente "(...) *aquellos que están directamente afectados, incluidos aquellos que están en desventaja o partes interesadas vulnerables y secundarias, que son partes interesadas más amplias que pueden influir en el resultado del Proyecto debido a su conocimiento sobre las comunidades afectadas o la influencia política sobre ellas(...)*".

A los efectos de una participación efectiva y personalizada, las partes interesadas de las intervenciones que podrían ser financiadas con fondos del proyecto, pueden dividirse en las siguientes categorías principales:

- **Partes afectadas:** personas, grupos y otras entidades dentro del Área del Proyecto (AP) que están directamente influenciadas (real o potencialmente) por el proyecto y/o que han sido identificadas como las más susceptibles a los cambios asociados con el proyecto y que necesitan estar estrechamente involucrados en la identificación de los impactos y su importancia, así como en la toma de decisiones sobre medidas de mitigación y gestión;
- **Otras partes interesadas:** individuos / grupos / entidades que pueden no experimentar impactos directos del Proyecto pero que consideran o perciben que sus intereses se ven afectados por el proyecto y/o que podrían afectar el proyecto y su proceso de implementación de alguna manera;
- **Grupos Vulnerables:** personas que pueden verse desproporcionadamente afectadas o más desfavorecidas por el (los) proyecto (s) en comparación con cualquier otro grupo debido a su estado vulnerable¹ y eso puede requerir esfuerzos especiales de participación para garantizar su igual representación en el proceso de consulta y toma de decisiones asociadas con el proyecto.

2.2 Partes afectadas y/o beneficiadas

Las partes afectadas incluyen comunidades locales, miembros de la comunidad y otras partes que pueden estar sujetas a impactos directos del Proyecto. Específicamente, en este caso, de manera preliminar se identifican como las principales partes afectadas y/o beneficiadas:

¹El estado vulnerable puede provenir de la raza de un individuo o grupo, origen nacional, étnico o social, color, género, idioma, religión, opinión política u otra, propiedad, edad, cultura, alfabetización, enfermedad, discapacidad física o mental, pobreza o desventaja económica y dependencia de recursos naturales únicos.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- **Miembros de la comunidad educativa beneficiaria**, según el Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, se consideran miembros de la comunidad educativa: estudiantes a través de sus representantes legales, padres de familia, docentes, personal administrativo y de servicio.
- **Propietarios de predios o locales comerciales colindantes** a las intervenciones de infraestructura educativa
- **Contratistas y fiscalizadores** de las intervenciones de infraestructura educativa.

2.3 Otras partes interesadas

Las partes interesadas de los proyectos también incluyen actores distintos a los directamente afectados y/o beneficiados. En este caso, se identificaron preliminarmente los siguientes:

- **Dirigentes de comunidades o barrios**, quienes serán actores fundamentales en cuanto a la difusión del proyecto.
- **Personal del sector público**, corresponde a personal del **MINEDUC**
- **Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica o la entidad Ambiental de aplicación responsable.**

2.4 Grupos o individuos desfavorecidos o vulnerables

El **MINEDUC** por medio de la empresa contratista, asegurará que personas de todos los géneros y grupos en riesgo de marginación tengan una interacción y participación efectiva con la información proporcionada sobre el **PFREE** y sobre las intervenciones a realizarse, para lo cual la empresa constructora realizará un mapeo de actores, previo al evento de socialización, en cada una de las intervenciones para identificar cuáles son los grupos o individuos desfavorecidos o vulnerable en el contexto de cada intervención de infraestructura educativa. En el caso de identificar que la intervención se realice en una comunidad o pueblo indígena, o en un área donde se encuentran asentadas poblaciones/individuos correspondientes a los grupos vulnerables indígenas, afroecuatorianos y montubios (IPAM) se deberán citar los textos acordes a la realidad cultural de la comunidad (idioma).

Una vez se tenga mayor definición en relación con las actividades no relacionadas con infraestructura bajo el Componente 2, MINEDUC realizará actividades para divulgar y consultar a estas partes interesadas, principalmente los grupos IPAM, para obtener sus aportes/retroalimentación sobre las acciones propuestas bajo este Componente 2

Es imperativo enfocar una atención primordial en garantizar el acceso sin restricciones a las actividades de participación para todas las personas interesadas, sea que tengan movilidad reducida, o tuvieran otra necesidad específica para asegurar su plena participación, de manera que sus desplazamientos no se vean perjudicados durante el proceso de participación y/o intervención. Asimismo, es esencial prestar una especial consideración a los adultos mayores que residen en el área de influencia de las obras, asegurando que su calidad de vida (movilidad) no se vea afectada por las intervenciones en curso.

3. Programa de Participación de las Partes Interesadas

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Nota: Este borrador del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) ha sido elaborado bajo circunstancias excepcionales. Debido al proceso acelerado de preparación del Proyecto, esta versión no incluye aún un proceso de consulta y participación previo.

Sin embargo, el MINEDUC ha acordado celebrar consultas lo antes posible (incluso a nivel de autoridades, responsables locales o con organizaciones/comunidades de Pueblos Indígenas representativas, en el caso de que las intervenciones de infraestructura física se realicen en comunidades o pueblos indígenas) sobre el proyecto en general y los instrumentos preparados para la gestión de los aspectos ambiental y social del Proyecto, primero a un nivel macro. Una vez identificadas las intervenciones del Proyecto, las consultas sobre las actividades específicas y sobre los instrumentos de cada intervención se llevarán a cabo en una fase temprana, para garantizar que las partes interesadas puedan ser informadas por medio de un evento virtual de los procesos de diseño y preparación de las medidas de mitigación de riesgos, gran parte de las cuales se llevarán a cabo en las primeras fases de ejecución.

