

ACUERDOS DE PRÉSTAMO BIRF 8946-EC, 9388-EC, 9776-EC

PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN LABORAL

MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

Febrero, 2026

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN LABORAL

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. EL PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL.....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROYECTO.....	7
3.1. MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO.....	7
3.2. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.....	9
3.3. UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL – URS.....	10
4. POSIBLES RIESGOS LABORALES CLAVE.....	12
5. BREVE RESEÑA DE LAS LEYES LABORALES.....	13
5.1. Normas generales aplicables a servidores públicos.....	13
5.2. Normas generales aplicables al personal de contrato por servicios profesionales y de técnicos especializados.....	14
5.3. Normas generales aplicables a los trabajadores contratados.....	15
6. PERSONAL RESPONSABLE.....	17
7. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	18
8. EDAD PARA TRABAJAR.....	21
9. TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	22
10. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	23
10.1. Ministerio de Desarrollo Humano.....	24
10.2. Ministerio de Salud Pública.....	28
10.3. Unidad del Registro Social.....	33
11. MANEJO DE CONTRATISTAS.....	36
12. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	37
13. SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y REPORTE.....	39
ANEXOS.....	41
ANEXO 1. Modelo código de conducta del personal vinculado al proyecto.....	41

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN LABORAL

1. INTRODUCCIÓN.

El presente Procedimiento de Gestión Laboral - PGL se elabora en el marco del Proyecto Red de Protección Social, con el propósito específico de asegurar el cumplimiento del Estándar Ambiental y Social 2 del Banco Mundial – EAS2: “Condiciones laborales y de trabajo”, aplicable a todos los trabajadores involucrados directa o indirectamente en la ejecución del Proyecto.

El EAS2 establece requisitos orientados a promover condiciones laborales justas, seguras y equitativas, prevenir el trabajo infantil y el trabajo forzoso, garantizar la salud y seguridad ocupacional, asegurar mecanismos efectivos de atención de quejas laborales y proteger a los trabajadores frente a situaciones de discriminación, acoso o abuso, incluyendo la violencia basada en género, explotación, abuso y acoso sexual (EyAS/Asx). Estos requisitos introducen obligaciones adicionales y estándares reforzados respecto a los marcos normativos nacionales e institucionales vigentes.

En este sentido, el PGL no sustituye ni reemplaza la legislación laboral ecuatoriana ni las disposiciones internas del Ministerio de Desarrollo Humano - MDH, el Ministerio de Salud Pública - MSP y la Unidad de Registro Social - URS. Por el contrario, actúa como un instrumento complementario, que articula y operacionaliza dichas disposiciones a la luz de los requerimientos específicos del EAS2, asegurando su aplicación coherente y homogénea en el contexto del Proyecto.

El PGL establece, por tanto, procedimientos específicos y medidas adicionales para:

- Identificar y gestionar los distintos tipos de trabajadores del Proyecto.
- Prevenir riesgos laborales y fortalecer las condiciones de salud y seguridad ocupacional.
- Regular los mecanismos de contratación y gestión de personal vinculado al Proyecto.
- Implementar un Mecanismo de Quejas y Reclamos Laborales accesible, confidencial y eficaz.
- Incorporar salvaguardas específicas frente a situaciones de VBG/SEA/SH, en concordancia con los estándares del Banco Mundial.

De esta manera, el PGL constituye una herramienta operativa clave para garantizar el alineamiento del Proyecto con el EAS2, fortaleciendo las prácticas institucionales existentes y asegurando que todas las personas trabajadoras involucradas en su ejecución cuenten con condiciones laborales dignas, seguras y acordes a estándares internacionales.

El Procedimiento de Gestión Laboral articula la normativa nacional e institucional vigente con los requerimientos del Estándar Ambiental y Social 2 del Banco Mundial, incorporando medidas operativas adicionales que permiten su aplicación efectiva en el contexto del Proyecto Red de Protección Social.

Eje temático	Normativa nacional e institucional (MDH, MSP, URS)	EAS2	Aporte específico del PGL del Proyecto
Ámbito de aplicación y tipos de trabajadores	Código de Trabajo. Ley Orgánica del Servicio Público. Define relaciones laborales formales del sector público y privado, con énfasis en servidores públicos y contratistas conforme a la legislación nacional.	Requiere identificar y gestionar todos los tipos de trabajadores del proyecto: directos, contratados, trabajadores de terceros y comunitarios.	Identifica explícitamente los tipos de trabajadores vinculados al Proyecto Red de Protección Social y establece procedimientos diferenciados de gestión para cada uno.
Condiciones laborales y no discriminación	Código de Trabajo. Ley Orgánica del Servicio Público. Garantiza derechos laborales básicos, igualdad ante la ley y prohibición de discriminación, conforme a la Constitución y normativa laboral.	Exige condiciones laborales justas, trato equitativo y medidas explícitas contra discriminación, acoso y represalias en el contexto del proyecto.	Establece lineamientos operativos para asegurar trato equitativo, prevenir prácticas discriminatorias y promover ambientes laborales respetuosos en todas las actividades del Proyecto.
Trabajo infantil y trabajo forzoso	Código de Trabajo. Ley Orgánica del Servicio Público. Prohíbe el trabajo infantil y el trabajo forzoso, con mecanismos sancionatorios a nivel nacional.	Exige verificación activa y preventiva de que no exista trabajo infantil ni forzoso en ninguna etapa del proyecto.	Incorpora controles y cláusulas específicas para prevenir, identificar y actuar ante riesgos de trabajo infantil o forzoso en contratos y actividades del Proyecto.
Salud y seguridad ocupacional (SSO)	Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto Ejecutivo N°255 de 2024) Establece obligaciones generales en materia de seguridad y salud en el trabajo, con énfasis en riesgos laborales formales.	Requiere identificar riesgos específicos del proyecto y aplicar medidas proporcionales para proteger a todos los trabajadores.	Define medidas de SSO adaptadas a las actividades del Proyecto (territorio, atención a población vulnerable, trabajo comunitario), incluyendo prevención de riesgos psicosociales.
Mecanismo de Quejas y Reclamos Laborales	Existen canales administrativos y disciplinarios institucionales, no siempre específicos para proyectos.	Obliga a contar con un mecanismo específico, accesible y confidencial para trabajadores del proyecto.	Implementa un Mecanismo de Quejas y Reclamos Laborales del Proyecto, con flujos claros, tiempos de respuesta y registro sistemático.
Violencia basada en género, SEA/SH	Código de trabajo Marco normativo general para la prevención y sanción de violencia y acoso, sin procedimientos específicos por proyecto.	Exige medidas específicas de prevención, canales seguros y enfoque centrado en la persona sobreviviente.	Incorpora procedimientos diferenciados, confidenciales y seguros para atención de casos VBG/SEA/SH, articulados con el Plan de Acción correspondiente del

			Proyecto.
Gestión de contratistas y terceros	La supervisión se rige por contratos administrativos y normativa general.	Requiere asegurar que contratistas y terceros cumplan con EAS2.	Establece obligaciones contractuales y mecanismos de supervisión específicos para asegurar el cumplimiento del EAS2 por parte de contratistas y proveedores.
Monitoreo y reporte	Reportes administrativos internos conforme a cada institución.	Exige monitoreo periódico y reporte al Banco Mundial.	Define responsabilidades, indicadores y mecanismos de reporte consolidado sobre gestión laboral en el marco del Proyecto.

2. 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 Seguridad Social”. A raíz de la suscripción de los Acuerdos de Préstamo BIRF 8946-EC, BIRF 9388-EC, BIRF 9776, con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, el Estado ecuatoriano ha desarrollado acciones con el fin de alcanzar dicho objetivo, a través de las responsabilidades asignadas para las instituciones ejecutoras en el marco del Manual Operativo del Proyecto- MOP.

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

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **Crisis y emergencia.** Hace referencia a la atención de una contingencia a través de la definición de un plan de emergencia cuya gestión requiera de los recursos del Acuerdo de Préstamo.

La definición de estrategias y acciones que permiten operativizar estos conceptos se han venido realizando en el marco de las competencias institucionales del Ministerio de Desarrollo Humano –

MDH, la Unidad de Registro Social - URS, y el Ministerio de Salud Pública - MSP.

Con base en lo mencionado, el proyecto se estructura en torno a cuatro componentes estratégicos que abordan de manera integral los desafíos de equidad, integración, sostenibilidad y atención de crisis y emergencias. Cada componente se desagrega en subcomponentes específicos que en la gestión se traducen en actividades claves a ser gestionadas por las instituciones ejecutoras responsables. Esta arquitectura programática permite una implementación coordinada y orientada a resultados, alineada con los principios de eficiencia, inclusión y resiliencia del sistema de protección social.

Cuadro 2 Componentes y subcomponentes del Proyecto.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	RESPONSABLE
Componente 1: Equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados dentro de la Red de Protección Social.	Subcomponente 1.1: Mejoras en el Registro Social	URS
	Subcomponente 1.2: Mejorar la integración entre los programas seleccionados de la Red de Protección Social.	MDH - MSP
Componente 2: Asistencia técnica para el desarrollo de capacidades, monitoreo y evaluación	Subcomponente 2.1: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Equidad	URS
	Subcomponente 2.2: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Integración	MDH
	Subcomponente 2.3: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Sostenibilidad	MDH
	Subcomponente 2.4: Asistencia técnica para apoyar actividades de coordinación, monitoreo y evaluación del Proyecto	MDH (Parcial) – INEC URS (Parcial)
	Subcomponente 2.5: Asistencia técnica para apoyar las actividades de coordinación, seguimiento y evaluación del Ministerio de Salud.	MSP
Componente 3: Protección social a través de transferencias monetarias	Transferencia del Bono de Desarrollo Humano y Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable para núcleos familiares en extrema pobreza y pobreza y Bono 1000 días BMD, entre el 01 de julio 2022 al 31 de mayo de 2024.	MDH
Componente 4: Atención Emergencias	Transferencia del Bono de Contingencias para personas afectadas por eventos de origen natural o antrópico u otros bienes/servicios destinados a la emergencia.	MDH

El proyecto Red de Protección Social abarca los siguientes componentes:

- **Componente 1. Equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados dentro de la Red de Protección Social.**

Tiene como objetivo mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los programas seleccionados de la Red de Protección Social. Para ello, se enfoca en tres áreas clave: 1) el fortalecimiento del Registro Social como herramienta esencial para garantizar una asignación

equitativa de beneficios; 2) el incremento del acceso a transferencias monetarias y servicios sociales complementarios para familias en situación de pobreza con niños menores de tres años; y 3) la promoción del acceso a servicios priorizados de salud dirigidos a gestantes y niñas/os menores de 2 años (control prenatal, control niño sano, esquema de vacunación), orientados a la prevención y atención de la desnutrición crónica infantil.

