

**República del Ecuador
Ministerio de Transporte y Obras Públicas**

**Proyecto para la Reconstrucción Resiliente de Emergencia
del Ecuador en la Red Vial Estatal**

(P181079)

**MARCO DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO
(MPVBG)**

Elaborado por:



MAYO 2024

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	4
1 INTRODUCCIÓN.....	5
2 OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3 ALCANCE	6
4 CONCEPTOS CLAVE.....	6
5 MARCO LEGAL.....	7
5.1 NORMATIVA INTERNACIONAL.....	7
5.2 LEGISLACIÓN NACIONAL.....	8
6 ANÁLISIS DE GÉNERO Y POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	10
7 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	10
8. PLAN DE ACCIÓN	11
8.1. RESULTADOS ESPERADOS	12
8.2. GESTIÓN Y MITIGACIÓN DE CASOS DE VBG	13
8.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE VBG	15
8.4. MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	15
9. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	16
1.1 VÍAS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	18
1.2 RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL MAQR.....	19
1.2.1 <i>Conformación del comité</i>	<i>26</i>
1.3 PROCEDIMIENTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	¡Error! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.3.1 <i>Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Población afectada o interesada)).....</i>	<i>¡Error!</i>
1.3.2 <i>Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Trabajadores).....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.3.3 <i>Flujograma del MAQR</i>	<i>27</i>
1.4 MEDIOS DE VERIFICACIÓN DEL MAQR.....	28
1.5 DEFINICIONES	28
7.1 ENFOQUES DEL MAQR PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR EAS 10 PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN:	29
10. BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS.....	31
ANEXO 1.1 FORMULARIO DE INCIDENTE EYAS-ASx PARTE A.....	31
ANEXO 1.2 FORMULARIO DE INCIDENTE EYAS-ASx PARTE B.....	33
ANEXO 1.3 FORMULARIO DE INCIDENTE EYAS-ASx PARTE C.....	35
ANEXO 2.1 FORMULARIO DE INCIDENTE SOGI PARTE A	36
ANEXO 2.2 FORMULARIO DE INCIDENTE SOGI PARTE B	36
ANEXO 2.3 FORMULARIO DE INCIDENTE SOGI PARTE C	39
ANEXO 1. FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS	40
ANEXO 2. FORMATO DE RESPUESTA DE QUEJAS O RECLAMOS	41
ANEXO 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO.....	40
ANEXO 4. FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE CASOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN EN RIESGO	10
TABLA 2 GESTIÓN Y MITIGACIÓN DE CASOS DE VBG	13

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 CICLO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE EYAS/ASx DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL PROYECTO	12
--	----

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
NNUU	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

1 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 (MTOP). 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.

Las intervenciones estarán orientadas a realizar la construcción, reconstrucción, rehabilitación/mejoramiento y mantenimiento de corredores viales y puentes afectados por fenómenos naturales. Todas las intervenciones incluirán actividades para mejorar la seguridad vial y el desempeño de género.

El Marco de Prevención de Violencia Basada en Género (en adelante MVBG), brindará la orientación y guía para proporcionar apoyo oportuno e informado a esta población, en los contextos de las inversiones del Proyecto para evitar, prevenir y dar respuesta, con medidas apropiadas, que observen el acceso equitativo y prioritario a los beneficios del Proyecto con participación proactiva e informada, tomando en cuenta las necesidades específicas de mujeres y población LGBTQ+ en el proyecto de “Reconstrucción resiliente de emergencia del Ecuador en la Red Vial Estatal”.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Establecer un marco para identificar, proponer y ejecutar medidas de prevención de VBG en el contexto de la intervención del proyecto de “Reconstrucción Resiliente de Emergencia del Ecuador en la Red Vial Estatal” y la generación de herramientas y acciones integrales de prevención, protección, respuesta y recuperación que deberán ser consideradas por ejecutores, contratistas y proveedores de servicios.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar y evaluar los riesgos e impactos a los que se enfrentan las mujeres y diversidades sexo-genéricas en el contexto de la intervención del Proyecto.
- Desarrollar instrumentos, protocolos y procedimientos que, incorporando buenas prácticas, sean aplicables para la prevención de la VBG.

- Operativizar protocolos y procedimientos para la prevención, respuesta y recuperación de impactos y riesgos que afectan a mujeres y diversidades sexo-genéricas, en el contexto de la intervención del Proyecto.

3 ALCANCE

El alcance de 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.

4 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,

¹ 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, Banco Mundial, 2020.

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.

5 MARCO LEGAL

5.1 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.

² Fuente: Guía para el abordaje de la VBG en la prevención, respuesta y recuperación en contextos de emergencias y desastres, UNFPA Ecuador, 2023.

- **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). (18-03-2015).** 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.

5.2 Legislación Nacional

- **Código Orgánico Integral Penal del Ecuador (COIP). (Registro Oficial N° 180/2014, 10-02-2014). 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+.

6 ANÁLISIS DE GÉNERO Y POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Tabla 1 Población en riesgo

Grupo Poblacional	Vulnerabilidades
Mujeres	La violencia basada en género está dada por estatus desiguales atribuidos al género. Las intervenciones del Proyecto pueden incrementar impactos y riesgos por condiciones de género, por lo que se requiere considerar en la planificación y en la ejecución de las intervenciones, medidas para evitar, mitigar y compensar a las poblaciones en situación de vulnerabilidad. Con este enfoque se asegurará la participación e inclusión sin discriminación. La presencia de VBG (como acoso, abuso y explotación sexual) en el contexto del Proyecto y su potencial incremento por las intervenciones 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	

Elaborado por: Equipo consultor, 2023.

