

**PROYECTO “RED DE PROTECCIÓN SOCIAL”**

**ACUERDO DE PRÉSTAMO BIRF 8946-EC**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Área Requirente: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**OBJETO: SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROCESO DE  
CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS OPERADORES DE BALCONES DE SERVICIO Y CALL CENTER DEL  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

**Julio, 2025**

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS OPERADORES DE BALCONES DE SERVICIO Y CALL CENTER DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

#### 1. ANTECEDENTES

##### **Acuerdo de Préstamo Nro. BIRF 8946-EC**

El 22 de julio de 2019 la República del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF firmaron el Acuerdo de Préstamo 8946-EC por un monto de USD 350.000.000 para el Proyecto Red de Protección Social, con la finalidad de contribuir al financiamiento de los proyectos que conforman el Sistema Integral de Protección Social como son las misiones: “Ternura”, “Menos pobreza, más desarrollo” y “Mis Mejores Años”. El objetivo del Proyecto es “mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social”.

##### **Primera enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC**

El 16 de marzo de 2020, mediante oficio S/N remitido por la señora Marianne Fay, Directora del Banco Mundial para Bolivia, Chile, Ecuador, Perú, informó al señor Ministro de Economía y Finanzas del Ecuador acerca de la suscripción de la “Primera Enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC Proyecto Redes de Protección Social”.

##### **Segunda enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC**

El 25 de agosto de 2020 mediante oficio 243-2020-BM-LC6-EC, remitido por la señora Marianne Fay, Directora del Banco Mundial para Bolivia, Chile, Ecuador, Perú, informa al Señor Ministro de Finanzas del Ecuador acerca de la suscripción de la “Enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC Proyecto Redes de Protección Social”.

##### **Tercera enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC**

El 26 de marzo de 2021, mediante oficio S/N remitido por la señora Marianne Fay, Directora del Banco Mundial para Bolivia, Chile, Ecuador, Perú, informó al señor Ministro de Economía y Finanzas del Ecuador acerca de la suscripción de la “Tercera Enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC Proyecto Redes de Protección Social”.

##### **Cuarta enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC**

El 08 de junio de 2022, mediante oficio S/N remitido por Pilar Maisterra – Directora en Funciones del Banco Mundial para Bolivia, Chile, Ecuador y Perú, informó al Ecuador en la persona del Ministro de Finanzas sobre la aceptación y suscripción de la “Cuarta Enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946- EC Proyecto Red de Protección Social” por parte del BM, siendo que la cuarta enmienda es suscrita el 28 de junio de 2022.

### Corrección de la Cuarta Enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC

Mediante Carta Nro. 189-2022-BM-CE de 09 de noviembre de 2022, la Directora de Bolivia, Chile, Ecuador y Perú del Banco Mundial, Marianne Fay, pone en conocimiento del Ministro de Economía y Finanzas del Ecuador, Pablo Arosemena que debido a un descuido, la Cuarta Enmienda al Contrato de Préstamo referida en el párrafo anterior (“Cuarta Enmienda”), reflejó un error en el párrafo 4, que modifica la tabla en la Sección III.A del Anexo 2 del Contrato de Préstamo. En concreto, los montos del Préstamo asignados a las Categorías 2 y 6 conforme a ese cuadro modificado (USD 80.838.625,24 y USD 171.113.567,23, respectivamente) son incorrectos; los montos correctos aprobados por el Banco son USD 80.800.997,97 y USD 171.151.194,50, respectivamente. Los montos correctos reflejaron los ajustes necesarios por el hecho de que, antes de la aprobación por parte del Banco, el Prestatario ya había solicitado desembolsos del Préstamo bajo la categoría 6 por un monto total equivalente a USD 171.151.194,50.

### Quinta enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC

El 23 de febrero de 2024, mediante oficio Nro. MEF-SFPAR-2024-0241-O suscrito por el Subsecretario de Financiamiento Público y Análisis de Riesgos, del Ministerio de Economía y Finanzas y dirigido al Econ. Boris Weber, Representante del Banco Mundial en Ecuador, se remitió suscrita la Quinta Enmienda al Contrato de Préstamo No. 8946-EC. En el cual se realiza la Inclusión del Bono 1000 Días dentro de los programas seleccionados, en el cálculo de los indicadores DLI 20, y en los indicadores de resultado y desarrollo del proyecto, recategorización de recursos entre de los componentes 1.1 URS, 1.2 MIES y 2.4 MIES hacia el componente 3, creación de un componente con enfoque a emergencias por eventos de Origen Natural y Antrópico. Extensión de Plazo de financiación del proyecto.

### Sexta enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC

El 18 de junio de 2025 se suscribe la sexta enmienda al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Econ. Boris Weber, Representante del Banco Mundial en Ecuador.

Con Acuerdo Ministerial Nro. MIES-MIES-2024-0035-A de 09 de diciembre de 2024, la ministra de Inclusión Económica y Social aprueba el Manual Operativo del Proyecto, versión septiembre 2024.

