

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

# PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

---

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL  
TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES

UIP - MIES

El presente documento se presenta en cumplimiento del estándar 2, del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial. Documento sujeto a modificaciones.

## CONTENIDO

1.	Introducción.....	2
	El Proyecto Red de Protección Social .....	2
	Objetivos específicos del Proyecto e Instituciones Ejecutoras.....	2
	Red de Protección Social.....	3
	Desnutrición Crónica Infantil - DCI y la Red de Protección Social.....	5
2.	Objeto .....	7
3.	Definiciones.....	7
4.	Ámbito de aplicación.....	8
5.	Normas generales .....	8
	Normas generales aplicables a servidores públicos.....	8
	Normas generales aplicables al personal de contrato por servicios profesionales y de técnicos especializados. ....	8
	Normas generales aplicables a los trabajadores contratados .....	9
6.	Mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	10
7.	Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).....	11
8.	Disposiciones generales.....	13
9.	Disposición única .....	13
10.	Anexos .....	14

# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES

## 1. INTRODUCCIÓN

### El Proyecto Red de Protección Social

El Proyecto Red de Protección Social tiene como objetivo “Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social”. A raíz de la suscripción del Acuerdo de Préstamo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, realizado el 22 de julio de 2019, el Estado ecuatoriano ha venido realizando acciones para lograr dicho objetivo, a través de las responsabilidades asignadas para las instituciones ejecutoras en el marco del Manual Operativo del Proyecto- MOP.

Desde su creación el Proyecto ha pasado por tres procesos de reestructura:

- **Primera enmienda.** Generada a raíz de la solicitud del MEF de financiar el pago del IVA con recursos de préstamos de acuerdos internacionales. Enmienda aprobada el 16 de marzo de 2020.
- **Segunda enmienda.** Realizada ante la necesidad de financiar las transferencias monetarias BDH y BDH-V en el contexto de la pandemia provocada por el COVID-19. Enmienda aprobada el 25 de agosto de 2020.
- **Tercera enmienda.** Definida como acuerdo de la Supervisión del Banco Mundial al proyecto en el mes de noviembre de 2020, la cual se integra al INEC como co-ejecutor del MIES. Enmienda aprobada el 26 de marzo de 2021.

Estos procesos han generado diferentes actualizaciones del MOP, estando vigente a la fecha aquel emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2021-004, de 30 de julio de 2021, producto de la tercera enmienda al Acuerdo de Préstamo.

Durante el segundo semestre de 2021, en articulación con las prioridades definidas por el Gobierno del Ecuador, se identificó la posibilidad de que el Proyecto oriente su accionar a intervenciones enfocadas en la disminución de la desnutrición crónica infantil. Para ello, durante la Misión del Banco Mundial realizada en el mes de diciembre del 2021, se discutió sobre la posibilidad de acceder a un financiamiento adicional para la implementación de acciones que permitan atender aquella prioridad nacional. Eventualmente, los resultados de esta negociación provocarán una nueva enmienda al Contrato de Préstamo, así como a la inclusión de nuevos actores institucionales en el Acuerdo de Préstamo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO E INSTITUCIONES EJECUTORAS.

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

- **Equidad.** Entendida como la mejora en los procesos de identificación de la población en situación de pobreza y extrema pobreza, minimizando errores de inclusión y exclusión.

- **Integración.** Orientada a promover la entrega y gestión coordinada de transferencias monetarias y servicios de atención para la población en situación de pobreza y pobreza extrema.
- **Sostenibilidad.** Enfocado en la generación de acciones que permitan sostener procesos de movilidad social ascendente en la población en situación de pobreza y extrema pobreza.

La definición de estrategias y acciones que permitan operativizar estos conceptos se ha venido realizando, en un principio, en el marco de las competencias institucionales de la Unidad de Registro Social - URS, así como del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES.

Bajo el propósito de contribuir a la política nacional de disminución de la desnutrición crónica infantil, a raíz de la tercera enmienda al Acuerdo de Préstamo, el Proyecto asumió al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC como co-ejecutor del MIES, con la intención de financiar la primera fase de la Encuesta Nacional de Desnutrición (prueba piloto). En la misma línea, ante el eventual acceso a un financiamiento adicional, se ha considerado la incorporación del Ministerio de Salud Pública - MSP, como ejecutor del Proyecto; su participación se ha considerado con el afán de aportar en el cumplimiento de las responsabilidades que le fueron asignadas a raíz de la emisión de Decreto Ejecutivo 1211 y que también se encuentran plasmadas en la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición.

#### RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.

En el Ecuador, el Sistema de Protección Social puede ser definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar los derechos de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad, y que promueven su movilidad social ascendente. Estas acciones se asientan sobre la base de un esquema contributivo y un esquema no contributivo de seguridad social que se evidencia en la política de transferencias monetarias (BDH, BDH-V, PMMA, PAM, entre otros) que se implementa en el país.

Con la finalidad de establecer la sostenibilidad del sistema, la entrega de transferencias monetarias se complementa con las acciones enmarcadas en garantizar el acceso de la población referida a servicios complementarios de cuidado y atención. Precisamente, al hacer referencia a la Red de Protección Social, se asumen aquellos esfuerzos del Estado encaminados a garantizar el acceso de las personas en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad a estas dos dimensiones de la política de protección social: transferencias monetarias y servicios de atención complementarios.

Como paso previo a garantizar el funcionamiento efectivo de la Red de Protección Social, el Proyecto prevé la actualización del Registro Social, entendido como el "catastro en el que consta información social, económica y demográfica individualizada y a nivel de familias, y que permite a las instituciones identificar a sus poblaciones objetivo, para enfocar mejor los esfuerzos hacia los grupos en condiciones de pobreza"<sup>1</sup>.

El Proyecto Red de Protección Social define acciones dirigidas a fortalecer el sistema de protección social con la finalidad de atender las necesidades de dos grupos poblacionales en particular: (i) niños y niñas menores de tres años que pertenecen a núcleos de hogar pobres; (ii) adultos mayores, de 65 años o más, que pertenecen a núcleos de hogar pobres. A continuación

---

<sup>1</sup>[www.registrosocial.gob.ec/](http://www.registrosocial.gob.ec/)

se exponen los elementos de la Red de Protección Social que se orientan a los grupos poblacionales a los que se hace referencia:

**CUADRO 1. INTERVENCIONES DE LA RED DE PROTECCIÓN SOCIAL - NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS DE NÚCLEOS DE HOGAR POBRES**

DIMENSIÓN	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Transferencia Monetaria</b>	Bono de Desarrollo Humano - BDH	Orientado a núcleos familiares en situación de pobreza o extrema pobreza conforme al índice de bienestar del Registro Social vigente. Monto: USD 50,00
	Bono de Desarrollo Humano con componente Variable - BDH-V	Orientado a núcleos familiares en extrema pobreza conforme el Registro Social vigente, con hijos menores de 18 años en el núcleo familiar. Monto fijo: USD 50,00 Monto Variable: De acuerdo al número de hijos. Máximo USD 150,00
<b>Servicios de atención complementarios</b>	Centros de Desarrollo Infantil - CDI	Proporcionan servicios de desarrollo infantil temprano para niños y niñas de 0 a 3 años, en las zonas y distritos con presencia institucional del MIES.
	Creciendo con Nuestros Hijos - CNH	En el marco de la protección integral es una modalidad inclusiva e intercultural y aporta a sus usuarios los servicios de: atención receptiva, salud y nutrición, espacio de juego y aprendizaje, entornos y protectores para una libre expresión de emociones
	Círculos de Cuidado, Recreación y Aprendizaje - CCRA	Brinda atención a mujeres gestantes, niñas y niños menores de 3 años con sus familias, de manera individual o grupal a través de actividades recreativas y significativas. Promueve el intercambio de saberes y experiencias respecto del cuidado, la alimentación, la salud, respetando la diversidad cultural.

Fuente: Manual Operativo del Proyecto, 2021

**Cuadro 2. INTERVENCIONES DE LA RED DE PROTECCIÓN SOCIAL - ADULTOS MAYORES DE 65 AÑOS DE HOGARES EN SITUACIÓN DE POBREZA**

DIMENSIÓN	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Transferencia Monetaria</b>	Pensión para Adultos Mayores	Dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con una edad igual o mayor a los 65 años y previamente habilitados según información de Registro Social 2014, hasta la actualización de su información. Monto: USD 50,00
	Bono de Desarrollo Humano con componente Variable - BDH-V	Dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con una edad igual o mayor a los 65 años y que se encuentren en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente. Monto: USD 100,00
<b>Servicios de atención complementarios</b>	Atención domiciliaria	Servicios de atención y cuidado en el domicilio de la persona adulta mayor que no puede acceder a los servicios de atención intramurales.
	Centros gerontológicos de atención diurna.	Servicios de atención para adultos con dependencia leve, intermedia o moderada y que puedan movilizarse.
	Centros gerontológicos residenciales.	Servicios para personas adultas mayores que no puedan ser atendidas por sus familiares o que carezcan de un lugar donde residir de forma permanente por su condición de pobreza y vulnerabilidad
	Espacios activos de revitalización, recreación, socialización y encuentro.	Servicios de atención concebidos para la revitalización, socialización y encuentro de las personas adultas mayores, que puedan trasladarse por sus propios medios.