7 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Como se indica en el MGAS del Proyecto, los riesgos y capacidad de respuesta asociados a las intervenciones deberán ser identificados y las acciones determinadas para todo el ciclo de estas. El MGAS detalla la información acerca de la identificación de impactos y riesgos ambientales y sociales que en VG puede derivarse en:

- 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.

En el desarrollo de las intervenciones del Proyecto los principales riesgos que pueden ser los siguientes³:

³ 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, Banco Mundial, 2020.

- 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.
- Emergencia de matrimonios forzados a temprana edad en comunidades donde el matrimonio con hombres empleados se percibe como la principal estrategia para que las adolescentes aseguren un medio de subsistencia.
- 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 de las intervenciones pueden modificarse o cambiar, por lo que es esencial monitorear durante todo el ciclo de la ejecución.⁴

8. PLAN DE ACCIÓN

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.

Este debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Procedimiento y determinación del plazo para abordar y analizar las denuncias.
- Procedimiento que determine las medidas disciplinarias que podrán aplicarse a los trabajadores que infrinjan el código de conducta.

⁴ 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, Banco Mundial, 2020.

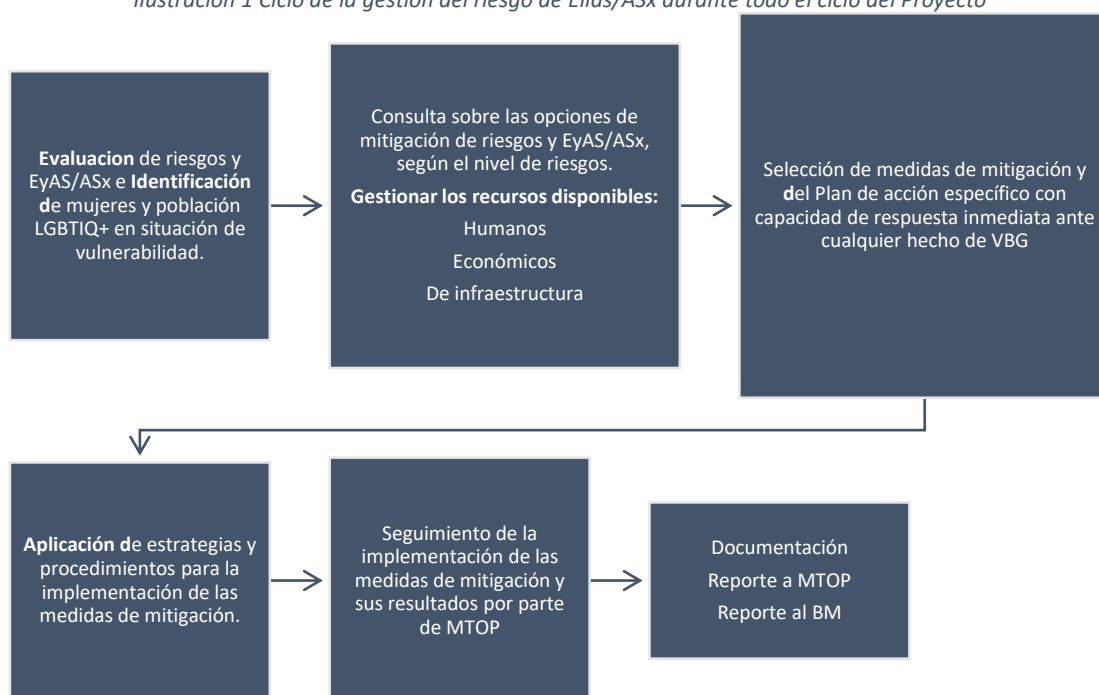
⁵ Ibidem.

- Procedimiento para atender las denuncias que provienen de trabajadores, de firmas contratistas, subcontratistas y otros proveedores de servicios.
- Procedimiento para atender las denuncias que provienen de personas/ individuos de la comunidad en el área de influencia de la intervención y consecuencia, de esta.

El Proyecto en todas sus intervenciones deberá utilizar y seguir los lineamientos establecidos por la “Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial” (ESIRT) para el reporte de incidentes. (Ver Anexos 1-2).

La siguiente ilustración determina las actividades en el ciclo del Proyecto:

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



Elaborado por: Equipo consultor, 2023.

Adicionalmente, en el Anexo 5 se adjunta un listado de proveedores locales de servicios de atención y apoyo a sobrevivientes de eventos de Abuso Sexual, Acoso y Violencia Basada en Género, mismo que servirá como referencia para referir a sobrevivientes, en caso de ser requerido.

7.1 Resultados esperados

El Plan de Prevención de Violencia Basada en Género en seguimiento al MPVG determina los lineamientos que permitirán minimizar las brechas de género durante todo el ciclo de las intervenciones del Proyecto. El MVBG y enfoque de género deberán ser aplicados de forma transversal en todas las intervenciones del Proyecto, observando los requerimientos de acuerdo con el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Procedimiento de Gestión de Mano de Obra (PGMO), en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), en el Marco de Planificación para Pueblos indígenas (MPPI), en el Marco de Política de Reasentamiento (MPR) y en el Plan de Capacitación en Gestión Ambiental y Social.

