

República del Ecuador
Ministerio de Transporte y Obras Públicas

**Reconstrucción Resiliente de Emergencia del Ecuador en la
Red Vial Estatal (P181079)**

Versión Borrador para Consultas:
**PLAN DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN
GÉNERO (PPVBG)**

**“Construcción de los puentes vehiculares sobre los
ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos
viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La
Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de
Sucumbíos”**

Elaborado por:
EIP Ambiental y Social - (DNGSA) MTOP

ABRIL - 2025

Nota: Este documento podría incluir ligeras actualizaciones después de la Consulta a las Partes Interesadas, las cuales serían oportunamente notificadas a los licitantes, hasta 10 días antes de la fecha límite de presentación de las propuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS | 4 |
| 2 | INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 3 | OBJETIVOS | 6 |
| 3.1 | Objetivo General..... | 6 |
| 3.2 | Objetivos Específicos | 6 |
| 4 | ALCANCE | 6 |
| 5 | CONCEPTOS CLAVE | 7 |
| 6 | MARCO LEGAL | 9 |
| 6.1 | Normativa Internacional | 9 |
| 6.2 | Legislación Nacional | 10 |
| 7 | ANÁLISIS DE GÉNERO Y POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD | 12 |
| 8 | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | 13 |
| 9 | PLAN DE ACCIÓN | 15 |
| 9.2 | Resultados esperados | 19 |
| 9.3 | Gestión y Mitigación de casos de VBG | 20 |
| 9.4 | Protocolo de atención de VBG | 21 |
| 9.5 | Monitoreo y Cumplimiento del Plan de Acción | 26 |
| 10 | MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS | 26 |
| 10.1 | Vías para la recepción de Quejas y Reclamos..... | 28 |
| 10.2 | Responsables de la gestión del MAQR..... | 30 |
| 10.2.1 | Conformación del comité | 30 |
| 10.3 | Procedimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos..... | 30 |
| 10.3.1 | Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Población afectada o interesada)..... | 31 |
| 10.3.2 | Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Trabajadores)..... | 33 |
| 10.4 | Flujograma del MAQR..... | 35 |
| 10.5 | Medios de verificación del MAQR | 35 |
| 10.6 | Definiciones | 36 |
| 10.7 | Enfoques del MAQR para asegurar el cumplimiento del estándar EAS 10 Participación de Partes Interesadas y Divulgación:..... | 38 |
| 11 | BIBLIOGRAFÍA | 38 |
| 12 | ANEXO | 40 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Ciclo de la gestión del riesgo de Ellas/ASx durante todo el ciclo de la intervención | 14 |
| Ilustración 2. Flujograma del procedimiento del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) | 35 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Población en riesgo de la Intervención | 12 |
| Tabla 2 – Información del Grupo LGBTI en Shushufindi | 12 |
| Tabla 3. Organizaciones de Adultos Mayores del Cantón Shushufindi | 13 |
| Tabla 5- Plan de Acción en la “Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de Sucumbíos” | 17 |
| Tabla 6. Gestión y Mitigación de casos de VBG en la Intervención | 20 |

1 ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

| | |
|-----------------|--|
| ASx | Acoso Sexual |
| CNIG | Consejo Nacional para la Igualdad de Género |
| CEDAW | Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer |
| COIP | Código Orgánico Integral Penal |
| ENVIGMU | Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres |
| ESIRT | Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiado, del Banco Mundial, por sus siglas en inglés |
| EyAs | Explotación y Abuso sexuales |
| GdE | Gobierno del Ecuador |
| LGBTIQ+ | Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexual, travesti, intersexual, queer y más. |
| LOIPEVCM | Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres |
| MGAS | Marco de Gestión Ambiental y Social |
| MPPI | Marco de Planificación para Pueblos Indígenas |
| MPR | Marco de Política de Reasentamiento |
| MPVBG | Marco de Prevención de Violencia Basada en Género |
| MSP | Ministerio de Salud Pública |
| MSRRD | Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres |
| MTOP | Ministerio de Transporte y Obras Públicas |
| ONU | Naciones Unidas |
| OMS | Organización Mundial de la Salud |
| ONG | Organización No Gubernamental |
| PGMO | Procedimiento de Gestión de Mano de Obra |
| PPPI | Plan de Participación de Partes Interesadas |
| UNFPA | Fondo de Población de las Naciones Unidas |
| VBG | Violencia Basada en Género |

2 INTRODUCCIÓN

El Directorio del Banco Mundial (BM) aprobó, en junio de 2023, un préstamo al Gobierno del Ecuador (GdE) de US\$150 millones para la “Reconstrucción Resiliente de Emergencia del Ecuador en la Red Vial Estatal (P181079)”, en adelante el “Proyecto”, que será implementado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO). El préstamo se utilizará para recuperar la conectividad y mejorar la resiliencia de la infraestructura y la seguridad vial en áreas afectadas por desastres naturales en la Red Vial Estatal del Ecuador.

Ecuador se encuentra entre los 10 países de la región con mayor riesgo de desastres naturales y entre los 20 primeros en el World Risk Index 2022, debido a su exposición a peligros geológicos e hidrometeorológicos como: terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y sequías. La mayor parte de la población vive en áreas urbanas; el 96,00% reside en zonas costeras y montañosas, aumentando aún más la vulnerabilidad del país ante fenómenos como “El Niño”, que pueden desencadenar inundaciones y deslizamientos de tierra, que provocan daños en la infraestructura vial estatal como colapso de puentes y daños en la capa asfáltica, con la consecuente afectación de la operatividad en las carreteras e interrupción del transporte. Con frecuentes fenómenos climáticos extremos que afectan negativamente tanto a la población como a la economía del Ecuador, y con la previsión de que el cambio climático global intensifique dichos fenómenos, se espera que la vulnerabilidad del Ecuador a las catástrofes aumente en el futuro.

La prevención de la VBG, parte de la necesidad de considerar diversidades sexo-genéricas en todo el ciclo de las intervenciones del Proyecto. El Marco señala que se debe evaluar el riesgo de VBG (como acoso, abuso y explotación sexual) en el contexto y el potencial riesgo de incremento como consecuencia de las intervenciones. El MPVG proporciona orientación para determinar acciones que aseguren una gestión con prevención y proporcionando respuestas adecuadas y oportunas a las necesidades de mujeres y personas LGBTIQ+. El MPVG determina que las medidas deberán evaluar, evitar, mitigar y compensar los riesgos e impactos asociados a VG. Estas medidas requieren del desarrollo de herramientas para la gestión con individuos, comunidades, instituciones privadas/pública, y proveedores de servicios como contratistas. Estas herramientas para la gestión de la perspectiva de género deberán por una parte observar un enfoque técnico, y por otra, asegurar su divulgación y capacitación en el contexto de las intervenciones.

El Plan de Prevención de Violencia Basada en Género (en adelante PPVBG), brindará la orientación y guía para proporcionar apoyo oportuno e informado a la población del área de influencia directa de la intervención “Construcción de los puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos”, para evitar,



prevenir y dar respuesta, con medidas apropiadas, que observen el acceso equitativo y prioritario a los beneficios de la intervención con participación proactiva e informada, tomando en cuenta las necesidades específicas de mujeres y población LGBTIQ+ en el proyecto de “Reconstrucción resiliente de emergencia del Ecuador en la Red Vial Estatal”.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Garantizar la prevención, protección, respuesta y recuperación frente a la violencia basada en género (VBG) en el marco de la construcción de los puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña, mediante la implementación de medidas integrales y sostenibles que promuevan un entorno seguro, inclusivo y respetuoso para las mujeres, niñas, adolescentes y personas LGBTIQ+, fortaleciendo la gestión ética y responsable de todos los actores involucrados en la Intervención.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar diagnósticos y análisis contextuales para identificar riesgos de violencia basada en género asociados al desarrollo de la construcción de los puentes, considerando factores sociales, culturales y económicos;
- Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización para ejecutores, contratistas, proveedores y comunidades locales, promoviendo la equidad de género y el respeto hacia las diversidades sexo-genéricas;
- Crear políticas, protocolos y herramientas específicas para prevenir la VBG en todas las etapas de la Intervención, garantizando espacios seguros para las mujeres, niñas, adolescentes y personas LGBTIQ+;
- Diseñar y operar canales accesibles, confidenciales y efectivos para la denuncia de casos de VBG, asegurando atención inmediata y adecuada a las víctimas;
- Fomentar la participación activa de las comunidades locales en la planificación y ejecución de acciones preventivas, fortaleciendo la cohesión social y la corresponsabilidad en la protección contra la VBG;
- Establecer sistemas de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones implementadas, identificar oportunidades de mejora y garantizar la sostenibilidad de las estrategias de prevención.

4 ALCANCE

El Plan de Prevención de Violencia Basada en Género (VBG) para la construcción de los puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña busca garantizar un enfoque inclusivo y sensible a las diversidades sexo-genéricas a lo largo de todas las etapas de la Intervención. Este alcance implica la evaluación de riesgos de VBG que parte de la identificación de



riesgos existentes en las áreas de intervención, diseño de estrategias para evitar y mitigar los riesgos de VBG, implementación de medidas específicas que protejan a las mujeres y personas LGBTIQ+ afectadas directa o indirectamente por la Intervención, proporcionar herramientas y lineamientos para trabajar de manera inclusiva con los diferentes actores involucrados: comunidades locales, instituciones públicas y privadas, proveedores de servicios y contratistas, asegurar la participación activa y la protección de los derechos de las mujeres y personas LGBTIQ+ durante toda la Intervención, establecer mecanismos para atender casos de VBG de manera inmediata y efectiva y garantizar que las respuestas se ajusten a las necesidades de las víctimas, considerando su contexto y situación específica.

Este plan no solo busca prevenir y responder a los riesgos de VBG, sino también fomentar prácticas responsables y éticas en la ejecución de la Intervención, promoviendo un entorno de trabajo seguro, inclusivo y respetuoso.

5 CONCEPTOS CLAVE

Los conceptos básicos que permiten la adecuada comprensión de esta problemática incluyen:

Acoso sexual (ASx): toda proposición sexual no deseada, solicitud de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas no deseadas de índole sexual.

Consentimiento¹: es una consideración clave para detectar la VBG, en particular la Explotación y Abuso sexuales y Acoso Sexual EyAS/ASx. La VBG se produce cuando no se da un consentimiento libre y voluntario. El consentimiento debe estar debidamente informado, basarse sobre la apreciación y comprensión clara de los hechos y de las implicaciones y consecuencias futuras de un acto. Para dar su consentimiento, la persona debe conocer todos los hechos pertinentes en el momento de darlo (o brindarlo) y debe ser capaz de evaluar y comprender las consecuencias de un acto. Esto implica ser consciente de su derecho a negarse a participar en un acto, poder ejercer tal derecho y no ser objeto de coerción (por ejemplo, por cuestiones financieras, por la fuerza o por amenazas). Hay circunstancias en que quizá no sea posible brindar consentimiento debido a la presencia de trastornos cognitivos o discapacidades físicas, sensoriales o de desarrollo.

No hay consentimiento cuando la aceptación se obtiene a través de los siguientes medios:

- El uso de amenazas, fuerza u otras formas de coerción, secuestro, fraude, manipulación, engaño o tergiversación.



- La amenaza de retener un beneficio del Proyecto al que la persona ya tiene derecho.
- La promesa de brindar a la persona un beneficio derivado del Proyecto.

Explotación y abuso sexuales (EyAS):

- **Explotación sexual:** todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales; incluyendo, pero no limitándose a obtener un beneficio económico, social o político de la explotación sexual de otra persona.
- **Abuso sexual:** intrusión física real de índole sexual, o la amenaza de tal intrusión, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coercitivas.

