

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

2014

Mauricio Rodas Espinel
ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

María Fernanda Pacheco
PRESIDENTA DE LA UNIDAD PATRONATO MUNICIPAL SAN JOSÉ

Jean Pol Armijos
SECRETARIO METROPOLITANO DE MOVILIDAD

Rubén Lozano
GERENTE DE LA EMPRESA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

Moni Pizani
REPRESENTANTE ONU MUJERES EN ECUADOR

Priscila Cabrera
CONSULTORA

Azucena Sono (Patronato Municipal San José)
Alejandra Guerrón (ONU Mujeres)
COORDINACIÓN TÉCNICA

Cristina Rivadeneira
EDICIÓN

Patronato Municipal San José
DISEÑO

Citación: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y ONU Mujeres, Protocolo de actuación en casos de violencia sexual en el sistema integrado de transporte de pasajeros de Quito, Quito, 2014

Quito, Noviembre 2014

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	5
2. ANTECEDENTES	7
3. INTRODUCCIÓN	10
4. MARCO LEGAL	10
4.1 Normativa Internacional	10
4.2 Normativa Nacional	12
4.3 Normativa Local	16
5. ENFOQUES Y CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL ESPACIO Y TRANSPORTE PÚBLICO	19
5.1 Enfoques de Derechos	19
5.2 Enfoque de Género	19
5.3 Enfoque Generacional	20
5.4 Enfoque Intercultural	20
5.5 La Violencia de Género	20
5.6 La Violencia de Género en el Espacio Público	21
5.7 Tipos de Violencia de Género	23
5.8 La Violencia Sexual: el Acoso Sexual, el Abuso Sexual, y la Violación	24
6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA PÚBLICO METROPOLITANO DE PASAJEROS DE QUITO	25
6.1 Qué es y para qué sirve un Protocolo de Actuación	25
6.2 Objetivo General	25
6.3 Objetivos Específicos	26
6.4 Alcance del Protocolo	26
6.5 Población Objetivo del Protocolo	26
6.6 Principios Básicos para la Actuación y la Atención	27

6.7	Instancias Involucradas en el Protocolo	28
6.7.1	Instancias Responsables del Protocolo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	28
6.7.2	Instancias y Personal Responsable del Protocolo dentro de la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ)	36
6.7.3	Otras Instituciones del Estado fuera del Municipio relacionadas con el Protocolo	52
7.	PROCEDIMIENTOS Y MOMENTOS PARA LA ACTUACIÓN Y ATENCIÓN	54
7.1	Prevención	55
7.2	Detección y Valoración del Caso	56
7.3	Atención, Orientación y Registro del Caso	68
7.4	Coordinación, Referencia o Derivación	73
7.5	Acompañamiento a las Víctimas de Violencia Sexual	77
7.6	Seguimiento, Monitoreo y Cierre del Caso	79
7.7	Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Atención y del Protocolo	81
8.	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS: FICHAS DE REGISTRO	83
8.1	Variables y apartado de la Ficha de Registro	83
8.2	Indicaciones generales a la hora de llenar la Ficha de Registro	85
8.3	Contenido de la Ficha de Registro del Caso	85
9.	RUTA INTERNA Y EXTERNA PARA LA ACTUACIÓN Y LA ATENCIÓN	89
10.	FLUJOGRAMA PARA LA ACTUACIÓN Y LA ATENCIÓN	91
11.	BIBLIOGRAFÍA	97

1. PRESENTACIÓN

La Ciudad de Quito forma parte del Programa Global “Ciudades Seguras para Mujeres y Niñas”, iniciativa que lleva adelante ONU Mujeres a nivel mundial. Cinco ciudades en el mundo, Quito (Ecuador), El Cairo (Egipto), Nueva Delhi (India), Port Moresby (Papúa Nueva Guinea) y Kigali (Rwanda), forman parte de este proceso con el objetivo producir modelos globales de Ciudades Seguras que sean experimentados y probados a través de una serie de herramientas técnicas, las cuales puedan ser ampliamente difundidas a los responsables de la toma de decisiones y sociedad civil para que se las pueda adaptar e incluir, de acuerdo a las necesidades específicas de los contextos locales. El enfoque específico de los modelos se centra en reducir la violencia contra las mujeres en los espacios públicos, especialmente todas las formas de violencia sexual.