- **Componente 2. Asistencia técnica para el desarrollo de capacidades, monitoreo y evaluación.**

Se orienta a la ejecución de actividades de asistencia técnica que permiten el cumplimiento de los objetivos definidos en el componente 1.

- **Componente 3. Protección Social a través de Transferencia Monetaria para núcleos familiares.**

Está orientado a financiar la entrega de transferencias monetarias dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad, como un mecanismo clave para reducir brechas de pobreza. Este componente hace referencia, de manera específica, a la provisión de Transferencias Monetarias a hogares en situación de pobreza, elegibles del BDH y BDH-V, que fueron altamente afectados por la crisis económica y sanitaria ante el COVID-19; así como al financiamiento del Bono Mil Días.

- **Componente 4. Atención a emergencias.**

Este componente tiene como finalidad el atender emergencias de origen natural y/o antrópico, declaradas por el Gobierno Nacional. Su gestión se realiza a través de la preparación y adopción de un manual CERC, así como de un Plan de Acción de Emergencia.

Debido a los objetivos y alcance del Proyecto, su implementación se realiza a nivel nacional priorizando a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad.

El Proyecto Red de Protección Social se encuentra elaborado de conformidad con el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial. Según lo establecido en el Estándar Ambiental y Social 2 – EAS 2, sobre Condiciones Laborales, los organismos de ejecución del proyecto deben garantizar un trato justo, seguro y equitativo a todos los trabajadores vinculados a su implementación. Esto implica asegurar el cumplimiento de normas de salud y seguridad ocupacional, prevenir el trabajo infantil y el trabajo forzoso, promover la no discriminación y la igualdad de oportunidades, así como establecer mecanismos accesibles y eficaces para la atención de quejas y reclamos laborales.

El presente Procedimiento de Gestión Laboral tiene como finalidad operacionalizar las obligaciones establecidas en el Estándar Ambiental y Social 2 (EAS2) para todos los trabajadores vinculados al Proyecto, incluidos aquellos del Ministerio de Desarrollo Humano (MDH), del Ministerio de Salud Pública (MSP) y de la Unidad de Registro Social (URS), así como el personal contratado por terceros. En este sentido, el procedimiento complementa -y no reemplaza- las disposiciones laborales, de talento humano y de seguridad y salud ocupacional vigentes en cada una de estas instituciones, y se aplica exclusivamente al ámbito de implementación del Proyecto Red de Protección Social.

3. DESCRIPCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROYECTO.

En el marco del proyecto, se identificarán y gestionarán adecuadamente los distintos tipos de trabajadores conforme el EAS2 del Banco Mundial. A continuación, se describe la tipología prevista:

Cuadro 3. Tipología de trabajadores según el EAS2

Tipo de trabajador	Descripción
Trabajadores directos del proyecto	Personal técnico y administrativo contratado directamente por las Unidades de Implementación del Proyecto (UIP) del MDH, MSP y URS. Incluye especialistas, coordinadores, personal de monitoreo y supervisión, así como personal de apoyo logístico que trabaje bajo dirección del proyecto.
Trabajadores contratados por terceros	Personal vinculado al proyecto a través de contratistas, firmas consultoras u operadores de servicios. Incluye técnicos de campo, encuestadores, facilitadores, capacitadores y personal de apoyo operativo contratado por terceros para ejecutar actividades específicas (levantamiento de información, capacitación, asistencia técnica, entre otros).
Trabajadores comunitarios	Personas miembros de comunidades o grupos locales que puedan ser movilizadas temporalmente para brindar apoyo logístico, convocatorias, acompañamiento territorial u otras tareas menores. Su vinculación es voluntaria y no contractual, aunque se garantizarán condiciones seguras y justas durante su participación.
Funcionarios públicos asignados al proyecto	Personal del MDH, MSP o URS que, sin ser financiado por el proyecto, participa activamente en su ejecución mediante la asignación formal de funciones o responsabilidades. Aunque no están bajo la responsabilidad contractual del proyecto, su inclusión es relevante para fines de coordinación y cumplimiento de normas laborales y de seguridad.

El PGL reconoce que los riesgos laborales, sociales y operativos difieren sustancialmente entre el personal con funciones administrativas y aquel que desarrolla actividades en territorio. En consecuencia, las medidas de prevención, seguimiento y atención de quejas laborales se ajustan al ámbito de desempeño de cada grupo, priorizando acciones específicas para el personal que interactúa de manera directa con población en situación de vulnerabilidad.

Bajo este esquema, a continuación, se realiza una breve descripción de los trabajadores que permiten la implementación del Proyecto, desde cada unidad ejecutora.

3.1. MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO.

La implementación del Proyecto Red de Protección Social se logra, entre otros elementos, a través de la prestación de servicios de inclusión económica y de inclusión social. Así, al hablar del talento humano que permite la prestación de estos servicios es preciso tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Servicios de inclusión social.** El alcance del proyecto hace referencia específica a la prestación de servicios de desarrollo infantil integral, específicamente a la modalidad Centros de Desarrollo Infantil y Creciendo con nuestros hijos. En este sentido, al referirnos al talento humano que interviene en esta gestión se hará alusión a las denominadas *Unidades de atención CDI*, donde se enmarcan las labores que desempeñan las Coordinadoras CDI y las Educadoras CDI; Por otro lado, en el caso de los servicios CNH, la operación de las unidades de atención se realiza a través de las Educadoras Familiares.
- **Servicios de inclusión económica.** Las intervenciones consideradas en el alcance del Proyecto hacen referencia al pago de las transferencias monetarias BDH y BDHv. En esta instancia, es preciso mencionar que el pago de las transferencias monetarias se realiza a través de concentradores, por lo que lo referente a la gestión laboral de estas entidades radica en las políticas propias de cada empresa. Empero de ello, se ha considerado importante incluir en este análisis, el rol del personal de los Balcones de Servicios del MDH, cuya principal actividad radica en brindar información, asistencia y ayuda a los usuarios de las transferencias monetarias.

Bajo este esquema, y considerando la tipología expuesta previamente, los trabajadores del MDH se organizan de la siguiente manera:

Cuadro 4. Trabajadores MDH

TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	FUNCIONES PRINCIPALES	ÁMBITO DE DESEMPEÑO	NÚMERO
Trabajadores directos del proyecto	Gerente	Coordinación, planificación, monitoreo, reporte y supervisión de actividades del Proyecto	Administrativo	1
	Consultores externos - Especialistas	Elaboración de estudios, diagnósticos, instrumentos de gestión, asesoría técnica	Administrativo	7
	Analistas	Gestión, planificación, monitoreo, reporte y supervisión de actividades del Proyecto	Administrativo	4
Trabajadores contratados por terceros	Firmas consultoras, consultores/as, y demás contratistas vinculados a la	Ejecución de asistencias técnicas, estudios, capacitaciones,	Administrativo y/o territorial según contrato.	No determinado.

	gestión de asistencias técnicas.	desarrollo de productos técnicos		
Funcionarios públicos vinculados a la gestión del proyecto	Coordinadoras CDI	Atención a usuarios, levantamiento de información, participación comunitaria, operativización de servicios	Territorial / Administrativo local	1.990
	Educadoras CDI			9148
	Educadoras familiares CNH			4714
	Personal de Balcón de Servicios			104

Fuente y Elaboración: UIP-MDH, 2025

3.2. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

En el marco del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI), los Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS) son responsables de brindar atención en territorio. Para fortalecer la provisión de los servicios incluidos en el paquete priorizado —esquema de vacunación, control prenatal y control del niño sano—, el Proyecto Red de Protección Social financió la contratación de 915 profesionales de la salud (médicos/as generales o especialistas en medicina familiar, enfermeros/as y obstetras) destinados a reforzar la capacidad operativa del Primer Nivel de Atención.

Los trabajadores del MSP se organizan de la siguiente manera:

Cuadro 5. Trabajadores MSP

TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	FUNCIONES PRINCIPALES	ÁMBITO DE DESEMPEÑO	NÚMERO
Trabajadores directos del proyecto	Consultor externo – Coordinador	Coordinación, planificación, monitoreo, reporte y supervisión de actividades del Proyecto	Administrativo	1
	Consultores externos - Especialistas	Elaboración de estudios, diagnósticos, instrumentos de gestión, asesoría técnica A&S, asesoría financiera, asesoría legal, asesoría en adquisiciones, asesoría estadística	Administrativo	5

Trabajadores contratados por terceros	Firmas consultoras, consultores/as, y demás contratistas vinculados a la gestión de asistencias técnicas.	Ejecución de asistencias técnicas, estudios, capacitaciones, desarrollo de productos técnicos	Administrativo y/o territorial según contrato.	No determinado.
Funcionarios públicos vinculados a la gestión del proyecto	Enfermera/o	Atención a usuarios, levantamiento de información, participación comunitaria, operativización de servicios	Territorial / Administrativo local	822
	Especialista en medicina familiar			37
	Médica/o general			26
	Obstetrix/obstetra			30

Fuente y Elaboración: UIP-MSP, 2025

Conforme a la tipología definida en el Cuadro 4, los seis consultores externos—especialistas financiados por el Proyecto se consideran trabajadores directos del proyecto. Por su parte, las 915 personas profesionales de enfermería, medicina familiar, medicina general y obstetricia corresponden a funcionarios públicos vinculados a la gestión del Proyecto. La mayoría de este personal desarrolla sus funciones en el primer nivel de atención, con un componente predominante de trabajo en territorio en el marco del MAIS-FCI.

Los profesionales de la salud tienen que cumplir con el MAIS-FCI, por lo que deberán tener un enfoque comunitario y brindar el conjunto de prestaciones en diferentes modalidades de atención: intramural, extramural. Entre las estrategias nacionales para la prestación de los servicios de salud, se destacan:

- Búsqueda activa de población meta
- Identificación de población meta
- Captación de población meta
- Registro y georreferencia de población meta
- Realizar control de niño sano
- Realizar control de mujer embarazada
- Entrega de paquete priorizado
- Seguimiento del cumplimiento de paquete priorizado
- Asesoría en nutrición saludable

3.3. UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL – URS

Por Decreto Ejecutivo Nro. 712 de 11 de abril de 2019, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 480 de 02 de mayo del 2019, se creó la Unidad del Registro Social, como la entidad encargada de la administración y mantenimiento de los sistemas que permitan la gestión del Registro Social, y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos del mismo, a partir de la información obtenida en territorio de la población objetivo, en

especial de aquellos hogares en condiciones de pobreza y extrema pobreza.