## 2. JUSTIFICACIÓN

A lo largo del proceso de implementación del Proyecto Red de Protección Social, se han realizado seis enmiendas al Acuerdo de Préstamo BIRF 8946-EC, mismas que han provocado la revisión y ajustes a su estructura y componentes programáticos. Con la finalidad de tener una comprensión clara de estas modificaciones, el Proyecto puede ser explicado en dos etapas:

- **Primera etapa: Fortalecimiento del Sistema de Protección Social**

En un primer momento, el Proyecto definió acciones dirigidas a fortalecer la Red de Protección Social con la finalidad de atender las necesidades de tres grupos poblacionales en particular: (i) niños y niñas menores de tres años que pertenecen a núcleos de hogares pobres; (ii) personas adultas mayores, de 65 años o más, que pertenecen a núcleos de hogares pobres; y (iii) jóvenes entre los 18 y 29 años miembros hogares pobres y no pobres. Adicionalmente, es importante considerar que el proceso de actualización del Registro Social tiene como grupo objetivo a toda la población en situación de pobreza y pobreza extrema.

A continuación, se exponen las principales intervenciones promovidas durante esta primera etapa del Proyecto:

*Cuadro 1. Intervenciones del proyecto – primera Etapa*

Institución	Grupo objetivo	Intervenciones
URS	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Actualización del Registro Social
MIES	Niñas y niños menores de tres años, de núcleos de hogar en situación de pobreza.	Prestación de servicios de Desarrollo Infantil Integral
		Prestación de transferencias monetarias BDH-BDHV
	Personas adultas mayores (65 años o más), de núcleos de hogar pobres	Prestación de servicios de atención a personas adultas mayores
		Prestación de transferencias monetarias: Pensión Mis Mejores Años, Pensión para Adultos Mayores
Jóvenes entre los 18 y 29 años miembros hogares pobres y no pobres	Provisión de Créditos de Desarrollo Humano*	
	Provisión de servicios de capacitación y de inclusión productiva y laboral*	

Fuente: MOP, 2024

Elaboración: UIP-MIES, 2022

\*Intervenciones canceladas a raíz de la cuarta enmienda al Acuerdo de Préstamo.

Durante los años 2019, 2020 y 2021, el Proyecto enfocó sus esfuerzos en la implementación de las intervenciones mencionadas, cumpliendo con las metas previstas para esos años en el Acuerdo de Préstamo. Es importante mencionar que aquellas acciones orientadas a promover el acceso a Créditos de Desarrollo Humano, y a servicios de capacitación y de inclusión productiva y laboral no fueron realizadas debido a condiciones normativas que no permitieron su implementación, por lo que fueron cancelados en la cuarta enmienda al Acuerdo de Préstamo (año 2022).

#### ▪ Segunda etapa: Atención a la Desnutrición Crónica Infantil

La emisión del Decreto Ejecutivo 1211 de 15 de diciembre de 2020, dio fuerza a la implementación de la política pública enfocada en la atención de la Desnutrición Crónica Infantil, esto en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición - ENECSD. En este escenario, con el contexto de la negociación de un financiamiento adicional, el Proyecto Red de Protección Social asumirá actividades para asegurar recursos para apoyar la gestión de la política en mención: por un lado, el

financiamiento de la operación estadística de la Encuesta Nacional de Desnutrición – ENDI, liderada por el INEC; y, por otro lado, el apoyo a la prestación de servicios integrados de salud y a servicios de atención y cuidado, definidos en la ENECSD, a ser provistos por el MSP y el MIES, respectivamente.

En esta segunda etapa el Proyecto focalizará sus intervenciones en un nuevo grupo poblacional conformado por mujeres gestantes, niñas y niños menores de 24 meses de edad, que se encuentren en situación de pobreza y que, además, pertenezcan a las 728 parroquias priorizadas por la Estrategia. También se debe considerar que en esta etapa se mantiene, en paralelo, el proceso de actualización del Registro Social, así como el levantamiento de la ENDI, por lo que el grupo poblacional atendido por el Proyecto se extiende a nivel nacional.

*Cuadro 2. Intervenciones propuestas por el proyecto – Segunda Etapa*

Institución	Grupo objetivo	Intervenciones
URS	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Actualización del Registro Social
MIES	Niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas	Provisión de servicios de desarrollo infantil integral: Modalidad Creciendo con Nuestros Hijos - CNH
INEC	Población en situación de pobreza, pobreza extrema y no pobre.	Ejecución de la operación estadística de la Encuesta Nacional de Desnutrición
MSP	Mujeres gestantes, en situación de pobreza, de las 728 parroquias priorizadas	Acceso a servicios integrados de salud: Esquema de vacunación oportuno y completo
	Niñas y niños menores de 24 meses, en situación de pobreza, de las parroquias priorizadas	Control prenatal Control niño sano

Fuente y Elaboración: UIP-MIES, 2024

#### ▪ Marco Ambiental y Social del Banco Mundial

El Marco Ambiental y Social del Banco Mundial – MAS, es el conjunto de lineamientos orientados a precautelar y promover el cumplimiento de los derechos de todos los actores que intervienen, directa o indirectamente, y que pueden ser afectados por las diferentes actividades que se realizan a lo largo de la gestión (diseño, planificación, implementación, monitoreo, evaluación) de un proyecto financiado con recursos provistos por el Banco Mundial. El MAS comprende los siguientes elementos<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, 2017. *Marco Ambiental y Social*.  
<https://pubdocs.worldbank.org/en/345101522946582343/Environmental-Social-Framework-Spanish.pdf>