3.1 Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las partes interesadas del proyecto para su participación

Partes Interesadas	Principales características	Necesidades lingüísticas	Medios de Notificación preferidos	Necesidades específicas
Miembros de la comunidad educativa beneficiaria	Autoridades de la UE, Representantes del Concejo estudiantil, representantes del comité de padres de familia, Docentes, Personal administrativo y de servicio, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para personas con discapacidad	Comunicación directa, reuniones Informativas, notificaciones formales del MINEDUC / Contratistas (en el caso de ser necesario)	Lenguaje comprensible, ilustraciones gráficas, traducciones (En el caso de identificar que la intervención se realice en una comunidad o pueblo indígena)
Propietarios de predios o locales comerciales colindantes a las intervenciones de infraestructura educativa	Población colindante a las UE, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para personas con discapacidad	Comunicación directa, reuniones Informativas, notificaciones formales del MINEDUC / Contratistas (en el caso de ser necesario)	Lenguaje comprensible, ilustraciones gráficas, traducciones (En el caso de identificar que la intervención se realice en una comunidad o pueblo indígena)
Contratistas y fiscalizadores de la intervención	El personal de la contratista y de la fiscalización encargados de la intervención de infraestructura física	Idioma oficial	Comunicación directa, reuniones informativas, notificaciones formales del MINEDUC (en el caso de ser necesario)	Lenguaje comprensible, ilustraciones gráficas

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Principales características	Necesidades lingüísticas	Medios de Notificación preferidos	Necesidades específicas
Dirigente de comunidades o barrios del área colindante a la intervención.	Dirigentes identificados en el área de influencia indirecta a la intervención, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para personas con discapacidad	Comunicación directa, reuniones informativas, notificaciones formales del MINEDUC (en el caso de ser necesario)	Lenguaje comprensible, ilustraciones gráficas
Personal del sector público, corresponde a personal del MINEDUC	Personal de la UEP del MINEDUC y representantes del nivel descentralizado.	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal.	N/A
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica o la entidad Ambiental de aplicación responsable.	Entidad ambiental de aplicación responsable.	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal	N/A
Ministerio de Trabajo	Entidad rectora de aspectos laborales	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal	N/A
Adultos mayores residiendo en el área de influencia las intervenciones;	Vulnerable, Grupo de edad de mayor riesgo, perteneciente al área colindante a la intervención de infraestructura física, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas rurales con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para personas con discapacidad	Comunicación directa, reuniones informativas, notificaciones formales del MINEDUC (en el caso de ser necesario)	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender.
Personas con discapacidad	Grupo vulnerable por temas de movilidad perteneciente al área colindante a la intervención de infraestructura física, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas rurales con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para	Comunicación directa, reuniones informativas, notificaciones formales del MINEDUC (en el caso de ser necesario)	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender, subtítulos, lenguaje de señas

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Principales características	Necesidades lingüísticas	Medios de Notificación preferidos	Necesidades específicas
		personas con discapacidad		
Diversidades sexo genéricas	Personas con una identificación sexual diferente que residen en los predios colindantes al área de intervención de infraestructura educativa, incluyendo IPAM.	Idioma oficial e idiomas indígenas para áreas rurales con presencia de minorías étnicas, traducciones, lenguaje de señas y subtítulos para personas con discapacidad	Comunicación directa, reuniones informativas, notificaciones formales del MINEDUC (en el caso de ser necesario)	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender, subtítulos, lenguaje de señas

3.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información

La comunicación es prioridad en este Plan, buscando la difusión de la información del Proyecto e intervenciones de forma oportuna, precisa y completa destinada a la eficaz atención de las personas afectadas, e implementar las medidas de seguridad y salud que sean necesarias a lo largo de la implementación del proyecto. Considerando que el proyecto se enfocará en múltiples actividades de construcción y dotación mobiliaria en distintas zonas del país, la divulgación de la información se enfocará en la transparencia del proceso y en la supervisión adecuada del cumplimiento de los estándares sociales y ambientales reflejados en una versión mejorada, según los Estándares relevantes del Marco Ambiental y Social, del Plan de Gestión Ambiental y Social en obra de MINEDUC (o sea, el “PGAS-MAS”).

Los procesos de consulta y divulgación de información serán liderados por la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) en estrecha comunicación con las autoridades de las provincias y municipios, cantones y parroquias donde se realizarán las intervenciones. En las intervenciones de infraestructura educativa la divulgación de información estará a cargo de la empresa contratista de la intervención.

Entre las acciones a desarrollar se destacan las siguientes:

- Establecer una estrategia de comunicación constante.
- Difusión de información periódica (por medios virtuales).
- Actualización de páginas Web.
- Material de comunicación para puntos de entrada.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Lista de información a divulgar	Métodos propuestos	Cronograma	Responsable
Usuarios de las escuelas donde se realizarán las intervenciones, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS.	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra
Miembros de la comunidad educativa beneficiaria, incluyendo IPAM.	Alcance general del PFREE, y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra
Propietarios de predios o locales comerciales colindantes a las intervenciones, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra
Contratistas y fiscalizadores de la intervención	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra
Dirigentes de comunidades o barrios del área de influencia directa a la intervención de infraestructura educativa, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra
Personal del sector público, corresponde a personal del MINEDUC	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC- Contratista de la obra

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Lista de información a divulgar	Métodos propuestos	Cronograma	Responsable
Autoridad ambiental NACIONAL (MATTE) Y/O AUTORIDAD AMBIENTAL DE APLICACIÓN RESPONSABLE (GAD MUNICIPALES O GAD PROVINCIALES)	Documentación necesaria para la regularización del permiso ambiental (certificado ambiental).	Procesos establecidos por la entidad Ambiental de aplicación responsable.	Antes de iniciar los procesos de licitación de obra	MINEDUC
Ministerio de Trabajo	Documentación necesaria para la contratación del personal en obra	Procesos establecidos por la entidad requirente	Una vez que se ejecute la intervención	MINEDUC-Contratista de la obra
Adultos mayores residiendo en los predios colindantes a la intervención de infraestructura educativa, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC-Contratista de la obra
Personas con discapacidad, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC-Contratista de la obra
Diversidades sexo genéricas, incluyendo IPAM.	Alcance y cronograma de intervención para cada etapa, MAQR, PGAS-MAS	Reunión informativa al inicio de la intervención, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución del proyecto	MINEDUC-Contratista de la obra

3.3 Estrategia de consulta propuesta

Los procesos de consulta y divulgación de información serán liderados por el MINEDUC por medio de la UEP en estrecha comunicación con las autoridades de las provincias y municipios, cantones y parroquias. Los encargados de realizar las charlas informativas en las obras de infraestructura educativa serán los contratistas de las intervenciones.

En esta primera etapa del Proyecto se consultará a nivel macro en relación con el alcance y las actividades de todos los componentes del Proyecto, así como sobre los instrumentos A&S desarrollado para el

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Proyecto. Este macro evento se realizará lo más pronto posible después de la publicación de los instrumentos en las páginas web de MINEDUC y del Banco Mundial.

