

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

**Bolivia**

**PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE  
PROTECCIÓN Y EQUIDAD-PEPE**

**Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP)**

**(18 de diciembre de 2025)**

## INDICE DE CONTENIDO

### Contents

1. Introducción y Contexto .....	3
2. Descripción del Proyecto .....	3
3. Objetivo y Alcance del PPPI .....	4
4. Marcos Normativo y de Referencia .....	4
5. Identificación y Análisis de Partes Interesadas .....	7
5.1 Metodología .....	7
5.2 Identificación y Clasificación de las Partes Interesadas .....	8
a. Partes Afectadas .....	8
(b) Otras partes interesadas clave de la operación .....	9
(c) Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables .....	11
6. Resumen de la Evaluación Social .....	15
6.1 . Principales hallazgos sociales .....	15
6.2. Identificación de Riesgos Sociales y Medidas de Mitigación .....	18
7. Programa de Participación con Partes Interesadas:.....	19
7.1 Estrategia Comunicacional .....	19
7.2 Protocolos de seguridad durante el pago.....	22
8. Consultas con las Partes Interesadas .....	23
8.1 Mecanismo de consulta .....	23
9. Mecanismo de Atención de Quejas (MAQR) .....	25
9.1 Objetivo del MAQR .....	25
9.2 Alcance .....	25
9.3 Principios .....	26
9.4 Plataforma G – Cliente:.....	26
9.5. Esquema general del MQR .....	27

9.5.1 Canales de recepción de quejas.....	27
9.5.2. Tipos de quejas, reclamos o solicitudes.....	27
9.5.3 Proceso del MAQR .....	28
9.6 Atención diferenciada a grupos vulnerables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9.7 Ruta diferenciada para casos de VBG / EAS / ASx... ¡Error! Marcador no definido.	
9.8 Seguimiento y Monitoreo del MAQR .....	30
10. Presupuesto y Cronograma General .....	31
Anexos.....	32

# Plan de Participación de Partes Interesadas

## 1. Introducción y Contexto

Este documento presenta el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) para el Programa Extraordinario de Protección y Equidad - PEPE , que tiene como objetivo brindar apoyo económico temporal a poblaciones vulnerables y fortalecer el sistema de protección social en Bolivia. El programa se implementará a nivel nacional, abarcando áreas urbanas y rurales, y aprovechará programas sociales existentes y sus registros para consolidar una plataforma integrada de prestación de servicios.

El PPPI se elabora en cumplimiento del Marco Social y Ambiental (MSA) del Banco Mundial, en particular del Estándar Ambiental y Social 10 (EAS 10) sobre participación, divulgación y consulta, y del Estándar 7 (EAS 7) sobre pueblos indígenas. Su propósito es garantizar que las partes interesadas reciban información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y que sean consultadas de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, coerción ni discriminación.

El programa consta de dos componentes principales: el Componente 1, que financia Pagos de Efectivo temporales para mitigar los impactos económicos y sociales en poblaciones seleccionadas afectadas por crisis económica o climática; y el Componente 2, que fortalece la gestión del programa y los sistemas de protección social, incluyendo la creación de un registro integrado de beneficiarios y una plataforma de pagos interconectada a nivel nacional.

La entidad responsable de la implementación es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, (MEFP) que además adquirió experiencia directa con el Marco Social y Ambiental (MSA) en el curso de la implementación del programa de Emergencia COVID-19 (P173984), que benefició a casi el 99% de la población boliviana. Para el programa COVID-19, el MEFP preparó e implementó un PCAS, un PPPI y un Programa de Gestión Laboral Programa (PGL) que contribuyeron a gestionar eficientemente los aspectos ambientales y sociales.

Este plan se elabora para asegurar la participación inclusiva y efectiva de todas las partes interesadas durante todas las fases del programa.

## 2. Descripción del Programa

El Programa Extraordinario de Protección y Equidad - PEPE, se compone de dos componentes principales:

- **Componente 1: Pagos de efectivo (US\$192 millones)**

Este componente busca brindar apoyo económico a poblaciones seleccionadas afectadas por crisis económicas o climáticas. Financiará pagos de efectivo por un período definido para ayudar a los beneficiarios/as a afrontar las pérdidas de ingresos debidas a impactos directos, cambios, inflación, o reformas macroeconómicas como modificaciones a los subsidios. Los/as beneficiarios se identificarán mediante análisis basados en datos y programas sociales existentes: Mujeres que perciben el Bono Juana

Azurduy de Padilla al 30 de noviembre de 2025, incluidas las menores de edad, a través de un tutor; Personas con discapacidad visual , incluidos menores de edad, a través de un tutor; Personas con discapacidad grave o muy grave registrados en el Sistema de Información del Programa de Registro Único Nacional de las Personas con Discapacidad– SIPRUNPCD al 30 de noviembre de 2025, incluidos menores de edad, a través de un tutor; Personas adultas mayores que reciben la Renta Universal de Vejez – Renta Dignidad en calidad de “no rentistas”. Adicionalmente se deben considerar Padres o tutores de alumnos de las Unidades Educativas Fiscales y de Convenio (Fiscales) del Subsistema de Educación Regular, Especial y Alternativa, a razón de un bono por grupo familiar, para afrontar la pérdida de ingresos derivada de crisis económicas o climáticas, aplicando criterios de exclusión para minimizar las filtraciones a grupos de mayores ingresos. Los parámetros específicos del programa se determinarán y describirán en el Manual de Operaciones del Programa (MOP).

- **Componente 2: Gestión de programas y fortalecimiento de los sistemas (US\$8 millones)**

Este componente busca garantizar la implementación efectiva de los pagos monetarios y financiar el desarrollo de un sistema de protección social para la respuesta a emergencias. Financiará la gestión de programas, el desarrollo de capacidades, las auditorías, el monitoreo y la evaluación, y los costos operativos adicionales para el organismo implementador a través de una Unidad de Coordinación del Programa (UCP). Está previsto construir una plataforma del sistema de protección consolidada e integrada para generar un sistema de protección social robusto.

### **3. Objetivo y Alcance del PPPI**

El PPPI busca garantizar la participación inclusiva y efectiva de todas las partes interesadas en el diseño, implementación y monitoreo del programa. En el PPPI se establece la manera en la que el equipo a cargo del programa se comunicará con las partes interesadas y se incluye un mecanismo a través del cual pueden presentarse inquietudes, opiniones, quejas o reclamos acerca de las actividades del programa.

### **4. Marcos Normativo y de Referencia**

El PPPI se fundamenta en los requerimientos del Banco Mundial, particularmente el EAS10 y el EAS7 y la normativa nacional sobre participación, transparencia, acceso a información, protección de datos, no discriminación, pueblos indígenas y prevención de violencia sexual y basada en género (VBG/EAS/AS).

#### **Marco Normativo de Bolivia en Materia de Participación de Partes Interesadas**

El Estado Plurinacional de Bolivia reconoce, en su Constitución Política del Estado (CPE) y en su normativa, derechos fundamentales como la participación ciudadana (Art 241 y 242), el acceso a la información (Art 21), la protección del ambiente (Art 33 y 34) y el respeto a los derechos colectivos (Art 30) de las naciones y pueblos indígena originario campesinos (PIOC). Los Art. 14 y 21 garantizan igualdad, no discriminación, derecho de acceso a la información y derecho de petición. A esto se suman instrumentos internacionales ratificados por Bolivia, como el Convenio 169 de la OIT (Ley N.º 1257), la Declaración de la ONU sobre Derechos de los Pueblos Indígenas (Ley N.º 3760) que refuerzan los principios constitucionales de acceso a la información y participación. Estos principios son la base del presente Plan de Participación de Partes

Interesadas (PPPI) y orientan cómo se dialogará con la población, cómo se compartirán datos y cómo se atenderán los reclamos a lo largo del programa. Todo esto se alinea con los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial. Adicionalmente la Ley de Participación y Control Social (Ley N.º 341) establece que actores sociales organizados deben participar en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y programas públicos. Esta ley obliga a las entidades estatales a proporcionar información clara, veraz y oportuna, y a facilitar mecanismos de control y fiscalización por parte de la ciudadanía. De acuerdo con el EAS10, este programa adopta un enfoque sistemático para identificar y mantener relaciones constructivas con todas las partes interesadas, asegurando transparencia y rendición de cuentas en todas las etapas de ejecución.

De esta forma la normativa boliviana obliga a divulgar información sobre impactos, criterios de elegibilidad, procedimientos de entrega de beneficios y mecanismos de quejas, siempre en formatos accesibles y comprensibles para la población.

El marco legal nacional reconoce derechos de no discriminación y medidas de inclusión para grupos vulnerables. Además de los PIOC, el programa garantiza participación efectiva de mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, población afroboliviana, comunidades interculturales y otros grupos en situación de vulnerabilidad. Se consideran normas como la Ley N.º 045 de prevención de racismo y discriminación, la Ley N.º 348 de prevención de violencia contra la mujer, y las Leyes N.º 223 sobre derechos de personas con discapacidad y la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores.

Finalmente, los mecanismos de quejas y control institucional están respaldados por la Constitución y la legislación nacional, y la Ley N.º 341 que obliga a entidades públicas a mantener canales de denuncia y solicitudes de información.