El programa trata de alcanzar un pacto de transformación a largo plazo, en la forma en cómo se conceptualiza la seguridad urbana y la violencia contra las mujeres, yendo más allá de la prevención del crimen, hacia nociones más amplias de cohabitación pacífica y ausencia de discriminación, que surjan de un entendimiento profundo de la colectividad de cómo utilizar y tener acceso a los espacios públicos, esto relacionado directamente con los derechos de igualdad y participación de los ciudadanos y ciudadanas.

En Quito, el implementador de esta propuesta ha sido el Municipio del Distrito Metropolitano a través de la Unidad Patronato Municipal San José y hasta la actualidad se han realizado importantes avances para construir el modelo señalado.

En Noviembre del año 2010, ONU Mujeres realiza el lanzamiento del Programa “Ciudades para Mujeres y Niñas” en la ciudad de Quito. En los años 2011 y 2012, se generan productos de investigación para la fase diagnóstica con el fin de conocer la realidad de las mujeres en cuanto a su derecho a la ciudad y el estado de situación del acoso y la violencia sexual en el ámbito público en dos Administraciones Zonales - Quitumbe y Eloy Alfaro - en el sur de Quito.

Con base en esta información, en el 2013 se construye el Plan de “Quito, Ciudad Segura para las Mujeres y las Niñas”, un proyecto participativo que involucra actores gubernamentales, no gubernamentales y de la sociedad civil.

Dado que la violencia sexual contra mujeres y las niñas en espacios públicos es una problemática multidimensional, la respuesta municipal debe ser multisectorial. El Plan “Quito, Ciudad Segura para las Mujeres y Niñas” plantea cuatro programas sectoriales a ser implementados:

1. Transporte seguro y libre de acoso sexual contra las mujeres y niñas.
2. Barrios seguros para las mujeres y niñas.
3. Niños, niñas, adolescentes y familias comprometidos por la no violencia.
4. Servicios municipales fortalecidos para prevenir y atender la violencia sexual contra las mujeres y niñas en el espacio público.

En el marco del primer programa “Transporte Seguro y Libre de Acoso contra las Mujeres y las Niñas”, se establece generar un “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito”, que permita establecer con claridad el procedimiento para dar respuesta efectiva a las víctimas de acoso y violencia sexual en el transporte público.

El Dr. Mauricio Rodas Espinel, Alcalde del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, declaró en julio 2014 en Emergencia el Sistema de Transporte Público del Municipio. Basado en esta declaratoria se formuló un Plan de Mejoramiento Integral, que incorpora la prevención y atención del acoso sexual en el transporte público como eje transversal de este Plan y se plantea la creación de cinco puntos de atención para las víctimas del acoso, ubicados estratégicamente en la Terminal Quitumbe, El Recreo, La Marín, Río Coca y Terminal Norte La Y. Este servicio cuenta con personal capacitado para recibir y guiar a las víctimas en el proceso judicial que se puede seguir ante los organismos competentes. Adicionalmente se levantará la información que proporcionen los usuarios para obtener datos concretos que permitan monitorear el estado de situación de esta problemática que afecta el bienestar y la seguridad de una buena parte de los usuarios del transporte.

En este contexto, el “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito” del Trolebús, se plantea como un instrumento indispensable para contribuir a un transporte seguro y libre de violencia sexual, y, que permitirá dar una respuesta articulada, interinstitucional e integral, oportuna, eficaz, eficiente, con calidad y calidez a las mujeres, adolescentes y niñas que hayan sido vulneradas en sus derechos a una vida libre de violencia en el espacio público, con el objetivo de eliminar este tipo de violencia y la impunidad que se ha generado en torno a ella. De esta forma colaboramos en la garantía de los derechos y el ejercicio de la ciudadanía por parte de las mujeres, adolescentes y niñas, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2. ANTECEDENTES

En todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo, las mujeres, adolescentes y niñas experimentan varias formas de violencia de género, tanto en la vida privada como en el ámbito público. Solamente tomando en cuenta su género, podemos ver que sus vidas muchas veces se caracterizan por varios tipos de violencias que se extienden desde el hogar hasta los espacios públicos.