Fuente: Manual Operativo del Proyecto, 2021

Como se mencionó, la principal intención del Proyecto se enfoca en lograr que tanto los servicios de atención complementarios como las transferencias monetarias, lleguen a sus usuarios de

manera focalizada y coordinada, de tal manera de que ambos sean provistos como un paquete único que permita la movilidad social ascendente de la población en pobreza y extrema pobreza. El MIES ha generado acciones que permitan la consecución de este objetivo, ejemplo de ello pueden ser las intervenciones emblemáticas "Misión Ternura" y "Misión Mis Mejores Años".

#### DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL - DCI Y LA RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Con el afán de mejorar las condiciones de vida de la población, la agenda pública ha dado prioridad a la atención de la desnutrición crónica infantil, catalogándola como una problemática que afecta de manera directa a los grupos en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad; llegando a considerarla como un obstáculo para la garantía de derechos de las personas, así como para el desarrollo del país. Por este motivo, se ha definido que la atención de esta problemática resulta emergente, convocando a espacios técnicos y políticos intersectoriales (de actores estatales y no estatales) a plantear alternativas que permitan pelear esta situación de manera progresiva y coordinada.

La emisión del Decreto Ejecutivo 1211 (15 de diciembre de 2020) da pie a la propuesta de generar una política de Estado orientada al tratamiento de este tema. En este instrumento se define la creación de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición, los actores institucionales que intervendrán en su implementación y sus principales responsabilidades. Además, ubica como entidad coordinadora de la implementación de la Estrategia a la Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición - STECSDI<sup>2</sup>; se identifica, adicionalmente, un rol protagónico de instituciones como el MIES y el MSP.

De acuerdo a los primeros análisis realizados por la STECSDI<sup>3</sup>, el porcentaje de niñas y niños menores de 2 años con DCI aumentó de un 24,0% en 2006 a un 27,2% en 2018; existiendo mayor prevalencia en el área rural (30,6%), en la Sierra (29,5%) y en la Amazonía (31,4%); y afectando con mayor incidencia en la población indígena (38,8%). Así mismo, se muestra que más del 30% de hogares en extrema pobreza presentan DCI. Por otro lado, estos análisis también evidencian cuáles serían los principales determinantes de la problemática, siendo las más relevantes aquellas relacionadas con: nivel de educación de la madre, seguridad alimentaria, número de miembros de la familia, acceso a servicios de saneamiento e higiene, calidad del vínculo afectivo (atención y cuidado de los adultos que rodean al niño).

De los estudios realizados<sup>4</sup> llama la atención la existencia de datos que, entre otros, complementan el análisis de la problemática:

- 16 de cada 100 madres de niñas y niños menores de 5 años acudieron a menos de los 5 controles recomendados durante el embarazo.
- En el año 2020 tan solo el 80% de los nacidos fueron inscritos en el mismo año. Se estima que en 2020 dejaron de inscribirse cerca de 29.000 infantes.
- En 2018, solo 15 de cada 100 niñas y niños de menores de 5 años habían recibido una vacunación oportuna, mientras que 27 de cada 100 niñas y niños menores de 2 años contaban con vacunación oportuna.

---

<sup>2</sup>La STECSDI, de acuerdo a su Estatuto Orgánico, tiene la misión de *Prevenir y reducir la Desnutrición Crónica Infantil en el Ecuador, a través de una eficiente y oportuna articulación a nivel intersectorial para la construcción, implementación y monitoreo de estrategias y planes sostenibles que favorezcan a la población objetivo.*

<sup>3</sup> SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil.* Pág. 15

<sup>4</sup> SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 b). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil - Resumen ejecutivo.* Pág. 8

- 39 de cada 100 de niñas y niños menores de 5 años contaron con el esquema completo de vacunas, lo que representa 10 puntos porcentuales menos que las niñas y niños menores de 2 años.
- En enero de 2021, según la Encovid-Ec, solo 65 de cada 100 hogares continuaron con la vacunación de niños/as entre 0 y 4 años, argumentando principalmente que se evita la vacunación por miedo al contagio y una creciente falta de disponibilidad de vacunas.(INEC)
- 79 de cada 100 hogares con niñas, niños y adolescentes (NNA) reportaron tener ingresos menores a los que tenían previo a la pandemia y 27 de cada 100 personas mayores a 18 años dijeron haber perdido el empleo o dejado de trabajar en pandemia.
- 9 de cada 10 niñas y niños con DCI, se encuentran en hogares por fuera de la cobertura del BDH<sup>5</sup>.