**Tabla 1: Matriz de Análisis de Brechas EAS 10 y Marco Normativo Nacional**

EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información				
TEMA	REQUERIMIENTO DEL ESTÁNDAR EAS 10	NORMATIVA BOLIVIANA	BRECHAS IDENTIFICADAS	ACCIONES PARA CIERRE DE BRECHAS
Plan de Participación de partes interesadas	ESS10 requiere Participación continua durante todo el ciclo del programa, involucramiento temprano y continuo con todas las partes interesadas, consultas significativas y culturalmente adecuadas, divulgación accesible y mecanismos de retroalimentación durante todo el ciclo del programa.	La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE), Ley 341, Ley 1333 regulan consultas previas/públicas principalmente en sectores extractivos; garantizan acceso a información y participación, pero enfocadas sólo a etapas iniciales del Programa.	La normativa nacional no exige un PPPI, ni consulta por modificaciones del programa ni participación continua	El Prestatario preparará e implementará un Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) operativo, proporcional a la escala y los riesgos del programa, que incluye una estrategia de comunicación y un MQR.
Inclusión de grupos vulnerables	ESS10 exige identificar desde el inicio a todos los actores relevantes —incluyendo grupos vulnerables como personas con discapacidad, mujeres, niñas,	La normativa nacional, protege derechos específicos mediante leyes como la 045, 348 y 548. pero no establece	La normativa boliviana no establece mecanismos específicos para la identificación	El PPPI contempla la identificación de partes interesadas y grupos vulnerables a través de un mapeo de actores. Para cada grupo establece medidas específicas de participación y consulta, utilizando metodologías

	niños y adolescentes— y asegurar su participación mediante consultas significativas. Esto implica reconocer sus diferentes necesidades de acceso, comunicación y movilidad, y adaptar los métodos para garantizar su inclusión.	mecanismos para asegurar que todos los grupos relevantes (como mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, adultos mayores) sean incluidos en cada programa.	temprana y la participación diferenciada de grupos vulnerables.	diferenciadas y culturalmente apropiadas (grupos focales, encuestas individuales, traducción e interpretación a lenguas locales, y materiales en formatos accesibles).
Difusión de información culturalmente apropiada	ESS10 exige divulgación de información oportuna, culturalmente apropiada, comprensible, actualizada en formatos y accesible. Es importante difundir la información relacionada con el programa (propósito, impactos y riesgos, medidas de mitigación, duración, mecanismos de participación y quejas) lo antes posible en el ciclo del programa, de una manera y en un lenguaje que sean adecuados para cada grupo de partes interesadas.	El marco normativo boliviano reconoce la participación y la consulta previa, así como el derecho a presentar solicitudes de información según el artículo 24 de la CPE. Sin embargo, su aplicación se limita principalmente a la fase inicial del programa y no garantiza la divulgación continua de información en etapas intermedias o de ejecución.	La normativa no exige lenguaje culturalmente adecuado ni formatos accesibles.	La estrategia utilizará mensajes culturalmente apropiados, con perspectiva de género e intergeneracional, y múltiples canales (radio, redes sociales y medios impresos) para llegar a todo el país.
MAQR del Programa	EAS 10 requiere la implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) accesible y efectivo, culturalmente apropiado, con plazos claros, trazabilidad y reporte; incluyendo información sobre rutas para la atención de casos de Explotación y Abuso Sexual y Acoso Sexual (EAS y AS).	La normativa boliviana no contempla procedimientos claros para que los programas de inversión aseguren la atención de quejas y reclamos de las partes interesadas durante la ejecución del programa.	La normativa no exige mecanismos formales de quejas a nivel de programa.	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) integrado en el PPPI y el Manual Operativo del Programa. El MAQR ofrecerá canales accesibles, diversos (presencial, telefónico, digital, anónimo), plazos claros para recepción y resolución, registro.
Prevención SEA/SH	Prevención de AS/AES (SEA/SH);ESS10 requiere difundir información sobre canales dedicados y confidenciales, y reconocimiento de los códigos de ética y conducta de las entidades financieras asociadas	Ley 348 establece rutas de atención a violencia.	Las entidades bancarias ya cuentan con Códigos de Ética y Conducta así como MAQR internos para trabajadores que abordan estos temas con base a la Ley 348. Estos serán solicitados a través de instructivo de la ASFI	La prevención de la VBG y la información sobre los servicios de apoyo se difundirán a través de información visual y escrita (por ejemplo, señalética y trípticos) en las agencias de instituciones financieras donde se realicen los pagos, haciendo las adaptaciones culturalmente pertinentes. s

**EAS 7: Pueblos Indígenas**

TEMA	REQUERIMIENTO DEL ESTÁNDAR EAS 7	NORMATIVA BOLIVIANA	BRECHAS IDENTIFICADAS	ACCIONES PARA CIERRE DE BRECHAS
Identificación e inclusión de pueblos indígenas	La EAS 7 exige un relacionamiento continuo y culturalmente adecuado con Pueblos Indígenas y Comunidades Locales, mediante consultas significativas, informadas y libres de coerción	Criterios de identificación coherentes con Convenio 169 y EAS7 (autoidentificación, territorio, idioma, instituciones propias); no	No hay registro oficial que permita focalizar, incluir y monitorear efectivamente a PIOC; riesgo de exclusión por documentación,	Se buscará apoyo amplio comunitario mediante consultas y mecanismos de validación comunitaria, con participación de organizaciones indígenas para recoger sugerencias y ajustar el proceso, consistentes con ESS7.

	que influyan en las decisiones del programa. Busca promover beneficios sostenibles, accesibles e inclusivos, prevenir impactos adversos y, cuando corresponda, obtener apoyo amplio comunitario y el consentimiento libre, previo e informado.	existe registro oficial y actualizado. La Ley 450 establece un marco sólido de protección para pueblos altamente vulnerables, incluidos los en aislamiento voluntario.	dispersión y conectividad	
Consulta significativa e involucramiento continuo	Consulta significativa culturalmente apropiada, con enfoque de género e intergeneracional, mantenida durante todo el ciclo del programa.	La normativa nacional establece reconoce la obligación de la consulta previa, pero es aplicada como evento único sin protocolos culturales ni coordinación continua	No se desarrollaron protocolos culturalmente adecuados para guiar la implementación de la consulta y su aplicación como un evento puntual y no como un proceso de diálogo continuo marcan una diferencia importante con el enfoque del EAS7.	El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) asegurará procesos de consultas informadas y libres de coerción, a lo largo del programa. Se ha establecido un calendario básico de espacios de diálogo, virtuales o presenciales según contexto.
Comunicaciones y beneficios culturalmente apropiados	Promover beneficios y oportunidades sostenibles de manera accesible, culturalmente apropiada e inclusiva; información y procesos culturalmente adecuados	Identificación de impactos y participación en beneficios exigida, pero medidas no siempre culturalmente apropiadas	La normativa no exige adecuación cultural/lingüística por lo que existe el riesgo de baja comprensión y apropiación del beneficio,	Se implementará una estrategia de comunicación multicanal, usando radio local, redes sociales, televisión comunitaria y canales municipales, para explicar: – cómo funciona el bono, – los criterios de elegibilidad, – los pasos para el registro, – los canales de pago. Difundir mensajes en lenguas indígenas en formato sencillo a requerimiento. a
Mecanismo de quejas culturalmente apropiado (GRM)	GRM accesible y adaptado culturalmente a PI/IOC	No hay obligación legal de MAQR específico por programa; canales institucionales generales insuficientes	Falta de MAQR específico y adaptado; barreras de idioma y acceso; baja efectividad para resolver disputas	El MAQR ofrecerá canales de atención, donde se solicite en lenguas indígenas a requerimiento..

## 5. Identificación y Análisis de Partes Interesadas

Se realizará un mapeo de partes afectadas, otras partes interesadas y actores institucionales. Se incluirá un análisis de grupos vulnerables y de las barreras de acceso a la información, considerando aspectos culturales, lingüísticos y socioeconómicos.

### 5.1 Metodología

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

- *Apertura y enfoque centrado en el ciclo del programa:* Se organizarán consultas acerca del programa 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; 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 programa 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 programa, en particular las mujeres, los ancianos, las personas con discapacidad, las personas desplazadas, los trabajadores migrantes internos y las comunidades, así como las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
- *Flexibilidad:* Si el distanciamiento social, el contexto cultural o los factores de gobernanza, 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.

## 5.2 Identificación y Clasificación de las Partes Interesadas

Se consideran partes interesadas a los individuos, grupos, comunidades u organizaciones que poseen un interés directo o indirecto en el desarrollo del Programa y cuyas actividades, condiciones de vida o funcionamiento institucional podrían verse afectados por su ejecución.

### a. Partes Afectadas

Las “partes afectadas por el programa” incluye a los destinatarios directos del programa, quienes probablemente se verán afectadas debido a impactos reales o riesgos potenciales en sus condiciones de vida, salud, seguridad, prácticas culturales, los impactos son tanto positivos (como recibir un ingreso adicional que les permita mayor estabilidad de consumo y respuesta ante los cambios económicos) como riesgos (resultantes de la exclusión por dificultades de acceso por barreras administrativas o físicas).

Los beneficiarios directos del Programa serán identificados a través de análisis basados en datos y programas sociales existentes en Bolivia, como Bono Juana Azurduy de Padilla (para salud materna e infantil); Bono Juancito Pinto (para educación); Renta Dignidad, Bono de Indigencia, Bono Discapacidad (BD), aplicando criterios de exclusión para minimizar la fuga a grupos de mayores ingresos. Estos grupos incluyen hogares y personas que actualmente reciben beneficios sociales o que cumplen condiciones de vulnerabilidad preexistente (por ejemplo, pobreza monetaria, inseguridad alimentaria, tenencia de hijos menores de edad, discapacidad, jefatura femenina, adultos mayores, residencia en zonas rurales o periurbanas, y pertenecientes a pueblos indígenas u otras minorías). Los beneficiarios se identifican mediante una base de datos integrada, garantizando que cada persona reciba únicamente un pago extraordinario, incluso si cumple los requisitos para múltiples programas. Se aplican exclusiones para quienes cuentan con cobertura de seguridad social, conforme a las normas del programa.

A continuación, se detalla la composición de los grupos afectados:

### **Hogares beneficiarios directos del Programa Extraordinario de Protección y Equidad (PEPE)**

#### **Programa:**

- Mujeres que perciben el Bono Juana Azurduy de Padilla al 30 de noviembre de 2025, incluidas las menores de edad, a través de un tutor;
- Personas con discapacidad visual que reciben el Bono de Indigencia al 15 de diciembre de 2025, incluidos menores de edad, a través de un tutor;
- Personas con discapacidad grave o muy grave registrados en el Sistema de Información del Programa de Registro Único Nacional de las Personas con Discapacidad– SIPRUNPCD al 30 de noviembre de 2025, incluidos menores de edad, a través de un tutor;
- Personas adultas mayores que reciben la Renta Universal de Vejez – Renta Dignidad en calidad de “no rentistas”.
  
- Adicionalmente se deben considerar Padres o tutores de alumnos de las Unidades Educativas Fiscales y de Convenio (Fiscales) del Subsistema de Educación Regular, Especial y Alternativa, a razón de un bono por grupo familiar.

#### **(b) Otras partes interesadas clave de la operación**

Las “otras partes interesadas” se refiere a aquellos sectores relevantes que pueden tener algún interés en el Programa, que puede obedecer a las características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público, por ejemplo, entidades reguladoras, funcionarios públicos, el sector privado, la comunidad científica, académicos, sindicatos, organizaciones de mujeres, otras organizaciones de la sociedad civil y grupos culturales. El Programa involucra a varias entidades públicas y privadas que también son consideradas **otras partes interesadas**, son actores implementadores de la operación porque participan directamente en la implementación y cuya carga de trabajo, recursos, sistemas, procedimientos o tiempos se ven afectados por el programa, constituyéndose en las Unidades ejecutoras y operativas en el Gobierno central. Estas incluyen:

- **Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP)** y la **Unidad de Coordinación del Programa (UCP)**, responsables de la planificación general y coordinar el Programa, la ejecución técnica, gestionar los recursos y supervisar su ejecución. También son responsables de identificar a los beneficiarios, garantizar que reciban los pagos, hacer seguimiento a los avances y asegurar que se cumplan las normas sociales y ambientales.
- **Viceministerio de Inversión Pública y Financiamiento Externo (VIPFE)**, que coordina con los cooperantes, acompaña las misiones y facilita los convenios institucionales necesarios para la ejecución del programa.