Se prevé también realizar consultas a nivel de todas las intervenciones del Proyecto una vez que estas se encuentren mejor definidas, como por ejemplo en el caso de las actividades bajo el Componente 2.

Partes Interesadas	Etapa del proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma	Responsable
Miembros de la comunidad educativa beneficiaria (incluyendo la bajo Componente 2) y otras partes interesadas/involucradas en el desarrollo del Proyecto	Antes de la entrada en vigor del Proyecto	Alcance del Proyecto y todas las actividades del Proyecto y los instrumentos desarrollados para el manejo A&S del Proyecto (PPPI, y PGAS-MAS)	Un evento virtual con múlti - partes interesadas nivel macro.	Prontamente después de la evaluación inicial del Proyecto	MINEDUC

3.4. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Para asegurar las instancias de consulta y participación de los grupos vulnerables, se identificará a estos grupos de población a nivel de cada intervención conforme la descripción que consta en el presente documento, y si existen más grupos, se los identificará oportunamente. Previo a la socialización, se llevará a cabo la identificación de estos grupos. La socialización está programada para el primer mes de intervención y durante dicho evento se proporcionará información acerca de las medidas propuestas para el manejo A&S. Además, se ha reservado un espacio en este evento para permitir la consulta a los actores que han sido previamente identificados. En este espacio, se abordarán las características específicas de la aplicación de las medidas propuestas, tales como horarios para mitigar el impacto en el tránsito y el uso de un idioma distinto en el material informativo, entre otras consideraciones, en el mismo espacio se analizará la viabilidad de dichas propuestas en base a criterios técnicos y económicos. Una vez que se haya establecido el alcance del componente 2, se procederá a analizar la pertinencia de aplicar estas estrategias o a considerar la posibilidad de desarrollar enfoques alternativos.

La población vulnerable o con alguna necesidad específica, será atendida de manera personalizada, recibirá acompañamiento permanente en cuanto a no afectar su movilidad y tendrá disponibles canales de comunicación directa con el personal de MINEDUC, sus contratistas y subcontratistas.

4. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

La implementación de este plan estará a cargo de la Unidad de Ejecución del Proyecto al interior del MINEDUC a través de la UEP tanto para la gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto como para el monitoreo las distintas intervenciones.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La Unidad de Ejecución del Proyecto, al interior del Ministerio, se encargará de realizar la coordinación de las actividades relacionadas al cumplimiento de los compromisos ambientales y sociales establecidos en el proyecto y sus instrumentos.

Para la ejecución de las medidas de consulta y divulgación de información de manera temprana (incluso antes de que el proyecto sea efectivo), MINEDUC utilizará recursos propios para llevar a cabo consultas sobre los instrumentos de gestión A&S desarrollados y por desarrollar, mientras que cuando el proyecto esté en ejecución, MINEDUC en coordinación con los Contratistas y otros actores involucrados bajo el componente 2, llevarán a cabo las consultas pertinentes para esos instrumentos y otras intervenciones una vez mejor definidas las actividades bajo el Componente 2.

El Equipo de Ejecución del Proyecto incorporará las medidas correspondientes dentro de los Planes de Comunicación e Información que constan en los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de cada una de las obras, de manera que el presupuesto para la ejecución del plan quede establecido en cada instrumento de gestión, y se pueda contar con el presupuesto específico.

La Unidad de Ejecución del Proyecto coordinará el cumplimiento de las actividades de este y otros planes de gestión ambiental y social, tanto con las distintas direcciones a nivel interno del MINEDUC, como con las direcciones zonales y Gobiernos Autónomos Descentralizados, y vigilará que se cumplan las medidas de cada uno de los planes, con las contratistas y subcontratistas que intervendrán en el proyecto.

5. Cronograma

Dado que no se han definido intervenciones puntuales, incluyendo las actividades bajo el Componente 2, este documento ha delineado actividades de comunicación que inician en una etapa temprana del Proyecto o de las intervenciones planificadas, y se ejecutan de manera constante durante la implementación de las intervenciones en los distintos frentes de obra y con los distintos niveles de partes interesadas.

Actividad	Momento		
	Primeros Acercamientos	Fase de Planificación Inicial de Trabajos	Ejecución de obra
Actividades de socialización inicial	X	X	
Actividades de consulta al inicio de intervenciones		X	
Actividades de divulgación de información	X	X	X
Canales para recibir retroalimentación	X	X	X
Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos		X	X

Según el tipo de actor o parte interesada, se han delineado también el tipo de actividades de consulta o divulgación de información, y se presentan en la tabla a continuación:

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Actividades de consulta	Divulgación de Información durante la ejecución	Presentación de reportes periódicos
Usuarios de las escuelas donde se realizarán las intervenciones incluyendo IPAM	x	x	x
Miembros de la comunidad educativa beneficiaria incluyendo IPAM	x	x	x
Propietarios de predios o locales comerciales colindantes a las intervenciones	x	x	x
Contratistas y fiscalizadores de la intervención	-	x	-
Dirigentes de comunidades o barrios, quienes serán actores fundamentales en cuanto a la difusión del proyecto, incluyendo IPAM	x	x	x
Personal del sector público, corresponde a personal del MINEDUC	x	x	x
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica o la entidad Ambiental de aplicación responsable.	x	x	x
Ministerio de Trabajo	-	x	-
Adultos mayores residiendo en el área de influencia las intervenciones incluyendo IPAM	-	x	-
Personas discapacitadas incluyendo IPAM	x	x	x
Diversidades sexo genéricas incluyendo IPAM	-	x	-

6. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

Con el fin de contar con un mecanismo accesible e inclusivo, el Proyecto utilizara diversas vías para, si fuera el caso, presentar quejas, reclamos y consultas, las cuales se presentan a continuación:

Sistema de Atención Ciudadana

El Estado ecuatoriano promueve el Sistema Atención Ciudadano, a través del Portal de Atención Ciudadana del Ministerio de educación, es la unidad encargada de la atención a los actores del sistema educativo: docentes, directivos, estudiantes, padres y madres de familia y será el encargado de receptor las PQRSSF emitidas por las partes interesadas del PFREE. El MINEDUC por medio del Sistema de Atención

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Ciudadano elaborará un protocolo para asegurar la oportuna identificación, transferencia y seguimiento de las quejas y reclamos que corresponden al Proyecto que llegarán al sistema institucional, si hubiese.

Durante la fase de preparación del proyecto, se considera atender las Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicidades (PQSSF) sobre beneficiarios incluidos en la obra y todas aquellas que se vinculen a la etapa de diseño del proyecto.