7.2 Gestión y Mitigación de casos de VBG

Tabla 2 Gestión y Mitigación de casos de VBG

Riesgo	Medidas de Gestión y Mitigación
Violencia física y psicológica, intimidación e inseguridad Riesgos por flujo de trabajadores y/o personal que ingresa o circula en el área de intervención	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: - 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 del Proyecto. - 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. - Determinar 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. - Determinar cuál será el punto focal en el MOPT/ intervención de alerta en caso de detectarse algún tipo de VBG. - Identificar canales alternativos para la presentación de denuncias para garantizar la confidencialidad. - Ubicar estratégicamente espacios comunitarios para fomentar la seguridad y bienestar de mujeres y población LGBTIQ+. - Designar un responsable o equipo responsable que se encargue de supervisar y garantizar la implementación efectiva del plan de acción en casos de VBG.
Falta/exclusión en participación	El Ministerio de Transporte y Obras Públicas se asegurará del cumplimiento y aplicación de las medidas de gestión y mitigación de casos de VBG en conformidad con el Plan de Manejo Ambiental y Social 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:

Riesgo	Medidas de Gestión y Mitigación
Riesgos de limitada o nula participación de mujeres y población LGBTQ+ en el proceso y en la toma de decisiones.	- Apoyar y garantizar la participación activa e inclusiva en el ciclo del Proyecto. Según el PPPI, incluyendo a las partes interesadas en todas las actividades como reuniones y talleres participativos, 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 y contenido y flujograma del mecanismo de quejas y reclamos entre mujeres y población asegurando la participación LGBTQ+ para asegurar el conocimiento sobre procedimientos y apoyo a la participación inclusiva en la toma de decisiones en la gestión de las intervenciones.
Abuso, acoso y explotación sexual Al nivel del área de intervención del Proyecto 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.	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 dentro de los términos de referencia a los que los contratistas deberán regirse, por lo tanto, los contratistas y proveedores de servicios deberán: -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 de la industria. -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).

Riesgo	Medidas de Gestión y Mitigación
	-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 de los procedimientos.

Elaborado por: Equipo consultor, 2023.

7.3 Protocolo de atención de VBG

En caso de presentarse, y que se identifiquen incidentes de VBG en cualquiera de las etapas del ciclo de la intervención del Proyecto, la persona asignada para brindar atención deberá aplicar 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. Una vez identificado el incidente se deberá seguir un protocolo por parte de la persona(s) encargada, confirmando debidamente, cargo y función en la intervención del Proyecto y asegurando documentación del proceso que incluye:

- Confirmar si se requiere asistencia médica.
- Proveer atención en un lugar seguro y cómodo.
- Informar y orientar sobre lineamientos generales que se proveerán
- Asegurar compañía, y respecto al espacio personal.
- Garantizar el anonimato y confidencialidad, y si es requerido firmar un acuerdo de confidencialidad.
- Permitir exponer emocionalmente lo que se confronta en ese momento.
- No revictimizar a la persona.
- Activar el código púrpura.⁶
- Proveer a las víctimas de información suficiente para acceder a proveedores de servicios de apoyo (Ver Anexo 5)
- Reportar a MTOP, asegurando la confidencialidad del caso.

7.4 Monitoreo y Cumplimiento del Plan de Acción

Para asegurar que los riesgos de las intervenciones del Proyecto sean atendidos, se evaluará e incluirá los requerimientos establecidos en los documentos y estándares de licitación, confirmando contractualmente las obligaciones de contratistas (obras) y prestadores de servicios, estipuladas. El MOPT instruirá a los licitantes los requisitos específicos con respecto a EyAS/ASx, su norma y naturaleza de riesgos y las medidas que se deberán tomar. En los documentos de licitación o en el PGAS de las intervenciones se deberán incluir los requisitos para responder a los riesgos y lo que se

⁶ **Código Púrpura, Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Norma Técnica, 2019.** Incluye procedimientos específicos que permiten atender a las personas víctimas de Violencia Basada en Género y graves violaciones a los derechos humanos en el marco de una estrategia interinstitucional que asegura atención integral y oportuna para todas aquellas personas que lo requieran, para que se adopten y apliquen políticas y programas específicos de salud pública y servicios sociales encaminados a prevenir la violencia en la sociedad y mitigar sus efectos. Establece los lineamientos de orientación a la atención integral a través de acciones de promoción, prevención y atención de la salud.

debera incluir en la oferta: (i) Enfoque para implementar el Plan de Acción para la prevención y respuesta a EyAS/ASx; ii) códigos de conducta del contratista; (iii) actividades que abordarán EyAS/ASx

9 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA CASOS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), en todas y cada una de las intervenciones financiadas por el Banco Mundial implementará el Mecanismo de Quejas y Reclamos (MAQR) que servirá como un sistema y herramientas necesarias para facilitar la atención de los requerimientos de aquellos que sean o se sientan afectados por causa de las intervenciones.

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, (MAQR) permitirá una adecuada y oportuna gestión de quejas, reclamaciones y peticiones requeridas por la ciudadanía, comunidades y otros grupos de interés, que se presenten durante la preparación y gestión de las intervenciones, así como de los trabajadores. De igual forma facilitará la recepción de sugerencias que puedan optimizar la gestión, cuando sea el caso.

El MTOP y las entidades ejecutoras (empresas contratistas, cadena de proveedores de servicios) de las intervenciones asegurarán el cumplimiento del MAQR en todas las intervenciones. El MAQR tendrá fácil acceso resolviendo posibles obstáculos relacionados a la dificultad de accesibilidad tales como idioma, género, condición étnica y otras vulnerabilidades identificadas. EL MAQR asegurará una gestión con un procedimiento justo y objetivo y la provisión de resoluciones imparciales y equitativas.

Este MAQR contará con varios canales de recepción de quejas y reclamos gestionadas por las entidades responsables de las intervenciones 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 las intervenciones del Proyecto, canales que documentarán las recepciones y 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, partes interesadas y trabajadores. Todas las intervenciones llevarán un registro de las Quejas y Reclamos, documentando la queja, el procedimiento de la gestión, los tiempos de cumplimiento con relación a los determinados en el mecanismo y detalle de los resultados, información que será documentada 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 MTOP 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 los territorios de las intervenciones se elaborarán elementos de comunicación como volantes, cartillas, afiches y 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 las intervenciones, 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 un proyecto 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 las intervenciones 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 anotar que las quejas de violencia basada en género (VBG) en particular explotación, abuso sexual y acoso (EyAS/ASx) hay riesgo que las víctimas sufran retaliación y represalias. A fin de que las víctimas puedan acceder de manera segura al mecanismo de atención de quejas y reclamos, se deberán habilitar varios canales, y su operación a cargo del organismo de ejecución en este caso MOPT y 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 las empresas constructoras y otros gestores vinculados a las intervenciones como se ha determinado en el PGMO del MGAS, 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 MPVG.