Género: de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a los conceptos sociales de los roles, funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres en un contexto social predeterminado. El género también hace referencia a relaciones sociales, políticas y distributivas.

Retaliación: se refiere al riesgo que los sobrevivientes sufran estigmatización rechazo o represalias, por lo las intervenciones requieren distintos canales para el registro de quejas, y se asegure confidencialidad

Sexo: se refiere a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres, y se determina, principalmente, por su genética y aparato reproductor.

Transversalización: proceso que implica un análisis de la valorización de cualquier acción que se lleve a cabo, que en su planificación responda a las implicaciones que tiene en mujeres, hombres y diversidades sexo-genéricas. Su finalidad es que las estrategias, tomen en cuenta las necesidades e intereses particulares.

Violencia Basada en Género: de acuerdo a la OMS, se refiere a cualquier acto de violencia dirigido contra una persona debido a su género, su identidad de género o su género percibido. Puede tener un impacto a nivel físico, sexual, psicológico o en múltiples niveles, y puede incluir actos como la violencia doméstica, la violencia de pareja, el acoso sexual, la trata de personas. Además de las mujeres, también puede incluir a personas LGBTIQ+ y otras personas que enfrentan violencia debido a su género o expresión de género, y a las normas y expectativas de género impuestas.

Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género (SOGI):

El uso o la amenaza de uso de fuerza física con que se hiere a una persona o se abusa de ella, o se daña o destruye un bien, y que, este motivada parcial o totalmente por la



orientación sexual real o percibida por la víctima, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

6 MARCO LEGAL

6.1 Normativa Internacional²

- **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (Resolución N° 34/180, 18-09-1979).** Tiene la finalidad de erradicar y/o eliminar cualquier tipo de discriminación contra las mujeres.
- **Declaración y Programa de Acción de Viena. (A/CONF. 157/24, 25-06-1993).** Universaliza y reconoce los derechos de la mujer con principios de igualdad, seguridad, libertad, integridad y dignidad.
- **Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. (Resolución N° 48/104, 20-12-1993).** Afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación a los derechos humanos e insta a los Estados a aplicar por todos los medios políticas encaminadas a eliminar la violencia contra la mujer.
- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). (09-06-1994).** Aborda específicamente la temática de violencia contra las mujeres y consagra el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Se instauraron mecanismos de protección y defensa al respecto.
- **Plataforma de Acción de Beijing, IV Conferencia Mundial sobre la Mujer. (15-09-1995).** Programa a favor del empoderamiento de la mujer que establece objetivos estratégicos y medidas para el progreso de las mujeres para lograr la igualdad de género.
- **Consenso de Montevideo: I Conferencia Regional sobre Población y Desarrollo de América Latina y el Caribe. (13-07-2013).** Instrumento integral que incorpora entre otras a la dimensión de género para la implementación de políticas de progreso y desarrollo.
- **Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 (MSRRD). (18-032015).** Plantea acciones concretas para proteger los beneficios



del desarrollo contra el riesgo de desastres para una mayor resiliencia. Promueve el liderazgo y empoderamiento de las mujeres.

- **Estrategia Andina para la Gestión del Riesgo de Desastres, 2017-2030. (06-2017).** Reconoce el principio de equidad con el fin de contribuir a la sostenibilidad y resiliencia en el desarrollo de los países miembros.
- **Compromiso de Santiago. (02-2021).** En el contexto del Covid-19 se acordó la implementación de políticas que mitiguen los efectos de las crisis y recesiones económicas en la vida de las mujeres.

6.2 Legislación Nacional

- **Código Orgánico Integral Penal del Ecuador (COIP). (Registro Oficial N° 180/2014, 10-022014). Art. 155.-** Violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar. - Se considera violencia toda acción que consista en maltrato, físico, psicológico o sexual ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar. **Art. 156.-** Violencia física. **Art. 157.-** Violencia psicológica. **Art. 158.-** Violencia Sexual. **Art.159.** Contravenciones de Violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar. **Art. 166.-** Acoso sexual. **Art. 170.-** Abuso sexual. **Art. 171.-** Violación. **Art. 176.-** Discriminación. **Art. 177.-** Actos de odio.
- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art. 11.-** Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.
- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art 35.-** Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.



- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art. 66.-** El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad y otros servicios sociales necesarios. Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad, idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras.
- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art. 319-320.-** Formas de organización de la producción y su gestión. **Art. 325-333.-** Formas de trabajo y su retribución. **Art. 334.-** Democratización de los factores de producción.
- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art. 389.-** El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.
- **Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial N° 449, 20-10-2008. Última modificación: 25-01-2021). Art. 396.-** El Estado adoptará las políticas y medidas oportunas que eviten los impactos ambientales negativos, cuando exista certidumbre de daño. En caso de duda sobre el impacto ambiental de alguna acción u omisión, aunque no exista evidencia científica del daño, el Estado adoptará medidas protectoras eficaces y oportunas.
- **Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres (LOIPEVCM). (Registro Oficial 175, 22-02-2018).** Ley que busca prevenir y erradicar la violencia contra mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores en contextos de vulnerabilidad y riesgo.
- **Norma Técnica de Atención integral a víctimas de violencia basada en género y graves violaciones a los derechos humanos MSP. (Acuerdo No. 00040-2019, 25-09-2019).** Instrumento que establece los lineamientos de orientación a la

atención integral a través de acciones de promoción, prevención y atención de la salud.

- **Agenda Nacional para la igualdad de género 2021-2025. (08-03-2021).** Instrumento de planificación territorial, contiene propuestas de políticas públicas que transversalicen el enfoque de género en los planes sectoriales. En este documento se encontrará un capítulo dedicado a la agenda de población LGBTIQ+.

7 ANÁLISIS DE GÉNERO Y POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Es fundamental tener en cuenta a los segmentos más vulnerables o sensibles de la población, quienes, debido a factores como la pobreza, la discriminación, la discapacidad, la edad o la migración, junto con la carencia de servicios esenciales enfrentan diversos riesgos. Estas circunstancias hacen necesario brindarles una atención especial para garantizar su participación activa y asegurar una comprensión plena de los beneficios asociados a la construcción de la intervención, las actividades y las acciones implementadas; los grupos poblacionales tomados en cuenta como un segmento vulnerable son los siguientes:

Tabla 1. Población en riesgo de la Intervención

| Grupo Poblacional | Vulnerabilidades |
|--|--|
| Mujeres | La violencia basada en género está dada por estatus desiguales atribuidos al género. En la intervención puede incrementar los impactos y riesgos por condiciones de género, por lo que se considera en la planificación y en la ejecución de la intervención, medidas para evitar, mitigar y compensar a la población en situación de vulnerabilidad. Con este enfoque se asegura la participación e inclusión sin discriminación. La presencia de VBG (como acoso, abuso y explotación sexual) en el contexto de la intervención y su potencial requiere medidas para evaluar, evitar, mitigar y compensar los riesgos e impactos asociados. |
| Niños, Niñas y Adolescentes | |
| Personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis, intersexuales, queer y más (LGBTIQ+) | |
| Discapacidades | |
| Mujeres y diversidades sexo-genéricas en situación de movilidad humana (Migrantes) | |
| Campesinas e indígenas | |

Fuente: MPVG, 2023.

De acuerdo al levantamiento de información y una vez identificados los grupos vulnerables o en situación de desventaja de manera preliminar y de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032 las personas del grupo LGBTI tiene los siguientes datos:

Tabla 2 – Información del Grupo LGBTI en Shushufindi



| GRUPO LGBTI | INTEGRANTES | | |
|-------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| | 15 PERSONAS (30-45) años | 7 lesbianas | |
| | | 5 gays | |
| | | 2 bisexuales | |
| 1 bisexual | | Presenta capacidad visual especial | |

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032

Adicional de acuerdo al mismo levantamiento de información en el área de influencia directa existen varias cooperativas y asociaciones, en el cantón Shushufindi de las cuales existen 1 organización y 2 asociaciones cerca de las zonas en donde se producirán modificaciones ambientales y sociales mayores o menores como consecuencia de la ejecución de las actividades de la Intervención, adicional en el área de influencia directa con un radio de 50 metros desde la construcción se identifica una población menor a 30 personas de las cuales ninguna cuenta con discapacidad.

Tabla 3. Organizaciones de Adultos Mayores del Cantón Shushufindi

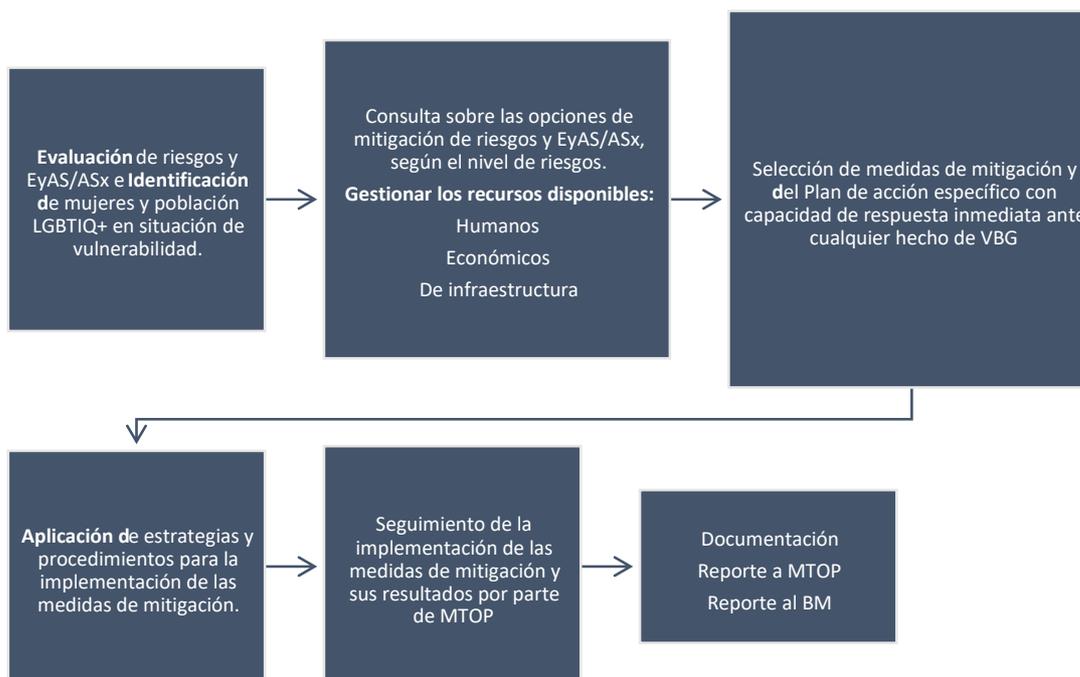
| NOMBRE | INTEGRANTES | | UBICACIÓN |
|--|-------------|---|-------------------------------|
| Organización de Adultos Mayores Jóvenes del Ayer | 55 | 23 hombre 9 LGBTI 23 mujeres | 7 de Julio |
| Asoc. de Adultos Mayores Nueva Esperanza | 134 | No se identifican por genero | Cabecera Cantonal Shushufindi |
| Asoc. de la Tercera Edad José Luis Quiñonez | 45 | 10 mujeres mestizas 30 hombres mestizos 1 hombre con discapacidad 4 hombres afroecuatorianos | Cabecera Cantonal Shushufindi |

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032

8 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

En la visita in-situ en el área de influencia directa de la intervención se realizó el levantamiento de información social y económica en la cual se identificaron los riesgos e impactos sociales en el marco del PPVG, a continuación, se describe el ciclo de la gestión del riesgo utilizado en la Intervención:

Ilustración 1. Ciclo de la gestión del riesgo de Ellas/ASx durante todo el ciclo de la Intervención



Fuente: Equipo consultor ANTROPROYECTOS, 2023

De acuerdo con el levantamiento de información, en la visita de campo en el cantón Shushufindi, los riesgos y capacidad de respuesta han sido identificados además de detallar las acciones a realizar; a continuación, se detallan los principales factores de riesgos identificados en la “

- Violencia relacionada con orientación sexual e identidad de género.
- Abuso sexual, acoso sexual explotación sexual.
- Violencia física y psicológica, intimidación.
- Exclusión en procesos de participación, y toma de decisiones.
- Comportamiento ilícito y criminal

El Banco Mundial tiene disponible en línea una herramienta que permite a los ejecutores (contratistas y prestadores de servicios) evaluar el riesgo de VBG en los contextos de gestión, misma que se aplicará en el proyecto, estas herramientas determinan la “calificación” de riesgo en la intervención según la tabulación de respuestas, y categoriza los riesgos en: Bajo, Moderado, Considerable y Alto.