Canales de atención:**Contacto telefónico**

1800-EDUCACIÓN (338222)

Páginas web:

www.educacion.gob.ec

www.educarecuador.gob.ec

juntos.educacion.gob.ec

Redes Sociales:

facebook MinisterioEducacionEcuador

Twitter @Educacion_Ec

youtube MinEducacionEcuador

Información general: info@educacion.gob.ec

Difusión:

El primer contacto con los usuarios del MAQR es cuando se informa al público sobre su derecho a acceder a la información y a comunicarse a través de este mecanismo, y así cumplir el objetivo de promover un canal oficial de comunicación, por ende en la información general que se brindará por medios virtuales se deberá informar sobre los procesos y canales de recepción y atención a las PQRSSF emitidas por las personas interesadas en el Proyecto PPPI y en cada uno de los componentes del proyecto.

Canalización de la información recibida:

El personal a cargo del área de Atención ciudadana redireccionara la información recibida al nivel desconcentrado que corresponde o a planta central del MINEDUC, el cual será previamente capacitado, posterior a ello se prestara la atención adecuada y oportuna como se describe a continuación en el Mecanismo de Quejas y Reclamos, considerando las etapas de recepción, trámite y registro de la información.

Otras vías para la recepción de quejas, reclamos y consultas:

De acuerdo con el **MAS** del **BM**, dentro de los **EAS**, se prevé la exigencia de contar con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones (**PQRSSF**) y facilitar su resolución.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Por lo cual, se propone este **MAQR** que brinde tanto a los beneficiarios directos, incluidos los trabajadores en obra, como a las personas asociadas a las intervenciones un sistema de atención oportuna y pertinente a las demandas ocasionadas por el diseño y ejecución de cada intervención de infraestructura educativa.

El objetivo de este mecanismo es el de solventar las Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones (PQSSF) que las personas vinculadas al Proyecto expresen referentes al diseño y ejecución de este.

MODALIDADES

Se ofrece a los usuarios mencionados las siguientes modalidades para la atención de las PQSSF:

Presencial (oral y escrita).

Implica que los usuarios se acerquen al sitio de obra, donde serán atendidos bajo protocolos específicos tanto para la comunicación oral como para la escrita. Para ello, se prevé generar lineamientos discursivos coherentes a las políticas del **MINEDUC** y a los principios que sostienen este **MAQR**.

En lo que respecta específicamente a la comunicación oral, deberá considerarse para el trámite y resolución de la PQSSF la fase en que se genere la PQSSF, el nivel de gravedad de esta, el tipo y cantidad de usuarios como por ejemplo si son de poblaciones indígenas, exteriores a la obra y/o al proyecto, entre otros; luego de lo cual, se determinaría las gestiones para la resolución de la **PQSSF** que pueden ser desde la emisión del formulario de acuerdo con la respuesta emitida hasta la articulación de asambleas comunitarias, sobre todo en los casos de exigencia por pertinencia cultural en cuyo caso se estipula utilizar como base, tanto el castellano como el quichua u otro idioma nativo que corresponde a la persona que presenta la comunicación(IPAM), si hubiera necesidad.

Por teléfono (mensaje de texto, llamada telefónica y WhatsApp).

Se colocará buzones de comunicación, en los que se hará constar un número telefónico y un horario de atención, para que los usuarios puedan dirigir sus PQSSF; a través de formatos preestablecidos y que se incluyen como anexos este documento.

Esto permite tener una estrategia de control sobre la atención.

Incluye el uso de esa modalidad, dejar abierta la atención de PQSSF mediante mensajes de texto telefónicos y WhatsApp.

Por correo electrónico.

De la misma forma, se evidenciará en los buzones para recepción de PQSSF instalados en las obras de infraestructura educativa la dirección del correo electrónico para la recepción de PQSSF.

En esta modalidad se deja abierto la posibilidad de atender PQSSF a través de medios de comunicación social mediante el uso de herramientas de internet como: videoconferencias o webinar para difundir la información a grupos de usuarios.

NOTAS:

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- Todas las modalidades de atención responden a los principios de este mecanismo; y puntualmente, tienen en cuenta la necesidad de la discreción bajo solicitud o nivel de emergencia de la PQSSF.

Toda PQSSF independientemente de la modalidad de atención será registrada en los formularios dispuestos para este fin.

- Independiente de la modalidad de atención de la PQSSF, la respuesta se emitirá 48 horas después de tener conocimiento de la misma.

DESCRIPCIÓN DE USUARIOS POTENCIALES:

Este Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, se genera para la atención de PQSSF de toda la población que de una u otra forma se vincula con el PFREE. Sin embargo, para mayor comprensión de sus gestores y usuarios, se pueden identificar al menos 6 tipos de potenciales usuarios.

Miembros de la comunidad educativa beneficiaria

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, se consideran miembros de la comunidad educativa:

- a) Estudiantes a través de sus representantes legales
- b) Padres de familia
- c) Docentes
- d) Personas administrativo y de servicio

Personal de las constructoras o fiscalizadoras

En el contexto de las empresas constructoras y fiscalizadoras y en relación con el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, se puede determinar lo siguiente:

Las empresas constructoras y fiscalizadoras son instituciones que deben atravesar por un proceso de licitación para ser contratadas como ejecutoras de la obra, en este sentido, se rigen a las exigencias del MINEDUC y son quienes deciden la contratación del personal que trabajará directamente en obra.

Por lo expuesto, son los directivos de las empresas los que deben cumplir con compartir con sus empleados el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos y los instrumentos que se requieren para recibir las mismas.

Personal del sector público

Este tipo de usuarios corresponde a personal del Ministerio de Educación y/o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (municipales y parroquiales) o personal de otras instituciones públicas.

La difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, para este grupo de usuarios corresponde al **MINEDUC** por medio de la **UEP** y la empresa constructora.

IPAM

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para este grupo de usuarios corresponde a la empresa y al MINEDUC, quienes deben considerar que la atención a esta población exige una flexibilidad para que el proceso de recepción y trámite de resolución de la PQSSF sea acorde a la realidad cultural de la comunidad (idioma).

Propietarios de predios o locales comerciales colindantes

Propietarios de predios o locales comerciales colindantes al predio seleccionado para la implementación del Proyecto.

