

1. MECANISMO DE SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

El proyecto de Reconversión de la Educación Técnica y Tecnológica Superior Pública del Ecuador establece el mecanismo de *Soluciones de Quejas y Reclamos* asumiendo la responsabilidad como institución ejecutora del proyecto de garantizar una educación de calidad y pertinente. Para esto, delinea principios mínimos y un mecanismo que será aplicado en todo el ciclo del proyecto.

El mecanismo de *Solución de Quejas y Reclamos* incluye el tratamiento de quejas y reclamos desde su presentación hasta su resolución. El proceso de solución se realizará de acuerdo con la organización y estructura que cuenta la SENESCYT a través de la Entidad Operativa Desconcentrada del proyecto de Reconversión de la Educación Técnica y Tecnológica Superior Pública del Ecuador (EOD PRETT).

La EOD PRETT establecerá una instancia de recepción de quejas y reclamos en cada uno de los IST a ser intervenidos, en coordinación con las firmas constructoras y de fiscalización, y con los Rectores de los IST, en los casos que éstos estuvieren funcionando previamente.

Las quejas y reclamos cuentan con dos instancias. La primera instancia se da al interior de la institución ejecutora. La segunda, inicia cuando las demandas no son resueltas en la primera instancia por lo que, serán canalizados a mediación o a las instancias de resolución pertinentes; y, contarán para su atención con el apoyo de un traductor bilingüe con conocimiento de las características culturales y étnicas de la zona en la que se desarrolla el proyecto, cuando sea del caso.

Flujo del Proceso del Mecanismo de Soluciones de Quejas y reclamos

PRINCIPIOS
<ul style="list-style-type: none">• Registro Sistemático de información: Debe garantizar la recolección, sistematización y análisis de la información. Esto permite disponer en orden la información recopilada o generada en el proceso de quejas y reclamos para que su procesamiento sea ágil y eficiente.• Mecanismos y medios: Se debe establecer insumos necesarios para la gestión de reclamos acorde al contexto local y las características socio-culturales de los grupos involucrados o afectados por el Proyecto; especialmente pertinente para los grupos en situación de vulnerabilidad, entre los cuales se encuentran la población rural especialmente indígena.• Accesibilidad.- Todas las personas deben tener la oportunidad de remitir sus quejas y el mecanismo debe ser divulgado a todos los que deseen acceso al mismo. Se debe proveer la asistencia adecuada para los reclamantes, para lo cual el reclamante debe tener la información clara y en idioma español. El reclamante debe ser tratado con amabilidad, respeto y cortesía y sus quejas deben ser presentadas por escrito, no se podrá negar su recepción y deberán ser procesadas en todos los casos. De ser el caso, recibirá asistencia del personal del PRETT y de SENESCYT para presentar su queja por escrito en idioma español, y consignar su firma y rúbrica o su huella digital.

- **Respuesta oportuna.-** Toda queja presentada debe quedar registrada y tramitada de manera inmediata para generar una respuesta oportuna.
- **Objetividad.-** Todos los reclamos deben ser tramitados de manera objetiva, imparcial y equitativa.
- **Confidencialidad.** Cada reclamo debe ser identificado como confidencial, mantenerse en reserva y tramitado de manera confidencial. La divulgación requiere de la autorización previa y expresa del reclamante.
- **Obligación de reportar.-** La persona que recibe la queja tiene la obligación de reportarla, y la EOD PRETT debe hacer el seguimiento al avance de la tramitación de la queja y el resultado del trámite.

COMPONENTES

- **Sistema de recepción y registro de quejas y reclamos:** Provee mecanismos para registrar las quejas y reclamos de modo serio y responsable. A cada caso se le asignará un código para su procesamiento y resolución que permita realizar el monitoreo y seguimiento específico del mismo.
- **Documentación del proceso de las quejas y reclamos:** La recepción de las quejas o reclamos puede ser oral o escrita. De ser oral y previo a su trámite, ésta debe ser transcrita por un funcionario debidamente calificado, quien realizará el registro escrito en apoyo del recurrente y le entregará una copia escrita.
Se adjunta y custodia toda la documentación que respalde las quejas y reclamos. Esta información dará sustento y argumento a la queja o reclamo presentado, y permitirá obtener insumos para el análisis de cada caso.
- **Evaluación del reclamo:** Analiza los elementos presentados en la reclamación, recaba e incluye información de las partes involucradas.
- **Opciones para resolver las quejas y reclamos:** De acuerdo con la naturaleza de la reclamación presentada se plantearán los mecanismos de resolución más adecuados, entre éstos:
 - a) Proceso interno de resolución;
 - b) Proceso de resolución conjunta;
 - c) Proceso de resolución con participación de terceros.
- La EOD PRETT llevará un registro de quejas, reclamos y soluciones, con el acta de solución o de inconformidad suscrita por el demandante, bajo la responsabilidad de su Especialista Social.
- **Seguimiento, monitoreo e información sobre los reclamos:** Mediante el código asignado a cada reclamación la persona solicitante podrá realizar el seguimiento de su reclamación. Así mismo cada reclamación será tramitada por un funcionario de la EOD PRETT, designado para este efecto, quien se encargará del procesamiento, mediación y búsqueda de soluciones.
- **Aprendizaje organizativo e identificación de problemas sistemáticos y la necesidad de cambios en los procedimientos para prevenir problemas futuros.** En los informes semestrales del avance de la implementación del PPI se incluirán sugerencias y /o recomendaciones derivadas de la experiencia adquirida en el tratamiento de quejas o reclamos que se hubieren presentado.