De acuerdo con el diseño del Proyecto, *Componente 1. Mejorar la equidad, integración y sostenibilidad de los Programas Sociales Seleccionados, subcomponente 1.1 “Mejora del Registro Social”* y para cumplimiento de sus fines y objetivos, se activaron los operativos de levantamientos y actualización masiva de información a nivel nacional.

El Proyecto define la participación de las Instituciones de Educación Superior y/o sus Empresas Públicas (IES-EP), mismas que bajo la figura de operadoras y como aliados estratégicos (AE) así denominadas en la Norma Técnica de la URS, luego de sendos procesos de licitación (aplicando las Regulaciones para Adquisiciones del Banco Mundial), fueron contratadas para brindar el servicio de no consultoría y levantar las encuestas a hogares en territorio. Por lo tanto, estas operadoras han requerido contratar a su vez personal técnico y operacional (especialistas y brigadistas) para llevar adelante los operativos.

Bajo este esquema de operación, las tareas de seguimiento y supervisión para el aseguramiento continuo de la calidad de los operativos, las lleva adelante por la gestión directa la Unidad del Registro Social, a través del personal técnico que ha sido vinculado al proyecto por contratos ocasionales, regulados por la LOSEP.

La metodología de trabajo y desarrollo de los operativos ha sido definida por la Unidad del Registro Social y es aplicada por las operadoras para cada intervención, según la modalidad de levantamiento, a saber: barrido territorial, demanda controlada o visita domiciliaria.

Cabe mencionar que, a partir de junio de 2023, la Unidad del Registro Social, cuenta con un registro de operadoras certificadas.

Bajo este esquema, y considerando la tipología expuesta previamente, los trabajadores de la URS se organizan de la siguiente manera:

Cuadro 6. Trabajadores URS

TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	FUNCIONES PRINCIPALES	ÁMBITO DE DESEMPEÑO	NÚMERO AÑO 2025
Trabajadores directos del proyecto	Gerente	Coordinación, planificación, monitoreo, reporte y supervisión de actividades del Proyecto	Administrativo	1
	Consultores externos - Especialistas	Elaboración de estudios, diagnósticos, instrumentos de gestión, asesoría técnica		3
	Analistas	Gestión, planificación, monitoreo, reporte y supervisión de actividades del Proyecto		3

TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	FUNCIONES PRINCIPALES	ÁMBITO DE DESEMPEÑO	NÚMERO AÑO 2025
Trabajadores contratados por terceros	Contratistas vinculados a la gestión del proyecto	Ejecución de contratos de prestación de servicios (levantamiento de información principalmente) y adquisición de bienes vinculados al cumplimiento de los objetivos del Proyecto.	Administrativo y/o territorial según contrato.	627
Funcionarios públicos vinculados a la gestión del proyecto	Analista de proyecto 1	Levantamiento de información, validación de información, capacitación y gestión del Proyecto en general, según corresponda conforme la naturaleza de cada contrato.	Territorial / Administrativo local según corresponda conforme la naturaleza de cada contrato.	6
	Analista de proyecto 2			6
	Analista de proyecto 3			5
	Asistente de proyecto			2
	Especialista de proyecto			9
	Técnico de proyectos			9

Fuente y Elaboración: UIP-URS, 2025

4. POSIBLES RIESGOS LABORALES CLAVE

En función de la naturaleza de las actividades previstas por el Proyecto —que combinan acciones administrativas, prestación de servicios, trabajo territorial, acompañamiento comunitario y articulación interinstitucional— se identifican diversos riesgos laborales potenciales que podrían afectar a los trabajadores directos del Proyecto, así como a consultores y personal contratado por terceros. Estos riesgos varían según el tipo de función desempeñada (administrativa o territorial) y el ejecutor responsable, y requieren medidas de prevención, mitigación y seguimiento diferenciadas.

- Riesgos laborales por factores físicos, químicos y biológicos

El Proyecto contempla actividades que, especialmente en el caso del personal vinculado a la prestación de servicios de salud y al trabajo comunitario, implican exposición a factores físicos, químicos y biológicos. Entre estos se incluyen el contacto con ambientes potencialmente contaminados, la exposición a agentes biológicos durante la atención directa a población usuaria, y condiciones físicas del entorno (ventilación, iluminación, ergonomía e infraestructura).

Estos riesgos pueden derivar en afectaciones a la salud ocupacional si no se cuenta con condiciones adecuadas de bioseguridad, protocolos institucionales actualizados, equipamiento de protección personal y espacios físicos que cumplan con estándares mínimos de seguridad y salubridad. La evaluación de este tipo de riesgos resulta particularmente relevante para el personal del MSP y para aquellos trabajadores que desarrollan actividades en territorio o en establecimientos de atención al público.

- Riesgos asociados al transporte y la movilización para actividades territoriales

Las actividades del Proyecto incluyen visitas domiciliarias, levantamiento de información en campo, acompañamiento comunitario y coordinación interinstitucional en territorio. Estas acciones implican riesgos asociados al transporte y la movilización de los trabajadores, tales como accidentes de tránsito, desplazamientos en zonas de difícil acceso, condiciones climáticas adversas y limitaciones en la infraestructura vial.

Asimismo, la falta de planificación adecuada de rutas, horarios y medios de transporte puede incrementar la exposición a situaciones de inseguridad. En este contexto, resulta necesario considerar medidas preventivas orientadas a garantizar condiciones seguras de movilización, especialmente para el personal que realiza trabajo territorial de manera recurrente.

- Riesgos psicosociales, violencia y discriminación

El Proyecto interactúa de manera directa con población en situación de vulnerabilidad, lo que puede generar una carga emocional significativa para los trabajadores, particularmente aquellos que realizan atención directa, acompañamiento social o trabajo comunitario. Esta carga, sumada a contextos territoriales complejos, puede dar lugar a riesgos psicosociales como estrés laboral, desgaste emocional y agotamiento.

Adicionalmente, la ausencia o debilidad de regulaciones claras, procesos de capacitación y mecanismos efectivos de prevención puede incrementar el riesgo de situaciones de violencia, acoso, discriminación o trato irrespetuoso en el entorno laboral, tanto entre trabajadores como en la interacción con la población usuaria. Estos riesgos pueden afectar no solo el bienestar del personal, sino también el adecuado desempeño y sostenibilidad del Proyecto.

5. BREVE RESEÑA DE LAS LEYES LABORALES.

5.1. 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.

5.2. 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 Orgánica 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 el 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.

5.3. 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.

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 Convenios Internacionales de la OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el 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 MDH, 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.

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.

6. PERSONAL RESPONSABLE

Esta sección identifica las funciones y responsables clave dentro del Proyecto en relación con la gestión del talento humano, tanto desde la institucionalidad del MDH, MSP y URS desde las entidades ejecutoras y los posibles contratistas o subcontratistas involucrados.

- **Contratación y administración de los trabajadores del proyecto.**

Las UIP del MDH, MSP y URS serán responsables de la contratación, gestión administrativa y seguimiento del personal técnico y administrativo vinculado directamente al proyecto dentro de sus instituciones. Esto incluye asegurar el cumplimiento de los contratos laborales, la normativa nacional y los estándares del Banco Mundial en materia de condiciones laborales.

- **Contratación y administración de contratistas y subcontratistas.**

Las UIP del MDH, MSP y URS son también responsables de coordinar los procesos de selección, contratación y supervisión de firmas consultoras, operadores o cualquier tercero que preste servicios en el marco del Proyecto. Esto incluye la verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales de dichos terceros con sus propios trabajadores, conforme a los principios del presente PGL.

- **Salud y seguridad ocupacional.**

La responsabilidad técnica sobre la gestión de salud y seguridad en el trabajo recae en las UIP del MDH, MSP y URS, con el apoyo de sus especialistas sociales, o quien cumpla sus funciones. Se asegurará que todas las entidades contratadas cuenten con protocolos de prevención de riesgos laborales, planes de contingencia, capacitación y dotación de equipos de protección personal, especialmente en actividades de campo.

- **Capacitación de los trabajadores.**

El MDH, MSP y URS, a través de sus UIP y en coordinación con las unidades institucionales correspondientes, promoverán procesos de inducción y capacitación continua para el personal del proyecto. Estos espacios formativos abarcarán temas como normas de ética laboral, salud y seguridad ocupacional, prevención de riesgos, y protocolos de atención a grupos en situación de vulnerabilidad. La modalidad (presencial, virtual u otros) y los mecanismos específicos para la capacitación se definirán en función de los recursos disponibles, las prioridades institucionales y las necesidades identificadas en cada etapa de implementación del proyecto, garantizando así la pertinencia y sostenibilidad de los procesos de formación.

- **Medidas para abordar quejas y reclamos laborales.**

El Proyecto contará con Mecanismos de Quejas Laborales específicos para cada institución

ejecutora, administrados por las UIP del MDH, MSP y URS. Estos mecanismos garantizarán un acceso sencillo para el personal y la confidencialidad en el manejo de la información. Cada contratista deberá establecer mecanismos similares o integrarse al sistema establecido por el Proyecto, asegurando la recepción, seguimiento y resolución oportuna de las quejas laborales, así como su registro y reporte.

La Unidad del Registro Social, a través de sus dependencias internas (Unidad de Administración del Talento Humano –UATH- principalmente) mantiene habilitados canales directos para que, en caso de presentarse quejas y/o reclamaciones de parte del personal vinculado al Proyecto; éstas puedan ser correctamente direccionadas y tratadas, buscando el bienestar de todos quienes directa o indirectamente, participan en el Proyecto.

Para el caso de novedades reportadas durante los procesos de levantamiento de información en territorio, los aliados estratégicos encargados, tienen la obligación de registrar dichas novedades en la bitácora respectiva y, posteriormente, remitir un informe a la Unidad del Registro Social para la gestión y tratamiento respectivo.

En octubre del 2025, la Unidad del Registro Social emitió el *PROTOCOLO PARA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS*, este instrumento detalla con claridad el procedimiento que se seguirá para atender las posibles quejas y/o reclamos que se pudiesen presentar sobre todo durante el desarrollo de los operativos de levantamiento y actualización de la información del Registro Social.

7. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

La gestión de las UIP se regirá por políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de las normativas nacionales laborales, así como los estándares del Banco Mundial establecidos en el EAS2. Estas políticas están orientadas a asegurar condiciones laborales dignas, proteger la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores, prevenir riesgos laborales significativos, y evitar prácticas de trabajo forzoso o infantil.

- **Salud y Seguridad en el trabajo.**

El Proyecto implementará medidas de prevención y mitigación de riesgos laborales de acuerdo con la legislación ecuatoriana y los lineamientos del Banco Mundial. Estas medidas incluyen:

- Evaluación periódica de riesgos laborales.
- Capacitaciones sobre prevención de accidentes, uso adecuado del equipo de protección personal y protocolos de actuación en emergencias.
- Supervisión del cumplimiento de medidas de seguridad en campo, especialmente en actividades que impliquen atención domiciliaria, levantamiento de información en territorio, o exposición a ambientes riesgosos.

El Proyecto reconoce que las actividades territoriales, incluyendo visitas domiciliarias, levantamiento de información y acompañamiento comunitario, implican riesgos diferenciados en materia de seguridad y salud, que no siempre están cubiertos de manera suficiente por las normativas institucionales generales,

usualmente orientadas a entornos administrativos o clínicos.

En este marco, el PGL establece medidas específicas de Seguridad y Salud en el trabajo – SST aplicables a las actividades en territorio, diferenciadas por tipo de riesgo, tipo de trabajador y entidad ejecutora. Estas medidas complementan sin sustituir los sistemas institucionales de SST vigentes en cada entidad ejecutora.

Cuadro 7. Riesgos en territorio

Tipo de riesgo	Actividad territorial asociada	Medidas de Salud y Seguridad en el Trabajo	Tipo de trabajador	Ejecutor responsable
Riesgos de seguridad personal (violencia, inseguridad ciudadana)	Visitas domiciliarias, acompañamiento comunitario, levantamiento de información	Planificación previa de salidas a territorio Identificación de zonas de riesgo Coordinación con niveles zonales/distritales Trabajo en pares cuando el contexto lo requiera Canales de comunicación activa durante la jornada.	Personal institucional y personal contratado por terceros	MSP, URS, MDH
Riesgos operativos (desplazamientos, clima, conectividad)	Desplazamientos a zonas rurales o de difícil acceso	Definición de horarios seguros Lineamientos para suspensión de actividades ante condiciones adversas Coordinación logística con estructuras territoriales	Personal institucional y contratistas	MSP, URS
Exposición a situaciones de violencia o conflicto social	Interacción comunitaria directa	Protocolos para retiro seguro del territorio Reporte inmediato de incidentes No obligatoriedad de continuar actividades ante riesgo identificado	Todo el personal del Proyecto	MSP, URS, MDH
Falta de información sobre riesgos y medidas preventivas	Inicio de actividades del Proyecto	Inducción obligatoria en seguridad y salud en el trabajo territorial Difusión de lineamientos específicos del Proyecto	Consultores y trabajadores contratados por terceros	MSP, URS, MDH

Incidentes o afectaciones a la salud durante actividades del Proyecto	Cualquier actividad territorial	Registro y seguimiento de incidentes Derivación a instancias institucionales de seguridad y salud en el trabajo Inclusión de información agregada en reportes semestrales	Todo el personal del Proyecto	MSP, URS, MDH
Riesgos psicosociales (estrés, carga emocional, desgaste)	Trabajo con población en situación de vulnerabilidad (gestantes, NNA, hogares en pobreza)	Acceso a espacios de contención y apoyo psicosocial Sensibilización sobre autocuidado y manejo de estrés Posibilidad de reportar afectaciones emocionales a través del MQR para trabajadores	Personal institucional y consultores	MSP, URS, MDH

Las medidas de salud y seguridad en el trabajo descritas constituyen un marco mínimo de prevención y gestión de riesgos para las actividades territoriales del Proyecto. Su implementación será objeto de seguimiento periódico por parte de los equipos responsables y de los especialistas sociales de cada entidad ejecutora, quienes podrán proponer ajustes en función de la evolución del Proyecto, la identificación de riesgos emergentes o las lecciones aprendidas durante la ejecución.

Asimismo, cualquier incidente o afectación relevante será documentado y considerado en los procesos de reporte y mejora continua, en coherencia con los principios del EAS2 y con el compromiso del Proyecto de garantizar condiciones de trabajo seguras, dignas y respetuosas para todo el personal involucrado.

- **Abordaje de riesgos importantes de seguridad.**

En caso de identificarse riesgos de seguridad significativos, como la exposición a violencia durante actividades en campo, movilización en zonas de difícil acceso, o conflictos sociales, se aplicarán las siguientes medidas:

- Evaluación previa de seguridad territorial antes de la ejecución de actividades.
- Coordinación con autoridades locales o personal de seguridad institucional en zonas de riesgo.
- Reasignación o reprogramación de actividades si se considera que la seguridad de los trabajadores está comprometida.

- **Prevención del trabajo forzoso.**

No se permitirá ningún tipo de trabajo forzoso, coercitivo o involuntario en el marco del Proyecto.

Los contratos deberán contener cláusulas claras sobre las condiciones de trabajo, derechos de los trabajadores, y mecanismos para presentar quejas. Se realizarán controles aleatorios para verificar el cumplimiento de estas disposiciones, tanto en contrataciones directas como a través de firmas consultoras o subcontratistas.

8. EDAD PARA TRABAJAR

El Proyecto, en cumplimiento con la Estándar Ambiental y Social 2 (EAS 2) del Banco Mundial y en estricta observancia de la normativa nacional ecuatoriana (incluyendo el Código del Trabajo, la Constitución de la República del Ecuador, y los acuerdos ministeriales vigentes del Ministerio del Trabajo), establece las siguientes disposiciones orientadas a prevenir el trabajo infantil y garantizar condiciones laborales adecuadas para jóvenes trabajadores:

- **Edad mínima para trabajar.**

Conforme al artículo 46 de la Constitución del Ecuador y el artículo 134 del Código del Trabajo, la edad mínima para trabajar es de 15 años, siempre que se cumplan condiciones especiales de protección. No obstante, el Proyecto ha establecido como política interna una edad mínima de 18 años considerando las condiciones de trabajo vinculadas a movilización territorial, atención comunitaria y exposición a riesgos psicosociales y sanitarios.

Por tanto, no se permitirá la contratación de personas menores de 18 años para ninguna actividad relacionada directa o indirectamente con el Proyecto, sea como personal directo, consultores, contratistas, u otros.

- **Verificación de la edad de los trabajadores.**

Todas las unidades responsables (UIP del MDH, MSP, URS, sus unidades encargadas de la administración del talento humano, en caso de requerirse, así como contratistas y subcontratistas) deberán verificar la edad de los trabajadores durante el proceso de selección, previo al inicio de sus funciones.

- **Procedimiento en caso de detección de menores de edad.**

En caso de detectarse la incorporación de una persona menor de 18 años, se deberá aplicar el siguiente procedimiento:

1. Suspensión inmediata de cualquier actividad laboral en la que esté participando el menor;
2. Notificación formal a la Unidad de Implementación del Proyecto;
3. Revisión y ajuste del proceso de contratación que permitió la omisión;
4. Documentación del caso como parte del sistema de gestión laboral y del informe de cumplimiento de la EAS2.

Este procedimiento se aplicará tanto para trabajadores directos como para aquellos empleados por terceros.

- **Evaluación de riesgos para trabajadores jóvenes (entre 18 y 21 años)**

Aunque legalmente se permite la contratación de trabajadores mayores de 18 años, el Proyecto implementará una evaluación de riesgos específica para trabajadores entre los 18 y 21 años, conforme a lo previsto en el artículo 137 del Código del Trabajo, que establece la obligación de los empleadores de adaptar las condiciones laborales a la edad y condiciones físicas del trabajador.

Esta evaluación tendrá en cuenta:

- Exposición a riesgos físicos, químicos o biológicos.
- Actividades de atención domiciliaria en zonas de difícil acceso o con condiciones de inseguridad.
- Jornadas de trabajo extendidas o esfuerzo físico excesivo.

En función de esta evaluación, se podrán implementar medidas como:

- Asignación de tareas menos expuestas.
- Supervisión adicional.
- Capacitación en prevención de riesgos.
- Acceso preferente a seguros de salud ocupacional.

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Proyecto reconoce que garantizar condiciones laborales adecuadas y justas es esencial para la gestión eficiente del talento humano. Por tanto, se cumplirán las disposiciones establecidas en el EAS2 del Banco Mundial, así como con la normativa laboral ecuatoriana, especialmente lo dispuesto en el Código del Trabajo, la Constitución de la República del Ecuador y los lineamientos del Ministerio del Trabajo.

- **Salarios, horarios y disposiciones laborales aplicables**

Todos los trabajadores contratados bajo el marco del Proyecto —ya sean trabajadores directos, contratados por terceros, o servidores públicos— recibirán remuneraciones que:

- Cumplan, al menos, con el salario básico unificado vigente, o superiores si la naturaleza del cargo, experiencia o modalidad contractual lo exige.
- Estén en concordancia con las escalas salariales del Ministerio de Economía y Finanzas, para el caso de funcionarios públicos.
- Sean consistentes con las tarifas del mercado en procesos de contratación de consultorías financiadas por organismos multilaterales.
- Se otorguen en cumplimiento de los plazos establecidos en los contratos, de manera puntual y transparente.

En cuanto a los horarios:

- La jornada laboral ordinaria será de 8 horas diarias y 40 horas semanales, conforme lo establece la normativa vigente.
- Para actividades que requieran atención territorial o extensión horaria se actuará conforme al marco legal vigente.

Otros términos y condiciones específicos del proyecto

- **Modalidades contractuales:** El Proyecto aplicará diversas modalidades, incluyendo contratos ocasionales, nombramientos provisionales, contratos por servicios profesionales (consultorías), contratos por prestación de servicios de terceros, y otras permitidas por la ley ecuatoriana y los procedimientos del Banco Mundial.
- **Prestaciones sociales:** Los trabajadores con relación de dependencia tendrán derecho a afiliación obligatoria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), décimos, vacaciones, y demás beneficios establecidos legalmente. En el caso de consultores y trabajadores independientes, se fomentará su afiliación voluntaria.
- **Condiciones específicas para trabajo en campo:** Para trabajadores que realicen actividades territoriales se reconocerán las condiciones especiales como: movilización, pernoctaciones, alimentación, gastos de campo y riesgos asociados.
- **Garantías de protección laboral:** En todos los casos se promoverá el principio de no discriminación, equidad de género y respeto a la diversidad, así como el derecho a un ambiente laboral libre de violencia, acoso o represalias.

10. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

En cumplimiento del EAS2 del Banco Mundial, el PGL establece Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos específico para los trabajadores del Proyecto Red de Protección Social, en el ámbito de acción de cada institución ejecutora, diferenciado y separado del mecanismo de atención a beneficiarios y ciudadanía descrito en el Plan de Participación de Partes Interesadas.

Estos mecanismos tienen como objetivo proporcionar a todos los trabajadores del Proyecto, incluyendo personal directo, consultores y trabajadores contratados por terceros, un canal seguro, accesible, confidencial y libre de represalias, que permita presentar quejas, reclamos o inquietudes relacionadas con sus condiciones laborales, el entorno de trabajo, el trato recibido o situaciones de riesgo, incluyendo casos sensibles como violencia basada en género, explotación, abuso o acoso sexual.

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto se implementará a partir de los mecanismos laborales institucionales existentes en el MDH, MSP y la Unidad de Registro Social, los cuales se articularán bajo procedimientos comunes definidos en el presente PGL, con criterios homogéneos de registro, seguimiento, confidencialidad y reporte para el Proyecto.

Los mecanismos de atención de quejas y reclamos se basarán en los siguientes lineamientos operativos:

- Gestión oportuna y trazable, desde la recepción hasta el cierre de cada caso.

- Trato respetuoso, digno y sin discriminación hacia las personas que presentan quejas o reclamos.
- Difusión activa y accesibilidad del mecanismo entre el personal vinculado al Proyecto.
- Registro y documentación sistemática de las quejas recibidas, utilizando códigos únicos de seguimiento.
- Confidencialidad de la información, con especial énfasis en casos sensibles.
- Pertinencia cultural, considerando contextos territoriales y socioculturales diversos.

En el caso de los servidores públicos de las entidades ejecutoras que precisen presentar una queja o reclamo de cualquier índole, se priorizarán los canales institucionales existentes, esto es a través de 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.

10.1. Ministerio de Desarrollo Humano

En el marco del Proyecto Red de Protección Social y en cumplimiento del Estándar Ambiental y Social 2 del Banco Mundial, el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto en el MDH se implementará considerando la naturaleza del vínculo laboral, diferenciando dos canales específicos, complementarios entre sí:

▪ Canal 1. Funcionarias y funcionarios públicos del MDH

Para las y los servidores públicos del MDH vinculados a la ejecución del Proyecto, el mecanismo de quejas y reclamos se gestionará conforme a la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público, expedida mediante Acuerdo Ministerial N.º MDT-2018-0138, así como a los procedimientos internos vigentes de la institución:

“El objetivo de la medición del clima laboral, es el conocer en forma técnica y sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el objeto de elaborar planes que permitan corregir de manera priorizada los factores críticos identificados que afecten el compromiso y la productividad del servidor, esto a fin de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía.”

Las quejas y reclamos se presentarán a través de los canales formales de comunicación interna, principalmente el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, dirigidos a las instancias competentes (Dirección de Administración del Talento Humano).

Este canal garantizará confidencialidad, trato respetuoso, ausencia de represalias y seguimiento institucional, en concordancia con la normativa nacional y los principios del EAS2.

Para la gestión de este canal se propone el siguiente flujo a manera referencial:

Cuadro 8. Flujo MQR laboral – MDH para servidores públicos

N°	Etapas	Acción	Responsable	Plazo referencial
1	Presentación de la queja	Ingreso de la queja o reclamo por parte del servidor público a través de los canales formales establecidos (Sistema de Gestión Documental – Quipux u otros definidos por la UATH).	Servidor/a público/a del MDH	Día 0
2	Recepción institucional	Recepción formal de la queja por la Unidad de Administración del Talento Humano, conforme a la Norma Técnica de Clima Laboral y Cultura Organizacional.	UATH – MDH	Hasta 2 días hábiles
3	Registro	Registro de la queja en el sistema institucional correspondiente y asignación de número de trámite o código de seguimiento.	UATH – MDH	Hasta 3 días hábiles
4	Notificación al Proyecto	Comunicación al Especialista Social del Proyecto sobre la existencia de una queja vinculada al personal del Proyecto, resguardando la confidencialidad de la información sensible.	UATH – MDH	Hasta 3 días hábiles
5	Clasificación del caso	Análisis preliminar del tipo de queja (clima laboral, acoso laboral, condiciones de trabajo, VBG / SEA/SH u otros).	UATH – MDH, con acompañamiento del Especialista Social	Hasta 5 días hábiles
6	Derivación interna	Derivación a las instancias competentes (jefaturas, comités internos, asesoría jurídica u otros), de acuerdo con la normativa vigente.	UATH – MDH	Hasta 5 días hábiles
7	Gestión del caso	Análisis, investigación y definición de medidas correctivas, preventivas o disciplinarias, según corresponda.	Instancias competentes del MDH, con seguimiento del Especialista Social	Hasta 20 días hábiles*

8	Comunicación de resultados	Comunicación formal al servidor público sobre las conclusiones del proceso y las medidas adoptadas.	UATH – MDH	Hasta 5 días hábiles posteriores al análisis
9	Verificación y cierre	Verificación del cierre del caso y, cuando aplique, validación de conformidad del servidor público.	UATH – MDH, con conocimiento del Especialista Social	Hasta 5 días hábiles
10	Registro de cierre	Archivo del expediente y cierre administrativo del caso en los sistemas institucionales.	UATH – MDH	Inmediato
11	Consolidación y reporte	Incorporación de información agregada y anonimizada sobre quejas laborales del Proyecto en los reportes semestrales al UIP y Banco Mundial.	Especialista Social del MDH / UIP	Semestral

Para la gestión de este canal, el Especialista Social del MDH cumple con los siguientes roles:

- Funciona como punto focal del Proyecto ante la UATH para temas de quejas laborales.
- Asegura la articulación entre el mecanismo institucional del MDH y el MQR del Proyecto.
- Da seguimiento a los plazos y a la correcta aplicación del EAS2.
- Consolida información agregada y anonimizada para los reportes semestrales al Banco Mundial.
- Verifica que los casos sensibles cuenten con tratamiento diferenciado, confidencial y sin represalias.

El flujo operativo definido para la atención de quejas y reclamos presentados por servidores públicos del Ministerio de Desarrollo Humano se establece como un marco procedimental orientativo, aplicable en el contexto del Proyecto Red de Protección Social y en concordancia con la normativa nacional vigente, particularmente la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público, así como con los requerimientos del EAS2 del Banco Mundial.

La aplicación de las acciones previstas en este flujo podrá estar sujeta a ajustes operativos, en función del volumen, naturaleza y nivel de complejidad de las quejas y reclamos recibidos, así como de las capacidades institucionales y carga operativa de la Unidad de Administración del Talento Humano - UATH del MDH, instancia competente para la gestión de estos procesos conforme a sus atribuciones legales. Dichos ajustes se realizarán respetando los principios de confidencialidad, trato digno, no discriminación y prohibición de represalias.

En este marco, la implementación del flujo propuesto dependerá de la coordinación interinstitucional y de la disponibilidad operativa de la UATH, considerando que su participación se desarrolla dentro del ejercicio regular de sus funciones. El acompañamiento del Proyecto, a través de su Especialista Social, se orientará exclusivamente a funciones de articulación, seguimiento y reporte, sin sustituir ni interferir en las responsabilidades propias de la unidad competente.

De manera complementaria, y en función de los aprendizajes derivados de la implementación del Proyecto, se prevé que el flujo pueda ser revisado y fortalecido progresivamente, incluyendo el análisis de mecanismos que permitan mejorar la trazabilidad, estandarizar tiempos de atención y, cuando sea institucionalmente viable, avanzar hacia soluciones de gestión más sistematizadas. Hasta tanto se definan e implementen dichas mejoras, el flujo descrito se aplicará como procedimiento referencial, sin perjuicio de las disposiciones administrativas que, de manera justificada, adopte el MDH en el marco de sus competencias.

▪ **Canal 2. Consultores y trabajadores contratados por terceros**

Para consultores, personal contratado por terceros y otros trabajadores no sujetos al régimen del servicio público, el MDH habilitará un canal específico de recepción de quejas y reclamos, mediante un correo electrónico institucional definido exclusivamente para este fin, el cual será difundido de manera clara y accesible durante los procesos de contratación e inducción al Proyecto.

Este canal permitirá la presentación de quejas relacionadas con condiciones laborales, trato recibido, ambiente de trabajo, incumplimientos contractuales, o situaciones sensibles, garantizando confidencialidad, protección frente a represalias y trazabilidad del proceso.

Flujo operativo del canal de correo electrónico para consultores y trabajadores contratados por terceros será el siguiente:

Cuadro 9. Flujo MQR laboral – MDH para consultores y trabajadores contratados por terceros.

N°	Etapa	Acción	Responsable	Plazo referencial
1	Recepción	Recepción de la queja o reclamo a través del correo electrónico institucional habilitado para trabajadores del Proyecto.	Especialista Social del MDH	Día 0
2	Registro	Registro de la queja en el sistema interno de control del Proyecto, asignación de código único de seguimiento y resguardo de la información.	Especialista Social del MDH	Hasta 2 días hábiles
3	Acuse de recibo	Envío de confirmación de recepción al trabajador, informando el inicio del proceso, plazos estimados y código de seguimiento.	Especialista Social del MDH	Hasta 2 días hábiles
4	Clasificación del caso	Análisis preliminar de la naturaleza de la queja (administrativa, contractual, condiciones laborales, trato, EyAS/Asx u otros casos sensibles).	Especialista Social del MDH	Hasta 3 días hábiles

5	Derivación	Derivación formal del caso a la unidad competente (administrativa, contractual, jurídica o especializada), garantizando confidencialidad y enfoque de no represalia.	Especialista Social del MDH	Hasta 5 días hábiles
6	Análisis y gestión	Evaluación técnica del caso, definición e implementación de acciones correctivas o preventivas, y coordinación interinstitucional si aplica.	Unidad competente del MDH, con acompañamiento del Especialista Social	Hasta 15 días hábiles ¹
7	Comunicación de la respuesta	Comunicación formal al trabajador sobre los resultados del análisis y las acciones adoptadas.	Especialista Social del MDH	Hasta 3 días hábiles posteriores al análisis
8	Verificación de cierre	Verificación de conformidad o satisfacción del trabajador, cuando corresponda, y validación del cierre del caso.	Especialista Social del MDH	Hasta 5 días hábiles
9	Registro de cierre	Registro del cierre del caso, archivo de respaldo documental y actualización de la base del MQR del Proyecto.	Especialista Social del MDH	Inmediato al cierre
10	Consolidación y reporte	Consolidación de información agregada y anonimizada de quejas y reclamos, e incorporación en los reportes semestrales del Proyecto (UIP y Banco Mundial).	Especialista Social del MDH / UIP	Semestral

Bajo este esquema, el Especialista Social del MDH cumple los siguientes roles:

- Actúa como punto focal del MQR del Proyecto dentro del MDH.
- Garantiza la trazabilidad completa de los casos desde la recepción hasta el cierre.
- Asegura la articulación con unidades técnicas, administrativas y la UIP.
- Supervisa la aplicación del enfoque de derechos, no represalia y confidencialidad.