En el caso de que por distintos motivos vinculados a la construcción (levantamiento de polvo, interrupción de servicios, trato inadecuado de trabajadores de la obra, etc.), los actores colindantes a la obra se sientan en necesidad de emitir una PQSSF; estos deben ser considerados como actores: son vecinos o habitantes no permanentes de los espacios alrededor de la obra, y del contexto cultural de la localidad.

La difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, para este grupo de usuarios corresponde a la empresa constructora.

Ciudadanos en general

Este tipo de usuarios engloba a todos los ciudadanos que de otra forma se sientan aludidos negativamente por el proyecto, y que deben tener apertura al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.

La difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, para este grupo de usuarios corresponde a la empresa constructora.

DESCRIPCIÓN DE PQSSF

En este Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, se ha empleado el término de PQSSF para referirse a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicidades que se generan en el marco del proceso del Proyecto.

En ese sentido, se sostiene la necesidad de construir y propiciar una herramienta de acceso seguro dirigido hacia el usuario y centrado en la resolución horizontal de conflictos y emisión de información responsable.

Para lo correspondiente, y teniendo en cuenta la determinación de usuarios potenciales, se puede determinar a una PQSSF bajo los siguientes parámetros de clasificación:

TIPOLOGÍA DE PQSSF		
Las peticiones, quejas, sugerencia, solicitud de información y felicitaciones pueden clasificarse según los siguientes criterios:		
Modalidad	Se refiere a los medios a través de los cuales los usuarios dan a conocer las PQSSF.	Presencial: oral y escrita
		Por teléfono: llamada, mensaje de texto, WhatsApp
		Por correo electrónico: por texto de correo electrónico y por videoconferencia
Tipo de usuario	Depende del actor que interpone la queja, es decir a su naturaleza dentro del contexto del proceso.	Beneficiarios directos Comunidad educativa
		Personal de constructoras y fiscalizadoras
		Personal del sector público de instituciones vinculadas
		Comunidades indígenas
		Propietarios de predios colindantes
		Ciudadanos en general

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Por número de usuarios y principio de discreción	Tiene que ver con el principio de discreción (si es anónimo o no) y si es un individuo o un colectivo.	Anónimo
		Público
		Individual
		Colectivo
Tipo de afectación	Se refiere a la forma, el contexto o la necesidad específica por la cual se ha ejecutado la queja. Se presenta en esta tabla de manera general.	Pedidos de diferente índole referentes a la ejecución del proyecto.
		Queja por afectaciones a las personas o a la propiedad ajena, ocasionadas por la implementación del proyecto.
		Necesidad de información y aclaración referente al proceso de implementación del proyecto.
		Trámites detenidos o ralentizados.
		Incumplimiento del Códigos de conducta o convivencia.
		Incumplimiento con el PGAS-MAS
Prioridad de atención	Está determinada por la gravedad o emergencia de la PQSSF	Leve
		Moderada
		Grave
Acción para tomar	Está relacionada a la prioridad de atención del reclamo	Positivas, y no requieren mayor respuesta (por ejemplo: felicitaciones)
		Preventivas, correctivas y acuerdos entre las partes (por ejemplo: solicitudes de información, sugerencias y pedidos)
		Administrativas preventivas y correctivas (por ejemplo: sugerencias y pedidos)
		Mecanismos de mediación (por ejemplo: quejas y pedidos)

Elaborado por: Dirección Nacional de Infraestructura Física

DISEÑO DEL MAQR

FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos se diseña en función a la fase de ejecución del proyecto:

Fase de construcción de la obra.

Para la fase de construcción se considera atender PQSSF referentes a los impactos negativos asociados a la construcción de las obras, para ello se determina lo siguiente:

Se adicionará un buzón de quejas y reclamos en cada sitio de obra. Su implementación estará a cargo de las empresas constructoras y se ubicará en un lugar accesible a los miembros de la comunidad y de los obreros. En el Protocolo de gestión de PQSSF incluye la sección dirigida al personal de la constructora y fiscalizadora que permita el seguimiento y resolución de estas semanalmente (Anexo 4).

Esta fase se extenderá hasta la etapa de entrega recepción de la obra, durante la cual se prevé atender PQSSF referentes a la entrega y operación de la obra y quejas y reclamos pendientes de resolución de la fase de construcción.

El personal designado para gestionar el buzón para atención de PQSSF deben ser capacitados para la aplicación adecuada, y estar en libertad de dirigir alguna PQSSF, si fuera de su interés.

INSTRUMENTOS

Para la implementación del MAQR se ha diseñado los siguientes instrumentos:

- Anexo1. Formato de recepción de PQSSF.
- Anexo2. Matriz registro de entrada de PQSSF.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- Anexo3. Formato de reporte y sistematización de información.
- Anexo4. Protocolo de gestión de PQSSF.

Estos instrumentos se adjuntan al presente documento como sus anexos.

PERSONAL RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE PQSSF

Para la asignación del personal a cargo de la atención de las PQSSF, se debe considerar lo siguiente:

- La designación por parte de la contratista de un delegado en obra, tomando en consideración el alcance de la intervención, la empresa contratista designará a un delegado, el cual deberá ser capacitado por el nivel desconcentrado del MINEDUC. El personal designado se encargará de la atención del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos en el sitio de obra.

CONDICIONES DEL MAQR

Requerimientos del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para su operación.

Contar con los puntos de atención en el sitio de obra. Un punto de atención tendrá al menos lo siguiente:

El buzón de quejas y sugerencias debe observarse claramente, estar a la entrada del punto de atención, permanecer a una altura prudente para los diversos públicos y contar con formulario de recepción de quejas y lapicero para recepción de PQSSF escritas.

Para la recepción de PQSSF mediante otras modalidades el buzón debe tener el número de teléfono y dirección de correo electrónico del personal designado por la contratista, para la atención de las PQSSF; además se deberá proveer a la persona a cargo del MAQR, teléfono celular servicio de internet en punto de atención.

Tener el personal contratado o asignado para la atención del MAQR debidamente capacitado en este Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos y su Protocolo de Gestión de PQSSF.

Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.