El escenario planteado invita a la generación de propuestas que abarquen la mejora en los sistemas de atención y cuidado de niñas y niños, desde la gestación hasta los cinco años de edad. Para ello, desde la Estrategia, se plantea la prestación de un paquete básico de atenciones, así como de un paquete priorizado:

- **Paquete básico.** Prestaciones que el Estado brinda a mujeres gestantes, niñas y niños menores de 5 años: Derecho a la identidad, esquema de vacunación oportuno y completo, control prenatal, control niño sano, educación, protección social, agua y saneamiento.
- **Paquete priorizado.** Atenciones y servicios mínimos desde el embarazo hasta los 2 años de edad: atención a la mujer gestante antes, durante y después del parto, la atención al niño sano, la dotación completa y oportuna de vacunas y, la educación y consejería familiar, incluyendo el registro de nacimiento oportuno y temprano. El paquete priorizado es parte del paquete básico.

Como se mencionó, el MIES y el MSP adquieren un rol primordial en la ejecución de la Estrategia. Si bien existen otras instituciones relacionadas, gran parte de las intervenciones previstas para la implementación de esta política recaen en las competencias de estos actores.

**Cuadro 3. Servicios del MIES y MSP en el marco de la Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición**

Institución	Servicios
Ministerio de Inclusión Económica y Social	Protección social: servicios de atención y transferencias monetarias.
Ministerio de Salud Pública	Esquema de vacunación oportuno y completo
	Control prenatal
	Control niño sano

Fuente: STECSDI, 2021  
Elaboración: UIP-MIES, 2022

Considerando el grado de afectación que tiene la problemática de la DCI sobre la población en situación de pobreza y extrema pobreza, el Proyecto Red de Protección Social, a partir del año

<sup>5</sup> SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL (2021 a). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y reducción de la Desnutrición Crónica Infantil*. Pág. 15

2022, incluye elementos que permiten impulsar, tanto en el MIES como en el MSP, la ejecución de acciones orientadas a aplacar esta situación, y cumplir con las responsabilidades asignadas en la Estrategia.

En el caso del MIES, el Proyecto impulsará la mejora en la prestación de servicios de atención para la primera infancia, a través de la contratación de talento humano para dicho fin; adicionalmente, se busca que a través de esta inclusión en el Proyecto se puedan mejorar los procesos de captación temprana de niños y niñas dentro de los servicios de atención (CNH), como medida preventiva de la DCI. Por otro lado, la inclusión del MSP en el Proyecto promueve la mejora de los servicios descritos en la tabla anterior a través de la contratación de talento humano de salud.

Bajo este esquema, la perspectiva respecto a la red de Protección Social se amplía al incluir una temática tan compleja como la DCI. Este nuevo escenario provoca que objetivo del Proyecto se robustezca, en la medida en que se asume a la DCI como un tema que debe ser atendido para lograr procesos sostenidos de movilidad social ascendente.

## 2. OBJETO

El Procedimiento para la Gestión del Trabajo y Condiciones Laborales del Proyecto Red de Protección Social define, en el marco de la Estándar Ambiental y Social (EAS) 2, los parámetros institucionales para la gestión del trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores y colaboradores que participan en las diferentes fases de la ejecución del Proyecto.

## 3. DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se considerarán las siguientes definiciones:

- **Proyecto.** Se refiere al Proyecto Red de Protección Social, ejecutado a través del financiamiento adquirido mediante el Acuerdo de Préstamo BIRF-8946.
- **Entidades ejecutoras.** Se hace alusión a las instituciones públicas responsables directas de la implementación del Proyecto. Estas son el Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES; el Ministerio de Salud Pública - MSP; la Unidad de Registro Social - URS; y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC, como co-ejecutor del MIES.
- **Trabajadores directos:** Son aquellas personas empleadas o contratadas directamente por las entidades ejecutoras y cuyas funciones están relacionadas a la ejecución del Proyecto. Se consideran trabajadores directos los siguientes:
  - **Servidores públicos.** Son aquellas personas que trabajan, prestan servicios, ejercen cargos o funciones en las instituciones ejecutoras del Proyecto. Se consideran los servidores con nombramiento o contrato por servicios ocasionales y que prestan sus servicios en las actividades relacionadas a la implementación del Proyecto, tanto en el ejercicio de cargos operativos, técnicos, directivos, entre otros.
  - **Personal bajo contrato por servicios profesionales o técnicos especializados.** Son aquellos que, sin relación de dependencia y bajo las normas de la administración pública, son contratados por las entidades ejecutoras, para la prestación de servicios y el desarrollo de productos específicos, relacionados con la ejecución del Proyecto.

- **Trabajadores contratados:** Personas empleadas o contratadas por terceros, o subcontratistas de terceros, para realizar trabajos relacionados con las funciones centrales del Proyecto. Para efectos de este procedimiento, se considerarán como “terceros” a cualquier organización que no sea parte de las instituciones ejecutoras, como por ejemplo las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) o entidades autónomas que prestan servicios a los ejecutores y/o población beneficiaria del Proyecto.