10.2. Ministerio de Salud Pública

¹ En casos relacionados con violencia basada en género, explotación, abuso o acoso sexual, se activarán rutas especializadas de atención y derivación, priorizando la confidencialidad, la seguridad y el enfoque centrado en la persona sobreviviente. Estos casos no seguirán los flujos administrativos ordinarios.

La atención de quejas y reclamos del personal encargado de la prestación de servicios de salud se rige por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su Reglamento General. El artículo 22 de la LOSEP establece, entre los deberes de las y los servidores públicos, la obligación de poner en conocimiento de su superior inmediato cualquier hecho que pueda causar perjuicio a la administración, lo que habilita la presentación de quejas o reclamos. A su vez, el Reglamento General determina que la Unidad de Administración del Talento Humano (UATH) es responsable de vigilar el cumplimiento de los derechos, deberes y prohibiciones que rigen a dichos servidores.

En coherencia con este marco normativo y con el Estándar Ambiental y Social 2 (EAS2) del Banco Mundial, el Ministerio de Salud Pública implementará el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto, diferenciando dos canales complementarios de acuerdo con la naturaleza del vínculo laboral:

Canal 1. Funcionarios públicos del MSP vinculados al Proyecto

Este canal se aplica a las/los profesionales de enfermería, medicina familiar, medicina general y obstetricia que ejecutan el paquete priorizado de salud en el marco del Proyecto. Las quejas y reclamos de este grupo se gestionarán a través de los medios formales de comunicación interna del MSP, principalmente el Sistema de Gestión Documental – QUIPUX y el correo electrónico institucional, dirigidos a las unidades competentes (UATH, jefaturas inmediatas, direcciones responsables) tanto a nivel central como desconcentrado.

Para efectos del PGL, y manteniendo la normativa institucional vigente, se adopta el siguiente flujo referencial:

Cuadro 10. Flujo MQR – MSP para servidores públicos vinculados al proyecto

No.	Etapa	Descripción de la acción	Responsable principal	Plazo referencial
1	Presentación de la queja	El/la funcionario presenta su queja a través del Sistema de Gestión Documental – QUIPUX o del correo electrónico institucional, e indica que está relacionada con la implementación del Proyecto Red de Protección Social.	Funcionario/a público que presenta la queja	Día 0 (fecha de ingreso de la queja)
2	Recepción institucional	La comunicación es recibida por la unidad competente (UATH, jefatura inmediata u otra instancia definida por el MSP), que confirma que se trata de una queja de carácter laboral vinculada al Proyecto.	Unidad receptora (UATH, jefatura inmediata u otra)	Hasta 2 días hábiles desde el ingreso
3	Registro y clasificación	La queja se registra en el sistema institucional correspondiente, se le asigna un número o código de seguimiento y se clasifica según su naturaleza (condiciones laborales,	Unidad receptora / UATH	Hasta 3 días hábiles posteriores a la recepción

		relaciones laborales, clima organizacional, VBG/SEA/SH, etc.).		
4	Derivación interna	La unidad receptora deriva el caso a la instancia responsable de su análisis (Talento Humano, asesoría jurídica, comités internos u otra instancia), manteniendo la confidencialidad de la información.	Unidad receptora / UATH	Hasta 5 días hábiles posteriores al registro
5	Análisis y definición de medidas	La instancia competente revisa los antecedentes, solicita información adicional de ser necesario y define las medidas correctivas o preventivas que correspondan, en el marco de la LOSEP, su Reglamento y la normativa interna del MSP.	Instancia competente (UATH, jurídica, comité, etc.)	Hasta 15 días hábiles desde la derivación
6	Comunicación de resultados	La decisión y las medidas adoptadas se comunican formalmente al funcionario mediante los canales institucionales, dejando constancia de dicha notificación en el sistema.	Instancia competente / Unidad receptora	Hasta 3 días hábiles posteriores al análisis
7	Verificación y cierre	Una vez implementadas las medidas previstas, la unidad responsable documenta el cierre del caso, incluyendo cuando corresponda, la verificación de la conformidad o inconformidad del funcionario.	Instancia competente / UATH	Hasta 5 días hábiles posteriores a la comunicación
8	Sistematización y reporte	La información agregada y anónima sobre las quejas laborales relacionadas con el Proyecto se consolida y se remite a la UIP-MSP para su incorporación en los reportes semestrales del PGL.	UATH / unidades competentes → UIP-MSP	Semestral , conforme a los reportes del PGL

Para la gestión de este canal, el Especialista Social del MSP cumple con los siguientes roles:

- Funciona como punto focal del Proyecto ante la UATH del MSP para temas de quejas laborales vinculadas al Proyecto.
- Asegura la articulación entre los mecanismos institucionales de atención de quejas y reclamos del MSP y el Mecanismo de Quejas Laborales del Proyecto.
- Da seguimiento a los plazos referenciales definidos en el flujo y a la correcta aplicación del Estándar Ambiental y Social 2 (EAS2) del Banco Mundial.
- Consolida información sobre las quejas laborales relacionadas con el Proyecto para los reportes semestrales al Banco Mundial.

- Verifica que los casos sensibles, especialmente aquellos vinculados con VBG/SEA/SH, cuenten con un tratamiento diferenciado, confidencial y sin represalias.

El flujo operativo definido para la atención de quejas y reclamos presentados por funcionarios/as públicos del MSP vinculados al Proyecto se establece como un marco orientativo en concordancia con la normativa nacional vigente, particularmente la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), su Reglamento General, entre otras.

La aplicación de las acciones previstas en este flujo podrá estar sujeta a ajustes operativos, en función del volumen, naturaleza y nivel de complejidad de las quejas y reclamos laborales recibidos. De igual manera, estará condicionado a las capacidades institucionales y de la carga operativa de la Unidad de Administración del Talento Humano – UATH del MSP, considerando que su participación se desarrolla dentro del ejercicio regular de sus funciones. En caso de haberlos, los ajustes se realizarán respetando en todo momento los principios de confidencialidad, trato digno, no discriminación y prohibición de represalias hacia los trabajadores.

El acompañamiento del Proyecto, a través de su Especialista Social, se orientará exclusivamente a funciones de articulación, seguimiento y reporte, sin sustituir ni interferir en las responsabilidades propias de la unidad competente ni en los procedimientos administrativos establecidos por el MSP.

De manera complementaria, y en función de los aprendizajes derivados de la implementación del Proyecto, se prevé que el flujo pueda ser revisado y fortalecido progresivamente, incluyendo el análisis de mecanismos que permitan mejorar la trazabilidad, estandarizar tiempos de atención y, cuando sea institucionalmente viable, avanzar hacia soluciones de gestión más sistematizadas.

Canal 2 – Consultores financiados por el Proyecto y trabajadores contratados por terceros

Para consultores (especialistas y coordinación), personal contratado por terceros y trabajadores no sujetos al régimen del servicio público, se habilitará un canal específico de recepción de quejas y reclamos a través de un correo electrónico institucional del MSP, destinado exclusivamente a la gestión de quejas laborales del Proyecto. Este correo será administrado por la UIP-MSP y se difundirá de forma clara durante los procesos de contratación e inducción.

Las quejas podrán referirse a condiciones de trabajo, cumplimiento contractual, ambiente laboral, trato recibido u otros aspectos vinculados a la ejecución de sus funciones en el Proyecto. El flujo referencial para este canal será el siguiente:

Cuadro 11. Flujo MQR – MSP para consultores del Proyecto en el MSP y trabajadores contratados por terceros.

No.	Etapas	Descripción de la acción	Responsable principal	Plazo referencial
1	Recepción de la queja	El trabajador envía su queja al correo electrónico institucional habilitado por la UIP-MSP para el Mecanismo de Quejas Laborales del Proyecto, indicando que se	Consultor/a del Proyecto	Día 0 (fecha de recepción en el buzón electrónico)

		relaciona con el Proyecto Red de Protección Social.		
2	Registro y acuse de recibo	El Especialista Social de la UIP registra la queja en un sistema interno de control, asigna un código de seguimiento y remite un acuse de recibo al trabajador, confirmando que el caso ha sido admitido para análisis.	Especialista Social del MSP	Hasta 3 días hábiles desde la recepción
3	Clasificación del caso	El Especialista Social de la UIP analiza preliminarmente la naturaleza de la queja (contractual, administrativa, condiciones laborales, clima laboral, VBG/SEA/SH, etc.) y define la instancia institucional que debe intervenir.	Especialista Social del MSP	Hasta 5 días hábiles posteriores al registro
4	Derivación a instancia competente	El Especialista Social de la UIP deriva formalmente el caso a la unidad responsable (Talento Humano, unidad contratante, asesoría jurídica u otra), adjuntando los antecedentes y garantizando la confidencialidad de la información.	Especialista Social del MSP	Hasta 5 días hábiles posteriores a la clasificación
5	Análisis y gestión	La instancia competente evalúa el caso, solicita aclaraciones o información adicional cuando sea necesario y define las medidas correctivas o preventivas pertinentes, conforme a los contratos y normativa aplicable.	Instancia competente (Talento Humano, jurídica, etc.)	Hasta 15 días hábiles desde la derivación
6	Comunicación de la respuesta	El Especialista Social de la UIP comunica al trabajador los resultados del análisis y las acciones adoptadas, dejando registro de la comunicación en el sistema interno de control del Proyecto.	Instancia competente / Especialista Social del MSP	Hasta 3 días hábiles posteriores al análisis
7	Verificación de cierre	El Especialista Social de la UIP verifica la implementación de las medidas acordadas y, cuando corresponda, recoge la opinión del trabajador respecto a la resolución del caso para proceder al cierre.	Especialista Social del MSP	Hasta 5 días hábiles posteriores a la comunicación
8	Registro y reporte	Una vez cerrado el caso, el Especialista Social de la UIP actualiza la base de datos del Mecanismo de Quejas Laborales del Proyecto e incorpora la información agregada en los reportes semestrales dirigidos a la UIP-MDH	Especialista Social del MSP	Registro: inmediato al cierre. Reporte: semestral

En casos relacionados con violencia basada en género, explotación, abuso o acoso sexual, se activarán rutas especializadas de atención y derivación, priorizando la confidencialidad, la seguridad y el enfoque centrado en la persona sobreviviente. Estos casos no seguirán los flujos administrativos ordinarios.