Para una debida difusión del MAQR se debe considerar lo siguiente:

a) Introducción de mensaje sobre Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos en las reuniones de presentación del **PGAS** a los interesados en participar en el proceso de contratación de obras del Proyecto; a los representantes de las empresas constructoras y fiscalizadoras a cargo de las obras; a los obreros interesados en participar como mano de obra en la construcción; en los talleres de trabajo del Proyecto con los funcionarios Distritales y Coordinaciones Zonales de educación; en el primer taller de trabajo con el personal clave asignado por las empresas para la ejecución de la obra en el cual se incluye a los delegados de la Dirección Distrital de Educación correspondiente y en su ausencia al delegado de la Coordinación Zonal de Educación correspondiente; y finalmente, durante las socialización a la comunidad y actores sociales claves para el proyecto, realizada al inicio de obra.

b) Adecuación del buzón de quejas y sugerencias en los puntos de atención, manejados por empresas constructoras, fiscalizadoras y personal designado de los Distritos y/o Coordinación zonales de

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Educación. Incluir el diseño y colocación del cartel de aviso del buzón de quejas y sugerencias el cual contendrá: Logotipo de MINEDUC, número telefónico y correo electrónico de contacto (personal designado por la contratista), Título “Buzón de quejas y sugerencias para Peticiones, Quejas, Sugerencia, Solicitudes de información y Felicitaciones”, Datos generales de los responsables de la obra, mensaje de atención a través de correo electrónico, teléfono y otros medios virtuales.

c) La empresa constructora en coordinación con la fiscalización ejecutará charlas dirigidas a los obreros para socializar el uso del “Buzón de Quejas y Reclamos para Peticiones, Quejas, Sugerencia, Solicitudes de información y Felicitaciones”, con el objetivo de que conozcan cómo generar sus PQSSF.

IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación del MAQR, se ha desarrollado el Protocolo de Gestión de PQSSF, adjunto como anexo 4 a este MAQR, sin embargo, aquí se resumen los principales pasos:

RECEPCIÓN DE PQSSF

a) Se recibe la PQSSF a través de las modalidades ya expuestas previamente, y en cualquier caso, se debe registrar en la Matriz de recepción de PQSSF, a través de la cual se clasifica la queja y determina el responsable de resolución con el acompañamiento del personal asignado a los puntos de atención del MAQR.

TRÁMITE DE LA PQSSF

- a) Funcionamiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, uso de instrumentos y herramientas a utilizar en cada punto de recepción de PQSSF a emplear.
- b) Determinación de tiempos de respuesta y resolución.
- c) Procedimiento de gestión de PQSSF (análisis).
- d) Aplicación de mecanismos de mediación – Centro de Mediación Ley de Mediación y Arbitraje, procedimiento de apelación, etc.)
- e) Trámite de las PQSSF según las diferentes modalidades de recepción de PQSSF y los puntos de atención.

RESPUESTA A LA PQSSF

- a) En caso de que el área a cargo de resolver la PQSSF emita su respuesta, se comunica al usuario para lograr su firma de su conformidad.
- b) La respuesta al usuario por lo general se realiza a través de los canales de información que corresponda a su modalidad de ingreso (presencial escrito, mensajes de texto, llamadas telefónicas, emails, etc.)

REGISTRO LA INFORMACIÓN

Generación del registro de la información de la PQSSF recibida, las soluciones acordadas y el proceso de solución en la Matriz de sistematización de PQSSF. Este indicador implica evidenciar el número de usuarios

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

por tipo de PQSSF, el número de trámites solucionados, la modalidad más empleada por los usuarios. La utilización y el resultado del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.

QUEJAS RELACIONADAS A LA VIOLENCIA DE GÉNERO, INCLUYENDO EXPLOTACIÓN, ACOSO Y ABUSO SEXUAL

Toda persona posee el derecho fundamental de ser tratada con dignidad y respeto en lo concerniente a su intimidad, integridad física y moral. El acoso y la violencia de género son fenómenos que atentan de manera severa contra la dignidad y el respeto que merecen las personas. Del mismo modo, la violencia y la discriminación basadas en la orientación sexual y la identidad de género constituyen una forma de menoscabar la libre expresión individual. En consecuencia, estas manifestaciones de maltrato y subordinación resultan inaceptables y no deben tener cabida bajo ninguna circunstancia.

El **MINEDUC** asume el compromiso de prevenir, identificar y responder ante este tipo de transgresiones en el ámbito del proyecto, asegurando una protección adecuada para aquellos que las experimenten. Aquellos que han padecido acoso sexual demuestran una valentía excepcional al denunciar, especialmente cuando se trata de señalar conductas inapropiadas por parte de individuos en posiciones superiores. En este sentido, el MINEDUC está en proceso de mapear los servicios o instituciones de apoyo a los cuales se canalizarán las quejas relacionadas con la violencia de género, incluyendo el acoso y el abuso sexual, para brindar una respuesta efectiva a cada caso, enfocada en dirigir las personas afectadas hacia servicios de proveedores de servicio de atención especializada, como atención psicológica, médica, legal, entre otras.

MONITOREO

El seguimiento y reportería del MAQR está a cargo del personal en Obra designado por la contratista, el seguimiento al proceso lo realizará fiscalización y el monitoreo la **UEP**, y se realizará considerando reportes mensuales.

En estos documentos se generarán las alertas correspondientes cuando las PQSSF no hayan podido ser solucionadas en los puntos de atención de los contratistas y requieran apoyo de la **UEP**. Así mismo, se generarán alertas cuando las PQSSF excedan la capacidad de atención de la **UEP**, para consecuentemente sugerir el acercamiento a centros de mediación de diferentes localidades. Para estos reportes se utilizará como insumo la Matriz de recepción de PQSSF y se ejecutará, además, la sistematización a través del formato correspondiente.

Para el seguimiento se considerarán los siguientes indicadores:

- Reporte semanal y debidamente sustentado presentado ante los miembros del comité de obra, en presencia de fiscalización, para su respectivo análisis y resolución.
- Reportar mensual y debidamente sustentando en las matrices de recepción de PQSSF anexas a este Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, a la **UEP**.
- Reporte final y debidamente sustentando en el formato de PQSSF anexas a este Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, al Banco Mundial.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La Unidad Ejecutora del Proyecto se constituirá 60 días después de la fecha en que entre en efectividad el convenio de préstamo. En dicha unidad, se contará con la presencia permanente de un **Especialista Socioambiental** a lo largo de toda la duración del proyecto.

7. Mecanismos de monitoreo y reporte

El proyecto informará a las personas a medida que se desarrollen las actividades, desde una etapa temprana, considerando acercamientos para socialización inicial y recepción de retroalimentación por parte de los grupos de interés.