El MAQR, además del PGMO, observa el cumplimiento y es consistente con los otros instrumentos preparados para el Proyecto, que forman parte del MGAS: el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI); el Marco de Prevención de Violencia de Género (MPVG); el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI).

Este Mecanismo de Quejas y Reclamos particularmente, proporciona un marco integral para el manejo de quejas y reclamos relacionados con la violencia basada en género, promoviendo un ambiente de respeto, apoyo y justicia para todas las personas involucradas, con un enfoque específico en la protección de la identidad y la seguridad de los reclamantes, y medidas claras para evitar la revictimización en cada etapa del proceso.

Su objetivo principal es establecer un sistema confiable y seguro para la recepción, evaluación y resolución de quejas relacionadas con la violencia basada en género, garantizando protección, apoyo y justicia a las víctimas, minimizando cualquier riesgo de revictimización.

Este mecanismo está disponible para todos los empleados, beneficiarios de proyectos, y miembros de la comunidad local afectados por violencia basada en género. Incluye quejas sobre acoso sexual, agresión física, violencia psicológica, y cualquier forma de discriminación de género.

9.1 Principios Fundamentales

Confidencialidad: Toda la información sobre las quejas será manejada de manera estrictamente confidencial. Solo el personal autorizado tendrá acceso a los detalles del caso para proteger la privacidad de las partes involucradas, evitando la exposición innecesaria de la víctima.

Igualdad y No Discriminación: Todas las quejas serán tratadas con igualdad y sin discriminación alguna, respetando la diversidad de género, orientación sexual, raza, etnia, religión, y otras características personales. Se evitará cualquier trato desigual que pueda incrementar el trauma de la víctima.

Discreción: Los casos serán manejados con máxima discreción, minimizando la exposición de las personas involucradas y protegiendo su dignidad. El manejo cuidadoso de la información ayuda a prevenir situaciones que puedan recordar o revivir el trauma sufrido.

Imparcialidad: Las quejas serán evaluadas de manera objetiva y justa, sin prejuicios ni favoritismos, garantizando una investigación imparcial que no cuestione la credibilidad de la víctima innecesariamente.

No Revictimización: Se evitará cualquier acción que pueda causar daño adicional a la víctima durante el proceso de manejo de la queja, brindando apoyo y protección a lo largo del procedimiento. Esto incluye evitar preguntas invasivas o innecesarias que puedan causar más trauma.

9.2 Vías para la recepción de Quejas y Reclamos

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 las intervenciones, 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 la Unidad de Implementación del Proyecto, y en caso de receptarse quejas por este medio, serán registradas y derivada para que sigan el curso descrito en este mecanismo de quejas y reclamos.
- Vía telefónica: se activará una línea telefónica (se confirmará la factibilidad de tener WhatsApp) en la Dirección de Transporte y Obras Públicas de la Distrital en la que se desarrolle cada intervención, 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 de la fiscalización, en el campamento de la contratista 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 las Oficinas de las Subsecretarías Zonales y Direcciones Distritales del MTOP, 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 efectividad en las orientaciones a la ciudadanía dependerán de las sinergias efectivas entre el personal de la ventanilla y los equipos de campo.

Una vez que el MTOP suscriba los contratos de ejecución de las obras, previo al inicio de los trabajos de cada intervención, 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 las empresas contratistas, fiscalizaciones, las instancias administrativas de los contratos y la Dirección Nacional de Gestión Socio Ambiental (DNGSA) del MTOP.

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 las intervenciones, obras, 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:

- Descripción del incidente
- Fecha y lugar del incidente
- Personas involucradas (si se conocen)
- Pruebas disponibles (si las hay)
- Información de contacto de la persona que presenta la queja (opcional para quejas anónimas)

Se minimizarán las solicitudes de información detallada para evitar que la víctima tenga que revivir la experiencia traumática repetidamente.

Se ofrecerá información sobre servicios de apoyo emocional y legal disponibles para las víctimas durante el proceso de queja, incluyendo líneas de ayuda, asesoramiento y asistencia legal. Estos servicios están diseñados para acompañar a la víctima y reducir el estrés adicional.

9.3 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 cada una de las intervenciones, durante las siguientes fases:

- Fase de recepción y registro
- Fase de investigación
- Fase de respuesta: resolución y comunicación
- Seguimiento y monitoreo
- Capacitación y sensibilización

9.3.1 Fase de Recepción y registros

Recepción Inicial: Al recibir una queja, se asignará un número de caso y se confirmará la recepción al quejoso en un plazo de 48 horas. Se proporcionará información sobre los próximos pasos y los derechos de las partes involucradas, evitando que la víctima se sienta perdida o desinformada.

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).

Evaluación Inicial: Se realizará una evaluación inicial para determinar la gravedad y urgencia del caso. Se tomarán medidas inmediatas si es necesario para proteger a la víctima, reduciendo el riesgo de nuevos episodios de violencia o estrés.

El responsable de recibir las quejas, reclamos y/o sugerencias es el MTOP a través del Especialista / delegado Zonal según corresponda a la ubicación geográfica de las intervenciones, 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 / delegado Zonal, utilizando el formato establecido en el Anexo 1.1, registra la recepción del caso y procede a notificar al comité para rellenar el formulario establecido en el Anexo 1.2.