Ya sea en las calles de las ciudades, en el transporte público o en sus propios barrios, las mujeres, adolescentes y niñas están sujetas a varios tipos de violencia y abuso, desde el acoso sexual, tanto físico como verbal, hasta la agresión y violación.

Estas situaciones diarias limitan los derechos y libertades de las mujeres como ciudadanas de igual categoría, impidiendo que disfruten de sus barrios y ciudades y que puedan ejercer sus derechos de movilidad, educación, trabajo, recreación, organización colectiva y de participación en la vida política en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Según la Encuesta de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres, realizada por el INEC en el 2011 con el apoyo de la Comisión de Transición hacia el Consejo de las Mujeres y la Igualdad de Género y el Ministerio del Interior, 6 de cada 10 mujeres refiere haber sufrido algún tipo de violencia de género y 1 de cada 4 ha sufrido algún tipo de violencia sexual a lo largo de su vida, siendo Pichincha la tercera provincia del país, con un mayor porcentaje de violencia de género después de Morona de Santiago y Tungurahua.

Del total de las mujeres encuestadas el 53,9% refiere haber sufrido violencia psicológica, el 38% violencia física, el 25,7% violencia sexual y el 35,3% violencia patrimonial.

La violencia de género contra las mujeres sobrepasa el 50% en todas las provincias del país, en todos los niveles de instrucción y está generalizada en los 5 quintiles. El 42% de las adolescentes entre 15 y 19 años ha vivido algún tipo de violencia de género a lo largo de su vida, y 1 de cada 10 mujeres ha sufrido algún tipo de abuso sexual en su infancia o adolescencia.

La violencia de género en el ámbito privado ha sido ampliamente debatida y reconocida como una de las violaciones más habituales a los derechos humanos de las mujeres. Sin embargo, la violencia contra las mujeres en los espacios públicos, es un tema que ha sido tratado en contadas ocasiones en Ecuador.

De acuerdo a la “Línea de Base sobre Violencia Sexual contra las Mujeres y las Niñas en el Espacio Público”, realizada en el 2012 en el sur de Quito, en el marco del Programa Global de ONU Mujeres “Ciudades Seguras Libres de Violencia contra las Mujeres y las Niñas”, el transporte público

ha sido identificado como uno de los espacios inseguros donde se acosa y violenta sexualmente a las mujeres.

El estudio revela datos sobre la percepción de inseguridad y las experiencias de violencia y acoso sexual que tienen las mujeres respecto al transporte público. Dentro de los principales resultados, se evidencia que:

- El 83% de las mujeres en Eloy Alfaro y 85% en Quitumbe identifica el transporte público como inseguro.
- La percepción de la inseguridad en el transporte público tiene una variación en relación con las horas del día, los días de la semana y las semanas del mes. Respecto a la variación en horas del día, se identificó que las horas pico y en general, las horas de la noche son consideradas las más peligrosas. Esta percepción respecto a las horas es percibida tanto por las niñas y adolescentes de los colegios quienes son un blanco fácil y frecuente de los delincuentes, como por las mujeres indígenas y las mujeres vendedoras ambulantes.
- Como mecanismo de defensa contra cualquier tipo de agresión sexual en medios de transporte público, el 67% de las mujeres respondió que usaron la autodefensa (grito, golpe o silbido), y el 29% dijo que avisó al chofer. Un 4% llamó a una línea telefónica y un 6% denunció formalmente.
- En cuanto a mecanismos institucionales para responder a la violencia sexual en el transporte público, el 71% reportó el conocimiento de espacios destinados a mujeres embarazadas y niñas, el 22% de las entrevistadas señalaron que conocían formas de queja en las estaciones, el 13% conocían cómo notificar sobre la violencia de carácter sexual y el 23% no tenía conocimiento de tales mecanismos. 38% de las mujeres encuestadas en Eloy Alfaro y el 29% en Quitumbe manifestaron haber sido víctimas de violencia sexual en el transporte público, añadiendo que la mayoría de los incidentes sucede en el Trolebús.

En relación al porcentaje de mujeres adolescentes y adultas de la zona sur de Quito, que reportaron haber sufrido situaciones de acoso sexual en el transporte público:

- El 40% manifestó que le han dicho frases o comentarios relativos a su imagen, su cuerpo o su aspecto físico.
- El 39% manifestó que le han tocado su cuerpo sin razón aparente alguna.
- El 36% manifestó que se han recargado sobre su cuerpo con intenciones.
- El 36% manifestó que le han dirigido miradas de carácter sexual.
- El 26% manifestó que le han dirigido gestos de carácter sexual.