Como parte de la divulgación de información, el Proyecto informará a las partes interesadas sobre el desempeño ambiental y social del proyecto y sobre la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos. Estas actividades se programarán con una frecuencia trimestral, dependiendo del tipo de obra a ejecutar, conforme el avance de las obras. Para las partes afectadas y grupos vulnerables del área aledaña a las intervenciones, la frecuencia de reporte será mensual y se ejecutará de manera directa por parte de la UEP del MINEDUC, contratistas o subcontratistas, como parte del cumplimiento del Plan de Información y Comunicación de la obra, establecida en el Plan de Manejo Ambiental Social de cada intervención, mientras que para las otras partes interesadas, podría considerarse una frecuencia de reporte mayor (al menos trimestral), a cargo de MINEDUC por medio de la UEP, con insumos de sus contratistas y subcontratistas.

Durante el desarrollo de los proyectos se deberá informar a las partes interesadas al menos una vez al año, pero con mayor frecuencia durante los periodos especialmente activos, cuando el público quizá experimente más impactos o cuando se pase a otra etapa, por ejemplo, informes trimestrales durante la construcción y luego informes anuales durante la ejecución (la periodicidad de estos reportes dependerá del tiempo en que duren las intervenciones).

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

8. Anexos

ANEXO 1:

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN

Instrucción: Luego de completar la información de datos personales, elabore su consulta puntual, en el numeral 1. A continuación, entregue el formulario a la persona de atención al cliente, que le dará respuesta de forma oportuna. Finalmente, complemente el numeral 2.

QUEJA ANONIMA:	SI:	NO:
DATOS DEL USUARIO:		
Nombres:	Apellidos:	
Número de cédula:	Celular:	
Domicilio:	Correo electrónico:	
Fecha:		
<p>1.- Registro de petición, queja, reclamo, sugerencia:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<p>2.- Registro de solución o gestión propuesta en respuesta a la queja:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<p>3.- Registro de conformidad con la solución o gestión propuesta:</p>		

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

SOLICITANTE FIRMA: --- _____ NOMBRE: _____	RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA QUEJA FIRMA: _____ NOMBRE: _____
RESPONSABLE DE LA GESTIÓN 1 FIRMA: --- _____ NOMBRE: _____	RESPONSABLE DE LA GESTIÓN 2 FIRMA: _____ NOMBRE: _____

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

ANEXO 3:

REPORTE DE SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Responsable:	Tipo de reporte: (alerta, quincenal, etc.)
Fecha:	Nro.:
<p>1.- ANTECEDENTES. -</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>2.- OBJETIVO. -</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>3.- DESARROLLO. -</p> <p>3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NUMERO DE QUEJAS POR TIPO DE GRUPO PRIORITARIO</p> <p>3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NUMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD</p> <p>3.3. TABLA CONSOLIDADO DE NUMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA</p> <p>3.4. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</p>	
<p>RESPONSABLE DE PUNTO DE AGTENCIAÓN:</p> <p>FIRMA: --- _____</p> <p>NOMBRE: _____</p>	<p>RESPONSABLE DEL TRÁMITE:</p> <p>FIRMA: _____</p> <p>NOMBRE: _____</p>

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

ANEXO 4:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS	
ACCIÓN COMPLEMENTARIA	Implementación del mecanismo para Quejas y Reclamos para beneficiarios
OBJETIVO	Atender debidamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias emitidas a través del buzón de quejas y sugerencias ubicado tanto en el MINEDUC como en cada obra.
NOTA:	Se comprende como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQSSF, aquellos comunicados que sean dirigidos por las personas, colectivos, organizaciones o instituciones, a los designados de los puntos de atención del MINEDUC y de las empresas constructoras, directamente al buzón de quejas y sugerencias.

SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Los pasos por seguir son los siguientes:

PASO 1: ACCIONES PREVIAS Y RECEPCIÓN DEL COMUNICADO				
OBJETIVOS	✓ Mantener un buzón de comunicaciones en el sitio de obra, desde el inicio de la construcción hasta su cierre.			
ACTIVIDADES	RESULTADOS	INSUMOS CLAVES	TIEMPO	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Designar a una persona para la atención y recepción de quejas en los puntos establecidos. Esta designación puede emitirse por parte de la empresa constructora a cualquiera de sus empleados que se encuentre contratado para permanecer en la obra al menos a medio tiempo. Las funciones de la persona designada son entre otras las de gestión del Buzón de quejas y sugerencias, incluyendo la difusión de uso. • Colocar al menos un buzón de quejas y sugerencias en un sitio visible y accesible a todos los empleados en la obra. Este buzón debe tener pintado el número de teléfono de la persona asignada., para la 	Buzón de quejas y sugerencias debidamente colocado en la obra. Formatos de comunicación de la obra. Tabla de reportes de la gestión del Buzón de quejas y sugerencias.	Formato genérico del buzón de quejas y sugerencias.	Desde el inicio al cierre de la obra.	Empresas Constructora

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

<p>atención de PQSSF anónimas o públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro de los comunicados que se reciban a través de todas las modalidades: presencial (oral y escrita), telefónica (mensaje de texto, llamada y whats app), con el uso de los insumos considerados para lo puntual. Este registro puede ser una tabla Excel que contenga los siguientes campos: fecha de ingreso, PQSSF que se ha expresado, fecha de atención, solución o respuesta emitida, medio de emisión, responsable de cumplimiento. • Designar a una persona de la empresa fiscalizadora para verificar el cumplimiento de la gestión del buzón de quejas y sugerencias por parte de la empresa constructora. • Emitir las alertas de incumplimiento por parte de la empresa constructora al administrador del contrato con copia al MINEDUC 				<p>Empresa Fiscalizadora.</p>
<p>PASO 2 ATENCIÓN DEL COMUNICADO</p>				
<p>OBJETIVOS</p>	<p>✓ Atender a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ingresados al buzón de quejas y sugerencias, con rapidez y pertinencia, de una manera transparente</p>			
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESULTADOS</p>	<p>INSUMOS CLAVES</p>	<p>TIEMPO</p>	<p>RESPONSABLES</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las llamadas telefónicas que correspondan a comunicaciones emitidas por los ciudadanos respecto a la obra, pudiendo estos ser: obrero, empleados, vecinos, comerciantes, y toda aquella población que sea beneficiario de la obra o esté expuesta a afectaciones por su ejecución. Registrarlas en el formato de 	<p>Archivo de formatos de comunicaciones.</p> <p>Tabla de Registro de PQSSF atendidas actualizada.</p>	<p>Formatos de comunicación llenos con PQSSF recibidas.</p> <p>Tabla de Registro de PQSSF.</p>		<p>Empresa Constructora.</p>