- Una visión para el desarrollo sostenible, que establece las aspiraciones del Banco respecto de la sostenibilidad ambiental y social.
- La Política Ambiental y Social del Banco Mundial para el Financiamiento de Proyectos de Inversión, que establece los requisitos obligatorios que se aplican al Banco.
- Los Estándares Ambientales y Sociales, con sus anexos, que establecen los requisitos obligatorios que se aplican al Prestatario y a sus proyectos.
- Respecto al último punto, el MAS contempla la existencia de 10 Estándares Ambientales y Sociales, mismos que se muestran a continuación:

*Ilustración 1. Estándares Ambientales y Sociales*



**Fuente:** MAS  
**Elaboración:** UIP - MIES

La observancia de los Estándares Ambientales y Sociales – EAS, contenidos en el Marco Ambiental y Social, es una condición necesaria para la implementación de Proyectos financiados con recursos de los acuerdos suscritos con el Banco Mundial. En el caso del Proyecto Red de Protección Social, debido a su naturaleza y objetivos, se ha previsto trabajar en torno al cumplimiento de los Estándares 1, 2, 7 y 10.

En este contexto, el estándar 10 del MAS está orientado a velar por una interacción abierta y transparente entre el *prestatario* y las partes interesadas afectadas por el proyecto, bajo la premisa de que *“la participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, incrementar su aceptación y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los proyectos”*.

El MAS, en el ámbito del EAS 10, plantea cinco objetivos:

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará a los Prestatarios a identificarlas y crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por proyectos.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social.
- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que los Prestatarios respondan a dichos reclamos y los gestionen.

Precisamente, con relación al último punto, el EAS 10 plantea que el *prestatario* deberá contar con un *mecanismo de atención de quejas y reclamos* - MQR a fin de que pueda responder oportunamente con las inquietudes y reclamos de las partes afectadas por el proyecto. Algunas características del MQR expuestas en el MAS son las siguientes:

1. El alcance, la escala y el tipo de mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto.
2. El mecanismo de atención de quejas y reclamos podrá incluir lo siguiente:
  - a. Mecanismo para que las y los usuarios conozcan de los servicios que cuenta la institución, y acorde a ello direccionar sus quejas o reclamos, a fin de que sean adecuadamente canalizados a través de un sitio web;
  - b. Diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web;
  - c. Un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos;
  - d. Procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución;
  - e. Transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones.

Finalmente, en línea con lo expuesto, es preciso mencionar que el Proyecto Red de Protección Social dentro de su estructura cuenta con el indicador “GRM is strengthened through implementation of agreed Action Plan (Text)”, cuyo cumplimiento sustenta la necesidad de gestionar actividades orientadas al fortalecimiento del MQR del MIES. Para tal efecto se han venido realizando diferentes actividades para fortalecer el funcionamiento de Balcones de Servicios y Call Center.

## Mecanismo de atención de quejas y reclamos – MIES

Debido a la complejidad de la gestión de las competencias del MIES el MQR del MIES opera a través de varios canales, siendo uno de ellos el Sistema de Atención Ciudadana. Para efectos del cumplimiento del EAS 10 se ha previsto promover el fortalecimiento del MQR atendiendo las necesidades de este sistema.

El Sistema de Atención Ciudadana – SAC, opera a través de dos canales: los balcones de servicios y call center. Los primeros, los Balcones de Servicios, se encuentran ubicados a nivel nacional, abarcando una totalidad de 56 puntos donde los usuarios de los servicios que ofrece el MIES pueden acudir para plantear sus consultas, quejas, reclamos, o para reportar cualquier tipo de incidente que pudiera surgir en la implementación de aquellos.

## Importancia del servicio de atención e información hacia la ciudadanía

Nuestra Constitución determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En ese orden de ideas, entendemos como servicio público a la satisfacción de una necesidad individual o colectiva mediante prestaciones suministradas por un organismo estatal, de acuerdo a sus competencias legales.

Dentro de los principios fundamentales de los servicios públicos, a decir de la Defensoría del Pueblo en su Taller de Argumentación Jurídica con enfoque de derechos, tenemos:

- Generalidad.- Se refiere a la conexión de los servicios con los derechos humanos. La prestación del servicio en igualdad de condiciones, sin discriminación, sin importar, género, raza, religión, condiciones sociales y económicas.
- Continuidad.- Se refiere a la condición de suministro del servicio de forma constante, debido a que su interrupción podrá causar la vulneración de un derecho humano.
- Adaptabilidad.- Se refiere a la flexibilización que debe tener la regulación en la prestación de los servicios públicos para adaptarse a cambios sociales, culturales y/o físicos que puedan implicar un ajuste para que la prestación del servicio sea efectiva y responda a las particularidades de la comunidad.
- Obligatoriedad.- Se refiere a la obligación por parte del Estado en la provisión adecuada del servicio, se debe establecer las acciones pertinentes para satisfacer las necesidades impostergables que no pueden dejar de atenderse.