## 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores y colaboradores relacionados en la implementación del Proyecto, conforme las categorías señaladas en el numeral anterior.

## 5. NORMAS GENERALES

### Normas generales aplicables a servidores públicos

Los servidores públicos de las entidades ejecutoras deberán observar en todo momento los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General, así como en su Reglamento Interno de Administración de Talento Humano institucional y la demás normativa relevante a sus puestos y funciones.

Dentro de la ejecución del Proyecto, los servidores públicos gozarán de los derechos previstos en la citada normativa y prestarán sus servicios de acuerdo con sus requerimientos, haciendo énfasis en lo siguiente:

- No procede el trabajo de personas menores de edad (menores de 18 años), aunque cumplan con la edad mínima permitida en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.
- Toda relación contractual será producto de un contrato previo, voluntario y consensuado entre las partes, por lo que no cabe un trabajo que resulte obligatorio o que no haya sido libremente elegido por el contratado.

### Normas generales aplicables al personal de contrato por servicios profesionales y de técnicos especializados.

El personal de contrato por servicios profesionales y técnicos especializados gozará de los derechos y cumplirá las obligaciones que provengan de sus contratos civiles legalmente celebrados y demás normativa aplicable del Código Civil, incluyendo los siguientes requerimientos:

- No procede el trabajo de personas menores de edad (menores de 18 años), aunque cumplan con la edad mínima permitida en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.
- Toda relación contractual será producto de un contrato previo, voluntario y consensuado entre las partes, por lo que no cabe un trabajo que resulte obligatorio o que no haya sido libremente elegido por el contratado.

Los contratos civiles por servicios profesionales o de técnicos especializados deberán incluir las siguientes cláusulas:

- Objeto de contratación que refleje una relación directa con el Proyecto.
- Especificación de los servicios y/o productos esperados, sus condiciones y características para que sean aceptados por las entidades ejecutoras, en calidad de contratantes.
- Determinación de los honorarios, forma de pago, deducciones legales e ingresos adicionales que podría recibir y su sustento normativo.
- La ausencia de relación de dependencia con la entidad ejecutora contratante y sus efectos jurídicos en cuanto a derechos y prestaciones.

Si las instituciones ejecutoras desean realizar una modificación de forma o fondo del contrato suscrito, será mediante una adenda suscrita por ambas partes, indicando con claridad las cláusulas afectadas y su vigencia. Si no existiere consenso en los cambios, podrá decidirse la terminación del contrato originario.

La terminación de estos contratos, independientemente de su motivo, generará una liquidación económica conforme la cláusula que contenga el contrato de servicios profesionales, de acuerdo a la relación laboral que implique la LOSEP o Código de Trabajo y que excluirá indemnizaciones, compensaciones, bonificaciones u otras figuras similares reguladas por las normas ecuatorianas para personal bajo relación de dependencia.

Conforme lo previsto en la legislación nacional, en materia laboral y de contratación de servicios profesionales por contrato (civil), las instituciones ejecutoras incluirán en los contratos los plazos máximos perentorios para la desvinculación del personal dependiendo de su modalidad de contratación, así si la persona ha sido contratada bajo Ley de Servicio Público, deberá ser notificada y desvinculada en un plazo máximo de hasta 15 días posteriores a su notificación. En el caso de contratación por servicios profesionales por contrato, se estará a lo previsto en cada contratación.

Los procesos de contratación mediante estas modalidades respetarán los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y trato justo, sujetándose a parámetros de selección técnicos y objetivos relacionados al servicio y/o productos esperados.

Ningún trato entre las entidades ejecutoras y dicho personal se afectará por cualquier condición temporal o permanente ajena al objeto del contrato.

Debido a la naturaleza contractual para servicios profesionales y técnicos especializados, no son aplicables a su favor la contratación colectiva, sindicalización, o demás asociaciones laborales reguladas por la normativa ecuatoriana. Sin embargo, los trabajadores que ofrezcan estos servicios a las entidades ejecutoras tendrán acceso al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos que se implemente o utilice en el Proyecto o en sus unidades ejecutoras.

### Normas generales aplicables a los trabajadores contratados

Los trabajadores contratados por terceros (ONG u otras entidades que realizan actividades como parte del Proyecto) gozarán de los derechos y cumplirán los deberes y obligaciones que se deriven de sus relaciones contractuales, convenios de cooperación o similares, que para ello celebren las entidades ejecutoras, respetando las condiciones previstas en el Estándar Ambiental y Social 2.