Protección de la Identidad del Reclamante

Manejo de Información Personal: Toda información personal proporcionada por el reclamante será manejada con el más alto nivel de confidencialidad. Los datos personales solo se utilizarán para los fines específicos del proceso de queja y no se compartirán sin el consentimiento explícito del reclamante, salvo en casos donde la ley lo requiera, evitando así cualquier exposición que pueda perjudicar a la víctima.

Opciones de Anonimato: El mecanismo permite la presentación de quejas anónimas para aquellos reclamantes que deseen mantener su identidad en secreto. Las quejas anónimas recibirán el mismo nivel de atención y seriedad que las presentadas con identificación, protegiendo a las víctimas que temen represalias.

Protección de Identidad: Durante todo el proceso de investigación y resolución de la queja, se tomarán medidas estrictas para proteger la identidad del reclamante. Esto incluye el uso de códigos o números de caso en lugar de nombres y la restricción del acceso a la información personal solo al personal autorizado, evitando cualquier filtración que pueda poner en riesgo a la víctima.

Medidas Contra la Retaliación: Se implementarán políticas claras y estrictas contra cualquier forma de retaliación o represalia hacia el reclamante. Cualquier intento de represalia será investigado y tratado como una violación grave de las políticas del mecanismo, con sanciones correspondientes, asegurando que la víctima no tema futuras agresiones por denunciar.

9.3.2 Fase de investigación

Equipo de Investigación: Un equipo capacitado e imparcial llevará a cabo la investigación de las quejas. Este equipo incluirá personas con experiencia en temas de género y violencia basada en género, asegurando una comprensión sensible del trauma y evitando la revictimización.

Proceso de Investigación

Recolección de evidencia: Recopilación de testimonios, documentos y cualquier otra prueba relevante, con un enfoque cuidadoso para no causar más daño a la víctima.

Entrevistas: Realización de entrevistas con las partes involucradas y testigos, asegurando un ambiente seguro y de apoyo para la víctima. Se evitarán preguntas repetitivas o innecesarias.

Análisis de la información: Evaluación objetiva de la evidencia recolectada, evitando cualquier juicio que pueda hacer sentir a la víctima culpable o menospreciada.

Medidas Provisionales: Se podrán tomar medidas provisionales para proteger a la víctima durante la investigación, tales como cambios en el lugar de trabajo, medidas de protección personal, y apoyo psicológico, asegurando que la víctima no se sienta desprotegida o vulnerable.

Reporte:

El reporte de las quejas, reclamos y/o sugerencias se gestionará en el Comité en un plazo máximo de quince (15) 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 de este, 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 seguir⁷ 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 4 (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.

9.3.3 Fase de Respuesta resolución y comunicación

- **Decisión:** La decisión final sobre la queja se tomará basándose en la evidencia recolectada y el análisis objetivo del caso. Las posibles sanciones pueden incluir advertencias, suspensión, despido, o cualquier otra medida disciplinaria adecuada. Se evitará cualquier forma de decisión que pueda hacer sentir a la víctima culpable o responsable del incidente.

⁷ De acuerdo a la gravedad del caso, se tomarán las acciones internas que correspondan y se notificará a las autoridades competentes.

- 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 / delegado Zonal en coordinación con los técnicos ambientales y sociales de la contratista y la fiscalización, conjuntamente con el Supervisor Ambiental de la DNGSA (MTOP) verifican en campo la correcta implementación de las acciones planteadas para la solución del caso, en un plazo máximo de seis (6) días.
- **Notificación:** La decisión será notificada a las partes involucradas de manera confidencial y respetuosa. Se explicarán las razones de la decisión y las medidas a tomar, asegurando que la víctima entienda el proceso y no se sienta marginada o ignorada.
- Como último paso, el Especialista / delegado 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.
- **Apelaciones:** Las partes tendrán el derecho de apelar la decisión si no están satisfechas con el resultado. Se proporcionará un proceso claro y justo para la presentación de apelaciones, evitando cualquier sensación de injusticia que pueda traumatizar nuevamente a la víctima.

9.3.4 Seguimiento y Monitoreo

Monitoreo: Se implementará un sistema de monitoreo para asegurar el cumplimiento de las decisiones y medidas tomadas. Se hará un seguimiento regular del bienestar de la víctima, evitando cualquier olvido que pueda hacerla sentir desatendida o insegura.

Apoyo Continuo: Se garantizará el acceso a servicios de apoyo continuo para las víctimas, como asesoramiento psicológico, asistencia legal y programas de rehabilitación, asegurando que la víctima no se sienta sola en su proceso de recuperación.

9.3.5 Capacitación y sensibilización

Formación del Personal: Todo el personal recibirá capacitación regular sobre el manejo de quejas de violencia basada en género y los principios del mecanismo. Esto incluirá formación en empatía, confidencialidad y procedimiento de investigación, evitando la revictimización mediante el trato adecuado y respetuoso de las víctimas.

Capacitación para el Personal Encargado de la Gestión de Quejas

Para asegurar que el personal encargado de manejar las quejas de violencia basada en género esté adecuadamente preparado y actúe con la sensibilidad y profesionalismo necesarios, se implementará un programa de capacitación integral. Este programa tendrá como objetivo garantizar que todas las personas involucradas comprendan plenamente los principios del mecanismo y cuenten con las habilidades necesarias para gestionar las quejas de manera eficaz y respetuosa.

Este componente de capacitación garantiza que el personal encargado de la gestión de quejas esté bien preparado para manejar los casos de violencia basada en género con la sensibilidad, profesionalismo y eficacia necesarios, minimizando el riesgo de revictimización y asegurando una resolución justa y respetuosa.

Objetivos de la Capacitación:

Comprensión Profunda de la Violencia Basada en Género:

- Proporcionar conocimientos detallados sobre los diferentes tipos de violencia basada en género, sus causas, consecuencias y manifestaciones.
- Aumentar la sensibilización sobre el impacto de la violencia basada en género en las víctimas y la comunidad.