En el desarrollo de las actividades del ciclo de la intervención los principales riesgos son los siguientes³:

- Generación de un flujo significativo de mano de obra, presenta por el incremento de la demanda de trabajo sexual, incluso tráfico de mujeres con fines de explotación sexual.
- Embarazos de menores de edad
- Aumento de las relaciones sexuales transaccionales y el incremento de relaciones sexuales con menores de edad, acoso sexual, incluso no relacionadas con transacciones económicas.
- Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) / Infecciones de Transmisión Sexual (ITS)
- Limitación de las oportunidades laborales para mujeres por la falta de opciones de transporte y movilidad adecuadas que les exponen al acoso y el abuso sexual.

Los riesgos en la “Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de Sucumbíos” pueden modificarse o cambiar, por lo que se deberá monitorear durante todo el ciclo de la ejecución.⁴

En dicha identificación la empresa contratista deberá desarrollar tanto en el área operativa como administrativa:

Operativa:

- Campamentos de trabajadores
- Talleres de obra
- Accesos viales

Administrativa:

- Oficinas administrativas

9 PLAN DE ACCIÓN

En el presente documento se describe el Plan de Acción, el cual orienta y determina los procedimientos para realizar la evaluación, abordaje y dar respuesta a situaciones de VBG durante la etapa de ejecución de la intervención como, por ejemplo:

- Acoso sexual
- Discriminación laboral



El siguiente Plan de Acción orienta y determina los procedimientos para realizar la evaluación, abordaje y dar respuesta a situaciones de VBG, de las intervenciones para una gestión diferenciada y efectiva de financiamiento. Los contratistas (firmas constructoras, o en la cadena de provisión de servicios), bajo la supervisión del MTOP deben conocer y capacitarse para evitar casos de VBG, determinar las acciones para identificar los riesgos, y apoyar la participación. Una vez identificados los riesgos e impactos, las acciones de las intervenciones bajo el monitoreo y supervisión del MTOP deberán:

1. Determinar la confidencialidad en el tratamiento de los casos de VBG, y sus procedimientos.
2. Concretar actividades de prevención de VBG, con partes interesadas y afectadas por intervenciones, para trabajadores y proveedores de servicios.
3. Definir capacitaciones, y divulgación a realizarse durante las intervenciones para prevención, cumplimiento del código de conducta para los procesos de evaluación, determinación de medidas de mitigación y compensación.
4. Apoyar la efectividad de participación inclusiva en procesos de tomas de decisiones en consultas, reuniones, talleres.
5. Determinar el procedimiento de recepción, categorización de quejas, denuncias y procesos a seguir según las categorías para análisis y definición de medidas correspondientes.
6. Abordar las denuncias de EyAS/ASx que requieren procedimientos de investigación⁵.
7. Determinar el procedimiento que se utilizara para el registro confidencial de las denuncias relacionadas con EyAS/ASx, derivación y siguientes pasos.

Con estos antecedentes es importante mencionar que la prevención constituye la principal estrategia para minimizar los riesgos de violencia de género en la “Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de Sucumbíos”.

Por lo tanto, a continuación, se definen los riesgos, medidas, recursos responsables y tiempos en los que se desarrollarán los protocolos o políticas para prevenir y atender la violencia de género y los espacios a desarrollarse la intervención:

- Frentes de obra
- Campamentos de trabajadores
- Talleres de obra
- Oficinas administrativas
- Accesos



- Población del área de influencia directa

Tabla 4- Plan de Acción en la “Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguatico, ubicada en la provincia de Sucumbios”

| Riesgos | Medidas | Recursos | Responsables | Tiempo |
|---|---|---|---|---|
| Existencia de casos de VBG | Identificar, evaluar y diseñar el plan de acción para la gestión de los casos de VBG, mismos que se tratarán con confidencialidad por parte de la contratista. | Diseñar y distribuir un protocolo del manejo confidencial | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Durante la construcción de la intervención de acuerdo a los casos que se presenten. |
| Falta de información sobre temas relacionados a la violencia de género y su prevención de VBG | Elaboración del Plan de capacitación y sensibilización específicos en temas de prevención de VBG dirigido al personal de la empresa contratista, sus proveedores y demás partes interesadas. | Generar una socialización y sensibilización de la VBG con las partes interesadas. | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Inicio de obra |
| Manifestaciones individuales o colectivas que pongan en riesgo la integridad física y emocional de grupos vulnerables (mujeres, niñas y grupos LGBTIQ+) | La empresa contratista con la supervisión de la fiscalización, el MTOP y el EIP es la responsable de elaborar el código de conducta, socializarlo e implementarlo al personal durante la etapa de ejecución del proyecto. | Entrega de material con el Código de conducta para prevención de VBG | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Durante la ejecución de la obra |



| Riesgos | Medidas | Recursos | Responsables | Tiempo |
|---|--|---|---|---|
| Carencia en el uso de lenguaje de prevención y transversalización del enfoque de género de lenguaje sensible sobre la prevención en VBG | El Plan de capacitación deberá contener información que incluya información relevante sobre la importancia en el manejo de lenguaje sensible en PVBG. | Charlas de sensibilización sobre prevención y respuesta a la VBG | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Inicio y durante la ejecución de la obra |
| Falta de Promoción y difusión del uso y funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos | Actividades de socialización y entrega de material informativo para el uso y funcionamiento eficiente del Mecanismo de atención de quejas y reclamos establecido en el PPPI. | Diseño y entrega de material informativo sobre el procedimiento de recepción y gestión de quejas, denuncias y procesos a seguir en caso de presentarse una VBG. | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Durante la construcción de la intervención de acuerdo a los casos que se presenten. |
| Ausencia de mecanismos de confidencialidad y protección de identidad hacia víctimas de VBG. | Diseño y aplicación de mecanismos, procedimiento y protocolos de confidencialidad y protección de identidad y seguridad hacia víctimas de VBG que generen una denuncia, queja o reclamo. | Desarrollar guía del procedimiento a seguir y ser socializada entre el personal que manejará los casos y a todas las partes afectadas e interesadas. | Empresa Constructora Empresa Fiscalizadora EIP - MTOP | Inicio de obra |

9.1. Procesos de Capacitación y sensibilización

Las capacitaciones estarán dirigidas a todo el personal administrativo y operativo de obra y población del área de influencia directa. Los procesos y actividades se focalizarán en la aplicación de estrategias para prevenir la violencia de género y garantizará que se



comprendan los riesgos de violencia de género, las conductas prohibitivas y los procedimientos o el protocolo de actuación; asimismo, las actividades de sensibilización contribuirán a la generación de conciencia sobre esta problemática, a estimular el rechazo colectivo a prácticas de violencia y a fomentar la cultura de denuncia.

El plan de capacitación que desarrollará la empresa contratista con la supervisión de la fiscalización, el MTOP y el EIP, deberá elaborarse e implementarse teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Capacitación es de carácter obligatorio y el alcance de su aplicación es a todo nivel jerárquico, personal administrativo, operativo y técnico de la Intervención.
- En las reuniones de capacitación se dictará contenido referente a las prácticas o conductas prohibitivas con ejemplos de fácil comprensión, las formas o riesgos de violencia vinculadas a las obras, los deberes y obligaciones establecidos en la legislación sobre violencia de género, y el sistema de denuncias, gestión de casos y sanciones.
- Las reuniones de capacitación se deberán desarrollar utilizando información clara, fácil de entender, tomando en cuenta las características sociales y educativas del personal administrativo y operativo, así como de la población del área de influencia.
- Campañas de sensibilización e información considerando los aspectos del contenido señalado anteriormente, reforzando la cultura de denuncia. Uso de material informativo (instructivos, trípticos y afiches) que serán dispuestos en los diferentes espacios de trabajo y entregados a todo el personal en obra a fin de que inviten a una cultura de buenas prácticas sociales que eviten la violencia de género.

En caso de requerirse, serán utilizados los lineamientos establecidos en el presente instrumento y el listado de proveedores locales de servicios de atención y apoyo a sobrevivientes de eventos de Abuso Sexual, Acoso y Violencia Basada en Género que se puede acceder en el link <https://help.unhcr.org/ecuador/bienvenido-a/violencia-de-genero-explotacion-y-abuso-sexual/organizaciones-locales-que-atienden-casos-de-violencia-basada-en-genero/>.

9.2 Resultados esperados

El Plan se exponen los lineamientos que permitirán minimizar las brechas de género durante todo el ciclo de la intervención, en concordancia con lo mencionado en el Marco de Prevención de Violencia Basada en Género. Todas las actividades y acciones planificadas durante la Intervención, así como la aplicación de los instrumentos sociales (PPPI, PGMO, MPPI, MPR) deberán transversalizar el enfoque de género a fin de disminuir los riesgos, impactos y desigualdades que puedan derivarse durante el tiempo de ejecución. Se espera obtener, mínimamente los siguientes resultados:

- Reducción de incidentes relacionados con violencia de género en el entorno laboral y en la zona de influencia directa de la obra en base a la evaluación y diseño del Plan de Acción.

- Desarrollar una consciencia crítica sensibilizar a los involucrados de la intervención con respecto prácticas y conductas que fomentan la violencia basada en género.
- Convivencia social en base al respeto por la integridad, derechos e integridad emocional y física de todos los involucrados en la intervención.
- Generación y difusión de protocolos efectivos al implementar los mecanismos claros de denuncias o situaciones de emergencia.
- Respuesta oportuna, respetuosa y efectiva en la atención de casos de violencia de género en caso de existir, evitando situaciones de revictimización y retaliación.
- Cumplimiento de la normativa y estándares de Banco Mundial de acuerdo al Plan de Prevención de Violencia Basada en Género.
- Asistencia y participación efectiva por parte de la ciudadanía del área de influencia directa.