CATEGORIAS DE PRIORIDAD

Los procedimientos y plazos de tratamiento y solución a las quejas y reclamos serán definidos de acuerdo con la prioridad que pueda afectar a la ejecución del proyecto, según sean individuales o colectivos, permanentes o puntuales. El equipo técnico establecerá mecanismos y procedimientos internos para determinar el nivel de prioridad de una queja o reclamo.

Prioridad de queja y reclamo

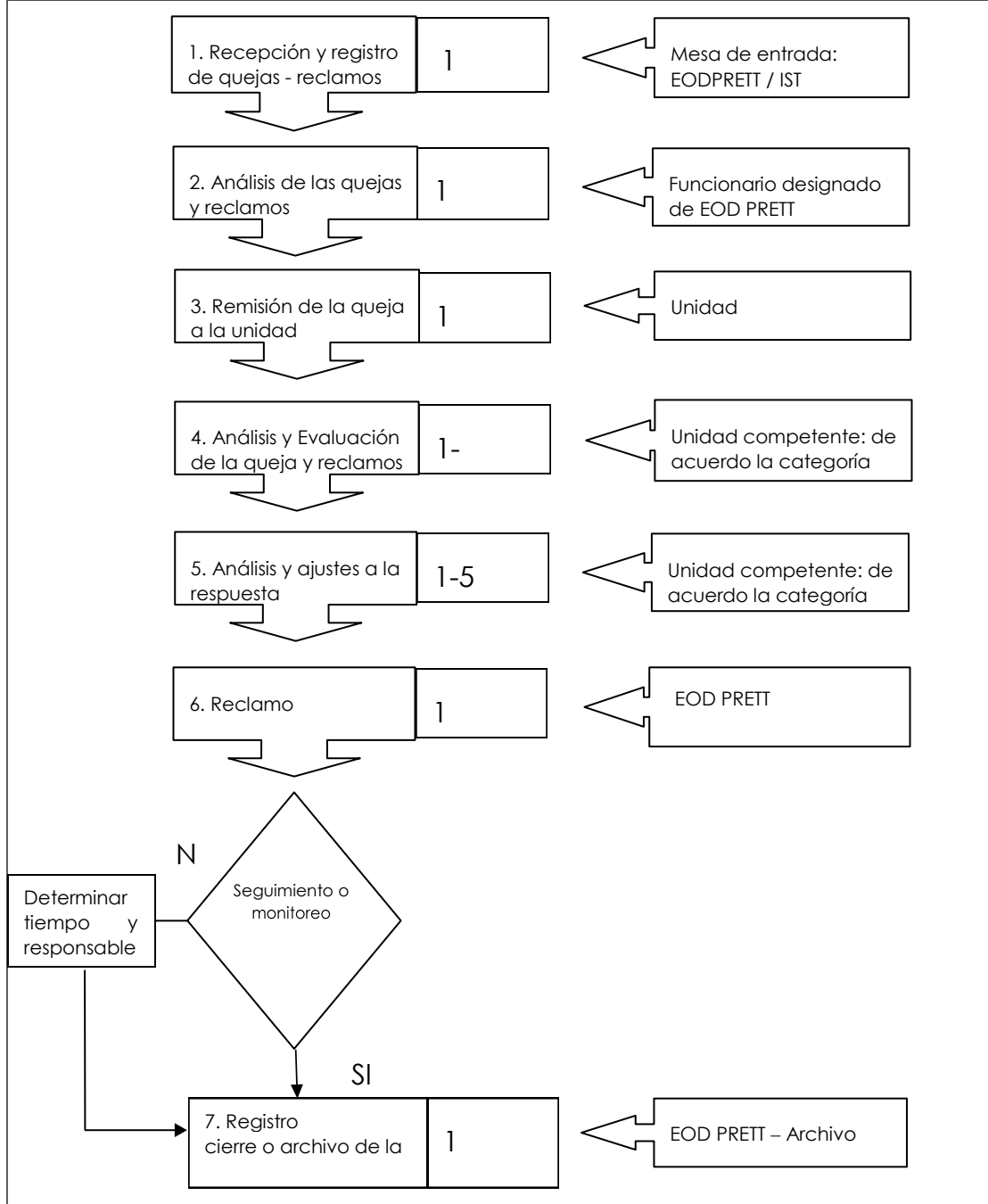
Término de respuesta/días

Alta	1 a 8
Media	9 a 20
Baja	➤ 20

TIPOS DE QUEJA	ETAPA	NIVEL DE PRIORIDAD	ACCION
<ul style="list-style-type: none"> • Discrepancias en la etapa de diseño • Alta demanda de necesidades versus insuficiente capacidad técnica y financiera. • Insuficiente consideración de riesgos de impactos sociales. • Incumplimiento de las observaciones de los planes de manejo de impactos ambientales y sociales. 	Diseño	Alta Media Baja	Acciones remediales (negociación, acuerdos e incorporación de aportes en el proyecto)
<ul style="list-style-type: none"> • Impactos ambientales. • Impactos sociales. • Conflictividad en las relaciones (violencia). 	Construcción	Alta, media, baja	Acciones administrativas preventivas y correctivas y acuerdos entre las partes.
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de Gestión. • Problemas en la operación y mantenimiento de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos. • Problemas de índole 	Operación	Alta, media, baja	Acciones preventivas, correctivas y acuerdos entre las partes.

administrativa. Desempeño del Equipo ejecutor del Proyecto.			
--	--	--	--

PROCESO, TIEMPO Y RESPONSABLES



Nota.- En los informes semestrales del avance de la implementación del PPI, y en los informes semestrales de avance del PRETT se reportarán sobre las quejas o reclamos que se hubieren presentado así como las soluciones brindadas.