Principios del Mecanismo de Quejas:

- Asegurar la comprensión y aplicación de los principios fundamentales del mecanismo, incluyendo la confidencialidad, igualdad y no discriminación, discreción, imparcialidad y no revictimización.

Habilidades de Comunicación y Empatía:

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empática para interactuar con las víctimas de manera que se sientan escuchadas, respetadas y apoyadas.
- Instruir sobre técnicas de escucha activa y manejo de situaciones emocionales.

Capacitación en Procedimientos de Recepción y Gestión de Quejas:

- Capacitar al personal en los procedimientos específicos para la recepción, registro y evaluación inicial de las quejas.
- Asegurar que el personal sepa cómo implementar medidas provisionales de protección cuando sea necesario.

Capacitación en Investigación y Resolución de Quejas:

- Proveer formación detallada sobre el proceso de investigación, incluyendo la recolección de evidencia, realización de entrevistas y análisis de información.
- Enseñar cómo tomar decisiones imparciales y comunicar las resoluciones de manera respetuosa y confidencial.

Capacitación en Manejo de Apelaciones:

- Capacitar sobre el procedimiento para manejar apelaciones, garantizando que se aborden de manera justa y transparente.

Apoyo Continuo y Seguimiento:

- Instruir sobre la importancia del seguimiento y el apoyo continuo a las víctimas, incluyendo la implementación de medidas de monitoreo y el acceso a servicios de apoyo emocional y legal.

Capacitación para evaluación y mejora continua:

- Enseñar métodos para evaluar y mejorar continuamente el manejo de las quejas, incluyendo la recopilación y análisis de retroalimentación.

Metodología de la Capacitación:

Talleres Presenciales y Virtuales:

- Realización de talleres interactivos, tanto presenciales como en línea, para proporcionar formación teórica y práctica.

Ejercicios de Simulación de Situaciones Reales:

Se llevarán a cabo ejercicios de simulación de situaciones reales para practicar la recepción y gestión de quejas en un entorno controlado. Escenarios simulados que reflejan situaciones comunes y complejas de quejas de violencia basada en género, para perfeccionar habilidades de comunicación, empatía, y manejo de situaciones emocionales, asegurando preparación para responder de manera efectiva y sensible en casos reales.

Evaluaciones Continuas:

Evaluaciones periódicas para medir el conocimiento y habilidades adquiridas, y ajustar el programa de capacitación según sea necesario.

Frecuencia de la Capacitación:

Capacitación Inicial - Inducción:

Todos los encargados de la gestión de quejas deben completar una capacitación inicial intensiva antes de asumir sus responsabilidades.

Capacitación Continua:

Sesiones de actualización y refuerzo cada seis meses para asegurar que el personal se mantenga actualizado sobre las mejores prácticas y cambios en el protocolo.

Capacitaciones y reinducciones

Sesiones adicionales según sea necesario, basadas en evaluaciones de desempeño y necesidades emergentes.

Sensibilización Comunitaria

Para asegurar un entorno inclusivo y seguro, es fundamental realizar campañas de sensibilización comunitaria dirigidas a todas las partes interesadas, incluidas las víctimas potenciales, el personal, y la comunidad en general. Estas campañas estarán diseñadas para aumentar la conciencia sobre la violencia basada en género, su impacto y la importancia de un entorno seguro y respetuoso. Utilizaremos una variedad de medios, como talleres, seminarios, materiales impresos y digitales, así como campañas en redes sociales para alcanzar una audiencia amplia y diversa. Además, se organizarán sesiones informativas periódicas en las que se explicarán los procedimientos para reportar quejas, los derechos de las víctimas y los recursos disponibles para el apoyo continuo. Estas actividades no solo educarán a la comunidad sobre los aspectos críticos de la violencia basada en género, sino que también fomentarán un ambiente en el que las víctimas se sientan apoyadas y empoderadas para presentar sus quejas sin temor a represalias o estigmatización.

Las campañas de sensibilización también incluirán programas de formación dirigidos a líderes comunitarios, educadores y representantes de la sociedad civil, quienes jugarán un papel crucial en la difusión del mensaje y en la creación de una cultura de respeto e igualdad. Se alentará a estos líderes a tomar un papel activo en la promoción de la igualdad de género y en la denuncia de cualquier forma de violencia o discriminación. Al empoderar a la comunidad con conocimientos y herramientas, se espera que haya un cambio cultural significativo hacia la tolerancia cero a la violencia basada en género y un aumento en el apoyo a las víctimas.

Sensibilización a Contratistas y Subcontratistas

Reconociendo que los contratistas y subcontratistas son partes integrales del entorno de trabajo y comunidad, es esencial implementar un programa de sensibilización específico para ellos. Este programa se centrará en educar a los contratistas y subcontratistas sobre sus responsabilidades legales y éticas en relación con la violencia basada en género, asegurando que comprendan y respeten las políticas de la organización sobre este tema. Se llevarán a cabo sesiones de formación obligatorias antes del inicio de cualquier contrato y se ofrecerán recursos continuos para apoyar su cumplimiento. Estos entrenamientos cubrirán temas como la identificación y prevención de la violencia basada en género, la importancia de un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, y los procedimientos para reportar incidentes.

Además, se establecerán cláusulas contractuales que obliguen a los contratistas y subcontratistas a cumplir con las políticas de la organización en relación con la violencia basada en género. Cualquier incumplimiento de estas políticas resultará en sanciones contractuales y potencialmente la terminación del contrato. Este enfoque no solo protege a las víctimas y asegura un entorno de trabajo seguro, sino que también envía un mensaje claro de que la organización no tolerará ninguna forma de violencia o discriminación. La sensibilización continua y el cumplimiento estricto de estas políticas garantizarán que todos los involucrados en los proyectos de la organización mantengan los más altos estándares de conducta, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso para todos.