- **Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (GESTORA):** Administra la base de datos de beneficiarios y la operación del sistema de pagos, especialmente para la Renta Dignidad. Coordina con los ministerios y otras entidades para consolidar, depurar y validar los padrones, asegurando que los pagos se realicen de manera segura y eficiente.
- **Ministerios sectoriales:**
  - **Ministerio de Salud (MHS):** Verifica condiciones de embarazo y discapacidad de los beneficiarios.
  - **Ministerio de Educación (ME):** Valida requisitos educativos del Bono Juancito Pinto.
  - **Dirección General de Comunicación Estratégica (DGCE)** dependiente del Ministerio de la Presidencia. Dirige la estrategia de información y difusión para los beneficiarios y la comunidad.
- **SEGIP y SERECI:** Se encargan de verificar la identidad y documentación de los beneficiarios, haciendo cruces de información para mejorar la precisión de los registros
- **Gobiernos Autónomos Municipales** y Direcciones de Atención a Personas con Discapacidad: Apoyan la verificación beneficiarios a nivel local, facilita facilitan la implementación del Programa para que se llegué a los grupos vulnerables.
- **Instituto Boliviano de la Ceguera** y otros proveedores de servicios y tecnología: Brindan apoyo técnico, sistemas y canales de información, contribuyendo a que todos los beneficiarios, incluyendo quienes tienen necesidades especiales, puedan acceder al Programa sin dificultades.

Estas entidades forman el núcleo operativo del Programa, y su trabajo coordinado es esencial. Sin su colaboración, no sería posible identificar correctamente a los beneficiarios, asegurar que reciban sus pagos, compartir información de manera confiable ni verificar que se cumplan los requisitos en cada sector.

Además de las entidades que ejecutan directamente el Programa, hay un grupo amplio de otras partes interesadas que son esenciales para que los procesos de información, pagos y difusión funcionen correctamente. Estas partes interesadas no gestionan el Programa ni reciben beneficios directos, pero aportan información, recursos, canales de comunicación y experiencia, y pueden influir en los resultados o verse afectados de manera indirecta.

Algunos de estos actores son:

- **Sector financiero:** Los bancos, cooperativas y corresponsales brindan la plataforma necesaria para operar el Programa, atienden directamente a los beneficiarios y realizan los pagos finales.

- **Sector comunicacional público y privado:** Las empresas estatales de telecomunicaciones aseguran que la información llegue de forma oportuna, clara y suficiente. Los medios de comunicación apoyan la difusión y mantienen informada a la comunidad sobre el Programa.
- **Agencias reguladoras:** APS, regula y supervisa el Sistema de Pensiones y Seguros, ASFI supervisa las operaciones financieras y establece lineamientos para que los pagos masivos se realicen de manera segura.
- **APS. Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.** Se encarga de supervisar, fiscalizar, controlar y regular a las entidades del sistema de seguridad social a largo plazo (pensiones) y del mercado de seguros, protegiendo los derechos de los asegurados, emitiendo normativa y sancionando irregularidades para asegurar la transparencia y solvencia del sector.
- **ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero).** Es la entidad estatal boliviana encargada de regular, controlar y supervisar todas las entidades e instituciones financieras (bancos, cooperativas, seguros, valores), asegurando la estabilidad, solvencia y transparencia del sistema, y protegiendo los ahorros y derechos de los consumidores financieros en Bolivia. Se encarga de emitir normas, vigilar su cumplimiento y defender los intereses de los usuarios mediante educación y la resolución de quejas.
- **Organismos de financiamiento y cooperación internacional:** Banco Mundial, BID, CAF, Unión Europea y agencias de Naciones Unidas brindan asistencia técnica, financiamiento y supervisión, garantizando que se cumplan los estándares sociales y ambientales.
- **Actores territoriales y mecanismos de protección de derechos:** Los gobiernos departamentales y municipales facilitan la difusión, el registro asistido y la logística local. La Defensoría del Pueblo protege los derechos de las personas y atienden los casos que requieren seguimiento.
- **Sociedad civil y organizaciones locales:** Incluye organizaciones indígenas, de mujeres, de personas con discapacidad, ONGs, universidades y empresas privadas.

**(c) Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables**

Además de las partes afectadas identificadas en este programa —beneficiarios de BJAP, BJP, RD, BI, BD - se reconoce que estos grupos integran a las personas o sub grupos que, enfrentan mayores barreras para acceder a los beneficios, recibir información o participar en consultas. Conforme al ESS10, estos ‘grupos vulnerables’ requieren medidas diferenciadas para asegurar su inclusión efectiva, acceso equitativo y representación adecuada en las decisiones del Programa.

Entre estos grupos se incluyen: hogares de bajos ingresos; personas adultas mayores —especialmente quienes viven solas—; personas con discapacidad; mujeres embarazadas y madres jefas de hogar; pueblos indígenas y afrobolivianos; comunidades rurales aisladas o asentamientos expuestos a eventos climáticos extremos; y personas sin documentos. Dado que estos subgrupos se superponen con la población beneficiaria de los bonos, el PPPI establece medidas adaptadas a sus necesidades: comunicación en

lenguajes y formatos accesibles (incluida traducción a idiomas locales), en lo posible uso de canales alternos de pago para algunas regiones, horarios flexibles, procedimientos simplificados para reposición de documentos, y acceso a un mecanismo de quejas y reclamos inclusivo y culturalmente adecuado.

Los **pueblos indígenas y la población rural de área dispersa**, suelen enfrentar distancias largas, limitaciones de conectividad y diferencias lingüísticas. Su participación depende de contar con información suficiente y de fácil acceso para asegurar el cobro del beneficio.

Las **mujeres embarazadas**, por su rol de cuidado y el tiempo limitado, requieren trámites simples y mensajes sensibles al género que reduzcan desplazamientos innecesarios. También son un grupo susceptible de recibir violencia de género y violencia económica, debido a los recursos que reciben.

Las **personas con discapacidad** requieren accesibilidad plena en todo el proceso: apoyos presenciales, lenguaje claro y procedimientos que eviten discriminación o trato inadecuado.

Los **adultos mayores dependientes** a menudo necesitan acompañamiento para actualizar datos o cobrar beneficios, por lo que se debe priorizar proporcionar información simple y apoyo presencial.

Finalmente, las **personas sin documentación** enfrentan barreras legales y administrativas. Para ellos, son esenciales los operativos coordinados con SEGIP y SERECI, así como orientaciones claras y paso a paso que faciliten su regularización.

A partir del mapeo de actores, es necesario identificar las necesidades de las partes interesadas. Este mapeo debe actualizarse periódicamente para reflejar cambios en los grupos afectados o beneficiarios. Para ello, se utilizarán métodos participativos que permitan recoger distintas opiniones y aseguren la inclusión de todos los grupos relevantes, con especial atención a personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

**Tabla N° 2. Identificación de Partes Beneficiarias, Afectadas, Otras Partes Interesadas y Vulnerables.**

Grupo de partes interesadas	Rol	Afectación (positiva/negativa potencial)	Vulnerabilidades / barreras	Necesidades de participación
Hogares beneficiarios directos del Programa (adultos 18+)	Partes afectadas (beneficiarios directos)	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico. Negativa: riesgo de exclusión por barreras de acceso, registro, tiempos de espera, confusión de requisitos, falta de documentos,	Pobreza; residencia rural/periurbana; documentación desactualizada; brechas digitales/idioma/ distancia	Información clara y oportuna; consulta breve; orientación MAQR
Beneficiarios actuales de programas sociales usados para focalización (RD, BJP, BJAP, Subsidio Prenatal, BD, BC)	Partes afectadas (subgrupos dentro del universo 18+)	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico. Negativa: pérdida de oportunidad por barreras de acceso/registro	Adultos mayores; personas con discapacidad; mujeres embarazadas; baja escolaridad; ruralidad/indígena; falta de CI	Mensajes adaptados; apoyo para trámites de identidad; orientación simple sobre requisitos
Adultos mayores (Renta Dignidad) Personas ≥60 años, no jubiladas	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitado por dificultad de desplazamiento; dependencia de terceros; riesgo de exclusión, víctima de robos o engaños en manejo de efectivo. Confusión sobre cronogramas o puntos de cobro; documentos vencidos.	Puede necesitar acompañamiento; conocimientos digitales limitados; distancia a puntos; posible falta de CI vigente; riesgo de maltrato.	Acompañamiento orientación clara y asistencia en el uso de tecnología, información clara y oportuna en idiomas locales, mensaje sobre requisitos, puntos y fechas de pago.
Bono Juancito Pinto (estudiantes y familias) El bono beneficia a estudiantes de escuelas públicas y de convenio, y es cobrado por sus madres, padres o tutores legales.	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitado por distancia a puntos de pago en zonas rurales, documentación desactualizada, brechas de comunicación en lenguas indígenas.	Distancia a puntos de pago; posible falta de CI vigente; brechas digitales,	Información clara y oportuna en idiomas locales, mensaje sobre requisitos, puntos y fechas de pago; orientación y atención de quejas presencial y por teléfono en zonas rurales

Mujeres embarazadas y madres Bono Juana Azurduy (embarazo y primera infancia) y Subsidio Prenatal por la Vida	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitada por responsabilidades de cuidado, dificultad para moverse, falta de documentos y barreras de idioma en comunidades indígenas.	Carga de cuidado; movilidad reducida; costos de oportunidad; documentos faltantes; baja escolaridad; brechas de idioma en áreas indígenas.	Información clara y oportuna en idiomas locales, mensaje sobre requisitos, puntos y fechas de pago; apoyo en zonas rurales y atención de quejas por teléfono.
Personas con discapacidad	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitada por barreras físicas (accesos, filas) y comunicacionales (material no accesible) o documentación desactualizada (certificación de discapacidad).	Movilidad y accesibilidad física; necesidad de asistencia; trámites de certificados; riesgo de discriminación.	Información accesible (audio y lenguaje sencillo); apoyo y orientación en puntos de atención.
Personas sin documentos	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitada por riesgo de exclusión del Programa; vulneración de derechos.	Falta de cédula/registro civil; errores en padrones	Difusión de requisitos oportuna y anticipada. Continuidad de las campañas de carnetización gratuita de SEGIP; informar si existen mecanismos alternativos provisionales para cobro (declaraciones juradas, testigos comunitarios)
Pueblos indígenas	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitada por riesgo de exclusión del beneficio; consulta insuficiente; impactos culturales.	Idioma; prácticas culturales; desconfianza institucional; distancia geográfica; falta de documentación.	Consulta y participación culturalmente adecuada (Socialización), encuestas, grupos focales limitados, validación del MAQR; información en lenguas indígenas
Asentamientos vulnerables por efectos climáticos	Beneficiarios / partes afectadas	Positiva por ser elegible para recibir el apoyo económico, pero limitada por riesgo de interrupción de pagos; demoras/abandono del trámite; pagos no cobrados.	En caso de Interrupciones temporales del servicio o restricciones de acceso debido a condiciones meteorológicas extremas	Información accesible y multicanal, coordinación con las comunidades en zonas rurales para reprogramación de pagos durante emergencias, brigadas móviles de pago, información sobre procedimientos simplificados para reposición de documentos y atención de quejas por teléfono.