- El 18% manifestó que le han manoseado su cuerpo.
- Y el 7% manifestó que le han mostrado los genitales.

Este estudio coincide y reafirma los datos obtenidos por el Municipio de Quito y la Secretaría de Inclusión Social en el 2011, en el “Diagnóstico rápido sobre Percepciones de la Violencia Sexual contra las Mujeres en el Sistema de Transporte Público Trolebús” que evidenció que la violencia sexual en el sistema de transporte Trolebús es un problema estructural, normativo y cultural en Quito, y demuestra que las mujeres son las más vulnerables a sufrir este tipo de ataques y que son las adolescentes quienes más sufren agresiones sexuales¹.

La violencia sexual, constituyen palabras morbosas o con alto contenido sexual, actitudes sexualmente agresivas, miradas del agresor que violentan la integridad de la persona violentada, y también se manifiesta con claras agresiones físicas de carácter sexual

Las personas encuestadas consideran que los mayores índices de violencia sexual ocurren en las puertas de las unidades del Trole, al ser este lugar donde las personas se aglomeran indiscriminadamente, dan paso a que el agresor aproveche el tumulto de pasajeros y violenta a usuarios y usuarias².

Con respecto a otras causas que pueden provocar violencia sexual en el Sistema de Transporte Trolebús, los datos arrojados por la encuesta aseveran que lo que causa la violencia sexual contra las mujeres son las vestimentas provocativas que usan algunas mujeres, lo que evidencia la culpabilización que existe hacia las mujeres, muestra de una forma machista y sexista de discriminar y violentar a las mujeres en el espacio público, menoscabando y anulando, sus derechos humanos fundamentales³.

Los resultados de ambos estudios evidencian y ratifican que las mujeres, adolescentes y niñas sufren violencia en los espacios públicos, siendo el transporte público uno de los principales espacios en los que sufren diferente tipo de violencia sexual.

La violencia que viven las mujeres, adolescentes y las niñas en el transporte público es inaceptable. El miedo y las experiencias diarias de acoso en el espacio público afectan su derecho a transitar libremente por la ciudad, lo que restringe su ciudadanía. La sociedad en su conjunto, hombres y mujeres, instituciones educativas, de seguridad, movilidad e inclusión social deben contribuir a transformar las prácticas discriminatorias y el imaginario social que naturaliza la violencia contra las mujeres en el espacio público y privado.

1 Municipio de Quito y Secretaría de Inclusión Social. (2011). “Diagnóstico rápido sobre percepciones de la violencia sexual contra las mujeres en el Sistema de Transporte Público Trolebús.”

2 Municipio de Quito y Secretaría de Inclusión Social.2011., “Diagnóstico rápido sobre percepciones de la violencia sexual contra las mujeres en el Sistema de Transporte Público Trolebús.”

3 Idem.

3. INTRODUCCIÓN

Los protocolos son instrumentos técnicos y operativos de aplicación directa, y permiten dar una orientación práctica de los procedimientos y procesos a seguir para dar respuesta a una determinada situación, e identifica claramente las partes o instancias responsables de su aplicación e implementación.

Al mismo tiempo, un protocolo, brinda instrucciones operativas y claras sobre el qué hacer, los procedimientos, las instancias y funcionarios o funcionarias responsables de generar la atención necesaria para dar respuesta a un problema determinado y, así atender la situación generada y restituir, en la medida de lo posible, el derecho vulnerado.

El “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito” específicamente para el Trolebús, tiene como objetivo ser un instrumento práctico que actúe de manera oportuna, con calidad y calidez, desde un enfoque de derechos humanos, de género, generacional e intercultural, que guíe la atención y respuesta coordinada, articulada e intersectorial y que reduzca la impunidad del victimario ante las situaciones de violencia sexual que puedan darse contra las mujeres, adolescentes y niñas en los espacios del Sistema Integrado de Transporte Trolebús del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La Unidad Patronato Municipal San José y ONU Mujeres desarrollaron el Protocolo, en coordinación con la Secretaria de Movilidad y la Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), quienes serán los responsables de la implementación e institucionalización del Protocolo, para garantizar la apropiación y sostenibilidad de este instrumento que será fundamental para la atención adecuada y oportuna de calidad y con calidez a las mujeres, adolescentes y niñas, que hayan sido víctimas de violencia sexual en el Trolebús.