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

En el caso de los servidores públicos de las entidades ejecutoras que precisen presentar una queja o reclamo de cualquier índole, se deberá acudir a las unidades responsables de la Administración de Talento Humano, ya sea a nivel central o desconcentrado. Estas unidades actuarán conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General; el Reglamento Interno de Administración de Talento de la institución y demás norma conexas. Las unidades responsables de la administración del talento humano generarán periódicamente reportes de seguimiento a las quejas, reclamos, consultas, sugerencias, y demás elementos planteados por los servidores públicos que intervienen en la prestación de servicios en el marco de la implementación del Proyecto.

Los servidores públicos y demás trabajadores que intervienen en la implementación del Proyecto, podrán acudir, además, a los mecanismos de quejas y reclamos con los que cuenta cada entidad ejecutora, mismos que se resumen a continuación:

- **Sistema de Atención Ciudadana SAC - MIES.** Para la recepción de quejas y reclamos el MIES implementa el *Sistema de Atención Ciudadana SAC*, mismo que funciona a través de un Software Libre denominado OTRS. Este sistema, automatiza los procesos de recepción de quejas y reclamos y brinda una respuesta más eficiente y oportuna. Además permite que las personas que emitieron su queja o reclamo hagan un seguimiento personalizado del estado del proceso de resolución de una queja o reclamo.
- **Modelo de Gestión de Requerimientos e Inconformidades Ciudadanas MGRIC - MSP.** Tiene como objetivo regular los procedimientos a seguir ante acciones interpuestas por la ciudadanía referentes a los servicios de salud, a fin de garantizar una respuesta oportuna por parte del Ministerio y mejorar los servicios de salud pública. Participan, como actores y responsables directos, la Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud (Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud y Dirección Nacional de Hospitales); la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud; la Dirección Nacional de Derechos Humanos Género e Inclusión y la Dirección Nacional de Secretaría General.
- **Manejo de quejas y reclamos - URS.** El proceso de solución de quejas y reclamos se realizará de acuerdo con la organización y estructura que cuenta la URS. En esta institución la unidad de talento humano establecerá una instancia de recepción de quejas y reclamos, en coordinación con las operadoras prestadoras del servicio para el levantamiento y actualización del RS. Para el caso de los trabajadores contratados bajo cada operadora, la emisión de la queja o el reclamo, se realizará a través de la bitácora de novedades, que se encuentra habilitada en el panel de control (ver Anexo 1).

La existencia de los mecanismos de quejas y reclamos, su funcionamiento y procedimientos, serán divulgados al personal relacionado a la implementación del Proyecto, de manera periódica. Para ello, se utilizarán, de manera particular, los siguientes recursos:

- Difusión por correo electrónico.

- Difusión mediante sistema de gestión documental.
- Realización de reuniones / talleres de socialización y capacitación sobre el uso de los sistemas.

Estas acciones se realizarán en coordinación con las Unidades de Implementación del Proyecto y las unidades responsables de la administración del Talento Humano de las instituciones ejecutoras.

Las entidades ejecutoras presentarán, de manera periódica, reportes sobre las quejas y reclamos recibidos, así como la atención o respuesta brindados.

## **7. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)**

La implementación de acciones en seguridad y salud en el trabajo se respalda en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador que menciona: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar". De igual manera, la implementación de estas acciones se sustenta en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales, entre otros.

Bajo este marco, el Ministerio de Trabajo del Ecuador cuenta con un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, mismo que tiene los siguientes objetivos:

- Generar una cultura en seguridad y salud, mediante la implementación de campañas y charlas de capacitación orientada a satisfacer las necesidades en prevención de riesgos laborales.
- Establecer un sistema de gestión preventiva para mantener un estricto control de los riesgos presentes.
- Prevenir los riesgos de accidentes de trabajo y evitar las enfermedades profesionales.
- Señalar los actos y comportamientos potencialmente peligrosos de los /las servidores/as y trabajadores/as tanto para su propia salud como para el medio ambiente de trabajo.
- Tomar medidas correctivas, en todas aquellas acciones de trabajo que eventualmente pudieran presentar condiciones inseguras.
- Reducir los costos causados por accidentes e incidentes que perjudiquen a los/las servidores/as y trabajadores/as y sus procesos.
- Establecer normas y sanciones para los/las servidores/as y trabajadores/as del MIES, por el incumplimiento o desacato de las disposiciones referentes a seguridad y salud ocupacional de conformidad a la normativa legal vigente.
- Contar con una unidad eficiente y responsable que cumpla y haga cumplir las normas en materia de Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos Laborales en el trabajo.
- Difundir a los /las servidores/as y trabajadores/as; normas y reglas que deben cumplir al momento de realizar las diferentes actividades laborales.