## 6. Resumen de la Evaluación Social

La evaluación social sintetiza los hallazgos relacionados con la participación e inclusión e identifica las barreras de acceso para la participación de la población en los beneficios del Programa, particularmente de los grupos vulnerables. La evaluación social busca entender, cómo las personas y comunidades se verán afectadas por el programa y qué condiciones deben garantizarse para que todas y todos accedan a los beneficios.

El programa tendrá alcance nacional, beneficiará hogares en todo el territorio boliviano, tanto en zonas rurales como urbanas. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), los datos del Censo 2024 muestran que Bolivia tiene una población de 11.365.333 habitantes de los cuales aproximadamente 5.682.835 mujeres y 5.682.498 hombres<sup>1</sup>. De ese total alrededor de 3.518.625 personas (31 %) viven en áreas rurales y 7.846.708 (69 %) en áreas urbanas.

Cabe destacar que 4.302.484 personas -equivalente al 38,7% de la población nacional- se autoidentifican como parte de una nación, pueblo indígena originario campesino o afroboliviano<sup>2</sup>, aunque la mayoría de los pueblos indígenas viven en áreas rurales, un importante porcentaje reside en áreas urbanas. Por tanto, es indispensable garantizar que las acciones del programa sean culturalmente apropiadas, accesibles y respetuosas de sus derechos. Alrededor del 79% de la población ya recibe redes de seguridad social, incluido el 88% de los pueblos indígenas que viven en la pobreza.

Según los datos del Censo 2024, Bolivia cuenta con 343 municipios (incluyendo municipios tradicionales y Gobiernos Autónomos Indígenas Originario Campesinos - GAIOC). El programa se implementará en diversas ecorregiones (altiplano, valles, chaco, amazonia) y asegurará cobertura nacional, cubrirá municipios urbanos, periurbanos y rurales dispersos.

### 6.1 . Principales hallazgos sociales

Del análisis de la información recabada por el Programa, se identificaron varias problemáticas que inciden en la prestación de los servicios de Transformación Social y Protección Económica. A continuación, se mencionan lo más relevantes.

#### **Cobertura y acceso geográfico**

- Las personas que viven lejos de los centros urbanos donde se encuentra una entidad financiera, podrían enfrentar costos de transporte, tiempos prolongados y dificultades de movilidad, lo que podría limitar su participación en el beneficio.
- Las comunidades rurales dispersas o que se encuentren en zonas inaccesibles debido a riesgos climáticos, zonas periurbanas, donde la cobertura financiera o bancaria es baja, corren el riesgo de quedar fuera del programa si no se adapta la logística de pagos.
- Un dato relevante es el crecimiento del sistema financiero. Según ASFI, la inclusión financiera se evidencia en la ampliación de la cobertura de servicios, que a agosto de 2025 alcanzó al 97,1 % de

---

<sup>1</sup> UNFPA-Bolivia+2ABI+2

<sup>2</sup> EL DEBER+2television.unitel.bo+2

los municipios, los cuales ya cuentan con al menos un punto de atención financiera. Asimismo, se prevé que hasta el cierre de la gestión se logre una cobertura del 100 %.<sup>3</sup>

### Documentación de identidad

- La falta de cédula de identidad vigente sigue siendo una barrera importante para algunas personas, especialmente en zonas rurales, indígenas o con bajos recursos, donde no disponen de documentos vigentes, lo que impide su registro. El Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) logró declarar a Bolivia Libre de Indocumentados el 6 de agosto de 2025, en el marco del Bicentenario, tras implementar múltiples estrategias de cedulación en todo el país, incluyendo Brigadas móviles y atención documental coadyuvando al cobro del Bono Juana Azurduy<sup>4</sup>.

En la Memoria Institucional del SEGIP (2025) se establece que, desde noviembre de 2020 hasta agosto de 2025, se emitieron 14.773.472 cédulas de identidad, beneficiando a 342 municipios y 19.418 comunidades. El proceso se ejecutó de manera progresiva: 2022: Chuquisaca; 2023: Tarija, Pando y Oruro; 2024: Beni, Potosí y Cochabamba y 2025: La Paz y Santa Cruz<sup>5</sup>.

Aunque todos los municipios cuentan con cobertura, algunas personas podrían no haber actualizado su cédula o estar rezagadas, por lo que el SEGIP mantiene brigadas móviles, atención a domicilio y programas especiales para asegurar el acceso y actualización del registro de identidad.

- Esta situación afecta particularmente a pueblos indígenas, adultos mayores, migrantes de otras regiones del país, incluido hogares pobres.

### Brechas en comunicación y conectividad

- La brecha digital continúa siendo muy alta en zonas rurales o distantes; muchas familias no tienen internet, telefonía estable ni familiaridad con plataformas digitales. De acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda 2024<sup>6</sup>, el 90,8% de los hogares en Bolivia tiene un teléfono fijo y/o celular, cuya expansión es significativa respecto a los censos anteriores, cuando alcanzó al 65,1% en 2012 y al 22,4% en 2001. (Con un total censado de 4.480.201 hogares, lo que equivale a 4.068.000 hogares con teléfono y 412.000 sin teléfono). En ese marco, el incremento en el acceso al servicio es más notorio en el área rural, donde el acceso a la telefonía fija y móvil pasó del 1,6% en 2001 al 33,9% en 2012 y al 81,6% en 2024. Asimismo, en las áreas urbanas el 95,8% de la población cuenta con acceso a un teléfono fijo y/o celular.
- El porcentaje de hogares con acceso a internet en Bolivia alcanza el 76,3% a nivel nacional según el Censo 2024 (incluye internet fijo en la vivienda y/o internet móvil por datos). Sin embargo,

---

<sup>3</sup>Datos sobre cobertura de servicios financieros a nivel municipal [Información institucional]. <https://www.asfi.gob.bo> Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). (2025, julio).

<sup>4</sup>Ministerio de Gobierno y Servicio General de Identificación Personal (SEGIP). (2025). Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Final – Gestión 2024. <https://www.minogobierno.gob.bo/sites/default/files/2025-02/INFORME%20->

<sup>5</sup> Servicio General de Identificación Personal (SEGIP). (2025). Memoria Institucional 2025: Logro N°2 – Declaramos a Bolivia como “Libre de Indocumentados” (8 de noviembre de 2020 – agosto de 2025). Estado Plurinacional de Bolivia. <https://www.segip.gob.bo/memorias-institucionales/memoria-institucional-del-servicio-general-de-identificacion-personal-segip-gestion-2025.pdf>.

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE). (2024). Censo de Población y Vivienda 2024: Resultados principales – Equipamiento del hogar y servicios de comunicación. La Paz, Bolivia. Recuperado de: [1].

persisten brechas significativas: en el área rural la cobertura llega al 53,9% de la población, mientras que en el área urbana supera el 87%.

- Dependier exclusivamente de medios digitales (SMS, aplicaciones, plataformas digitales, correos electrónicos) para informar sobre elegibilidad, pagos o mecanismos de quejas dejaría fuera a una proporción importante de personas beneficiarias. De acuerdo con el Mapa de radios de América Latina y el Caribe, con datos de la ATT, en 2020 se registró un notable incremento de radios comunitarias en Bolivia: 156 radios social comunitarias, 99 estatales (nivel central, gobernaciones o municipios) y 43 correspondientes a las PIOC<sup>7</sup>
- En esta línea es necesario garantizar medios de comunicación presenciales, radiales, impresos y culturalmente pertinentes. La amplia penetración de las radios comunitarias rurales, las posiciona como el canal con mayor cobertura potencial, orientadas al trabajo comunitario y a la identidad cultural, cuya programación y horarios se ajustan a la vida cotidiana de las comunidades rurales por lo que conviene priorizar su identificación y articulación para el Programa.

### **Dinámicas de género y vulnerabilidades**

- Los pagos monetarios pueden generar tensiones al interior de las familias y en algunos casos riesgo de violencia doméstica o coerción. En Bolivia, alrededor de 7 de cada 10 mujeres han sufrido alguna forma de violencia a lo largo de su vida, los niveles de feminicidio y embarazo adolescente son altas y representa una de las prevalencias más elevadas de VBG en ALC<sup>8</sup>.
- La violencia patrimonial y económica contra las mujeres está reconocida en la Ley 348. De acuerdo a datos del INE 2016, existe alta prevalencia y mayor incidencia en áreas rurales: 47% de mujeres rurales reportan violencia económica frente a 30% en áreas urbanas. En el contexto de pagos monetarios, esto puede implicar riesgos específicos de control y apropiación del beneficio por terceros (incluida la pareja), coerción para la entrega del dinero y presiones dentro del hogar sobre el uso de la pago. Sin orientación sensible, el beneficio puede aumentar las desigualdades. Por tanto, el diseño del Programa debe incluir opciones seguras de canal de pago, comunicación clara sobre derechos de las beneficiarias y acceso al MAQR confidencial con rutas de derivación a servicios bajo la Ley 348<sup>9</sup>.
- Mujeres embarazadas, madres adolescentes o cuidadoras, y hogares encabezados por mujeres, son particularmente vulnerables.

### **Comunicación intercultural y lingüística**

- De acuerdo a datos Censo de Población y Vivienda 2024, alrededor de 7 de cada 10 personas en Bolivia tienen el castellano (español) como lengua principal; el quechua ronda el 12%, el aymara

---

<sup>7</sup> Ballesteros López, Tito. *Mapa de radios de América Latina y el Caribe / Tito Ballesteros López ; Santiago García Gago. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Ediciones del Jinete Insomne, 2020*

<sup>8</sup> World Bank. Project Information Document (PID): "Promoting the Transformation of Harmful Gender Norms and Addressing Sexual and Reproductive Health to Prevent Gender-Based Violence (P180937)". 4 de diciembre de 2024

<sup>9</sup> Ley 348, "Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia", definición de violencia patrimonial y económica; INE (2016), *Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia contra las Mujeres (EPCVcM)*

cerca del 6,8% y el guaraní alrededor del 0,4%<sup>10</sup>. Se registran al menos 36 lenguas originarias en uso. Aunque el castellano es el idioma predominante, en algunas zonas es fundamental comunicarse en lenguas originarias para que todas las personas puedan informarse, cobrar los beneficios y hacer uso del mecanismo de quejas. Por ello, el programa implementará acciones de comunicación y atención en varios idiomas en los municipios con mayor presencia de quechua, aymara y guaraní. Esto incluye producir materiales clave en castellano y también en quechua, aymara y guaraní, así como difundir mensajes importantes a través de radios comunitarias y líderes locales en los idiomas que la gente utiliza cotidianamente.