9.3 Gestión y Mitigación de casos de VBG

Tabla 5. Gestión y Mitigación de casos de VBG en la Intervención

| Riesgo | Medidas de Gestión y Mitigación |
|---|--|
| <p>Violencia física y psicológica, intimidación e inseguridad</p> <p>Riesgos por flujo de trabajadores y/o personal que ingresa o circula en el área de intervención</p> | <p>El Ministerio de Transporte y Obras Públicas se asegurará del cumplimiento y aplicación de las medidas de gestión y mitigación de casos de VBG a través el Plan de Manejo Ambiental y los puntos que se especifiquen en términos de referencia a los que los contratistas deberán regirse, por lo tanto, los contratistas y proveedores de servicios deberán implementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar capacitaciones, talleres, mesas de trabajo y otros espacios de divulgación/ socialización de información continuos, con temáticas que estén planteadas en consistencia con el contexto, población y necesidades específicas de la intervención. - Establecer medidas disciplinarias por infringir el código de conducta/éticas aplicadas en consonancia con la legislación laboral, los convenios pertinentes de la industria y el código de conducta del MTOP y del PGMO de la intervención. - Seguir las directrices detalladas en el PGMO sobre el Protocolo de Prevención de Violencia contra la Mujer. - Contar con personal técnico capacitado en temas de género, de preferencia mujeres. - Implementar los canales disponibles o habilitarlos para denunciar actos de VBG. - Conocer las personas pertinentes y competentes a las cuales deben referirse a las personas víctimas de VBG. - Coordinar con el punto focal del MTOP (administrador del contrato) / intervención de alerta en caso de detectarse algún tipo de VBG. - Ubicar estratégicamente espacios comunitarios para fomentar la seguridad y bienestar de mujeres y población LGBTIQ+. - Designar un responsable o equipo que se encargue de supervisar y garantizar la implementación efectiva del plan de acción en casos de VBG. |



| | |
|--|--|
| <p>Ausentismo en procesos y actividades de participación</p> <p>Riesgos de limitada o nula participación de mujeres y población LGBTIQ+ en el proceso y en la toma de decisiones.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Apoyar y garantizar la participación activa e inclusiva en el ciclo de la intervención. De acuerdo con el PPPI, deberán incluirse a las partes interesadas en todas las actividades como reuniones y talleres, con el fin de garantizar su participación activa. - Proporcionar información sobre los recursos disponibles como líneas de ayuda, servicios de apoyo y refugios para víctimas de violencia doméstica, para conocer los derechos y el cómo acceder a la ayuda necesaria. -Socializar y divulgar el funcionamiento, contenido y flujograma del mecanismo de quejas y reclamos entre mujeres y población asegurando la participación LGBTIQ+ para asegurar el conocimiento sobre procedimientos y apoyo a la participación inclusiva en la toma de decisiones en la gestión de las intervenciones. |
| <p>Abuso, acoso y explotación sexual</p> <p>Al nivel del área de intervención se pueden evidenciar estos riesgos en casos en los que el personal deba establecerse en campamentos durante tiempos prolongados o presentarse en las instalaciones provisionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Capacitar y sensibilizar a sus trabajadores de acuerdo a los códigos de conducta y manuales de comportamiento. Las capacitaciones se deben coordinar con las entidades competentes y serán reportadas al Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO). -Socializar entre los trabajadores el Plan de Gestión de Mano de Obra que incluye códigos de conducta y el MPVG su contenido procedimientos, y flujograma. -Establecer las medidas disciplinarias correspondientes por infringir el código de conducta, mismas que deberán ser aplicadas en consonancia con la legislación laboral local y los convenios pertinentes. -Definir las estrategias para la atención de quejas relacionadas a VG, como confidencialidad y detalle de los procedimientos para el tratamiento. -Incluir jornadas de capacitación y divulgación al personal y a proveedores de servicios en temas de género, en conformidad con el punto 5.4.14 del PGMO en la tabla 6, que señala contenidos básicos de temas relacionados con género. -Seguir las directrices detalladas en el PGMO en el punto 5.4.13 del Protocolo de Prevención de Violencia contra la Mujer. -Determinar el flujo de mano de obra en el área de la intervención (circulación y movimiento o entrada y salida de trabajadores). -Evaluar y supervisar al personal que presta sus servicios en las instalaciones provisionales y campamentos. -Asegurar en las instalaciones provisionales un lugar específico destinado para uso exclusivo de mujeres (trabajadoras, proveedoras de servicios) Identificar canales alternativos para la presentación de denuncias que garanticen la confidencialidad y protección de identidad de los procedimientos. |

Fuente: Equipo consultor ANTROPROYECTOS, 2023

9.4 Protocolo de atención de VBG

En caso de presentarse, y que se identifiquen incidentes de VBG en la intervención “Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de Sucumbíos”, la persona asignada desde el área social de la empresa constructora brindará atención y aplicará la técnica de escucha activa, que consiste en la habilidad de prestar máxima atención a la información que brinda la persona sin discriminarla ni revictimizarla.

9.4.1. Procedimiento para actuar.



Una vez identificado el incidente se deberá seguir el protocolo que se detalla a continuación, confirmando debidamente, cargo y función y asegurando documentación del proceso que incluye los siguientes pasos a seguir:

1. Acompañamiento de la persona hasta la casa de salud más cercana, donde se realiza la detección y activación inicial. Al identificar un caso de violencia de género, el personal de triaje de la casa de salud activa el Código Púrpura⁶, que moviliza a un equipo especializado para una valoración y atención inmediata.
2. El área de triaje informa al jefe de guardia quien notifica y convoca al equipo de salud especializado para la valoración y atención inmediata de la víctima.
3. Una vez notificado el equipo de salud brinda atención médica, psicológica y social a la víctima, utilizando el "Kit Púrpura" en casos de violencia sexual, que contiene medicamentos y materiales necesarios para la atención inmediata.
4. La persona asignada desde el área social de la empresa constructora ofrece acompañamiento en el caso de que se quiera realizar la notificación del caso a las autoridades competentes, como la Fiscalía, Policía y el sistema de protección correspondiente, garantizando la confidencialidad de la información.
5. En el caso de que la víctima o victimario sean parte de la empresa constructora, se debe reportar el caso al área de talento humano, para que se aplique el reglamento interno de la empresa y se garanticen medidas de protección de las víctimas.

9.4.2. Tipos de violencia:

El Código Orgánico Integral Penal (COIP) establece los siguientes tipos de violencia:

- a) Violencia Física
- b) Psicológica
- c) Sexual
- d) Acoso Sexual
- e) Abuso Sexual
- f) Violación
- g) Discriminación y actos de odio.



**REPÚBLICA
DEL ECUADOR**

**Ministerio de Transporte
y Obras Públicas**

Acorde a los tipos de violencia, a continuación, se ofrece una matriz en la que se detallan los procedimientos, roles, protocolos de denuncia y medidas de protección, que están apegadas al Código Púrpura de la normativa ecuatoriana.

| Tipo de Violencia | Procedimiento para Actuar | Roles de los Involucrados | Protocolos de Denuncia | Medidas de Protección a Víctimas |
|------------------------------|--|--|---|--|
| Violencia Física | Evaluación médica inmediata, activación de Código Púrpura, registro de lesiones, notificación a la Fiscalía. | Persona asignada desde el área social de la empresa, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, Policía, Fiscalía. | Notificación inmediata a la Fiscalía y Policía Nacional, parte médico legal, medidas de protección. | Orden de alejamiento del agresor, refugios temporales, acompañamiento psicológico y legal. |
| Violencia Psicológica | Evaluación psicológica, activación de Código Púrpura, seguimiento en salud mental, derivación a protección legal. | Persona asignada desde el área social de la empresa, psicólogos, trabajadores sociales, médicos, unidades de atención a víctimas. | Evaluación psicológica, reporte en Fiscalía si hay riesgo, derivación a protección. | Apoyo psicológico continuo, medidas de prevención en el entorno de la víctima. |
| Violencia Sexual | Atención médica y psicológica, administración de profilaxis post-exposición, activación de Código Púrpura, contacto con Fiscalía y Policía. | Persona asignada desde el área social de la empresa, médicos, ginecólogos, psicólogos, Fiscalía, Policía, unidades especializadas. | Denuncia obligatoria ante la Fiscalía, entrega de pruebas médicas, protección de la víctima. | Refugio seguro, protección legal, terapia psicológica especializada. |
| Acoso Sexual | Atención psicológica inmediata, activación de Código Púrpura, asesoramiento legal, derivación a instituciones de apoyo. | Persona asignada desde el área social de la empresa, psicólogos, abogados, trabajadores sociales, Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos. | Denuncia en Fiscalía si hay riesgo, seguimiento por el Ministerio de la Mujer. | Seguimiento del caso, sanciones administrativas o penales, medidas de prevención. |
| Abuso Sexual | Atención médica especializada, activación de Código Púrpura, administración de anticoncepción de emergencia si es necesario, denuncia inmediata. | Persona asignada desde el área social de la empresa, médicos, psicólogos, Policía, Fiscalía, Ministerio de Salud. | Denuncia inmediata en Fiscalía, examen forense, acompañamiento legal. | Refugio seguro, protección policial si es necesario, acompañamiento legal. |

| | | | | |
|-----------------------|--|---|--|--|
| Violación | Atención médica urgente, evaluación forense, administración de profilaxis, activación de Código Púrpura, notificación a Fiscalía y Policía Nacional. | Persona asignada desde el área social de la empresa, médicos, peritos forenses, psicólogos, Fiscalía, Policía. | Denuncia penal obligatoria, protección inmediata, exámenes médicos y forenses. | Refugio seguro, cambio de identidad en casos graves, protección legal extendida. |
| Discriminación | Identificación del caso, activación del protocolo de derechos humanos, apoyo psicológico y legal, posible notificación a Fiscalía. | Persona asignada desde el área social de la empresa, Defensoría del Pueblo, Ministerio de la Mujer, ONGs de derechos humanos, abogados. | Reporte en Defensoría del Pueblo, Fiscalía en casos graves, acompañamiento legal. | Acompañamiento legal, medidas contra el agresor si es institucional, refugio si es necesario. |
| Actos de Odio | Evaluación del contexto, activación de Código Púrpura si aplica, derivación a protección y acompañamiento legal. | Persona asignada desde el área social de la empresa, autoridades de control, Defensoría del Pueblo, ONGs especializadas. | Denuncia en Fiscalía y Defensoría del Pueblo, protección legal y acompañamiento psicológico. | Protección legal reforzada, posible reasignación de residencia, medidas de protección en el entorno. |

9.5 Monitoreo y Cumplimiento del Plan de Acción

Para asegurar que los riesgos y las medidas de mitigación y prevención hayan sido atendidas a los grupos de mujeres y grupo de LGTBI, etc., el contratista deberá implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas adoptadas; por lo que deberán realizarse reuniones trimestrales de retroalimentación con comunidades y actores clave, determinar evaluaciones de las medidas aplicadas y documentar lecciones aprendidas y buenas prácticas para la réplica de futuras intervenciones.

10 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Mecanismo de Quejas y Reclamos (MAQR) es un sistema y herramienta necesaria e importante para facilitar la atención de los requerimientos de aquellos grupos vulnerables que se sientan afectados por violencia basada en género dentro del ciclo de la Intervención (Construcción de puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña).

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, (MAQR) permitirá una adecuada y oportuna gestión de quejas, reclamaciones y peticiones requeridas por la ciudadanía del área de influencia directa de la zona Shushufindi, La Norte y Quilindaña y otros grupos de interés como grupos de mujeres, personas con discapacidad y LGBTI, así como de los trabajadores. De igual forma facilitará la recepción de sugerencias que puedan optimizar la gestión, cuando sea el caso.

El MTOP, el Contratista y Subcontratistas (empresas contratistas, cadena de proveedores de servicios) de la Intervención asegurarán el cumplimiento del MAQR. La empresa constructora deberá resolver posibles obstáculos relacionados a la dificultad de accesibilidad tales como idioma, género, condición étnica y otras vulnerabilidades identificadas, asegurando una gestión con un procedimiento justo y objetivo y la provisión de resoluciones imparciales y equitativas.