Es así que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Según la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, resume que la calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

El Código Orgánico Administrativo señala que los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas.

La participación activa de las y los ciudadanos en los servicios estatales, responden al cumplimiento de derechos fundamentales; además se instauran buenas prácticas que reducen los tiempos de espera y mejora el nivel de percepción de la ciudadanía frente a la institución.

Adicional a lo expuesto, prestar atención en los balcones de servicios, responde a varios beneficios, entre los cuales están:

- Fortalece la transparencia en la gestión pública;
- Mejora la calidad en la atención de los servicios, mediante la retroalimentación;
- Prevención de actos de corrupción por medio del empoderamiento de los usuarios y usuarias;
- Resolución eficiente y directa de los problemas, mediante el uso de canales tecnológicos.

A manera concluyente podemos señalar que los Balcones de Servicios se consideran como espacios donde la ciudadanía, en particular los usuarios de los servicios de inclusión económica y social, puede acercarse a realizar consultas y/o denuncias referentes a la prestación de los servicios en mención. Es por ello que se considera que el correcto funcionamiento de estos espacios apalanca el efectivo cumplimiento de los objetivos de la política de protección social.

### Distribución de balcones

A nivel nacional contamos con 56 puntos de atención que deberán ser visitados, según el siguiente detalle:

*Cuadro 3. Distribución de balcones a nivel nacional*

ZONA	DISTRITO
ZONA 1	IBARRA
	OTAVALO
	LAGO AGRIO
	ESMERALDAS
	SAN LORENZO
	TULCÁN
ZONA 2	CAYAMBE
	TENA
	ORELLANA
	RUMIÑAHUI
ZONA 3	LATACUNGA
	LATACUNGA -SIGCHOS

	LATACUNGA - LA MANA
	PUYO
	RIOBAMBA
	AMBATO
<b>ZONA 4</b>	PORTOVIEJO
	MANTA
	CHONE
	LA CONCORDIA ( ATENCIÓN SOLO VIERNES)
	JAMA
	BAHIA DE CARAQUEZ
	PEDERNALES ( ATENCIÓN DE MIERCOLES A VIERNES)
	SANTO DOMINGO
<b>ZONA 5</b>	GUARANDA
	GALÁPAGOS - SAN CRISTÓBAL
	GALÁPAGOS - SANTA CRUZ
	QUEVEDO
	SALINAS
	MILAGRO
	BABAHOYO
	BABAHOYO
	SALITRE
EL EMPALME	
<b>ZONA 6</b>	CUENCA 1
	CUENCA 2
	AZUAY - SANTA ISABEL
	AZOGUES
	OFICINA TÉCNICA LA TRONCAL
	MACAS
	TAISHA
	GUALACEO
<b>ZONA 7</b>	MACHALA
	PIÑAS
	ZAMORA
	LOJA
	CALVAS

ZONA 8	GUAYAQUIL - ZONAL
	DURÁN
	ASTILLERO
	GUAYAQUIL CENTRO SUR
DMQ	QUITO SUR
	QUITO CENTRO
	QUITO NORTE
DGDAC	PLATAFORMA GUBERNAMENTAL QUITUMBE - QUITO
	ESPACIO INTEGRAL LA FERROVIARIA

Fuente y elaboración: DGD y DC, 2024

### Servicios que el balcón debe informar

Las funciones de los operadores de balcón de servicios están especificadas en el Acuerdo Ministerial No. MIES-2021-023, de 16 de abril de 2021. Estas se resumen de la siguiente manera:

- Recepción y registro de quejas, reclamos, incidentes o consultas
- Reasignación de trámites a supervisores
- Revisión de la respuesta
- Atención directa a peticiones ciudadanas.

Además de manera transversal, al ser la instancia directa de contacto con la ciudadanía, debe conocer e informar sobre los servicios integrales que la institución ofrece a la ciudadanía. Entre los servicios que tiene la institución son:

- Atención en Centros de Desarrollo Infantil (niñas y niños de 1 a 3 años).
- Atención familiar "Creciendo con Nuestros Hijos" (gestantes, niñas y niños de 0 a 3 años).
- Atención a personas adultas mayores en centros gerontológicos residenciales.
- Atención a personas adultas mayores en centros gerontológicos diurnos.
- Atención domiciliaria para personas adultas mayores.
- Espacios de socialización y de encuentro para personas adultas mayores.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, mediante el apoyo familiar.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, mediante la custodia familiar.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, mediante el acogimiento familiar.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, mediante el acogimiento institucional.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a víctimas de trata de personas, mediante el acogimiento institucional.