### Protección de datos y privacidad

- Dado que la operativa del Programa implica manejo de bases de datos personales como: identidad, etnicidad, dirección, situación de vulnerabilidad, es necesario establecer protocolos claros, que eviten el riesgo de mal uso, filtración o discriminación. En Bolivia no existe actualmente una Ley Integral de Protección de Datos Personales que regule de manera específica y completa el tratamiento de datos personales en todos los ámbitos, por lo que se debe aplicar protocolos mínimos y estrictamente necesarios para evitar mal uso, filtraciones o discriminación. que se orientan a resguardar la información y requerir los datos estrictamente para elegibilidad y pago.

## 6.2. Identificación de Riesgos Sociales y Medidas de Mitigación

Con base en la identificación de los principales riesgos: acceso limitado a información, barreras lingüísticas o culturales, y riesgos de SEA/SH y otros, se plantea medidas concretas de mitigación para cada uno de ellos, incluyendo comunicación culturalmente adecuada, prevención de EAS/ESx y protección de información sensible de beneficiarios.

**Tabla 3. Matriz de Identificación de riesgos y medidas de mitigación**

Riesgo	Descripción del impacto	Grupos afectados	Medida de Mitigación
Cobertura y acceso geográfico limitado	Las comunidades rurales, remotas o periurbanas con baja cobertura bancaria o financiera pueden quedar fuera si no se adapta la logística de pagos y brigadas móviles.	Población rural dispersa, pueblos indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad y hogares en zonas sin servicios financieros.  Hogares en asentamientos informales y barrios	El sistema ha establecido nodos geográficos para aglutinar a población dispersa, logrando una cobertura prácticamente total del territorio.
Documentación de identidad	La falta de cédula de identidad actualizada continúa siendo una barrera crítica que impide el registro.	Afecta a pueblos indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes y hogares de bajos recursos y personas con baja escolaridad.  Trabajadores con horarios extendidos (comercio, construcción, transporte, servicio doméstico).	Como parte de los mensajes a incluirse en la estrategia de comunicación, se sugiere incluir propaganda para que las personas actualicen la documentación con la que requieren asistir a hacer sus cobros.

<sup>10</sup> INE Bolivia, Censo de Población y Vivienda 2024.

Riesgo	Descripción del impacto	Grupos afectados	Medida de Mitigación
Información insuficiente por brecha digital	El acceso limitado a internet, telefonía y plataformas digitales genera desinformación, retrasos y tensiones.	Afecta a población rural dispersa, hablantes de lenguas indígenas, hogares sin conectividad y personas con baja alfabetización digital.	Estrategia multicanal rural y urbana: radios TV para comunicación de mensajes específicos desde GESTORA (en idiomas indígenas cuando sea posible). Líneas gratuitas para consultas de elegibilidad, cronogramas de pago. Accesibilidad universal en puntos de pago (rampas, turnos preferentes, intérprete de lengua de señas según disponibilidad). Esto está cubierto por las entidades Bancarias.
Brechas en comunicación intercultural	La información no adaptada cultural y lingüísticamente dificulta la comprensión sobre elegibilidad, pagos, quejas y derechos, especialmente en pueblos indígenas.	Pueblos indígenas, mujeres cuidadoras, adultos mayores, personas con discapacidad y zonas rurales multilingües.	Adaptar mensajes a idiomas originarios; habilitar comunicación en idioma originario por call center o WhatsApp (de acuerdo a requerimiento). Socialización de criterios, elegibilidad y calendario de pagos y acceso al MAQR presencial y por WhatsApp. Accesibilidad universal en puntos de pago (rampas, turnos preferentes, intérprete de lengua de señas según disponibilidad).
Riesgos basados en género (VBG/EAS/AS)	Las pagos pueden provocar tensiones intrafamiliares, presión sobre el uso del dinero, conflictos domésticos	Mujeres, adolescentes, madres, personas mayores dependientes y hogares encabezados por mujeres.	Brindar opciones seguras de canal de pago, comunicación clara sobre derechos de las beneficiarias, letreros, afiches en las entidades bancarias sobre los canales de atención y acceso a la ruta de derivación a servicios bajo la Ley 348.
Privacidad y uso de datos personales	El manejo de datos sensibles (identidad, etnicidad, ubicación, vulnerabilidad) sin protocolos claros puede generar preocupación, filtraciones o uso indebido.	Todos los beneficiarios, con mayor sensibilidad en pueblos indígenas y grupos vulnerables.	Aplicar protocolos de Uso de Datos incluidos en el Manual de Operaciones del programa, requerir los datos estrictamente para elegibilidad y pago. Explicar el uso y protección de datos.

## 7. Programa de Participación con Partes Interesadas:

### 7.1 Estrategia propuesta para la divulgación de información

Se detallará un plan de actividades de participación para cada etapa del programa, especificando qué información se divulgará, a quién, mediante qué métodos y en qué idiomas.

El objetivo de esta estrategia es asegurar información oportuna, clara y culturalmente adecuada sobre el programa a todas las partes interesadas; promover participación significativa; y reducir riesgos operativos (aglomeraciones, seguridad, desinformación).

**Tabla 4. Estrategia propuesta para la divulgación de información**

Etapa del Programa	Tema de Consulta y Actividades	Medios	Idioma/ Adaptaciones culturales	Partes interesadas a las que va dirigido	Responsable
<p>Prelanzamiento</p> <p>Antes, durante y hasta finalizar la entrega de pagos</p>	<p>Temas:</p> <p>Objetivo del programa, criterios de elegibilidad y exclusión, o verificación de beneficio, exclusiones, procedimientos de cobro, cronograma de pagos, derechos y deberes, MAQR, protección de datos.</p> <p>Actividades:</p> <p>Difusión de información sobre los pagos monetarios, coordinación con otros programas sociales existentes (BJAP, BJP, RD, Bono Discapacidad, Subsidio Universal Prenatal por la Vida).</p>	<p>Difusión en TV y radio: cápsulas informativas preparadas por el Gobierno; cuñas radiales; microprogramas</p> <p>Reuniones informativas</p> <p>Difusión masiva multicanal</p> <p>Radios, Spots Publicitarios TV, redes sociales, afiches en entidades públicas, Municipios, centros de salud/escuelas, boletines en sitios web oficiales, SMS inicial</p>	<p>Español + idiomas locales (aymara, quechua, guaraní); lenguaje de señas; mensajes en formato audio; pictogramas y señalética universal.</p> <p>Bolivia TV difundirá información clara y completa sobre los bonos en idiomas oficiales: aymara, quechua, guaraní y/o español. según requerimiento.</p> <p>Adicionalmente los canales de TV y radios de cobertura nacional difundirán capsulas informativas en los idiomas oficiales aymara, quechua, guaraní y/o castellano preparados por el Gobierno.</p> <p>Todos los medios de comunicación masivos que tengas las condiciones deberán difundir información clave en aymara, quechua y/o guaraní, lenguaje de señas.</p>	<p>Grupos beneficiarios.</p>	<p>MEFP en coordinación con Dirección de Comunicación Estratégica.</p>
<p>Antes y durante la entrega de pagos pago</p>	<p>Afiche informativo sobre las pagos monetarias, objetivos del programa, cómo se implementarán los pagos, requisitos, cobertura nacional mecanismos de quejas, protección de datos.</p>	<p>Estrategia multicanal: TV, radio (nacional y comunitaria), redes sociales, SMS, afiches y cartillas, brigadas móviles; notas en portales oficiales.</p>	<p>Español + idiomas locales (aymara, quechua, guaraní); lenguaje de señas; mensajes en formato audio; pictogramas y señalética universal.</p>	<p>Grupos beneficiarios</p>	<p>MEFP</p>
<p>Durante la implementación</p>	<p>MAQR</p> <p>Difusión de canales de atención: línea gratuita nacional; WhatsApp</p>	<p>Estrategia multicanal: TV, radio (nacional y comunitaria), Call</p>	<p>Español y lenguas locales según requerimiento</p>		<p>MEFP</p>

Etapa del Programa	Tema de Consulta y Actividades	Medios	Idioma/ Adaptaciones culturales	Partes interesadas a las que va dirigido	Responsable
	<p>institucional; correo electrónico programa; oficinas departamentales y regionales;</p> <p>Comunicación y acceso: difusión masiva en medios, redes, folletos, afiches; materiales en idiomas locales; unidades móviles para zonas remotas.</p>	<p>center; WhatsApp; correo; atención presencial; portal web y formularios; oficina virtual; registro y seguimiento de caso</p>		<p>Grupos beneficiarios</p>	
<p>Durante la implementación (EAS/ASx)</p>	<p>Ruta diferenciada para EAS/ASx: canales confidenciales y seguros; a través del sistema público y derivación a servicios especializados; reporte sin identificar personas</p>	<p>Brindar información de servicios especializados</p>	<p>Español + lenguas locales dónde sea requerido.</p>	<p>Grupos beneficiarios pero particularmente mujeres embarazadas; madres solas; niñas, adolescentes y mujeres</p>	<p>MEFP</p>
<p>Antes y durante la implementación</p>	<p>Se proporcionará información y canales para los trabajadores asociados al proyecto o programa en cada entidad financiera, incluyendo aspectos relacionados con derechos laborales, políticas de no represalia, acceso a los mecanismos internos de cada entidad, prevención de EAS/ESx, así como salud y seguridad ocupacional, todo ello conforme a los mecanismos existentes en dichas entidades.</p>		<p>Español; lenguaje claro; confidencialidad; accesibilidad.</p>	<p>Trabajadores del Programa</p>	<p>MEFP / RRHH /</p>
<p>Durante y post implementación</p>	<p>Monitoreo y sistematización de indicadores de casos del MAQR atendidos tiempos, distribución por ubicación y grupos.</p> <p>Reportes internos trimestrales y semestrales al financiado</p>	<p>Plataforma G Cliente</p>	<p>beneficiarios;</p>	<p>Beneficiarios;</p>	<p>MEFP / Gestora</p>

## 7.2 Protocolos de seguridad durante el pago.

Es importante señalar que la atención al cliente, trato digno y no discriminación en las entidades financieras están respaldados por la Ley N.º 393 de Servicios Financieros, que reconoce expresamente los derechos del consumidor financiero, incluyendo el acceso a servicios con trato equitativo y sin discriminación por edad, género, raza o identidad cultural y el derecho a recibir buena atención y trato digno por parte de las entidades financieras. Las medidas que se listan debajo han sido solicitadas por ASFI a las Entidades Financieras con anterioridad. Estas medidas que son coincidentes con los requerimientos del Marco Social y Ambiental del Banco Mundial como entidad financiadora del proyecto, deben continuar cumpliéndose rigurosamente.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), exige a las entidades a brindar información clara, canales de reclamo y atención oportuna y eficaz, así como a capacitar a su personal para un trato respetuoso, inclusivo, con especial atención a grupos vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en gestación o con niños pequeños y pueblos indígenas. También establecen normas para la adecuación de infraestructura (por ejemplo, rampas de acceso) para promover la inclusión financiera. Algunos elementos clave para la operación en los puntos de pago son:

### **Alcance y definición de puntos de pago**

- ❖ La Red de pago está consolidada: incluye a las entidades financieras que ya pagan la Renta Dignidad y se amplía a todo el sistema financiero, asegurando cobertura nacional.
- ❖ Punto de pago válido: ventanillas con atención presencial en agencias, sucursales u oficinas (urbanas y rurales).