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).

9.3.6 Evaluación y Mejora Continua

Revisión Periódica: El mecanismo será evaluado periódicamente para identificar áreas de mejora y asegurar su efectividad. Se realizarán auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento y la calidad del mecanismo, garantizando que las prácticas se actualicen constantemente para evitar la revictimización.

Retroalimentación: Se implementará un sistema para recolectar y analizar la retroalimentación de los usuarios del mecanismo y otros actores relevantes. Esta retroalimentación se utilizará para mejorar continuamente el sistema y asegurar su relevancia y efectividad, tomando en cuenta las experiencias de las víctimas para evitar futuros traumas.

9.4 Responsables de la gestión del MAQR

La responsabilidad sobre el funcionamiento y seguimiento de los mecanismos de quejas y reclamos, en general, es del Equipo de Implementación del Proyecto-EIP, en coordinación con la DNGSA. Como parte del MAQR, el MTOP conformará el Comité de Gestión del MAQR, en cada una de las Subsecretarías Zonales de las intervenciones, que incluirán al Técnico Zonal, Direcciones de Transporte y Obras Públicas Distritales representados por las instancias administrativas de los contratos de cada

una de las intervenciones, Contratistas (Especialistas Ambiental y Social) y Fiscalizaciones (Especialistas Ambiental y Social); y, el Equipo de Implementación del Proyecto-EIP, como se detalla a continuación.

9.4.1 Conformación del comité

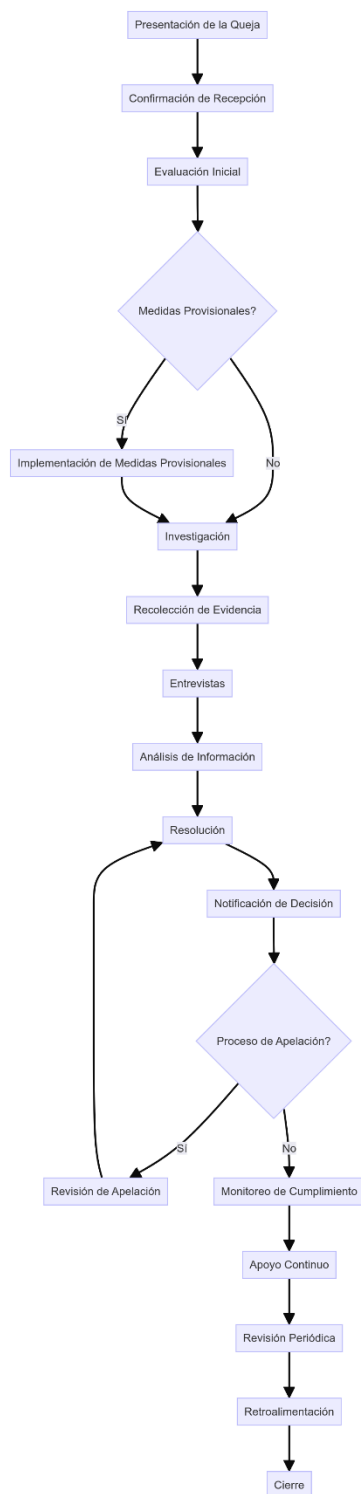
El MTOP una vez suscritos los contratos de implementación de las intervenciones, a través del Director Distrital (Administrador del Contrato) de la provincia donde se realice la intervención, mediante disposición escrita (memorándum), designa a los integrantes del Comité encargado de la gestión del MAQR. Este Comité estará integrado por los siguientes actores:

- Subsecretaría Zonales del MTOP (Especialista / delegado Zonal)
- Administrador del contrato (Director Distrital MTOP)
- Supervisor Ambiental DNGSA / Unidad de Implementación del Proyecto
- Contratista (Ambiental y Social)
- Fiscalización (Ambiental y Social)

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

9.5 Flujograma del MAQR

Figura 1 Flujograma del procedimiento del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos en casos de violencia basada en género (MAQR-VBG)



Elaborado por: MTOP, 2023.

Fuente: MTOP

9.6 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:

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

9.7 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 del proyecto.
- **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.
- **RESPECTO:** 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.

9.8 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 LGBTIQ+, mujeres indígenas y otros, según corresponda.

10 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*.

ANEXOS

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

10.2 Anexo 1.2 Formulario de incidente EyAS-ASx Parte B

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

Deberá rellenarse y enviarse al BM dentro de las 24 horas siguientes a la notificación al EIP

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 al proyecto/MAQR por: ☐ Víctima/Sobreviviente ☐ Tercero ☒ Otro: _____ ¿Hay un registro de este incidente en el MAQR? Sí ☐ No ☐	Reportado a la UIP por: ☐ Operador del MAQR ☐ Directamente, por la/el víctima/sobreviviente ☐ Directamente, por un tercero ☐ Otro: _____	Reportado al GBM por: ☐ UIP ☐ Directamente, por la/el víctima/sobreviviente ☐ Directamente, por un tercero ☐ Otro: _____

B2: Tipo de incidente (marque todo lo que aplique) Consulte el Apéndice 1 para ver las definiciones
Explotación sexual ☐ Abuso sexual ☐ Acoso sexual ☐

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 ☐ No ☐
Sexo de la/el víctima/sobreviviente (si está registrada en el MAQR): Hombre ☐ Mujer ☐ Otro ☐	¿Se remitió a la/el víctima/sobreviviente a la prestación de servicios? ⁸ Sí ☐ No ☐
¿Es el/la víctima/sobreviviente empleado del proyecto (según lo indicado por el/la víctima/sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí ☐ No ☐	¿Es el/la presunto/a perpetrador/a empleado/a del proyecto (como lo indica el sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí ☐ No ☐

B4: Base para acciones futuras	
a. ¿Ha proporcionado la/el reportante su consentimiento informado para presentar una queja formal? Sí ☐ No ☐	c. ¿El/la víctima/sobreviviente ha dado su consentimiento informado para ser parte de una investigación sobre conducta inapropiada? Sí ☐ No ☐
b. ¿Cuenta el/la empleador/a con un proceso administrativo adecuado y capacidad para investigar la conducta inapropiada relacionada con EyAS/ASx desde un enfoque centrado en la/el víctima/sobreviviente? Sí ☐ No ☐	d. ¿El reporte se ha presentado de forma anónima o a través de un tercero? Sí ☐ No ☐

⁸Cuando 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.