- Atención emergente de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes.
- Atención de protección especial a los ciudadanos en todo su ciclo de vida con énfasis a niñas, niños y adolescentes en situación de movilidad humana.
- Atención de protección especial frente a la vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, mediante el otorgamiento del Bono de Orfandad por muerte violenta de la madre o progenitora.
- Atención para prevenir la amenaza y vulneración de derechos a los ciudadanos en todo su ciclo de vida con énfasis en niñas, niños y adolescentes, mediante la erradicación de la mendicidad.
- Atención para prevenir la amenaza y vulneración de derechos a los ciudadanos en todo su ciclo de vida con énfasis en niñas, niños y adolescentes, mediante la erradicación del trabajo infantil.
- Atención para prevenir la amenaza y vulneración de derechos a los ciudadanos en todo su ciclo de vida con énfasis en niñas, niños y adolescentes, mediante la intervención psicosocial.
- Atención y prevención a la vulneración de derechos a personas habitantes de calle.
- Otorgamiento de permisos de funcionamiento para unidades de atención pública y privada.
- Adopción nacional de niñas, niños y adolescentes con declaratoria de adoptabilidad.
- Adopción internacional de niñas, niños y adolescentes con declaratoria de adoptabilidad.
- Asesoría, legalización y registro de organizaciones sociales sin fines de lucro.
- Acompañamiento familiar a usuarios del Bono de Desarrollo Humano con componente variable.
- Acceso a financiamiento a través del Crédito de Desarrollo Humano.
- Atención a personas con discapacidad en centros diurnos de desarrollo integral.
- Atención a personas con discapacidad en centros de referencia y acogida inclusivos.
- Atención a personas con discapacidad en el hogar y la comunidad.
- Entrega de transferencias monetarias no contributivas de bonos y pensiones.
- Entrega de transferencias monetarias no contributivas de cobertura de contingencias.
- Acreditación y certificación de sustituto por solidaridad humana de persona con discapacidad.
- Inclusión y exclusión para beneficiarios del Bono Joaquín Gallegos Lara.
- Acompañamiento técnico para beneficiarios del Bono Joaquín Gallegos Lara y sus familias.
- Acceso a la información pública del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Certificación de documentos generados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Atención integral a personas jóvenes en procesos de formación y desarrollo.
- Fortalecimiento de capacidades mediante las Escuelas de Inclusión Económica.
- Fortalecimiento de capacidades para la inclusión económica mediante la vinculación productiva y laboral para jóvenes.
- Fortalecimiento de capacidades e impulso de estrategias para la inclusión económica y la movilidad social ascendente mediante el acceso a mercados.

**Grupo objetivo de intervención**

En balcones de servicios ubicados a nivel nacional, en los cuales laboran 104 operadores y 15 en el área de Call Center ubicado en planta central.

*Tabla 4. Operadores/as de Balcones de Servicios*

DIRECCIÓN DISTRITAL	NO. OPERADORES
COORDINACIÓN ZONAL 1 - OTAVALO	2
COORDINACIÓN ZONAL 1 - IBARRA	1
DISTRITO SAN LORENZO	1
LAGO AGRIO	2
ESMERALDAS	2
TULCÁN	2
ORELLANA	2
OFICINA DISTRITAL CAYAMBE	2
UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 2	3
DISTRITO RUMIÑAHUI	1
UNIDAD DESCONCENTRADA DISTRITAL TIPO A LATACUNGA	2
SIGCHOS	1
LA MANA	1
PUYO	2
RIOBAMBA	1
UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 3 AMBATO	2
DD 13D07 - CHONE	3
DD 23D01 - SANTO DOMINGO	4
DD MANTA	1
DD 13D10 - JAMA	3
PEDERNALES	1
COORDINACIÓN ZONAL 4 - PORTOVIEJO	4
DD 02D01 - GUARANDA	3
DD 09D15 EL EMPALME	2
DD MILAGRO	1
DD 09D20 - SALITRE	2
DD 12D01 - BABAHOYO	4
DD 20D01 SAN CRISTOBAL	2
SALINAS	3
QUEVEDO 12D03	2
DD CUENCA	2
OFICINA TÉCNICA SANTA ISABEL	1
DD 03D01 - AZOGUES	2

OFICINA TÉCNICA LA TRONCAL	1
DD 14D01 MORONA	1
OBS TAISHA	1
DD 01D04 - GUALACEO	3
PIÑAS	1
CALVAS	1
ZAMORA	1
LOJA	2
MACHALA	2
ZONAL 8	6
DD GUAYAS SUR	5
ASTILLERO	1
DURAN	2
QUITO SUR	2
QUITO NORTE	2
QUITO CENTRO	2
PLATAFORMA GUBERNAMENTAL	3
FERROVIARIA	1
<b>Total</b>	<b>104</b>

Fuente: DGD, 2024

### Identificación de mejoras

Otro punto adicional que debe tenerse en cuenta es que a medida que se realiza los procesos de capacitación, el o la responsable de capacitar escucha nudos críticos que los servidores de los balcones de servicios le relatan de acuerdo a su experiencia, e incluso intercambian criterios entre los asistentes, para llegar a consensos de cómo es la manera adecuada de resolver determinada divergencia.

Entre las mejoras que pueden identificarse, no únicamente deben centrarse en la capacidad técnica del servidor para atender al usuario, sino la calidad, eficiencia y trato digno que se logran con una serie de acciones adicionales, las cuales son complementarias, como necesidades de modernización e importancia del uso de tecnologías que garanticen la eliminación de barreras estructurales que limitan el acceso a los servicios de la institución, intercambiando información de manera ágil y adecuada.