En cuanto a las responsabilidades de los trabajadores que participan en la implementación del proyecto, se deben considerar las siguientes:

- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los centros de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- Asistir a los cursos, charlas y/o talleres sobre control de desastres, prevención de riesgos salvamento y socorrismo.
- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la institución y cuidar de su conservación.
- Comunicar formalmente a las autoridades y áreas competentes las averías y riesgos que pueden ocasionar accidentes de trabajo.
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo.
- Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Instruir al personal que ingresa sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo, forma y métodos de prevenirlos.

La Dirección de Administración de Talento Humano de las entidades ejecutoras vigilarán la salud y seguridad de los servidores y personal contratado para la ejecución del Proyecto, pudiendo exigir a los contratistas y a quienes directa e indirectamente contraten personal por este motivo, realicen la vigilancia de la seguridad y salud de los trabajadores bajo su control, y que ejecuten capacitaciones que abarquen estas temáticas manteniendo los registros correspondientes, así como de dotación de equipos de protección que correspondan. Sin perjuicio de ello, las unidades de administración del Talento Humano realizarán, de manera periódica, una revisión del cumplimiento de estos parámetros, así como un análisis de los riesgos a los que estén expuestos.

Adicionalmente, se considerarán los lineamientos emitidos en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en el cual se expresa que las entidades y empresas públicas y privadas adoptarán medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

En función de las acciones que ejecuta el Proyecto, se pueden rescatar los siguientes tipos de riesgos laborales:

- **Riesgos laborales por factores físicos, químicos y biológicos.** En particular para los trabajadores responsables de la prestación de servicios de salud, la exposición a ambientes contaminados puede devenir en enfermedades que aquejen su salud. Adicionalmente se debe considerar la importancia de contar con la infraestructura adecuada para la prestación de servicios.
- **Riesgos laborales en el transporte y movilización de los trabajadores.** Los trabajadores encargados de la prestación de servicios en modalidades de atención domiciliar, deben contar con la seguridad suficiente para lograr su movilización hacia los sitios donde desarrollan sus actividades.
- **Riesgos laborales por violencia o discriminación.** La falta de regulaciones, capacitación y sensibilización sobre la importancia de contar con espacios laborales seguros, y con relaciones laborales basadas en el respeto, la justicia y la equidad; puede provocar inconvenientes en la gestión del Proyecto.

El escenario actual, caracterizado por la pandemia por SARS-CoV2 “COVID-19”, exige a las instituciones que se creen mecanismos que permitan continuar con la prestación de sus servicios bajo condiciones de seguridad. En este contexto se puede mencionar la emisión de los

documentos *“Lineamientos generales para prevención y control de COVID-19 dirigido para funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social”*, del MIES; *“Lineamientos Operativos Internos de prevención control y atención frente al SARS-COV-2 para el retorno al trabajo de los servidores y trabajadores del Ministerio de Salud Pública”*, del MSP; *“Protocolo de Retorno a las Actividades de Campo para el levantamiento de Información de la Unidad de Registro Social y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en el marco de la Emergencia Sanitaria Covid-19”*, de la URS.

Así mismo, la Ley Orgánica del Servicio Público menciona como un derecho de los servidores públicos, el desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, por lo que las unidades de administración del talento humano serán responsables de asegurar, en el ámbito de sus competencias, el cumplimiento del procedimiento relacionado con la Gestión de Seguridad y Salud, así como de su debida coordinación con terceros con el apoyo de las Unidades Implementadoras de Proyecto.

## **8. DISPOSICIONES GENERALES**

Para todo lo no previsto en este procedimiento, se deberá considerar las disposiciones del Estándar Ambiental y Social 2, siempre cuando sea aplicable.

Las unidades de administración del Talento Humano de las entidades ejecutoras, junto con la Unidad de Implementación del Proyecto, serán responsables de difundir el presente procedimiento para conocimiento del personal que se encuentren involucrados con el Proyecto, sea a nivel nacional y desconcentrado, debiendo absolver cualquier duda generada en su aplicación. El procedimiento será puesto en conocimiento de los trabajadores una vez que se integren a los equipos de trabajo; así mismo se definirán momentos específicos, durante el año, para que el procedimiento sea remitido a los trabajadores, ya sea por correo electrónico o por otros canales oficiales.

## **9. DISPOSICIÓN ÚNICA**

El presente procedimiento rige a partir de su emisión, sin perjuicio de su publicación por los medios que correspondan.