### **Señalización clara: Puntos de Atención.**

- ❖ Personal visible de orientación para resolver dudas rápidas.
- ❖ Prioridad a grupos vulnerables:
- ❖ Fila o ventanilla preferente para adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y acompañantes de niñas/niños.
- ❖ Horario continuo en días hábiles.
- ❖ En áreas rurales y centros poblados, algunas entidades bancarias adecuan la atención también sábados y domingos alineada a días de feria, cuando la población se traslada naturalmente.

### **Prevención EAS/ASx**

Este requerimiento nuevo será requerido por la ASFI a las entidades financieras que haran los pagos correspondientes a través de un instructivo.

- ❖ Cartel visible que establezca “Cero tolerancias a la violencia de género, explotación, abuso y acoso sexual. Trato respetuoso.”

- ❖ Todas las agencias habilitadas deberán instalar carteles visibles con: a) mensajes de prevención y atención, b) canales confidenciales de denuncia de la entidad, y c) rutas de derivación para casos de violencia de género (SLIM, DNNA, FELCV y líneas gratuitas).

## **8. Consultas con las Partes Interesadas**

Dada la naturaleza de las intervenciones —centradas en la protección social y la resiliencia económica— el diseño del programa no implica obras físicas, adquisición de tierras, reasentamientos ni afectación a territorios o recursos naturales de pueblos indígenas o de uso tradicional, por lo tanto el CPLI no aplica al proyecto

Sin embargo, con el propósito de asegurar la participación y acceso equitativo de los pueblos indígenas a los beneficios del programa, se adoptan los siguientes principios:

- Brindar información clara, oportuna, accesible y culturalmente apropiada,
- Promover la participación inclusiva, significativa y continua de las partes interesadas, con especial atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
- Facilitar la identificación temprana, el registro y la gestión de inquietudes y quejas de manera transparente, eficiente y respetuosa.
- Fortalecer la rendición de cuentas, la toma de decisiones informada y la sostenibilidad de los resultados del Programa de Transformación y Protección Económica.

Para garantizar una participación continua, inclusiva y culturalmente adecuada de los pueblos indígenas en la implementación del Programa, se consultará (socializará) el MAQR y otras medidas incluidas en el PPPI para garantizar una participación continua, inclusiva y culturalmente adecuada de los pueblos indígenas en la implementación del Programa. Se recogerá su respuestas, sugerencias y contribuciones, para la mejora y retroalimentación del PPPI.

### **8.1 Mecanismo de consulta**

Bajo el principio de proporcionalidad y adaptación en la participación, se podrá priorizar o combinar diferentes canales de participación, según la accesibilidad y pertinencia, incluyendo:

- ✓ Sesiones breves en las agencias de entidades financieras: encuentros presenciales breves en los puntos de pagos o espacios comunitarios para recoger comentarios sobre horarios, señalización, idioma, prioridad a grupos vulnerables y el MAQR y su funcionamiento.
- ✓ Grupos focales ágiles con representantes, beneficiarios de Pueblos indígenas (donde sea posible o por macro-región: Altiplano, Valles, Chaco/Amazonía), mujeres, adultos mayores, y personas con discapacidad: para identificar barreras (idioma, documentación, espera, seguridad) y acordar ajustes operativos.

- ✓ Encuestas rápidas en papel (3–5 preguntas) individuales: aplicadas en puntos de pago durante las filas para captar satisfacción, obstáculos y propuestas.

La ejecución de estos espacios se llevará de manera paralela a los espacios convocados en la gestión del Plan de Participación de Partes Interesadas. (Ver cronograma Anexo 3).

## **8.2 Implementación y temas prioritarios.**

Las actividades de consulta y participación se llevarán a cabo de manera previa a la implementación del programa, con el objetivo de informar oportunamente a las partes interesadas, recoger sus opiniones, preocupaciones y propuestas, e incorporar estos insumos en el diseño final y en los arreglos operativos.

### **Quién implementa:**

- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), a través de la UCP y punto focal social, coordinando con Gestora para cobertura nacional y logística.
- Coordinación con organizaciones indígenas representativas y autoridades municipales/IOC para convocatoria breve y selección de participantes; facilitadores bilingües (español + idioma local) para mediación y registro.

### **Entre los temas propuestos a consultar se tiene:**

- Señalización y comprensión de la información (lugar, requisitos de documentación).
- Horarios de atención y ventanas preferentes (mujeres embarazadas, adultos mayores, discapacidad), localización del punto de pago/ruta móvil.
- Barreras de idioma y disponibilidad de oferta de facilitación/traducción en el punto.
- Disponibilidad y acceso a información sobre rutas de denuncia frente a casos de VBG/EAS/ASx.
- Tiempos de espera y organización de la fila (orden, prioridad).
- Conocimiento y visibilidad del MAQR (cómo y dónde presentar quejas).
- Sugerencias de mejora operativa inmediata.

### **Sistematización y retroalimentación:**

La información recolectada independientemente de la metodología aplicada será sistematizada mediante matrices simples de hallazgos y recomendaciones, incluyendo información de los lugares, donde se realizó el relevamiento para establecer análisis por región y tipo. Esto será incluido en la versión actualizada del SEP, a ser presentada a los 30 días posteriores a la efectividad del proyecto.

A continuación se ofrece un ejemplo práctico de como sistematizar esta información.

**Tabla 4. Sistematización de resultados de los grupos focales y encuestas**

Hallazgo recurrente	Fuente (Encuesta/Grupo Focal)	Institución operativa	Ajuste propuesto
Falta información clara	Ambos	MEFP	Mejorar difusión
Barrera idioma	Grupo Focal adultos mayores	Gestora	Material en lengua

### Mecanismo de Atención de Quejas (MAQR)

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del programa, es el canal institucional para que la población y otras partes interesadas puedan plantear inquietudes, quejas y solicitudes relacionadas con la implementación del Componente 1 del PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE PROTECCIÓN Y EQUIDAD-PEPE de Bolivia. Este mecanismo permite mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la confianza en las instituciones y asegurar la atención de grupos vulnerables.

#### 9.1 Objetivo del MAQR

El objetivo del MAQR es ofrecer a la población un canal claro, accesible, oportuno y seguro para plantear, gestionar y resolver quejas, reclamos, consultas o solicitudes de información vinculadas a la implementación del programa, facilitando la identificación temprana de problemas, la mejora continua de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios en las instituciones responsables y las partes interesadas.

Este mecanismo se aplicará a las quejas vinculadas a cualquier etapa de la cadena de entrega del programa, esto incluye verificación, elegibilidad, pagos, salidas, servicios complementarios y también denuncias sobre el comportamiento del personal o proveedores del programa.

El MAQR está diseñado bajo los principios del Estándar Ambiental y Social 10 (EAS10) del Banco Mundial y se articula con las obligaciones establecidas en la normativa boliviana, como la Constitución Política del Estado, la Ley N.º 341 de Participación y Control Social y el DS 28168 sobre acceso a la información. Esto garantiza que todas las personas, sin discriminación, puedan acceder al mecanismo y recibir respuestas oportunas y transparentes.

#### 9.2 Alcance

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) en este programa se encuentra bajo responsabilidad del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), entidad de la cual depende la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (Gestora), que es el brazo operativo del MEFP para este particular. Dado que la Gestora tiene alcance nacional, el MAQR se implementará a través de su plataforma institucional de gestión de relaciones con usuarios, denominada G Cliente. Esta plataforma es un sistema propio tipo CRM (Customer Relationship Management) que opera como un ecosistema integral de atención multicanal, permitiendo registrar, gestionar y dar seguimiento a consultas, solicitudes y reclamos provenientes de diferentes puntos de contacto.

El MAQR aplica a todas las personas e instituciones vinculadas con la implementación del Programa, incluidas las partes afectadas y partes interesadas, así como los actores operativos (Ministerios, Unidad Ejecutora, Gestora Pública y operadores de pago), conforme al mapeo de actores del Anexo 1.

En el marco de la plataforma institucional administrada por la Gestora Pública, el MAQR se estructura para atender a los beneficiarios de los bonos sociales vigentes: Renta Dignidad (RD), Bono Juancito Pinto (BJP), Bono Juana Azurduy de Padilla (BJAP), Bono de Discapacidad (BD) y Bono de Ciegos (BC) y a los nuevos beneficiarios incorporados al Programa.

El MAQR operará a nivel nacional a través de las agencias regionales seleccionadas de la GESTORA y a través del Contact Center.

### **.3 Principios**

Los principios que orientan el MAQR son:

- **Accesibilidad e inclusión:** Canales presenciales y remotos con adaptaciones lingüísticas y para poblaciones vulnerables; atención efectiva en áreas rurales.
- **Transparencia y trazabilidad:** Información clara de procesos y plazos; cada caso con identificador único y seguimiento visible hasta su cierre.
- **Equidad y no discriminación:** Criterios homogéneos de atención y resolución; trato justo independientemente del tipo de bono, ubicación o condición.
- **Confidencialidad y protección de datos:** Resguardo de datos personales, control de acceso y cumplimiento de normativa; registro mínimo necesario.
- **Eficiencia y oportunidad:** Respuestas dentro de plazos; gestión ágil que reduzca tiempos de espera y costos operativos.

### **9.4 Plataforma G – Cliente:**

G-Cliente es la plataforma de gestión de relaciones con usuarios (CRM) de la Gestora Pública, diseñada para mejorar la interacción con asegurados y derechohabientes a través de un seguimiento organizado y sistemático de las atenciones. Desde su lanzamiento en mayo de 2024, la plataforma ha evolucionado de un registro básico de consultas a un sistema integral que permite:

- Diferenciar las atenciones por área y tipo de trámite, facilitando el análisis por segmento y asignación eficiente de recursos.
- Especializar al personal y asignarlo según la demanda real observada en los diferentes canales de atención.
- Integrar información de fuentes externas (como SEGIP y SERECI), ofreciendo una visión completa del usuario para validar su identidad y mantener expedientes consistentes.