### Estado situacional de Balcones de Servicios

Con una experiencia preliminar se realizaron visitas técnicas a los Balcones de Servicios de varias localidades encontrando las siguientes observaciones:

- Se requiere observar la dotación de mobiliario a quienes prestan servicios: scanner, copiadora, impresora a fin de lograr una atención integral al usuario.

- Es preciso revisar los esquemas de capacitación constante a los operadores de los Balcones, no sólo en términos técnicos (referentes a los servicios de inclusión económica y social), sino en modalidades de atención a los usuarios; además, podrían incluirse el desarrollo de habilidades para manejar conflictos, como aquellos suscitados en los casos en los que se deshabilita el cobro del bono a una persona. Se menciona la necesidad de homologar conocimientos respecto al funcionamiento de intervenciones como el Bono 1000 días.
- Los mecanismos de organización de los casos ingresados, así como su seguimiento y respuesta están concentrados en el funcionamiento del SIIPS.
- La asignación de responsabilidades adicionales a los operadores de los Balcones de Servicios, pueden ser una limitante en la calidad de su atención. En ocasiones, aquellas responsabilidades implican su movilización a otros sectores, lo cual implica su ausencia y, por ende, la no atención a los usuarios.
- Espacio inadecuado para la atención a las y los usuarios, falta de privacidad.
- Procesos manuales, falta de mecanismos tecnológicos para la atención.
- Divergencia en los procesos por cada distrito, es necesario unificar criterios de atención y requisitos para transferencias monetarias.

En función de estos hallazgos, se definió una estrategia para el fortalecimiento de los Balcones de Servicios, misma que se desarrollará en varias actividades integrales que permitirán garantizar un trato digno y adecuado a las y los usuarios.

### 3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio de consultoría para el diseño y ejecución de un proceso de capacitación integral para los operadores de balcones de servicio y Call Center del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### 4. OBJETIVO GENERAL

Levantar un diagnóstico situacional a nivel nacional, desarrollar mallas de capacitación, mapear servicios, ejecutar las mallas a través de capacitaciones, sistematizar de capacitaciones, desarrollo de material para cargar en plataformas, diseñar estrategia de comunicación, y elaboración y presentación de flujos para una atención adecuada, incluyendo mejoras de servicios tecnológicos e interoperabilidad, para los operadores de balcones de servicio y Call Center del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Levantar un diagnóstico situacional de las condiciones de los balcones de servicios a nivel nacional, incluyendo escenarios de infraestructura, talento humano, medios tecnológicos, necesidades de interoperabilidad, necesidades de actualización técnica y demás circunstancias que limitan un trato digno a la ciudadanía.
- Desarrollar una malla de capacitaciones. Versará sobre las necesidades levantadas en el diagnóstico, así como aspectos técnicos del servicio, trato con enfoque de derechos humanos, género, interculturalidad e intergeneracional. Además se incluirá un módulo sobre el manejo del estrés y técnicas de autocuidado.

- Identificar y mapear los servicios recurrentes que se requieren para fortalecer los conocimientos de atención y derivación, al menos levantarán por cada distrito, cantón o provincia: Fiscalía, Ministerio de Salud, Consejo de la Judicatura, Juntas de Protección, Tenencias Políticas, entre otras que se requieran.
- Ejecutar la malla, cuyo desarrollo será sobre la base las necesidades identificadas en el diagnóstico. El mecanismo de ejecución de la malla será por medio de procesos de capacitación presenciales a operadores de Balcones de Servicios y Call Center a nivel nacional.
- Sistematizar los espacios de capacitación, resaltando todos los aspectos que limitan la mejora del servicio, estos aspectos serán desarrollados en función al primer literal.
- Desarrollar material para cargar en las plataformas institucionales para que sea consultada en caso de requerir algún servidor de balcón de servicios.
- Diseñar una estrategia de comunicación sobre los servicios de los Balcones. Adicional se diagramará e imprimirá informativos sobre los servicios del MIES que comunica el Balcón.
- Proponer flujogramas para una atención adecuada dentro del proceso del MIES. Para el desarrollo de esta actividad el equipo consultor se reunirá con las áreas internas del MIES tanto a nivel central como en las provincias, y así diagramar la ruta desde que ingresa un usuario al balcón de servicios, hasta que su requerimiento sea atendido en el ámbito de las competencias por cada unidad.

## 6. ALCANCE

Este proceso de consultoría abarcará todos los espacios y servidores que se encuentran en las áreas de Balcón de Servicios y Call Center a nivel nacional; además de otras áreas internas del MIES, si se identifica la necesidad. Podrán articular con instituciones externas, a fin de levantar insumos que servirán a los servidores de Balcón y Call Center para derivar adecuadamente a los usuarios y usuarias, con el objetivo de fortalecer los procesos de atención y las capacidades de respuesta frente a consultas, quejas y reclamos.