En este proceso se contará con canales de recepción de quejas y reclamos gestionadas por las entidades responsables de la presente Intervención que incluyen buzones físicos móviles en sitio, correo electrónico, línea telefónica (teléfonos convencional y celular), página web del MTOP y recepción presencial en sitio, campamentos, oficinas del MTOP-Zonal/Distrital, Constructora y Fiscalización de la Intervención, canales que documentarán las recepciones los mismos que estarán bajo la supervisión del MTOP. Cada uno de estos canales de recepción tiene una forma particular de tratamiento y protocolos definidos según las formas de interacción con la ciudadanía, grupos vulnerables y trabajadores. Dentro de la Intervención y Sub-intervenciones se llevará un registro de las Quejas y Reclamos, documentando la queja, el procedimiento de la gestión, los tiempos de cumplimiento en relación a los determinados en el mecanismo y detalle de



los resultados, información que será documentada y que hará parte de los reportes periódicos que el MTOP presentará al Banco Mundial.

El MAQR será divulgado y socializado durante las consultas, reuniones grupales e individuales y en otros eventos de socialización, que aseguren la divulgación de información acerca de todos los canales de recepción y procedimientos para la presentación de sugerencias, inquietudes, quejas. Estas reuniones serán documentadas, y serán parte del informe que se presentará al Banco Mundial. El Contratista elaborará volantes/dípticos/trípticos con la información necesaria y de fácil acceso y legibilidad, poniéndola a disposición de los posibles afectados en lugares visibles para el potencial usuario. Para la difusión del MAQR en la zona de Shushufindi, La Norte y Quilindaña se elaborarán elementos de comunicación como volantes, cartillas, afiches y/o banners, junto con estrategias y medios alternativos que sean posible utilizar según la dinámica particular requerida. Todos estos instrumentos de comunicación deben estar en consonancia con lo establecido en el PPPI.

En los eventos de socialización de la Intervención, el MTOP informará a los asistentes sobre el Servicio de Atención a Reclamos (GRS) que es un medio para que las personas y las comunidades presenten sus reclamos ante el Banco Mundial, si consideran que la presente Intervención respaldado por la entidad ha tenido o es probable que tenga efectos adversos (a través de correo electrónico o entrega en mano en cualquier oficina del Banco Mundial).

En el caso de las comunidades étnicas presentes en el área de la Intervención que hablan en lengua materna, la socialización del MAQR se debe ajustar con material lingüísticamente y culturalmente adecuado, privilegiando uso de lenguaje incluyente, sencillo, claro y pertinente; se evitará el uso de lenguaje cargado de tecnicismos. Igualmente, se comunicará que se apoyarán con intérpretes o traductores en lenguas nativas, cuando sea necesario.

En lo que respecta a socialización del MAQR, los diferentes niveles y estrategias de comunicación enfatizarán que los casos de violencia basada en género en el ejercicio de sus derechos pueden hacer uso del MAQR. Cuando se identifique que a raíz de la intervención hay situaciones de violencia basado en género, se explicará los procedimientos para presentar la queja, reclamo o denuncia; asegurando siempre la confidencialidad y anonimato, cuando sea necesario, conforme lo determinado en el MPVG del MGAS.

Importante recalcar que las quejas de VG en particular EyAS/ASx exista un riesgo y que las víctimas sufran retaliación y represalias; a fin que las víctimas puedan acceder de manera segura al mecanismo de atención de quejas y reclamos, se deberán habilitar varios canales, y la operación a cargo del organismo de ejecución deberá ser el MOPT para asegurar un procedimiento en el registro de la información que es distinto a otros registros

El MAQR además servirá o dará atención a la gestión de quejas y reclamos de trabajadores que se consideren afectados por la empresa constructora y otros gestores vinculados a la Intervención como se ha determinado en el PGMO, garantizando la confidencialidad, privacidad y anonimato requeridos. La información sobre el MAQR se socializará con los trabajadores y proporcionará la información en seguimiento al PPPI, el PGMO y el PPVBG.

En este orden de requerimientos, el MTOP considera en el MAQR dos tipos de atención:

- (i) Para partes interesadas o/ y afectadas (grupo de mujeres, discapacitados, LGBTI, etc.)
- (ii) Para los trabajadores de la Intervención en observancia de los procedimientos de Gestión de Mano de Obra (PGMO).

El MAQR enfocará su gestión con la población en las áreas definidas como Área de Influencia Directa y Área de Influencia Indirecta de la Intervención. El MAQR permitirá:

- (i) Recepción y respuesta adecuada a la ciudadanía, comunidades y otros grupos/partes interesados y trabajadores;
- (ii) Adecuado cumplimiento de MGAS de la Intervención;
- (iii) Estandarización de la gestión y respuestas de las quejas y reclamos de partes interesadas y trabajadores;
- (iv) Identificación de posibles cambios requeridos en la gestión de la Intervención.

10.1 Vías para la recepción de Quejas y Reclamos

Una vez que el MTOP suscriba el contrato de ejecución de la presente Intervención previo al inicio de los trabajos, se conformará un Comité, que será el encargado de la implementación del MAQR, incluyendo recepción, seguimiento y solución de las quejas y reclamos. El Comité estará integrado por la Empresa Contratista, Fiscalizaciones, las instancias administrativas de los contratos y la Dirección Nacional de Gestión Socio Ambiental (DNGSA) del MTOP.

Las vías y/o canales a través de los cuales se receptan las quejas, reclamos, inquietudes o consultas que los pobladores asentados en el área de influencia de la Intervención, usuarios y/o trabajadores podrán utilizar para presentar su caso serán las siguientes:

- Correo centralizado de MTOP para recepción de quejas y reclamos: quejasyreclamos@mtop.gob.ec. Esta dirección de correo será monitoreada por el Equipo de Implementación del Proyecto, y en caso de receptarse quejas por este medio, serán registradas y derivadas para que sigan el curso descrito en este mecanismo de quejas y reclamos.

- Correo electrónico institucional del Especialista Social y Ambiental zonal⁷ del MTOP.
- Vía telefónica: se activará una línea telefónica de la Dirección de Transporte y Obras Públicas de la Distrital de Sucumbíos (se confirmará la factibilidad de tener WhatsApp), en horario de atención de lunes a viernes de 8H00 a 16H00. Esta llamada seguirá un protocolo que incluye: registro de datos y temas en un formulario único diseñado para este objetivo; confirmación al reclamante si se direcciona al Comité, tiempos, y medios para recepción de respuesta en seguimiento a lo determinado por el MAQR.
- Buzones: se instalarán buzones en las oficinas y campamento de la empresa contratista y fiscalización, en el sitio donde se desarrolle la Intervención. Se distribuirán formularios para los reclamantes trabajadores o partes interesadas o afectadas, asegurando que el sistema del buzón este cerrado, con acceso a los encargados de la gestión exclusivamente.
- Presencial o en sitio: se instalarán en la oficina de la Subsecretaría Zonal 1 y Direcciones Distritales del MTOP de Sucumbíos, en horario de atención de lunes a viernes de 8H00 a 16H00. Estas oficinas contarán con la señalización adecuada que haga visible este espacio, así como una correcta difusión de información de horarios y servicios que prestarán las ventanillas de atención. Se tendrá presente que la efectividad en las orientaciones a la ciudadanía dependerá de las sinergias efectivas entre el personal de la ventanilla y los equipos de campo.

En todos los casos se distribuirán formularios únicos para los reclamantes sean estos trabajadores y partes afectadas o interesadas. El personal del MTOP a cargo de este proceso garantizará la coordinación con el equipo de campo, asegurando tener pleno conocimiento de la Intervención (Construcción de puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña), términos de ejecución, conclusión y potenciales afectaciones. En todos los casos se proveerá el apoyo para la presentación de las quejas y reclamos en los formularios, y otras solicitudes de información.

Se explicará que en los reclamos se debe consignar lo siguiente:

- Identificar la Intervención que se refiere;
- Indicar con claridad los impactos negativos;
- Identificar a las personas que presentan el reclamo;



- Indicar si quien formula el reclamo es el representante de las personas o las comunidades afectadas;
- En caso de que lo formule un representante, incluir el nombre, la firma y los datos de contacto, y acreditar por escrito la facultad del representante para actuar como tal.

10.2 Responsables de la gestión del MAQR

Como parte del MAQR, el MTOP conformará el Comité de Gestión del MAQR, que se encargará a la Subsecretaría Zonal 1 de la Intervención que incluirán al Especialista Socio Ambiental Zonal, 1 la Dirección de Transporte y Obras Públicas Distrital de Sucumbíos representados por las instancias administrativas del contrato de la Intervención, Contratistas (Especialistas Ambiental y Social) y Fiscalización (Especialistas Ambiental y Social); y, el Equipo de Implementación del Proyecto-EIP, como se detalla a continuación.

10.2.1 Conformación del comité

El MTOP una vez suscrito el Contrato de implementación de la Intervención, a través del Director Distrital de Sucumbíos, mediante disposición escrita (memorándum), designará a los integrantes del Comité encargado de la gestión del MAQR. Este Comité estará integrado por los siguientes actores:

- Subsecretaría Zonal 1 (Especialista Socio Ambiental Zonal)
- Administrador del contrato (Director Distrital de Sucumbíos MTOP)
- Supervisor Ambiental DNGSA / Equipo de Implementación del Proyecto
- Contratista (Ambiental y Social)
- Fiscalización (Ambiental y Social)

El Comité contara con el apoyo profesional del departamento legal de MTOP.

10.3 Procedimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

El procedimiento para gestionar una queja, reclamo y/o sugerencia será socializado/divulgado a todas las partes interesadas de la intervención, durante las siguientes fases:

- Fase de recepción⁸
- Fase de reporte
- Fase de respuesta



10.3.1 Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Población afectada o interesada)

10.3.1.1 Fase de Recepción

- El procedimiento inicia con la recepción del caso. El usuario reporta su queja, reclamo y/o sugerencia a través de alguno de los canales establecidos para el efecto, como: correo electrónico, vía telefónica, buzones y/o presencial.
- El responsable de recibir las quejas, reclamos y/o sugerencias es el MTOP a través del Especialista Socio Ambiental Zonal 1, quien identificará al recibir una queja relacionada con violencia basada en género y presentará al Comité previamente establecido para su gestión, a través de los Anexos (1.1-1.2-1.3); con el fin de salvaguardar la integridad de las personas afectadas, el procedimiento garantizará los siguientes principios: confidencialidad, igualdad y no discriminación, discreción, imparcialidad y no revictimización.
- El Especialista Socio Ambiental Zonal 1, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 (FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS), registra la recepción del caso.

10.3.1.2 Fase de Reporte

La Fase de Reporte de las quejas, reclamos y/o sugerencias se gestionará en el Comité en un plazo máximo de once (11) días.

- Los delegados del Comité, analizan las quejas, reclamos y/o sugerencias y los técnicos en campo realizan las verificaciones necesarias en sitio en un plazo de hasta tres (3) días desde la fecha de registro del caso. Para la gestión de los casos de violencia basada en género, los delegados del comité analizarán la pertinencia de derivar al afectado a servicios de atención psicológica, asistencia legal u otras instancias especializadas, previo consentimiento y decisión informada por parte del mismo, utilizando para ello la ficha de derivación presentada en el Anexo 6. Ficha de derivación, tomando como referencia, el Anexo 5. Matriz de instituciones externas para derivación.
- En caso el/la trabajadora decida no asistir a denunciar su caso ante los proveedores de servicios respetar su decisión, sin embargo, es importante informar sobre la obligación legal del contratista de seguir con el procedimiento de la denuncia para estos casos.