- Medir y controlar el desempeño, incluyendo volumen de atenciones, distribución por tipo de trámite, desempeño de gestores y agencias, digitalización de expedientes y respaldo digital completo<sup>11</sup>.

Gracias a estas funciones, GCliente se convierte en la herramienta adecuada para soportar el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR). Sin embargo, para cubrir plenamente a los beneficiarios del programa, es necesario fortalecer y ampliar componentes clave de la plataforma, garantizando una operación ágil, inclusiva y confiable a nivel nacional.

Con este fortalecimiento, la plataforma G – cliente de GESTORA registrará las quejas del programa y las gestionará o transferirá según sea necesario a las entidades pertinentes como el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud.

## 9.5. Esquema general del MQR

### 9.5.1 Canales de recepción de quejas

**Plataforma CRM G-Cliente:** La atención de quejas y reclamos se implementará a través de un Sistema multicanal denominado G-Cliente, esta plataforma permitirá que las partes afectadas puedan acceder a diferentes canales de comunicación para la recepción de sus quejas o consultas. La atención de quejas, consultas y reclamos en la Plataforma se realizará a través de los siguientes canales:

- **WhatsApp** (canal móvil): Atención por la línea de WhatsApp institucional 67195524 con confirmación de número de caso.
- **Call center** integrado (atención telefónica): Atención inmediata por operadores, a través de la Línea Gratuita 800-10-1610. Se realizará el registro de llamadas, creación de caso en “Registro de Atenciones” y asignación inmediata de un código o número de caso.
- **Plataformas de Atención al Cliente** de las Oficinas regionales seleccionadas donde se brinda atención presencial por personal de la Gestora con “Registro de Atenciones” en la Plataforma G-Cliente.
- **Herramienta de consulta en el Portal web** para verificar el acceso a los bonos.

### 9.5.2. Tipos de quejas, reclamos o solicitudes

Entre los tipos de quejas recurrentes vinculados al pago se indican:

- **Registro, identidad y elegibilidad:** Problemas con datos personales, validación de identidad, su nombre no coincide, el sistema no la reconoce, homonimias, errores en sistemas, cruces de información entre entidades del Estado o reclamos por no aparecer como elegible pese a cumplir los requisitos del bono.
- **Pago y acceso al bono:** Incluye todas las dificultades para recibir el pago único: La persona está en el padrón, pero su pago no aparece habilitado para cobro, retrasos en el pago, problemas al momento de cobrar en la entidad financiera o fallas del sistema que impiden completar el proceso.

<sup>11</sup> Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo. (2024). *La seguridad social de largo plazo en Bolivia: Sistema Integral de Pensiones y la implementación de la Gestora* (p. 65). [https://www.gestora.bo/pdf/oiss/LA\\_SEGURIDAD\\_SOCIAL\\_DE\\_LARGO\\_PLAZO\\_EN\\_BOLIVIA.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.gestora.bo/pdf/oiss/LA_SEGURIDAD_SOCIAL_DE_LARGO_PLAZO_EN_BOLIVIA.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- **No inclusión en el padrón de beneficiarios:** Casos donde la persona no aparece en la lista final o aparece como “no habilitada”, incluye: dudas o reclamos por exclusión pese a cumplir requisitos.
- **Información y orientación específica del proceso:** Son consultas de personas que quieren entender mejor cómo acceder al bono: qué requisitos necesitan, qué documentos deben presentar, dónde deben ir para cobrar, cuando le toca, qué pasos seguir
- **Logístico–operativo** (funcionamiento de la entidad): Incluye todo aquello vinculado a las condiciones de atención, dificultades operativas que afecta la experiencia de atención: filas largas, horarios limitantes, falta de personal, sistemas que se caen, o dificultades para entrar o usar la plataforma. Son problemas que no dependen del beneficiario, sino del funcionamiento del servicio.
- **Atención de casos sensibles:** Aquí se atienden situaciones graves o delicadas que pueden requerir manejo confidencial y prioritario. Incluye: violencia de género, acoso, maltrato, discriminación, cobros indebidos o cualquier comportamiento que vulnera los derechos de las personas. Es una categoría que exige atención inmediata y posible derivación a otras instancias competentes.

### 9.5.3 Proceso del MAQR

El MAQR, se implementará a través del siguiente procedimiento que comprende el proceso completo, desde la recepción de la queja hasta el cierre del caso y se registra en un sistema de trazabilidad que permite dar seguimiento y generar reportes periódicos orientados a la mejora continua de la gestión social del programa.

#### 1. Recepción

- Ingresada la queja por cualquiera de los canales habilitados, se registra la queja en la Plataforma G Cliente, se crea el registro del caso con los datos mínimos necesarios para asignar el código, establecer la tipología y habilitar el seguimiento.
- Los datos personales (como carnet de identidad, teléfono) se solicitarán y registrarán para la verificación de beneficios, la atención del caso o su remisión a otra instancia (Ministerio de Educación o Ministerio de Salud). La plataforma remitirá la solicitud al ministerio correspondiente, que posee los registros, siguiendo los protocolos de seguridad vigentes. Los datos solo se usarán únicamente para la gestión de la queja y la persona será informada al respecto. Las consultas informativas que no requieren identificación se atenderán a la brevedad posible.
- Se creará un registro donde se registrarán las quejas específicas, el progreso de su resolución y el resultado final.

Presentación anónima: El mecanismo de G- Cliente está actualmente estudiando las alternativas que también permitirá presentar **quejas de forma anónima** para casos en que no sea necesario revelar la identidad.

#### 2. Clasificación

El sistema recibe la queja por los canales señalados, lo clasifica de acuerdo a las tipologías mencionadas por bono, tipo, gravedad y urgencia.

- 1) Registro, identidad y elegibilidad
- 2) Pago y acceso al bono
- 3) No inclusión en el padrón de beneficiarios
- 4) Información y orientación al beneficiario
- 5) Logístico operativo
- 6) Atención a casos sensibles

**Atención directa por GESTORA.** En la atención inicial, las consultas informativas u orientativas se pueden resolver de forma inmediata o a la brevedad posible, cuando requieren verificación de las bases de datos internas de la Gestora, el operador la atiende y cierra sin derivación externa.

### 3. Derivación

**Ruta A Atención directa por GESTORA:** Todas las quejas son recepcionadas y registradas en la plataforma G - Cliente antes de su derivación. Cuando el cierre inmediato de una queja ingresada no es posible, se deriva internamente al área responsable para su gestión y respuesta.

Gestora recibe la queja y la deriva a los funcionarios responsables en el plazo de 24 horas de recibida la queja. La atención de la queja por el área correspondiente se establecerá de acuerdo al bono, a su tipología de casos: problemas operativos/logísticos, consultas de información, verificación de identidad y registro, elegibilidad, corrección, actualización de datos, inclusión, etc. La atención o respuesta a estos casos podría ser inmediata o según la complejidad tomar entre 5 a 10 días.

**Ruta B Derivación a entidades externas.** Cuando las quejas abordan temas de elegibilidad, inclusión o exclusión en las listas, habilitación para el cobro. Gestora deriva las quejas a los Ministerios sectoriales que están a cargo de los bonos y/o a la entidad responsable de los datos, (Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, SEGIP) para que proceda a la revisión, reporte o corrección de criterios o listas; Gestora realizará el seguimiento a la atención de la queja por parte de la entidad responsable. El Plazo estándar para que la entidad a la cual se ha derivado el caso responda será de 5 a 10 días.

### 4. Revisión técnica

Cuando la queja llega al área técnica interna de la Gestora o al área técnica de una entidad externa (Ministerio de Educación y Ministerio de Salud), el personal asignado revisa el caso de forma clara y directa, usando padrones que ya existen, la revisión se enfoca en confirmar que los datos de la persona coincidan con los registros oficiales y verificar si existe algún error en la información que se usó para habilitar o inhabilitar el pago.

La revisión consiste en verificar datos personales, comprobar el estado del beneficiario en las bases utilizadas y revisar si el sistema registró correctamente la información. Si se identifica un

error simple, se corrige. Si la persona cumple los criterios, se propone habilitar su pago. Y si no cumple, se explica claramente la razón para que la persona entienda qué ocurrió.

Con base en esta revisión, el personal técnico asignado, prepara una respuesta corta que permita aclarar los siguientes aspectos: qué se revisó, qué se encontró y qué solución corresponde. Esta propuesta se hace en un tiempo breve, normalmente entre 5 y 10 días hábiles, y queda registrada en el Sistema G Cliente para asegurar transparencia y trazabilidad.

En los casos donde la revisión confirma que la persona no es elegible, se puede verificar una vez más los datos para tener certeza asegurarse de que la conclusión sea correcta antes de comunicarla.

## 5. Respuesta

6. La conclusión de la revisión realizada por el personal técnico interno de la Gestora o en su defecto la información remitida por la entidad externa (ME, MS, SEGIP), será comunicada en lenguaje simple por el Contact Center. **Cierre del caso**

- El reclamante confirma que recibió respuesta.
- Se documenta el cierre y se archiva el caso.

## 7. Apelación

Para la atención de quejas cuya respuesta no satisfaga al reclamante, se reinicia el ciclo y se crea un nuevo número de caso. Dada la reincidencia, el beneficiario/a podrá recibir orientación o información referida a otras instancias legales o de otra índole según amerite. . (Anexo 1 Flujograma del MAQR).

### 9.7. Plan de Género

El Plan de Acción de Género para la prevención de Explotación, Abuso y Acoso Sexual (GAP) para asegurar que el programa, según normativa del Banco Mundial como ente financiador integre de forma sistemática la perspectiva de género en su diseño, ejecución y resultados, con metas e indicadores claros. (Anexo 2).

### 9.8 Seguimiento y Monitoreo del MAQR

Para un seguimiento efectivo y oportuno de las quejas es necesario su registro en el Sistema G Cliente y reporte, lo que permitirá medir: cuántas quejas llegan, de qué tipo son, cuánto tiempo tardan en resolverse y si se está respondiendo dentro de los plazos establecidos. Estos datos se deberán registrar de forma continua en el sistema y se informarán de forma periódica por tipo de bono. Se remitirá reportes mensuales los primeros 3 meses y posteriormente los informes serán trimestrales a entregarse a los 15 días posteriores al periodo vencido. Los indicadores básicos de los reportes requeridos incluyen:

- **Número total de quejas recibidas**, por periodo (mes) y acumuladas, para ver la demanda real del mecanismo
- **Tipo de demanda**: información, inclusión, actualización de datos, problemas de pago o casos sensibles.