Bajo este esquema, el Especialista Social del MSP cumple los siguientes roles:

- Actúa como punto focal del MQR del Proyecto dentro del MSP.
- Garantiza la trazabilidad completa de los casos desde la recepción hasta el cierre.
- Asegura la articulación con unidades técnicas, administrativas y la UIP.
- Supervisa la aplicación del enfoque de derechos, no represalia y confidencialidad

10.3. Unidad del Registro Social

El proceso de solución de quejas y reclamos se realizará de acuerdo con la organización y estructura que cuenta la Unidad del Registro Social. 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 Registro Social. Para el caso de los trabajadores contratados bajo cada operadora (aliados estratégicos), la emisión de la queja o el reclamo se realizará a través de la bitácora de novedades.

Conforme consta en el *PROTOCOLO PARA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS*, definido por la URS, a continuación, se presenta el detalle del procedimiento para atender las posibles quejas y/o reclamos:

Cuadro 12. Flujo URS – Protocolo para recepción y atención de quejas y reclamos

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Recepción	El empleado puede presentar su queja o reclamo de forma electrónica, a la Dirección de Talento Humano de la Unidad del Registro Social mediante el correo electrónico queja_reclamo@registrosocial.gob.ec	Durante todo el desarrollo de los operativos en campo	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato
Análisis de la Queja o Reclamo	Una vez receptada la queja o reclamo, la Dirección de Talento Humano analizará si se trata de: <ul style="list-style-type: none"> • Conflicto interpersonal. • Posible vulneración de derechos laborales. • Denuncia sobre mala conducta administrativa. • Queja/reclamo organizacional o técnico. Se asignará una codificación al trámite, a fin de que se pueda realizar el seguimiento hasta el cierre del proceso.		Dirección de Talento Humano

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Derivación/Traslado	Se designará un responsable de talento humano para recopilar la información (si es que el trámite lo amerita), quien en un máximo de tres (3) días hábiles, desde el conocimiento de la queja o reclamo analizará y remitirá al Administrador del Contrato. El administrador del contrato o el delegado reportará la queja o reclamo al Aliado Estratégico (Operadora) en un máximo de dos (2) días hábiles.	tres (3) y dos (2) días hábiles respectivamente	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato
Respuesta y Registro	La respuesta formal por parte del aliado estratégico debe emitirse en un término máximo de tres (3) días a la persona que presentó la queja o reclamo con copia al Administrador del Contrato y Talento Humano de URS (correo designado). El Administrador del Contrato, informará a la Dirección de Talento Humano, la respuesta dada por parte del Aliado Estratégico. La Dirección de Talento Humano revisará la respuesta y determinará si corresponde el cierre del proceso o se debe realizar seguimiento hasta el cierre; registrará la información en la matriz de seguimiento y trasladará la queja o denuncia a la Unidad de Comunicación Social. La Unidad de Comunicación Social, revisará la información remitida por la Dirección de Talento Humano y pasará a la Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales, a fin de que se preceda con el registro en la bitácora de quejas y sugerencias.	tres (3) días	Aliado estratégico Administrador del contrato Dirección de Talento Humano Unidad de Comunicación Social Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales
Seguimiento de la queja o reclamo	La Dirección de Talento Humano, mensualmente reportará al Administrador del Contrato los procesos que faltan por dar una respuesta, a fin de que se reporte al Aliado Estratégico. Una vez cerrado el proceso se procederá, a remitir a la Unidad de Comunicación Social a fin de que se remita a la Dirección del Registro Interconectado de Programas Sociales.	Mensual	Dirección de Talento Humano Administrador del contrato Unidad de Comunicación Social Dirección de Registro Interconectado de Programas Sociales

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.

Mecanismo de atención de quejas relacionadas con Violencia Basada en Género, Explotación, Abuso y Acoso Sexual (VBG / SEA-SH) para trabajadores del Proyecto.

En el marco del presente PGL, las quejas y reclamos relacionados con violencia basada en género,

explotación sexual, abuso y acoso sexual que involucren a trabajadores directos del Proyecto, así como a consultores y personal contratado por terceros, se gestionarán como un subcomponente específico del Mecanismo de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto, con procedimientos diferenciados respecto de aquellos aplicables a quejas de carácter administrativo o laboral general.

Este subcomponente tiene como finalidad garantizar un tratamiento adecuado, seguro y confidencial de este tipo de casos, en cumplimiento del EAS2, y en articulación con el Código de Conducta del Proyecto y el Plan de Acción EyAS/ASx.

Principios rectores

La gestión de quejas relacionadas con VBG / SEA-SH se regirá por los siguientes principios:

- **Tolerancia cero** frente a cualquier forma de violencia, explotación, abuso o acoso sexual.
- **Enfoque centrado en la persona sobreviviente**, priorizando su seguridad, dignidad, consentimiento informado y bienestar.
- **Confidencialidad estricta** de la información, limitando el acceso únicamente al personal autorizado.
- **Protección frente a represalias**, asegurando que la presentación de una queja no genere consecuencias adversas para la persona denunciante.
- **No revictimización**, evitando la repetición innecesaria de relatos o exposiciones que puedan generar daño adicional.

Canales diferenciados y gestión del proceso

Las quejas relacionadas con violencia basada en género y explotación, acoso y abuso sexual podrán ser presentadas a través de los canales confidenciales definidos en el Mecanismo de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto, los cuales operan de manera diferenciada a los flujos administrativos ordinarios. Estos canales permitirán la recepción, derivación y seguimiento de los casos sin requerir su tramitación por los sistemas institucionales regulares de gestión documental.

El rol del especialista social de cada institución ejecutora será clave para:

- Recibir o canalizar la información de manera confidencial.
- Brindar orientación inicial sobre las opciones disponibles.
- Activar las rutas de derivación segura correspondientes.
- Dar seguimiento al caso exclusivamente en términos de gestión y reporte agregado, sin intervenir en procesos investigativos.

Rutas de derivación segura

Una vez recibida una queja de esta naturaleza, y con el consentimiento de la persona sobreviviente, se activarán las rutas de derivación hacia servicios especializados. Estas derivaciones se realizarán conforme a los protocolos nacionales vigentes y a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción EyAS/ASx del Proyecto.

Seguimiento y reporte

La información relacionada con quejas VBG / SEA-SH será registrada y reportada de manera agregada y anonimizada, exclusivamente para efectos de seguimiento del Proyecto y cumplimiento de los compromisos establecidos con el Banco Mundial. No se incluirán datos personales ni información que permita la identificación de las personas involucradas.

La consolidación de esta información será responsabilidad de cada institución ejecutora, y su incorporación en los reportes periódicos del Proyecto se realizará conforme a los lineamientos definidos en el presente PGL.

11. MANEJO DE CONTRATISTAS

El Proyecto contempla la participación de contratistas y subcontratistas para la ejecución de ciertos componentes operativos y técnicos, especialmente aquellos vinculados con trabajo en campo, atención domiciliaria y otras acciones de implementación descentralizada. En tal sentido, se establecerán mecanismos claros y rigurosos para la selección, contratación, supervisión y evaluación del desempeño de los contratistas, conforme lo estipulado en EAS 2 del Banco Mundial y la legislación ecuatoriana vigente.

Proceso de selección de contratistas

El proceso de selección de contratistas observará criterios de transparencia, idoneidad técnica, experiencia en proyectos similares y cumplimiento de requisitos legales y laborales. Conforme EAS 2 se adoptarán los siguientes principios:

- Verificación del cumplimiento legal y registral del contratista: obligaciones tributarias, patronales y del Ministerio del Trabajo.
- Evaluación del historial de cumplimiento en materia laboral y de seguridad y salud ocupacional.
- Inclusión en los pliegos o términos de referencia de requisitos específicos en materia de condiciones laborales, mecanismos de protección social y medidas contra el trabajo infantil y forzoso.

Disposiciones contractuales laborales y de SSO

Todos los contratos suscritos con los contratistas deberán incluir cláusulas específicas que obliguen al cumplimiento de:

- Las disposiciones establecidas en la EAS 2 y en la legislación laboral ecuatoriana, en lo relativo a salarios justos, jornadas laborales, descanso, afiliación al IESS, y condiciones dignas de empleo.
- Protocolos y medidas mínimas de salud, seguridad ocupacional e integridad física, según lo establecido por el Ministerio del Trabajo.
- Prohibición expresa del trabajo infantil, forzado o bajo coacción, y disposiciones para la

atención de casos detectados;

- Mecanismos de atención de quejas y reclamos laborales, incluyendo la obligación de los contratistas de informar al Proyecto sobre cualquier queja recibida y su resolución.

Supervisión y monitoreo del desempeño de contratistas

De conformidad con el EAS 2, el Proyecto implementará un sistema de monitoreo continuo del desempeño de los contratistas, a través de las siguientes medidas

- Designación de personal técnico responsable del seguimiento a los aspectos laborales, contractuales y de Salud y Seguridad Ocupacional vinculados a los contratistas.
- Inclusión de cláusulas de sanción, suspensión o terminación anticipada del contrato en caso de incumplimientos graves o reiterados a las obligaciones laborales y de salud y seguridad ocupacional.

Además, el contratista mantendrá una coordinación activa con la UIP correspondiente para la revisión de contratos, planes de trabajo y condiciones operativas que puedan implicar riesgos laborales o vulneraciones de derechos de los trabajadores contratados.