- De acuerdo con el resultado de la evaluación técnica ambiental y/o social de las quejas o reclamos, el Comité establecerá las directrices de las acciones a seguir⁹ por el contratista y verificaciones de la fiscalización con el fin de resolver la situación, en un plazo máximo de ocho (8) días. Esta evaluación se documenta mediante el uso del formato presentado en el Anexo 3 (FORMATO DE RESPUESTA DE QUEJAS O RECLAMOS). Con base en la naturaleza de las acciones se determinan los plazos de cumplimiento de las acciones que hacen parte de la información del Anexo 4.

Todos estos procedimientos seguirán protocolos únicos y serán documentados con los formularios que registrarán la información necesaria para cada caso.

10.3.1.3 Fase de Respuesta

- El contratista ejecuta los protocolos y directrices establecidos para dar atención a las quejas, reclamos y/o sugerencias; generando los medios de verificación de su cumplimiento, mismos que deben ser enviados y confirmados por la fiscalización para su revisión, en un plazo máximo de ocho (8) días.
- La fiscalización, en función de la información remitida por el contratista, elabora el informe de cumplimiento, adjuntando los respectivos medios de verificación. Una vez elaborado el informe, debe enviar el mismo al Comité para su revisión y aprobación, en un plazo máximo de tres (3) días.
- El Especialista Socio Ambiental Zonal en coordinación con los técnicos ambientales y sociales de la contratista y la fiscalización, conjuntamente con el Supervisor Ambiental de la DNGSA (MTOPE) verifican en campo la correcta implementación de las acciones planteadas para la solución del caso, en un plazo máximo de seis (6) días.
- Como último paso, el especialista ambiental zonal se reúne con el reclamante que presentó el caso para verificar la satisfacción de este y firmar el formato de cierre (ver Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO), con lo cual se da por terminado el MAQR, en un plazo máximo de dos (2) días.

Todas las quejas, reclamos y/o sugerencias que se generen por efecto de cada una de las intervenciones estarán documentadas y registradas. La gestión y atención de los casos presentados durante el período contemplado para la presentación de los reportes al Banco Mundial formarán parte de los informes que están bajo la responsabilidad de la Dirección



Nacional de Gestión Socio Ambiental (ver Anexo. 6 FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE CASOS).

10.3.2 Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Trabajadores)

Este procedimiento deberá seguir los principios del Protocolo definido en el PGMO.

10.3.2.1 Fase de Recepción

- El procedimiento inicia con la recepción del caso. El trabajador reporta su queja, reclamo y/o sugerencia, a través de los canales establecidos para el efecto, como: correo electrónico, vía telefónica, buzones y/o presencial.
- El responsable de recibir las quejas, reclamos y/o sugerencias es el MTOP a través del Especialista Socio Ambiental Zonal 1 (Subsecretaría Zonal del MTOP), quien identificará los casos de violencia basada en género y presentará al Comité previamente establecido para su gestión, a través de los Anexos (1.1-1.21.3); con el fin de salvaguardar la integridad de las personas afectadas, el procedimiento garantizará los siguientes principios: confidencialidad, igualdad y no discriminación, discreción, imparcialidad y no revictimización.
- El Especialista Socio Ambiental Zonal, utilizando el formato, y protocolo establecido en el Anexo 3 (FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS), registra la recepción del y asegura la confidencialidad del caso.

10.3.2.2 Fase de Reporte

- En un primer momento, el Comité analiza las quejas, reclamos y/o sugerencias y realiza la verificación incluso en campo si necesario en un plazo de hasta tres (3) días desde la fecha de registro del caso. Para la gestión de los casos de violencia basada en género, los delegados del comité analizarán la pertinencia de derivar al afectado a servicios de atención psicológica, asistencia legal u otras instancias especializadas, previo consentimiento y decisión informada por parte del mismo, utilizando el Anexo 6. Ficha de derivación, tomando como referencia, El Anexo 5. Matriz de instituciones externas para derivación.
- En caso el/la trabajadora decida no asistir a denunciar su caso ante los proveedores de servicios respetar su decisión, sin embargo, es importante informar sobre la obligación legal del contratista de seguir con el procedimiento de la denuncia para estos casos.



- En un segundo momento, el análisis confirma si la queja concierne el cumplimiento de obligaciones establecidas por la norma laboral aplicable, tales como jornadas, condiciones de trabajo, pagos u otras (definidas por la normativa del Ministerio de Trabajo) o concierne temas de salud y seguridad en el trabajo, o son casos de abusos, violencia de género en todas sus posibles acepciones. Este análisis¹⁰ se realiza en consistencia con lo determinado en PGMO, PPVG y el PPPI. Se utiliza para el registro el formato presentado en el Anexo 4 (Formato de Respuesta de Quejas o Reclamos) para el registro. Si el Comité confirma, se procederá con la gestión para atender el caso, y establece las directrices que el contratista deberá ejecutar y la fiscalización verificará con el fin de resolver la situación, en un plazo máximo de ocho (8) días.

10.3.2.3 Fase de Respuesta

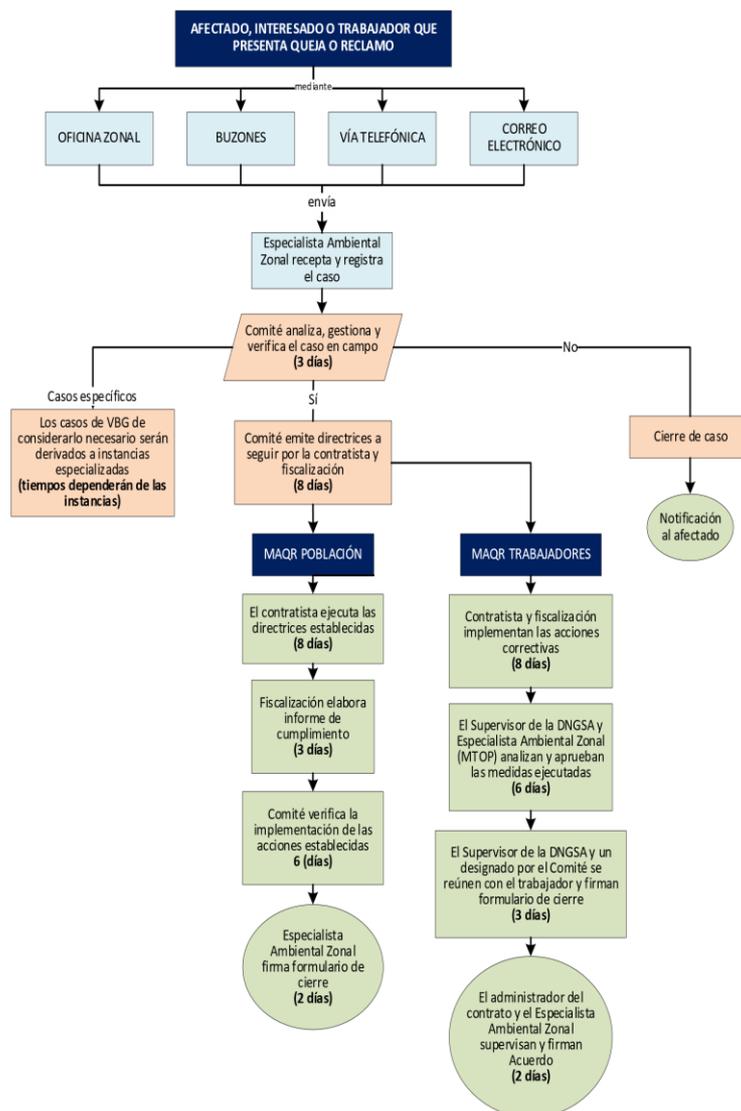
- Contratista y fiscalización implementan las acciones correctivas determinadas por el Comité en un plazo máximo de ocho (8) días.
- El Supervisor de la DNGSA en coordinación con el Especialista Socio Ambiental Zonal analizan y aprueban las medidas ejecutadas por el Contratista en un plazo seis (6) días.
- El Supervisor de la DNGSA y un designado por el Comité (no el contratista/fiscalización) se reúnen con el trabajador y verifican la satisfacción de este y firman el formulario de cierre (ver Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO), en un plazo máximo de tres (3) días.
- El administrador del contrato en coordinación con el Especialista Socio Ambiental Zonal (MTOP) para resguardar la integridad del trabajador, realizan el seguimiento del proceso, asegurando no existan ningún tipo de represalias en contra del trabajador mediante la suscripción de un Acuerdo de Confidencialidad, en un plazo máximo de dos (2) días.

Todas las quejas, reclamos y/o sugerencias que se generen por efecto de la Intervención deben estar documentadas.

La gestión y atención de los casos presentados durante el período contemplado para la presentación de los reportes al Banco Mundial formarán parte de los informes que están bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Gestión Socio Ambiental (ver Anexo. 4 FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE CASOS) a presentar durante las supervisiones.

10.4 Flujograma del MAQR

Ilustración 2. Flujograma del procedimiento del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR)



Elaborado por: Equipo consultor ANTROPROYECTOS, 2023

10.5 Medios de verificación del MAQR

Durante todo el proceso de intervención se debe llevar un correcto registro de cada uno de los casos y la documentación necesaria de la gestión realizada para dar una solución. Estos medios de verificación tienen como objetivo principal garantizar la transparencia, precisión y seguimiento adecuado de cada caso reportado.

- Memorándum de delegación del comité Formato Anexo 1.1 y 1.2
- Formularios de recepción (Anexos 1.1 - 1.2 - 1.3)



- Formulario de cierre de caso firmado (Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO)
- Registro de reclamos / quejas (Anexo 4. FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE CASOS)

Se considera como indicador de la implementación del MAQR el siguiente:

$$\frac{\text{Número de reclamos solucionados}}{\text{Número de reclamos receptados}} \times 100\%$$

10.6 Definiciones

- **ACOSO SEXUAL:** cualquier persona que, de forma reiterada, continua o habitual, y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con otra persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana.
- **AGRESIÓN SEXUAL:** Actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de una manera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y (b) no necesariamente implica la penetración.
- **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** Director distrital o su delegado.
- **ÁREA DE INFLUENCIA:** Núcleos poblados de la zona de influencia directa de la intervención
- **BUZÓN:** Caja o receptáculo donde se introducen cartas o documentos.
- **CALIDAD DE SERVICIO:** Excelencia en la atención que se brinda a los usuarios.
- **CLIENTE EXTERNO:** Persona natural o jurídica que se desplaza por el área de intervención.
- **CLIENTE INTERNO:** Persona que tiene un nexo laboral o contractual con la empresa contratista y la fiscalización.
- **CONTRATANTE:** Entidad, del sector público o dependencia de ella que tenga presupuesto descentralizado con capacidad para contratar, que ha suscrito un contrato o convenio con una o varias personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, para que ejecuten una obra, preste un servicio, o venda un bien, y que recibe por ello el pago acordado.
- **CONTRATISTA:** Persona Natural o Jurídica, pública o privada o sociedades civiles (asociaciones, consorcios) que ha suscrito un contrato o convenio, obligándose a ejecutar y entregar una obra, prestar un servicio o suministrar un bien, y que recibe por ello la compensación acordada.
- **CONTRATO:** Documento escrito entre el Contratante y el Contratista, en el que, con sujeción a la ley, se establecen las obligaciones y derechos de las partes al



ejecutar una obra, prestar un servicio o suministrar un bien, por un precio establecido.