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 ☐ No ☐

¿Se llevará a cabo una investigación sobre la conducta inapropiada además de una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos del proyecto? Sí ☐ No ☐

Apéndice 1: Tipos de incidentes

Tipo de incidente	Ejemplo
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 operaciones/proyectos 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.	- A un miembro de la comunidad se le promete empleo en el sitio del proyecto financiado por el Banco Mundial a cambio de favores sexuales. - Un miembro del equipo del proyecto 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 del proyecto niega el paso a una mujer por el sitio de trabajo a menos que realice un favor sexual.
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 operaciones/proyectos 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.	- Un/a trabajador/a del proyecto abusar sexualmente de un miembro de la comunidad. - Un trabajador del proyecto tiene una relación sexual con un/a niño/a o adolescente. - Un/a trabajador/a del proyecto 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 del proyecto se queda en la cafetería después de la cena y agrede sexualmente a un miembro del personal de cocina. - Un/a trabajador/a del proyecto 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.
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. En operaciones/proyectos 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.	- 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 del proyecto 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 del proyecto elogia el cuerpo de su compañero/a de trabajo. - Un/a trabajador/a del proyecto 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.

10.3 Anexo 1.3 Formulario de incidente EyAS-ASx Parte C

Parte C: Para ser completada por el contratista, proveedor, sub-contratista y presentado el MTOP ⁹(Deberá ser rellenado por el EIP de MTOP y enviado al BM después de la fase de investigación.)

C1: Hallazgos de la investigación		
¿Se han recomendado sanciones contra un/a perpetrador/a como parte de una investigación por conducta inapropiada? Sí ☐ No ☐	¿Se ha llevado a cabo una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos del proyecto? Sí ☐ No ☐	
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 el proyecto, el CdC y sobre cómo informar incidentes.</i>		
<i>Capacitación a supervisores de proyectos 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:		
¿Se ha remitido el incidente al Comité de Prevención y Adjudicación de Disputas (DAAB) ¹⁰ ? Sí ☐ No ☐		

⁹La 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.

¹⁰ El termino en inglés: Dispute Avoidance/Adjudication Board (DAAB)

10.4 Anexo 2.1 Formulario de incidente SOGI Parte A

Formulario de registro de incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género

Parte A: Para ser completada por el jefe del equipo del proyecto (de Banco Mundial)

10.5 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 del proyecto recibió la denuncia:	Fecha en que se informó a la unidad de ejecución del proyecto:	Fecha en que se informó al Grupo Banco Mundial:
Informado al mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto por: ☐ Víctima ¹ ☐ Tercero ☐ Otro: _____	Informado a la unidad de ejecución del proyecto por: ☐ Encargado del mecanismo de atención de quejas y reclamos ☐ Directamente, por la víctima ¹ ☐ Directamente, por un tercero ☐ Otro: _____	Informado al Grupo Banco Mundial por: ☐ Unidad de ejecución del proyecto ☐ Directamente, por la víctima ¹ ☐ Directamente, por un tercero ☐ 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 ☐ Discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género ☐
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 ☐ No ☐	b. ¿Se aplica en este caso la legislación nacional o la obligación de presentar informes? Sí ☐ No ☐	c. En caso afirmativo, ¿se ha informado al respecto? Sí ☐ No ☐
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 del proyecto.		
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
Mayor capacitación en códigos de conducta y no discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género		
Auditoría de seguridad del emplazamiento del proyecto centrada en la orientación social y la identidad de género		
Verificación de que todos los empleados firmen y comprendan el código de conducta		

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.		
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.		
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		
Plan para mejorar la cobertura/calidad de la prestación de servicios		
Capacitación adicional para los coordinadores del mecanismo de atención de quejas y reclamos		
Otras (sírvase detallar)		

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 ☐ Mujer ☐ Otro ☐
¿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 ☐ No ☐
¿Se derivó a la víctima a servicios específicos?	Sí ☐ No ☐
¿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 ☐ No ☐

B5: Base para la investigación

¿La víctima ha prestado su consentimiento informado para que el incidente sea investigado?	Sí ☐ No ☐
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.

10.6 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>		

10.7 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	(Se utilizará el código del caso para proteger la identidad del reclamante)		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
Esta sección no revelará información sensible ni confidencial			
IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Nombre del responsable de atención			
Cargo			
Firma			

10.8 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 deregistro	Nombre Protegido	Anónimo	Tema	Pedido	Área de derivación	Fecha de derivación	Fecha de respuestadel área	Emisión de respuesta titular	Fecha de cierre	Días de atención	Monto ejecutad o para la atención
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

10.9 Anexo 5. Matriz de instituciones externas para derivación
(REVISAR ANEXO EXTERNO).

10.10 Anexo 6. Ficha para derivación

FORMATO DE DERIVACIÓN	
PROYECTO:	N° Registro
Fecha:	
DATOS GENERALES DE LA DENUNCIANTE	
Nombre: (Protegido)	Sexo
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	
Firma de la Especialista social (deriva el caso) Firma Nombre CI	Firma de la persona que recepciona el caso Firma Nombre CI
Fecha: -----	