El equipo consultor deberá levantar un diagnóstico situacional a nivel nacional, desarrollar mallas de capacitación, mapear servicios, ejecutar las mallas a través de capacitaciones, sistematizar de capacitaciones, desarrollo de material para cargar en plataformas, diseñar estrategia de comunicación, y elaboración y presentación de flujos para una atención adecuada, incluyendo mejoras de servicios tecnológicos e interoperabilidad, para los operadores de balcones de servicio y Call Center del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

## 7. METODOLOGÍA DE TRABAJO / ACTIVIDADES PRINCIPALES

La consultoría constará de una fase preparatoria o de inicio y tres fases operativas, como se detalla a continuación:

### **Fase de inicio: Planificación y diseño metodológico.**

En esta fase se elaborará un Plan de Trabajo detallado, que establecerá los lineamientos técnicos y operativos para la ejecución de la consultoría. Este documento deberá incluir una metodología de intervención clara y estructurada, fundamentada en enfoques participativos, criterios de pertinencia territorial y principios de calidad institucional. Asimismo, se deberá presentar un cronograma de

actividades que especifique las fechas y localidades a visitar, los plazos estimados para cada fase, y los requerimientos de información, recursos y coordinación institucional. Esta planificación será clave para garantizar la coherencia metodológica, viabilidad operativa y trazabilidad de resultados a lo largo de toda la consultoría.

### **Fase 1. Diagnóstico Situacional.**

El equipo consultor realizará un diagnóstico integral de los Balcones de Servicios (BDS) y del canal de atención Call Center, considerando al menos los siguientes aspectos: normativa interna vigente, perfil y disponibilidad del talento humano, condiciones tecnológicas, interoperabilidad de sistemas, necesidades de formación técnica, e infraestructura física y digital.

Este proceso se llevará a cabo mediante visitas presenciales a los 56 BDS del país, lo que permitirá levantar información contextualizada y caracterizar las condiciones particulares de cada punto de atención. Se hará especial énfasis en la identificación de brechas de capacidades del personal operativo, con el objetivo de orientar la fase formativa de manera específica. La metodología empleada deberá combinar herramientas cualitativas y cuantitativas, incluyendo entrevistas semiestructuradas, revisión documental, encuestas, observación directa y otras que el equipo consultor considere pertinentes.

### **Fase 2: Diseño e implementación del proceso de capacitación.**

Con base en los resultados del diagnóstico, el equipo consultor, en articulación con los equipos técnicos del MIES, diseñará e implementará un proceso formativo integral, dirigido a operadores de los BDS y del Call Center. Este proceso deberá responder a las necesidades detectadas, tanto desde el punto de vista técnico como institucional, y orientarse al fortalecimiento de competencias clave para la atención ciudadana con calidad, equidad y enfoque de derechos.

La malla deberá incluir contenidos vinculados a: procedimientos técnicos del servicio, atención con enfoque de derechos humanos, género, interculturalidad e intergeneracionalidad, así como módulos especializados en manejo de situaciones de crisis, resolución de conflictos, mediación y estrategias de autocuidado y manejo del estrés para servidores públicos.

La capacitación se desarrollará de manera presencial, conforme a la planificación detallada en el *Cuadro 4. Distribución de procesos de capacitación*. Cada jornada deberá ser documentada y sistematizada por localidad, incluyendo:

- Registro de asistencia firmado
- Registro fotográfico del evento
- Informe de evaluación cualitativa con observaciones, recomendaciones y valoración grupal.

El proceso formativo deberá aplicar técnicas activas de aprendizaje, como estudios de caso, dinámicas participativas y simulaciones, para favorecer la apropiación de conocimientos aplicables en contextos reales de atención.

• Cuadro 4. Distribución procesos de capacitación

PROVINCIA	LUGAR SEDE
Imbabura; Esmeraldas; Carchi	Carchi-Tulcán
Napo; Orellana; Sucumbíos	Orellana- Francisco de Orellana
Cotopaxi; Tungurahua; Pastaza; Chimborazo; Bolívar	Tungurahua-Ambato
Manabí; Santo Domingo de los Tsáchilas	Manabí-Portoviejo
Santa Elena; Guayas; Los Ríos	Los Ríos-Babahoyo
Cañar; Azuay; Morona Santiago	Azuay-Cuenca
El Oro; Loja; Zamora Chinchipe	El Oro-Machala
Guayaquil; Durán; García Moreno; El Astillero	Guayas-Guayaquil
DMQ; Cayambe; Rumiñahui	Pichincha-Quito

**Fase 3: Fortalecimiento de capacidades institucionales.**

Sobre la base del diagnóstico realizado, el equipo consultor desarrollará un conjunto de productos estratégicos orientados a fortalecer la gestión operativa y comunicacional de los BDS y del Call Center del MIES. Estos productos deberán contribuir a mejorar la experiencia del usuario, estandarizar procedimientos internos y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía. Se prevé la entrega de los siguientes entregables:

- Propuesta de estrategia de comunicación, orientada a posicionar los servicios prestados en los BDS y promover una relación más cercana, transparente e informada con la ciudadanía.
- Materiales visuales de apoyo operativo, diseñados para su publicación en plataformas institucionales accesibles para el personal de atención, que faciliten la toma de decisiones durante la gestión de trámites o consultas.
- Flujogramas operativos normalizados, que describan de forma clara, secuencial y estandarizada los procedimientos internos de atención en los BDS, alineados con la normativa vigente y validados por las áreas responsables.
- Diseño e impresión de materiales informativos para usuarios, con enfoque inclusivo, lenguaje claro y accesible, que informen sobre los servicios del MIES, sus requisitos y canales de acceso. Los servicios sobre los que se generará este material serán consensuados con el administrador/a del contrato y su diseño responderá a la línea gráfica institucional. Este material será distribuido de forma física en los BDS a nivel nacional.