- **DERECHO DE VÍA:** Concepto jurídico que faculta la ocupación, en cualquier tiempo, del terreno necesario para la construcción, conservación, ensanchamiento, mejoramiento o rectificación de caminos. La amplitud del "Derecho de Vía" será determinada por la autoridad competente, en el acuerdo de aprobación del proyecto de la obra, y generalmente se extenderá a cada lado del camino y hacia afuera, una y media veces el ancho de la obra básicamente terminada. Estas medidas se tomarán en los rellenos desde el pie inferior de los taludes; y en los cortes, desde el borde superior de los mismos.
- **DISCRIMINACIÓN:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos –como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social– y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas involucradas con las intervenciones.
- **GÉNERO:** De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a los conceptos sociales de los roles, funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres en un contexto social predeterminado. El género también hace referencia a relaciones sociales, políticas y distributivas.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Es la percepción y manifestación personal del propio género, se refiere a la orientación sexual real o percibida y puede fluir entre lo masculino y femenino.
- **MEJORA CONTINUA:** Progreso constante, hacer mejor las cosas día tras día.
- **PRESTATARIO:** Es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Marco Ambiental y Social (MAS) para un Proyecto de inversión.
- **QUEJA:** Acción de inconformidad, descontento, disgusto, respecto a una situación, por incumplimiento de disposiciones establecidas.
- **RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un usuario pone en conocimiento de la entidad, referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado.
- **RESPETO:** Consideración hacia las personas, cortesía.
- **SATISFACCIÓN DE NECESIDADES:** Cumplir con los requerimientos de los usuarios con oportunidad y eficacia.
- **SEXO:** se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer.
- **SOLICITUD:** Acción de pedir algo.



- **SOLUCIÓN:** Resolver una duda o dificultad a fin de satisfacer un requerimiento.
- **SUGERENCIAS:** Iniciativas formuladas por los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.

10.7 Enfoques del MAQR para asegurar el cumplimiento del estándar EAS 10 Participación de Partes Interesadas y Divulgación:

Se garantiza la accesibilidad y *comprensión universal del mecanismo*. Para lograrlo, se deben llevar a cabo campañas informativas que permitan a todas las partes interesadas conocer cómo acceder al mecanismo, presentar quejas y comprender el proceso de atención. Además, es esencial que el mecanismo aborde las consideraciones de vulnerabilidad como podrían ser género y edad, eliminando posibles barreras de acceso para grupos marginados como mujeres, ancianos, discapacitados y jóvenes, migrantes, población GLBTQ+, mujeres indígenas y otros, según corresponda.

11 BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Asamblea Nacional del Ecuador (2014). *Código Orgánico Integral Penal del Ecuador*.

Banco Mundial (2020). *Nota sobre buenas prácticas. Cómo abordar la explotación y el abuso sexuales y el acoso sexual (EyAS/ASx) en proyectos de inversión que involucran obras civiles de gran envergadura*.

CEPAL & ONU Mujeres (2021). *Compromiso de Santiago*.

CAN (2018). *Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*.

Estrategia Andina para la Gestión del Riesgo de Desastres, 2017-2030 (2017).

Guía para el abordaje de la VBG en la prevención, respuesta y recuperación, en contextos de emergencias y desastres. *UNFPA Ecuador, 2023*.

INEC (2019). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres*.

NNUU (1979). *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*.

NNUU (1993). *Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*.

NNUU (1993). *Declaración y Programa de Acción de Viena*.



NNUU (1995). *Plataforma de Acción de Beijing, IV Conferencia Mundial sobre la Mujer.*

NNUU & CEPAL (2013). *Consenso de Montevideo: I Conferencia Regional sobre Población y Desarrollo de América Latina y el Caribe.*

NNUU (2015). *Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030.*

OEA (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).*

Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la violencia contra las mujeres. Niños, niñas y adolescentes-MIES (2020). *Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y Niñas.*

UNFPA y ONU Mujeres (2022). *Agenda Nacional para la Igualdad de Género 2021-2025.*



Anexo 1.

Anexo 1.1 Formulario de incidente EyAS-ASx Parte A

Formulario de registro de incidentes de explotación y abuso sexuales, y acoso sexual (EyAS/ASx)

Parte A: Para completar en el sitio

| | | |
|---|---|---|
| A1: Detalles de la intervención | | |
| Nombre de la intervención | Nombre del contratista, proveedor o subcontratista, | Nombre especialista social Nombre encargado del registro de incidentes de VG en el sitio |
| Registro de la de incidente EyAS/ASx durante intervención | Por Trabajador (contratista, subcontratista, proveedor de servicios) Por Miembro de la comunidad | |
| Fecha del incidente | Lugar del incidente: Fecha en que se completó este AID | formulario |
| Hora del incidente | Firma del responsable AIID | |

| |
|------------------|
| A2. Intervención |
|------------------|



LOCALIZACION

Marque lo que corresponde con relación a la intervención y el incidente:

-Contratistas: trabajador

Labores/ trabajos que realiza.

-Subcontratistas; trabajador

Labores/ trabajos que realiza.

-Proveedores de servicios; trabajador

Labores/ trabajos que realiza.

Miembros de la comunidad; adult(a) o, niña (o), adulta (o) mayor

A3. INCIDENTE

Incidente y según el protocolo, acciones realizadas para:

- Provisión de atención inmediata

- Asegurar confidencialidad

- Señalar/ determinar los siguientes pasos



Anexo 1.2. Formulario de incidente ellas-ASx Parte B

Parte B: Para ser completado por el proveedor de servicios, contratista, subcontratistas

| B1: Detalles del incidente | | |
|--|--|--|
| Fecha de recepción del incidente por parte del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos MAQR | Fecha en la que se reportó a la UIP: | Fecha en la que se reportó al GBM: |
| Reportado a la intervención/MAQR por: <input type="checkbox"/> Víctima/Sobreviviente <input type="checkbox"/> Tercero <input checked="" type="checkbox"/> Otro: _____ | Reportado a la UIP por: <input type="checkbox"/> Operador del MAQR <input type="checkbox"/> Directamente, por la/el víctima/sobreviviente <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____ | Reportado al GBM por: _____ la/el <input type="checkbox"/> UIP <input type="checkbox"/> Directamente, por víctima/sobreviviente <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| ¿Hay un registro de este incidente en el MAQR? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | |

| B2: Tipo de incidente (marque todo lo que aplique) Consulte el Apéndice 1 para ver las definiciones |
|---|
| Explotación sexual <input type="checkbox"/> Abuso sexual <input type="checkbox"/> Acoso sexual <input type="checkbox"/> |

| B3: Proporcione los siguientes detalles del registro en el MAQR | |
|--|---|
| Edad de la/el víctima/sobreviviente (si está registrada en el MAQR): | ¿Se han seguido la legislación nacional o los requisitos obligatorios para informar estos incidentes? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Sexo de la/el víctima/sobreviviente (si está registrada en el MAQR): Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> | ¿Se remitió a la/el víctima/sobreviviente a la prestación de servicios? ¹¹ Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| ¿Es el/la víctima/sobreviviente empleado de la intervención (según lo indicado por el/la víctima/sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | ¿Es el/la presunto/a perpetrador/a empleado/a de la intervención (como lo indica el sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

| B4: Base para acciones futuras | |
|--|---|
| a. ¿Ha proporcionado la/el reportante su consentimiento informado para presentar una queja formal? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | c. ¿El/la víctima/sobreviviente ha dado su consentimiento informado para ser parte de una investigación sobre conducta inapropiada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Urellana

Código postal: 170424

Teléfono: +593 22414141

www.obraspublicas.gub.ec

¹¹ Cuando un tercero presenta un reporte, o la/el víctima/sobreviviente no se ha comunicado con el proyecto, es posible que el proyecto no pueda confirmar esta información. En estos casos, puede que no sea aconsejable que el/la directora/a general del proyecto intente comunicarse con la/el víctima/sobreviviente ya que esto puede poner en peligro la confidencialidad, la seguridad y la capacidad de acción. Los proyectos pueden intentar encontrar formas seguras de transmitir información indirectamente (como a través de amplios esfuerzos para informar) sobre los servicios disponibles.



| | |
|---|---|
| <p>b. ¿Cuenta el/la empleador/a con un proceso administrativo adecuado y capacidad para investigar la conducta inapropiada relacionada con</p> <p>EyAS/ASx desde un enfoque centrado en la/el víctima/sobreviviente?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> | <p>d. ¿El reporte se ha presentado de forma anónima o a través de un tercero? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es no, ¿ha evaluado el MAQR los riesgos y beneficios de llevar a cabo una investigación sobre la supuesta conducta inapropiada, teniendo en cuenta la seguridad y el bienestar de la/el víctima/sobreviviente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> | |
| <p>¿Se llevará a cabo una investigación sobre la conducta inapropiada además de una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos de la intervención? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> | |

Apéndice 1: Tipos de incidentes

| Tipo de incidente | Ejemplo |
|--|---|
| <p>Explotación sexual: Todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza, con fines sexuales, incluidos, entre otros, obtener ganancias monetarias, sociales o políticas de la explotación sexual de otra persona. En las intervenciones financiados por el Banco, la explotación sexual ocurre cuando el acceso o el beneficio a Bienes, Obras, Servicios de No-Consultoría o Servicios de Consultoría financiados por el Banco se utilizan para obtener una ganancia sexual.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • A un miembro de la comunidad se le promete empleo en el sitio de intervención financiado por el Banco Mundial a cambio de favores sexuales. • Un miembro del equipo de la intervención que conecta las tuberías de agua a los hogares solicita un favor sexual para habilitar el acceso a la conexión de agua. • Un/a trabajador/a de la intervención niega el paso a una mujer por el sitio de trabajo a menos que realice un favor sexual. |
| <p>Abuso sexual: Intrusión física real de índole sexual, o amenaza de tal intrusión, ya sea por la fuerza o bajo condiciones coercitivas o de desigualdad. En intervenciones financiados por el Banco, el abuso sexual ocurre cuando un trabajador relacionado con el proyecto (personal de un contratista, personal de un subcontratista, ingeniero/a supervisor/a) usa la fuerza o un poder desigual frente a un miembro de la comunidad o un/a colega para perpetrar o amenazar con perpetrar un acto sexual no deseado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Un/a trabajador/a de la intervención abusa sexualmente de un miembro de la comunidad. • Un trabajador de la intervención tiene una relación sexual con un/a niño/a o adolescente. • Un/a trabajador/a de la intervención se hace amigo/a de un/a niño/a, apoyándole a ella/él y/o a su familia a cambio de favores sexuales. • Un/a trabajador/a de la intervención se queda en la cafetería después de la cena y agrede sexualmente a un miembro del personal de cocina. • Un/a trabajador/a de la intervención toca el cuerpo de un miembro del personal administrativo. • Un/a supervisor/a de un subcontratista le pide a su colega que lo acompañe a una cena de negocios con el contratista principal. Después de la cena, él/ella le pide que "entretenga" al jefe en su habitación como agradecimiento por el contrato y su trabajo. |



| | |
|---|---|
| <p>Acoso sexual: Cualquier avance sexual no deseado, solicitud de favor sexual, conducta verbal o física o gesto de naturaleza sexual, o cualquier otro comportamiento de naturaleza sexual que pueda razonablemente esperarse o percibirse como ofensivo o humillante para otra persona, cuando tal conducta interfiere con el trabajo, se convierte en una condición de empleo o crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo intervenciones financiados por el Banco, el acoso sexual ocurre en el contexto de un subcontratista o contratista y se relaciona con empleados de la empresa que experimentan insinuaciones sexuales no deseadas y/o solicitudes de favores sexuales y/o actos de naturaleza sexual que son ofensivos y humillantes entre los/as empleados/as de la misma empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Un/a trabajador/a envía mensajes de texto sexualmente explícitos a un/a compañero/a de trabajo. • Un/a colega deja una imagen ofensiva que es sexualmente explícita en el escritorio de un/a compañero/a de trabajo. • Un/a trabajador/a de la intervención le pide a todos/as los/as empleados/as que le saluden con un beso en la mejilla todos los días antes del trabajo. • Un/a trabajador/a de la intervención elogia el cuerpo de su compañero/a de trabajo. • Un/a trabajador/a de la intervención invita continuamente a un/a compañero/a de trabajo a tomar una copa o cenar después de que él/ella le diga que no está interesado/a. |
|---|---|