- **Porcentaje de casos resueltos en los plazos establecidos**, lo que muestra la eficiencia del proceso.
- **Distribución de las quejas** según el canal utilizado (WhatsApp, oficina, plataforma web, etc.) y, cuando sea relevante, características de la persona (sexo, idioma o pertenencia a grupos vulnerables).

Todos los casos deben ser registrados en la Plataforma G Cliente, con campos mínimos: canal de entrada, fecha de recepción, categoría de queja (información, inclusión al registro, elegibilidad corrección/actualización de datos, pagos, etc.), instancia o nivel donde se deriva el caso, acción/decisión tomada, fecha de cierre, estatus (abierto/cerrado/pendiente).

## 9. Cronograma General

Tabla 6 Cronograma General de Actividades clave

Fase del Programa	Actividades clave	Responsable
Preparación (Antes de la efectividad)	Actualización y publicación del SEP (enfoque ESS10, accesibilidad e interculturalidad)	MEFP / UCP
Preparación	Preparación y coordinación Plan de comunicación multicanal y multilingüe	MEFP / UCP – Dirección de Comunicación
Preparación	Habilitación del MAQR (canales presenciales y remotos, rutas diferenciadas)	MEFP / UCP
Difusión	Difusión informativa sobre objetivos, elegibilidad, procedimientos y MAQR	MEFP / UCP
Difusión y consulta inicial	Consulta socialización focalizadas con pueblos indígenas y otros grupos beneficiarios vulnerables.	MEFP / UCP
Inicio de la implementación	Publicación del SEP final incorporando aportes de las consultas	MEFP / UCP
Implementación continua	Capacitación básica a personal operativo en MAQR y atención diferenciada	MEFP / UCP – Gestora
Implementación continua	Comunicación de arranque (“cómo acceder”, derechos, elegibilidad)	MEFP / UCP – Gestora
Implementación continua	Operación y seguimiento del MAQR	MEFP / UCP – Gestora
Implementación continua	Información sobre casos sensibles relacionados a (EAS/ASx u otros)	MEFP / UCP – Gestora
Cierre	Evaluación de la participación y funcionamiento del MAQR	MEFP / UCP – Gestora

Anexos

Anexo 1

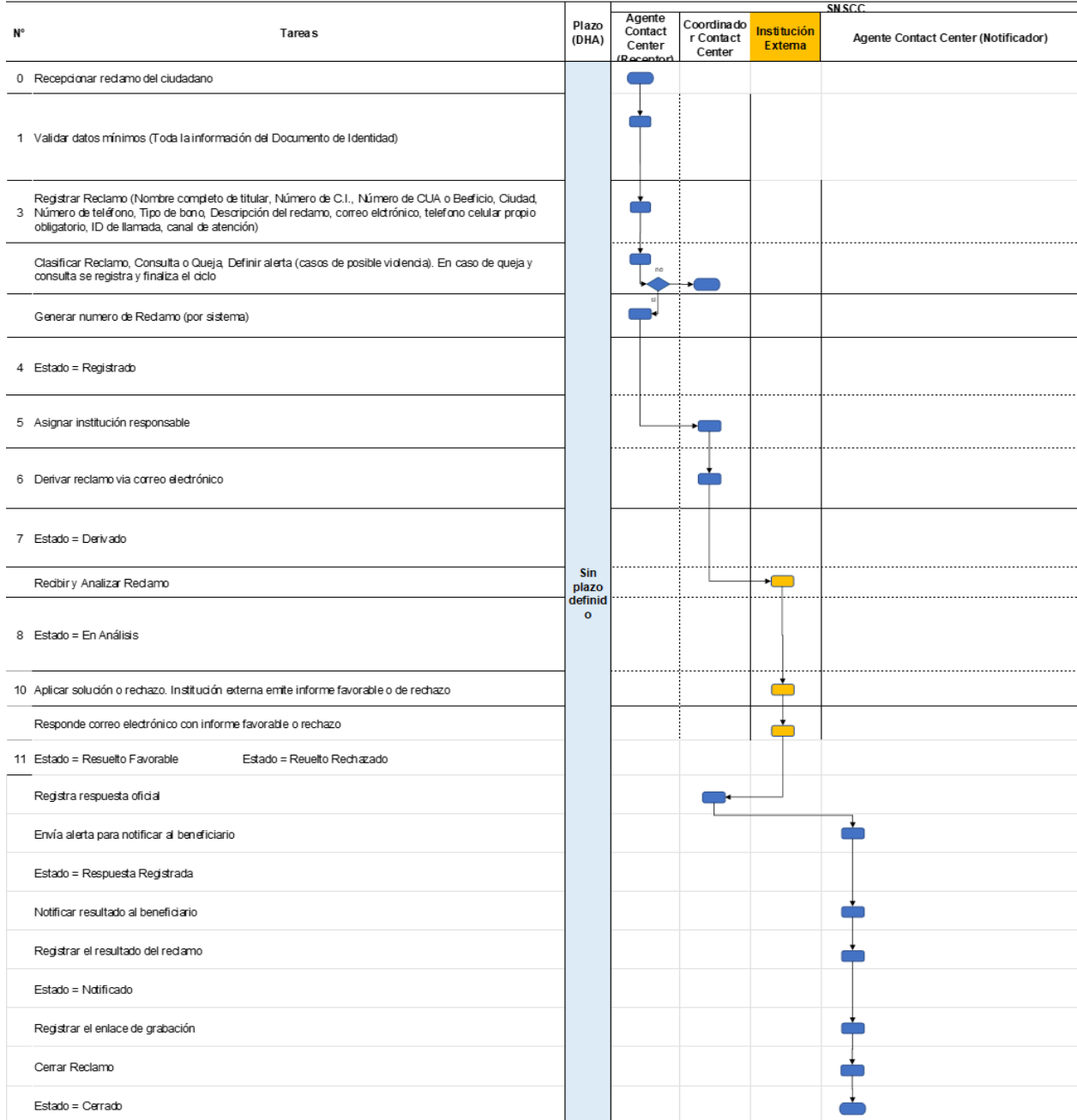
Flujograma

del

MAQR

SN SCC-GR-

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos Contact Center



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SNSCC-GR-  
PLATAFORMA

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos

N°	Tareas	Plazo (DHA)	SNSCC			Agente Contact Center (Notificado)
			Plataforma de SSCC	Coordinador Contact Center	Institución Externa	
0	Recepcionar reclamo del ciudadano	Sin plazo definido	Inicio			
1	Validar datos mínimos (Toda la información del Documento de Identidad)					
3	Registrar Reclamo (Nombre completo de titular, Número de C.I., Número de CUA o Beneficio, Ciudad, Número de teléfono, Tipo de bono, Descripción del reclamo, correo electrónico, telefono celular propio obligatorio, canal de atención)					
	Clasificar Reclamo, Consulta o Queja, Definir alerta (casos de posible violencia). En caso de queja y consulta se registra y finaliza el ciclo					
	Generar numero de Reclamo (por sistema)					
4	Estado = Registrado					
5	Asignar institución responsable					
6	Derivar reclamo via correo electrónico					
7	Estado = Derivado					
	Recibir y Analizar Reclamo				Inicio	
8	Estado = En Análisis					
10	Aplicar solución o rechazo. Institución externa emite informe favorable o de rechazo					
	Responde correo electrónico con informe favorable o rechazo					
11	Estado = Resuelto Favorable      Estado = Resuelto Rechazado					
	Registra respuesta oficial					
	Envía alerta para notificar al beneficiario					
	Estado = Respuesta Registrada					
	Notificar resultado al beneficiario					
	Estado = Notificado					
	Registrar el enlace de grabación					
	Cerrar Reclamo					
	Estado = Cerrado					

**ANEXO 2**  
**PLAN DE ACCIÓN SOBRE EXPLOTACIÓN, ABUSO Y ACOSO SEXUAL**

Medida	Acción	Responsable	Indicadores	Plazo	Estado actual
Versión final del PPPI incluye información relacionada a As y AES si fuera recogida en las consultas	Publicar la <b>versión final del PPPI</b> del programa, tomando en cuenta el borrador previo y los insumos recogidos de las actividades de participación (consultas y socialización) relacionadas a las temas de AS y AES si acaso emergieran. Se deberá informar a las partes interesadas sobre la ruta crítica de denuncia.	MEFP	Documento publicado	A los 30 días posteriores a la efectividad.	En proceso
Identificar Proveedores de Servicios a nivel municipal sobre EAS y AS, según los canales establecidos en la Ley 348	Mapear canales oficiales y disponibles para atención de casos bajo Ley 348 (SLIM, DNNA, FELC-V- líneas de ayuda). Consolidar directorio por sucursal/punto de pago con datos de contacto y servicios.	MEFP / Gestora (operativa y consolidación)	% de municipios con cobertura de servicios	Meses 1-2 (mapeo inicial)	Completar
Capacitación en brindar información sobre AS y AES y VBG en general	Capacitación del personal de Gestora sobre atención de casos, instancias de atención, escucha activa, enfoque centrado en sobrevivientes, manejo de casos sensibles, consentimiento informado, registro mínimo, ruta de derivación Ley 348 y comunicación segura.	MEFP / Gestora	% de agentes capacitados		Completar
Código de Conducta o Ética y MAQR internos para trabajadores de entidades financieras	ASFI emitirá instructiva complementaria para solicitar a las entidades financieras sus Códigos de Ética o Conducta y sus MAQR internos para atender/derivar casos de VBG según la Ley 348. Estos Códigos y Mecanismos ya existen, previo al proyecto	MEFP (gestión y coordinación con ASFI); entidades financieras (implementación)	Nº de entidades con instructiva aplicada;	Meses 1-3	Completar

**Anexo 3**  
**Cronograma preliminar de Consultas (Socialización)**

Ecorregión	Sitio de consulta (referencial)	Modalidad	Público objetivo	Responsable	Periodo estimado
Altiplano	Una (1) sesión de socialización a realizarse en una sucursal de Gestora a elección entre La Paz, Oruro o Potosí.	Presencial o virtual: grupo focal o encuesta	Beneficiarios de Bonos: mujeres embarazadas, madres, adultos mayores, personas con discapacidad 2 días	Personal asignado de MEFP y Gestora	Entre la 1ra y 2da semana posteriores a la efectividad del programa
Valle	Una (1) sesión de socialización a realizarse en una sucursal de Gestora a elección entre Cochabamba, Chuquisaca, Tarija	Presencial o virtual: grupo focal o encuesta			
Amazonia	Una (1) sesión de socialización a realizarse en una sucursal de Gestora a elección entre Beni, Pando	Presencial o virtual: grupo focal o encuesta			
Llanos	Una (1) sesión de socialización a realizarse en una sucursal de Gestora a elección en Santa Cruz	Presencial o virtual: grupo focal o encuesta			