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

<p>comunicación e ingresarlas al buzón.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender todas las queja o reclamos referentes a la obra emitidos por los ciudadanos, por cualquier medio de comunicación. Registrarlas en el formato de comunicación e ingresarlas al buzón. • Abrir el buzón de quejas y sugerencias en el comité de obra semanal, en presencia de la fiscalización y el representante del MINEDUC • Registra las PQSSF ingresadas, o el estado de vacío del buzón. • Leer las PQSSF ingresadas a los miembros del Comité de obra. • Informar la atención de PQSSF recibidas de manera verbal, por llamada telefónica u otro medio de comunicación. • Solventar con soluciones o respuestas la PQSSF recibidas por cualquier medio de comunicación. • Hacer constar en el Formato de comunicaciones, la medida acordada por el Comité de Obra a la PQSSF ingresada. Incluso si corresponde a PQSSF recibidas por llamada telefónica, de manera verbal o por cualquier otro medio de comunicación y que la persona asignada para el punto de atención no pudo haber solventado de manera inmediata. • Receptar las firmas en el formato de comunicación, de los responsables de la acción de respuesta planteada por el comité de obra. • Actualizar la matriz de PQSSF. 	<p>PQSSF recibidas debidamente atendidas.</p>		<p>Semanalmente.</p>	<p>Comité de obra.</p> <p>Empresa Fiscalizadora</p>
--	---	--	----------------------	---

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

<ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento al cumplimiento de la acción de respuesta propuesta. Apoyar a la empresa constructora con soluciones conjuntas para solventar las PQSSF recibidas por cualquier medio de comunicación o actor social y realizar el seguimiento al cumplimiento de la acción de respuesta propuesta. 				
PASO 3: REPORTE DE PQSSF MENORES Y MAYORES				
OBJETIVOS	✓ Definir roles claros, responsabilidades y atribuciones, del personal que es responsable de reportar y atender las PQSSF menores y mayores, reportadas al buzón de comunicaciones.			
ACTIVIDADES	RESULTADOS	INSUMOS CLAVES	TIEMPO	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> Reportar en los informes mensuales remitidos al MINEDUC, las PQSSF recibidas y atendidas. Si las PQSSF son atendidas en el Comité de obras se las conocerá como leves y moderadas, si por el contrario el solventarlas se ha referido a instancias más elevadas, se conocerán como graves. En caso de que las PQSSF no puedan ser solventadas de manera ágil con la pertinencia y transparencia que el caso amerite, el Comité de obra decidirá poner en conocimiento del Administrador del contrato con copia al MINEDUC. Realizar el seguimiento del caso a la resolución de la PQSSF, para su debida constancia en la tabla de registro de PQSSF resueltas. <p>Una vez que se tenga respuesta del Administrador de Contrato y/o MINEDUC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar lectura en el comité de obra y de ser el caso se receptorán las firmas de los responsables 	<p>Reportes en informes ambientales de PQSSF atendidas.</p> <p>Oficios de ingreso de PQSSF Mayores administrador del Contrato de obra y al MINEDUC.</p> <p>PQSSF mayores recibidas debidamente atendidas.</p> <p>Tabla de Registro de PQSSF atendidas actualizada</p>	<p>Formatos de comunicaciones llenos con PQSSF recibidas.</p> <p>Oficios de la empresa constructora.</p> <p>Tabla de Registro de PQSSF.</p>	<p>Cuando el Comité de Obra según los criterios determinados lo defina</p>	<p>Empresa Constructora.</p> <p>Comité de obra.</p> <p>Empresa Constructora.</p> <p>Empresa Fiscalizadora</p>

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

<p>de la acción de respuesta, para lo cual esto pudieren ser invitados al Comité de obra en caso de no formar parte de él.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder al seguimiento, registro y archivo • Apoyar a la empresa constructora con el seguimiento y/o implementación de las acciones previstas para solventar la PQSSF y realizar el seguimiento a su cumplimiento. 				
<p>PASO 4: INFORME DE BUZÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>				
<p>OBJETIVOS</p>	<p>✓ Mantener informadas a las instancias correspondientes para una debida reportería de cumplimiento a BM.</p>			
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESULTADOS</p>	<p>INSUMOS CLAVES</p>	<p>TIEMPO</p>	<p>RESPONSABLES</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Informes de la gestión del buzón de quejas y sugerencias, en respuestas a solicitudes emitidas por la fiscalización, el administrador del contrato, el MINEDUC. • Realizar el informe final de la gestión del buzón de quejas y sugerencias. • Adjuntar como anexos al informe final del buzón de quejas y sugerencias, el archivo original de los formatos de comunicaciones llenos con las PQSSF recibidas, la tabla de registro de PQSSF atendidas, los oficios de ingreso de trámite y respuesta de PQSSF mayores dirigidos al administrador del contrato de obra y MINEDUC, el contenido y registro fotográfico y de firmas de la o las promociones de uso del de quejas y sugerencias realizado ante obreros, empleados de la empresa, vecinos, y/ ciudadanos; además de otros que puedan referir el cumplimiento de la gestión del buzón de quejas y sugerencias. 	<p>Informes excepcionales de la gestión del buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Informe final de la gestión del buzón de quejas y sugerencias debidamente sustentado.</p> <p>Informe de fiscalización de obra con sección de reporte de cumplimiento de la gestión del buzón de comunicaciones.</p>	<p>Formatos de comunicaciones llenos con PQSSF recibidas.</p> <p>Oficios de la empresa constructora y fiscalizadora.</p> <p>Tabla de Registro de PQSSF.</p> <p>Registros fotográficos y de asistencia.</p> <p>Otros.</p>	<p>A solicitud de las instancias correspondientes.</p> <p>Al cierre de la obra.</p>	<p>Empresa Constructora.</p> <p>Empresa Fiscalizadora</p>

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

<ul style="list-style-type: none"> • Adjuntar al informe final de fiscalización de la obra una sección en la cual se incluya el reporte cumplimiento o incumplimiento con la gestión del buzón de quejas y sugerencias por parte de la empresa constructora y/o actores institucionales u otros que hayan acordado activas soluciones o respuestas a las PQSSF recibidas. 				
--	--	--	--	--

Elaborado por: Dirección Nacional de Infraestructura Física

BORRADOR