El desarrollo de estos productos deberá seguir criterios de claridad comunicacional, enfoque de derechos y pertinencia cultural, y contar con procesos de validación técnica con las unidades responsables del MIES.

Aspectos generales de la pre-ejecución y ejecución:

- El desarrollo de los contenidos se realizará en coordinación con las diferentes áreas del MIES vinculadas a las temáticas expuestas.
- En todas las fases, el equipo consultor proveerá los recursos necesarios para su desarrollo, sea este: personal; logística (espacios para talleres y capacitaciones); transporte (pasajes terrestres, aéreos y fluviales), alimentación, hospedaje de las y los participantes; materiales (hojas, esferos, impresiones, etc.)
- Cada convocatoria será coordinada con el personal del MIES, para evitar la interrupción del servicio; pudiendo incluso desarrollarse en fines de semana y horarios extendidos.
- Para la ejecución de las visitas del diagnóstico y ejecución de capacitaciones, la firma consultora propondrá los cronogramas en función al tiempo de ejecución del proceso. A partir de ello, se realizará las coordinaciones internas en el MIES.
- En lo no previsto en el presente documento, se coordinará con el área encargada del MIES para su atención, sin que ello implique modificación en el presupuesto general y los productos.

## 8. PRODUCTOS ESPERADOS

Los productos esperados en esta consultoría serán los siguientes:

*Cuadro 5. Intervenciones del proyecto – primera Etapa*

	DETALLE	CANTIDAD	PLAZO DE ENTREGA
<b>PRODUCTO 1</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA EL PLAN DE TRABAJO	1	8 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 2</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LAS CONDICIONES DE LOS BALCONES DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL; ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA FASE 1	1	20 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 3</b>	INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CAPACITACIÓN A OPERADORES DE BDS Y CALL CENTER. ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA FASE 2.	1	60 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 4</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA UNA PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS BALCONES.	1	60 días contados desde la suscripción del contrato

<b>PRODUCTO 5</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga EL MATERIAL VISUAL PARA CARGAR EN PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	1	60 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 6</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga UN FLUJOGRAMA DE PROPUESTA PARA UNA ATENCIÓN ADECUADA A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL MIES	1	60 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 7</b>	MATERIAL INFORMATIVO SOBRE SERVICIOS MIES, DISEÑO E IMPRESO	5.000	60 días contados desde la suscripción del contrato
<b>PRODUCTO 8</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga EL INFORME FINAL Y VERIFICABLES FOTOGRÁFICOS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO.	1	60 días contados desde la suscripción del contrato

En caso de que la entrega del producto coincida con un fin de semana o feriado, la entrega se realizará al siguiente día hábil.

#### 9. PLAZO

El Plazo de la presente contratación será de 60 días contados desde la suscripción del contrato.

#### 10. FORMA DE PAGO

El pago se realizará conforme lo descrito en el siguiente cuadro:

*Cuadro 6 Forma de pago*

DETALLE		FORMA DE PAGO
<b>PRODUCTO 1</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga EL PLAN DE TRABAJO	0%
<b>PRODUCTO 2</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LAS CONDICIONES DE LOS BALCONES DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL; ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA FASE 1	20%
<b>PRODUCTO 3</b>	INFORME DE EJECUCIÓN DE PROCESO DE CAPACITACIÓN A OPERADORES DE BDS Y CALL CENTER. ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA FASE 2.	40%
<b>PRODUCTO 4</b>	DOCUMENTO QUE CONTenga UNA PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS BALCONES.	



<b>PRODUCTO 5</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA EL MATERIAL VISUAL PARA CARGAR EN PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	30%
<b>PRODUCTO 6</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA UN FLUJOGRAMA DE PROPUESTA PARA UNA ATENCIÓN ADECUADA A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL MIES	
<b>PRODUCTO 7</b>	MATERIAL INFORMATIVO SOBRE SERVICIOS MIES, DISEÑADO E IMPRESO	
<b>PRODUCTO 8</b>	DOCUMENTO QUE CONTENGA EL INFORME FINAL Y VERIFICABLES FOTOGRÁFICOS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO.	10%

### 11. INFORMACIÓN QUE ENTREGARÁ EL CONTRATANTE

La entidad contratante coordinará con la firma consultora la realización de reuniones con el personal del MIES que se considere pertinente para la realización de la consultoría, y prestará todas las facilidades para el cumplimiento del objeto de la contratación.