12. CÓDIGO DE CONDUCTA

En cumplimiento del EAS2, y considerando el carácter territorial, comunitario y de atención directa a población en situación de vulnerabilidad del Proyecto Red de Protección Social, se establece la adopción de un Código de Conducta obligatorio aplicable a todo el personal vinculado al Proyecto, incluyendo los servidores públicos del MDH, MSP y la URS que participen directa o indirectamente en actividades del Proyecto; Consultores individuales y firmas consultoras; Personal contratado por terceros, proveedores y contratistas que ejecuten actividades en territorio o mantengan contacto con comunidades y usuarios de los servicios.

El Código de Conducta constituye un instrumento preventivo y vinculante, orientado a asegurar comportamientos éticos, respetuosos y profesionales, así como a prevenir y responder de manera oportuna a situaciones de violencia basada en género, explotación sexual, abuso y acoso sexual.

El código de conducta (Ver Anexo 1) incluye los siguientes compromisos y prohibiciones:

- Tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia basada en género, explotación sexual, abuso sexual o acoso sexual.
- Prohibición expresa de:
 - Cualquier relación sexual con niñas, niños y adolescentes, independientemente del consentimiento.
 - La solicitud o aceptación de favores sexuales a cambio de beneficios, servicios, pagos o trato preferencial.
 - Conductas de acoso, intimidación, humillación o abuso de poder.
- Obligación de mantener un trato respetuoso, no discriminatorio y culturalmente pertinente con comunidades, usuarias/os, compañeras/os de trabajo y actores locales.

- Deber de reportar de manera inmediata y confidencial cualquier sospecha o conocimiento de hechos relacionados con violencia basada en género, explotación, acoso o abuso sexual conforme a los canales establecidos en el Proyecto.
- Compromiso de cumplir con los principios de confidencialidad, enfoque centrado en la persona sobreviviente y no revictimización.

Firma, inducción y difusión obligatoria

El cumplimiento del Código de Conducta será garantizado mediante los siguientes mecanismos obligatorios:

- Firma obligatoria del Código de Conducta por parte de:
 - Todo el personal nuevo que se incorpore al Proyecto.
 - Consultores y contratistas, como requisito previo al inicio de actividades.
- Procesos de inducción inicial y periódica, que incluyan:
 - Sensibilización sobre violencia basada en género, prevención de actividades de explotación, acoso o abuso sexual.
 - Explicación clara de conductas prohibidas, rutas de denuncia y consecuencias del incumplimiento.
- Difusión permanente del Código de Conducta:
 - En medios internos institucionales.
 - En espacios de trabajo y actividades en territorio.
 - A través de materiales adaptados a contextos interculturales y lingüísticos cuando corresponda.

Articulación con mecanismos de quejas y respuesta

El Código de Conducta se articulará de manera directa con el Mecanismo de Quejas y Reclamos para trabajadores del Proyecto, descrito en el presente PGL, y con los protocolos específicos para la atención de casos de violencia basada en género, así como de EyAS/Asx, asegurando que:

- Las denuncias relacionadas con EyAS/Asx se gestionen a través de canales diferenciados, seguros y confidenciales.
- Se active de manera inmediata la ruta de derivación hacia servicios especializados, conforme a los protocolos institucionales y a la normativa nacional vigente.
- Se garantice la protección contra represalias para las personas que presenten quejas o denuncias de buena fe.

Seguimiento y control del código de conducta

Cada institución ejecutora, a través de su especialista social del Proyecto, será responsable de:

- Verificar la firma y difusión del Código de Conducta.
- Coordinar procesos de inducción y refrescamiento.
- Reportar de manera periódica a la Unidad de Implementación del Proyecto el estado de

cumplimiento y cualquier incidente relevante, en el marco de los informes semestrales al Banco Mundial.

13.SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y REPORTE

El Proyecto establece un esquema de supervisión, seguimiento y reporte del Procedimiento de Gestión Laboral, con responsabilidades claramente definidas por entidad ejecutora. Este esquema tiene como objetivo asegurar la adecuada implementación de las disposiciones del PGL, el monitoreo sistemático de su cumplimiento, la documentación y cierre de quejas laborales, así como la consolidación interinstitucional de información para los reportes semestrales al Banco Mundial, sin perjuicio de los sistemas institucionales de gestión laboral vigentes en cada entidad.

Cuadro 13. Esquema de supervisión, seguimiento y reporte del PGL

Componente	Responsable por ejecutor	Acciones principales	Frecuencia / Plazo	Mecanismo / Instrumento
Implementación operativa del PGL	Especialista social del ejecutor (MDH, MSP, URS), o quien cumpla sus funciones.	Difundir el PGL Apoyar su aplicación en equipos administrativos y territoriales. Orientar a trabajadores y contratistas	Permanente	Inducciones, comunicaciones internas, registros de actividades
Seguimiento del cumplimiento	Especialista social, o quien cumpla sus funciones (MDH, MSP, URS), en coordinación con UATH o unidad equivalente	Monitorear la aplicación de medidas laborales, SST. Monitorear mecanismos de quejas. Identificar brechas y riesgos emergentes	Trimestral	Listas de verificación, reportes internos
Gestión y cierre de quejas laborales	Unidad responsable del MQR laboral por ejecutor, con apoyo del especialista social o quien cumpla sus funciones (MDH, MSP, URS)	Registrar, dar seguimiento, documentar medidas adoptadas y verificar cierre de quejas laborales	Según flujo definido.	Registros administrativos, matrices de seguimiento.
Documentación de casos	Especialista social del ejecutor (MDH, MSP, URS), o quien cumpla sus funciones.	Consolidar información agregada sobre tipo de quejas, estado y medidas adoptadas, resguardando confidencialidad	Semestral	Matriz consolidada por ejecutor
Consolidación interinstitucional	Especialista social del MDH	Integrar información de los tres ejecutores para el reporte del Proyecto	Semestral	Reporte consolidado del Proyecto
Reporte al Banco Mundial	UIP- MDH	Incorporar avances y hallazgos del PGL en informes semestrales	Semestral	Informe de avance del Proyecto

La información generada a partir del seguimiento del PGL será consolidada por la Unidad de Implementación del Proyecto (UIP) con base en los insumos remitidos por cada entidad ejecutora. Esta consolidación permitirá identificar tendencias, riesgos recurrentes y oportunidades de mejora en la gestión laboral del Proyecto.

Los resultados del seguimiento y las lecciones aprendidas serán utilizados para fortalecer la implementación del PGL durante la ejecución, así como para alimentar los reportes semestrales al Banco Mundial, en coherencia con los principios de mejora continua, transparencia y cumplimiento del EAS2.

14.FIRMAS

ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración	Francisco Santos Especialista Social – UIP MDH	
Elaboración	Javier González Especialista Social – UIP MSP	
Elaboración	Oscar Cangahuamin Especialista de Proyectos – UIP URS	
Revisión / Aprobación	Mayra Molina Gerente – UIP MDH	
Revisión / Aprobación	Santiago Villafuerte Gerente – UIP MSP	
Revisión / Aprobación	María Antonieta Naranjo Gerente – UIP URS	

Aprobación: 04 de marzo de 2026

ANEXOS

ANEXO 1. Modelo código de conducta del personal vinculado al proyecto

Proyecto: PROYECTO RED DE PROTECCIÓN SOCIAL
Ejecutor: XXX
Ubicación: Nacional

1. OBJETIVO

El presente Código de Conducta establece normas claras de comportamiento para todo el personal vinculado al Proyecto, con el fin de prevenir y erradicar cualquier forma de **explotación, abuso y acoso sexual (EAS/SEA)**, discriminación o trato indigno, especialmente hacia niñas, niños, adolescentes, mujeres y personas indígenas en situación de vulnerabilidad.

2. ALCANCE

Este código de conducta se aplica a:

- Personal técnico, administrativo del **[nombre institución]**, vinculado al proyecto.
- Consultores/as y contratistas del Proyecto.

3. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Me comprometo a:

- Tratar a todas las personas beneficiarias con respeto, equidad y sin discriminación por género, edad, etnia, condición económica o discapacidad.
- Respetar los valores, prácticas culturales y organización comunitaria de los pueblos y nacionalidades indígenas.
- Mantener en todo momento una conducta profesional, ética y respetuosa.
- Resguardar la confidencialidad de la información de las personas usuarias de los servicios del **[nombre institución]**.

4. CONDUCTAS PROHIBIDAS

Tengo prohibido lo siguiente:

- Participar en cualquier tipo de abuso, explotación o acoso sexual, incluyendo insinuaciones, tocamientos no consentidos, comentarios ofensivos, o cualquier conducta que vulnere la dignidad de las personas.
- Establecer relaciones íntimas o sentimentales con niñas, niños o adolescentes, o con personas adultas beneficiarias del proyecto que estén en una situación de dependencia o vulnerabilidad frente a mis funciones.

- Participar en cualquier tipo de abuso, explotación o acoso sexual, incluyendo insinuaciones, tocamientos no consentidos, comentarios ofensivos, o cualquier conducta que vulnere la dignidad de las personas.
- Establecer relaciones íntimas o sentimentales con niñas, niños o adolescentes, o con personas adultas beneficiarias del proyecto que estén en una situación de dependencia o vulnerabilidad frente a mis funciones.
- Solicitar o aceptar favores sexuales a cambio de beneficios, transferencias, cupos en programas o cualquier servicio.
- Usar lenguaje humillante, intimidatorio o sexualizado en entornos comunitarios o institucionales.
- Encubrir hechos de VBG o EyAS/ASX o no reportarlos a los canales institucionales designados.

5. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR

Me comprometo a informar y denunciar de manera inmediata y confidencial cualquier sospecha o evidencia de VBG o EyAS/ASX al canal establecido por el **[nombre institución]**, , garantizando protección a las víctimas y evitando represalias.

Canales institucionales:

- Correo electrónico del Proyecto designado para el efecto.

6. SANCIONES

Entiendo que la inobservancia de este Código podrá derivar en:

- Terminación de contrato o relación laboral, una vez que se cumpla con el debido proceso enmarcado en la normativa que rija para el efecto.
- Denuncia ante las autoridades judiciales competentes.
- Registro en bases institucionales que limitan nuevas contrataciones, con base en lo establecido en la normativa que aplicable para el efecto.

7. FIRMA DE COMPROMISO

Yo, **[nombre completo]**, en calidad de **[cargo/función]**, declaro haber leído, comprendido y aceptado íntegramente este Código de Conducta.

Firma: _____

CC: _____

Fecha: _____