## 10. ANEXOS

### Anexo 1

#### Mecanismo de quejas y reclamos - Unidad de Registro Social

PRINCIPIOS
<b>Registro Sistemático de información:</b> Debe garantizar la recolección, sistematización y análisis de la información. Esto permite disponer en orden la información recopilada o generada en el proceso de quejas y reglamos para que su procesamiento sea ágil y eficiente.
<b>Mecanismos y medios:</b> Se debe establecer insumos necesarios para la gestión de reclamos acorde al contexto local y las características socio-culturales de los grupos involucrados o afectados por el Proyecto; especialmente pertinente para los grupos en situación de vulnerabilidad, entre los cuales se encuentran la población rural especialmente indígena.
<b>Accesibilidad.-</b> Todas las personas deben tener la oportunidad de remitir sus quejas y el mecanismo debe ser divulgado a todos los que deseen acceso al mismo. Se debe proveer la asistencia adecuada para los reclamantes, para lo cual el reclamante debe tener la información clara y en idioma español. El reclamante debe ser tratado con amabilidad, respeto y cortesía y sus quejas deben ser presentadas por escrito, no se podrá negar su recepción y deberán ser procesadas en todos los casos. De ser el caso, recibirá asistencia del personal de la URS para presentar su queja por escrito en idioma español, y consignar su firma y rúbrica o su huella digital.
<b>Respuesta oportuna.-</b> Toda queja presentada debe quedar registrada y tramitada de manera inmediata para generar una respuesta oportuna.
<b>Objetividad.-</b> Todos los reclamos deben ser tramitados de manera objetiva, imparcial y equitativa.
<b>Confidencialidad.</b> Cada reclamo debe ser identificado como confidencial, mantenerse en reserva y tramitado de manera confidencial. La divulgación requiere de la autorización previa y expresa del reclamante.
<b>Obligación de reportar.-</b> La persona que recibe la queja tiene la obligación de reportarla, y la URS debe hacer el seguimiento al avance de la tramitación de la queja y el resultado del trámite.
COMPONENTES
<b>Sistema de recepción y registro de quejas y reclamos:</b> Provee mecanismos para registrar las quejas y reclamos de modo serio y responsable. A cada caso se le asignará un número para su procesamiento y resolución que permita realizar el monitoreo y seguimiento específico del mismo.
<b>Documentación del proceso de las quejas y reclamos:</b> La recepción de las quejas o reclamos puede ser oral o escrita, para lo que se utilizará la bitácora de novedades. De ser oral y previo a su trámite, ésta debe ser transcrita por un funcionario debidamente calificado, quien realizará el registro escrito en apoyo del recurrente y le entregará una copia escrita. Se adjunta y custodia toda la documentación que respalde las quejas y reclamos. Esta información dará sustento y argumento a la queja o reclamo presentado, y permitirá obtener insumos para el análisis de cada caso.
<b>Evaluación del reclamo:</b> Analiza los elementos presentados en la reclamación, recaba e incluye información de las partes involucradas.

**PRINCIPIOS**

**Opciones para resolver las quejas y reclamos:** De acuerdo con la naturaleza de la reclamación presentada se plantearán los mecanismos de resolución más adecuados, entre éstos:

- a) Proceso interno de resolución;
- b) Proceso de resolución conjunta;
- c) Proceso de resolución con participación de terceros.

La URS llevará un registro de quejas, reclamos y soluciones, con el acta de solución o de inconformidad suscrita por el demandante.

**Seguimiento, monitoreo e información sobre los reclamos:** Mediante el código asignado a cada reclamación la persona solicitante podrá realizar el seguimiento de su reclamación. Así mismo cada reclamación será tramitada por un funcionario de URS, designado para este efecto, quien se encargará del procesamiento, mediación y búsqueda de soluciones.

**CATEGORIAS DE PRIORIDAD**

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

PRIODIDAD DE QUEJA O RECLAMO	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
Alta	1 a 1
Media	9 a 20
Baja	Más de 20

TIPOS DE QUEJA	ETAPA	NIVEL DE PRIORIDAD	ACCION
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de formalización de la contratación con la entidad (URS-INEC-Operadoras Prestadoras del Servicio)</li> <li>● Falta de pago o cumplimiento de responsabilidades patronales con el contratado bajo cualquier modalidad</li> <li>● Insuficiente consideración de riesgos de impactos sociales.</li> <li>● Incumplimiento de medidas protocolos de SSO o de bioseguridad</li> <li>● Falta de dotación de material para el cumplimiento de las actividades</li> </ul>	Levantamiento de información en campo para la actualización del RS	Alta Media Baja	Acciones remediales (negociación, acuerdos e incorporación de aportes en el proyecto)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Problemas de Gestión.</li> <li>● Problemas en la operación y seguridad ciudadana.</li> <li>● Problemas de índole administrativa. Desempeño del Equipo ejecutor del Proyecto.</li> </ul>	<b>Operación</b>	Alta, media, baja	Acciones preventivas, correctivas y acuerdos entre las partes.