Anexo 1.3 Formulario de incidente EyAS-ASx Parte C

Parte C: Para ser completada por el contratista, proveedor, sub-contratista y presentado el MOPT 12(después de la investigación)

| C1: Hallazgos de la investigación | | |
|--|--|------------------------------|
| ¿Se han recomendado sanciones contra un/a perpetrador/a como parte de una investigación por conducta inapropiada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | ¿Se ha llevado a cabo una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos de la intervención? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| C2: Acciones correctivas para implementar (Se describirán completamente en el Plan de acción correctivo) | | |
| Breve descripción de la acción (ejemplos de EyAS/ASx) | Parte/Persona responsable | Plazo de finalización/Estado |
| <i>Derivación de la/el víctima/sobreviviente a servicios de atención integral.</i> | | |
| <i>Llevar a cabo una investigación disciplinaria de acuerdo con los plazos del MAQR y el proceso confirmado.</i> | | |
| <i>Acciones disciplinarias, incluidas las sanciones, que se aplicarán luego de la investigación de conducta inapropiada por parte del/a Empleador/a.</i> | | |
| <i>Incrementar la capacitación en Códigos de Conducta (CdC).</i> | | |
| <i>Auditar la implementación de medidas de seguridad ante casos de EyAS/ASx.</i> | | |
| <i>Fortalecer la capacitación a la comunidad afectada sobre la concientización y sensibilización de los riesgos relacionados con la intervención, el CdC y sobre cómo informar incidentes.</i> | | |
| <i>Capacitación a supervisores de la intervención sobre la necesidad de seguir pautas de comportamiento según los CdC y sus responsabilidades de supervisión.</i> | | |
| <i>Plan para mejorar la cobertura/calidad de la prestación de servicios.</i> | | |
| <i>Cualquier otra medida de fortalecimiento del sistema o corrección de fallas del sistema que sea necesaria.</i> | | |

C3: Para incidentes que involucren a un Contratista:

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana

Código postal: 170922 QUITO Ecuador

Teléfono: +593 2 397 4000

www.obraspublicas.gob.ec

La información del MAQR se usa para completar la Parte C. Cuando corresponda (por ejemplo, en el caso de que el Cliente esté implicado en la acusación), el/la Gerente del proyecto puede obtenerla directamente del MAQR.¹³ El termino en inglés: Dispute Avoidance/Adjudication Board (DAAB)





¿Se ha remitido el incidente al Comité de Prevención y Adjudicación de Disputas (DAAB)¹³? Sí No

Anexo 2

Anexo 2.1 Formulario de incidente SOGI Parte A

Parte A: Formulario de registro de incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género será completado por el jefe del equipo de la Intervención.

Anexo 2.2 Formulario de incidente SOGI Parte B

Parte B: Para ser completado por el MTOP

| B1: Detalles del incidente | | |
|---|--|--|
| Fecha en que el mecanismo de atención de quejas y reclamos de la intervención recibió la denuncia: | Fecha en que se informó a la unidad de ejecución de la intervención: | Fecha en que se informó al Grupo Banco Mundial: |
| Informado al mecanismo de atención de quejas y reclamos de la intervención por: <input type="checkbox"/> Víctima ¹ <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____ | Informado a la unidad de ejecución del proyecto por: <input type="checkbox"/> Encargado del mecanismo de atención de quejas y reclamos <input type="checkbox"/> Directamente, por la víctima ¹ <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____ | Informado al Grupo Banco Mundial por: <input type="checkbox"/> Unidad de ejecución del proyecto <input type="checkbox"/> Directamente, por la víctima ¹ <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

1. Si la denuncia es realizada por la víctima, se debe prestar especial atención a las solicitudes de anonimato.

| B2: Tipo de incidente que requiere confidencialidad (marque todas las opciones que correspondan) |
|---|
| Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género <input type="checkbox"/> Discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género <input type="checkbox"/> |
| Véanse las definiciones en el apéndice 1. |

| B3: Base para la presentación de nuevos informes | | |
|---|---|--|
| a. ¿La víctima ha prestado su consentimiento informado para que se denuncie este incidente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | b. ¿Se aplica en este caso la legislación nacional o la obligación de presentar informes? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | c. En caso afirmativo, ¿se ha informado al respecto? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Si la respuesta a las preguntas a y b es NO, no es necesario presentar nuevos informes sobre la denuncia. Sin embargo, en la siguiente Tabla se deberán incluir medidas adicionales para fortalecer la prevención y mitigación de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género en el marco de la intervención. | | |
| Otras medidas para fortalecer la prevención y mitigación de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género | | |
| Breve descripción de la medida (<i>Ejemplos: Reemplace el texto en cursiva que figura a continuación por una breve descripción de las medidas que se adoptarán.</i>) | Parte responsable | Fecha prevista |
| <i>Mayor capacitación en códigos de conducta y no discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género</i> | | |



| | | |
|---|--|--|
| <i>Auditoría de seguridad del emplazamiento del proyecto centrada en la orientación social y la identidad de género</i> | | |
| <i>Verificación de que todos los empleados firmen y comprendan el código de conducta</i> | | |
| <i>Mayor conciencia sobre los riesgos relacionados con el proyecto, el código de conducta y la forma de denunciar incidentes en las comunidades afectadas por el proyecto.</i> | | |
| <i>Comunicación activa con las organizaciones de la sociedad civil locales que trabajan con minorías sociales y de género para garantizar el seguimiento continuo de los riesgos y la adaptación.</i> | | |
| <i>Capacitación para los supervisores del proyecto sobre la necesidad de seguir las directrices de comportamiento establecidas en el código de conducta y sus responsabilidades de supervisión</i> | | |
| <i>Plan para mejorar la cobertura/calidad de la prestación de servicios</i> | | |
| <i>Capacitación adicional para los coordinadores del mecanismo de atención de quejas y reclamos</i> | | |
| <i>Otras (sírvase detallar)</i> | | |

| | |
|---|--|
| B4: Si se ha prestado consentimiento o la legislación nacional exige la denuncia del incidente como se indica en la sección B3, proporcione los siguientes detalles del registro del mecanismo de atención de quejas y reclamos disponible | |
| Edad de la víctima (si está registrada en el mecanismo de atención de quejas y reclamos): | |
| Sexo de la víctima (registrado en el mecanismo de atención de quejas y reclamos): | Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> |
| ¿La víctima se ha identificado como integrante de una minoría sexual o de género, o hay indicios de que el caso esté relacionado con la orientación sexual y la identidad de género (es decir, uso de lenguaje homofóbico o transfóbico)? | Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| ¿Se derivó a la víctima a servicios específicos? | Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| ¿El presunto autor del acto trabaja como empleado en el proyecto (según lo indicado por la víctima e informado al mecanismo de atención de quejas y reclamos)? | Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|---|
| B5: Base para la investigación | |
| ¿La víctima ha prestado su consentimiento informado para que el incidente sea investigado? | Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Si la respuesta es afirmativa, complete la parte C a continuación utilizando los resultados de la investigación. | |

Apéndice 1: Tipos de incidentes

Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género:

El uso o la amenaza de uso de fuerza física con que se hiere a una persona o se abusa de ella, o se daña o destruye un bien, y que esté motivada total o parcialmente por la orientación sexual real o percibida de la víctima, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

Discriminación relacionada con la orientación sexual y la identidad de género:

La discriminación crea una distinción, exclusión o restricción cuyo propósito o efecto es impedir o evitar que una persona esté en igualdad de condiciones con otras en función de su orientación sexual real o percibida, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.



Anexo 2.3 Formulario de incidente SOGI Parte C

Parte C: Para ser completada por el MTOP después de la investigación en la que se permita presentar nuevos informes (véase el formulario de registro de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género, parte B)

| C1: Medidas correctivas que se implementarán a raíz de la investigación (deberán describirse en detalle en el plan de medidas correctivas) | | |
|---|-------------------|----------------|
| Breve descripción de la medida (<i>Ejemplos: Reemplace el texto en cursiva que figura a continuación por una breve descripción de las medidas que se adoptarán</i>) | Parte responsable | Fecha prevista |
| <i>Derivación de la víctima a servicios de atención integral</i> | | |
| <i>Medidas disciplinarias, incluidas sanciones, que se aplicarán después de la investigación de la conducta inapropiada.</i> | | |
| <i>Medidas para evitar que ocurran casos similares en el futuro</i> | | |
| <i>Medidas para subsanar deficiencias en los manuales de procedimiento o en la implementación de procedimientos que contribuyeron al incidente</i> | | |
| <i>Medidas para cambiar o modificar las prácticas de los programas a fin de evitar que se repita el incidente</i> | | |
| <i>Áreas en las que se podría necesitar capacitación adicional</i> | | |



Anexo 3. Formato de cierre de caso

| FORMATO DE CIERRE DEL CASO N° | | | |
|--|--|--|--|
| Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora: | | | |
| Indicar Nombre del Proyecto: | | | |
| Fecha de entrega: | | | |
| I. DATOS PERSONALES | | | |
| Nombre y apellidos | | | |
| Domicilio | | Distrito | |
| II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO | | | |
| | | | |
| IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| 4. | | | |
| 5. | | | |
| Nombre del responsable de atención | | Nombre del titular que presentó la queja o reclamo | |
| Cargo | | Cargo | |
| Firma | | Firma | |

Anexo 4. Formato matriz de registro de casos (Confidencial para casos de Violencia Basada en Género)

| N° Caso | Información del titular | | | | | | Información de la queja o reclamo | | Derivación | | | Cierre de caso | | | |
|------------|-------------------------|--------|----------|-----------------------|-----------|---------|--------------------------------------|--------|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------------|
| | Fecha de registro | Nombre | Teléfono | Correo electrónico | Dirección | Anónimo | Tema | Pedido | Área de derivación | Fecha de derivación | Fecha de respuesta del área | Emisión de respuesta titular | Fecha de cierre | Días de atención | Monto ejecutado para la atención |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 5. Matriz de Instituciones Externas

Anexo 6. Ficha para derivación

| FORMATO DE DERIVACIÓN | |
|------------------------------------|--------------------|
| PROYECTO: | N° Registro |
| Fecha: | |
| DATOS GENERALES DE LA DENUNCIANTE | |
| Nombre: | CI |
| Edad: | Sexo: |
| Dirección | |
| SERVICIO A QUIEN SE DERIVA | |
| CEM | Ministerio Público |
| Comisaría PNP | Poder Judicial |
| Otros | |
| PERSONA QUE RECEPCIONA EL CASO | |
| Nombre | |
| Cargo | |
| Área/ | |
| DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA | |
| | |



| | |
|---|---|
| <p>Firma de la Especialista social (deriva el caso)</p> <p>.....</p> <p>Firma Nombre CI</p> | <p>Firma de la persona que recibe el caso</p> <p>.....</p> <p>Firma Nombre CI</p> |
| <p>Fecha:</p> | |