4. MARCO LEGAL

4.1 Normativa Internacional

De acuerdo a los Instrumentos Internacionales existentes en el ámbito de la violencia contra las mujeres que han sido ratificados por Ecuador y que son de aplicación directa e inmediata en el país, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem do Pará” (1994), define la violencia contra la mujer como “cualquier acción o

conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito privado como en el público⁴” y reconoce que “toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia.⁵”

La Convención sobre los Derechos del Niño (1989) establece en su Artículo 19 que “Los Estados partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual (...)”

La Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979) define la discriminación contra la mujer como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos por parte de la mujer (...)”⁶ y establece las medidas que los Estados están obligados a adoptar para erradicarla. En relación a la violencia contra las mujeres, la CEDAW identifica de manera general todas las formas de discriminación contra la mujer, y de manera específica, insta a todos los Estados Partes a tomar todas las medidas apropiadas para la modificación de los patrones sociales y culturales de conducta de hombres y mujeres con miras alcanzarla eliminación de los prejuicios y las prácticas que estén basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexo o en funciones estereotipadas⁷.

La Plataforma de Acción de Beijing (1995), resultado de la IV Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Mujer, afirma que “la violencia contra la mujer viola y menoscaba o impide su disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales⁸”, y define la violencia contra las mujeres como “todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada⁹”, y reconoce que “la violencia contra la mujer es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo¹⁰.”

Finalmente, la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo y su Programa de Acción del Cairo, celebrados en el Cairo en 1994, considera que no es posible lograr la igualdad, el desarrollo y la paz mientras se ejerza violencia contra las mujeres, instando a todos los países a adoptar todas

4 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem do Pará”.(1994). Art. 1.

5 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem do Pará”. (1994). Art. 3.

6 Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW-. (1979) Art. 1.

7 Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW-. (1979). Art. 5 literal b).

8 Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995). Objetivo Estratégico D numeral 112.

9 Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995). Objetivo Estratégico D numeral 113.

10 Declaración y Plataforma de Acción de Beijing. (1995). Objetivo Estratégico D numeral 118.

las medidas necesarias para la eliminación de la violencia contra la mujeres, adoptando todas las medidas para eliminar todas las formas de explotación, abuso, acoso y violencia contra las mujeres, las adolescentes y las niñas¹¹.

4.2 Normativa Nacional

La Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza principios de igualdad y no discriminación, y en caso de violación de cualquiera de los derechos constitucionales, es deber y obligación del Estado el respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución¹².

De acuerdo al artículo 11 numeral 2 de la Constitución “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. 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(...). La ley sancionará toda forma de discriminación.”

Sin embargo, y a pesar de los avances constitucionales, la violencia de género por condiciones de sexo, edad, identidad de género u orientación sexual sigue siendo una realidad.

La erradicación de la violencia de género es una prioridad constitucional que debe de ser abordada desde el Estado de manera integral a través de la generación de políticas públicas, programas, planes y proyectos que permitan adoptar todas las medidas que sean necesarias para prevenirla, erradicarla y sancionarla, y que garantice la protección, atención integral y restitución de los derechos vulnerados de las víctimas.

Así lo reconoce la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Artículo 66.3 al establecer que: “Se reconoce y garantiza a las personas el derecho a la integridad personal que incluye: La integridad física, psíquica, moral y sexual” (literal a) y “el Derecho a 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” (literal b).

Así mismo, en relación al ámbito público, la Constitución de la República del Ecuador 2008 establece en su Artículo 3.8 como obligaciones del Estado, “el garantizar a sus habitantes el derecho a un cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de

11 Programa de Acción del Cairo. (1994). Medida 4.9

12 Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 11.9

corrupción”, y garantiza el Derecho al Espacio Público y el Derecho a la Ciudad, reconociendo en su Artículo 23 que “las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales”; y en su Artículo 31 que “las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.”

De igual manera, acorde al Artículo 23 de la Ley de Seguridad Pública del Estado del 2009, la Seguridad Ciudadana “es una Política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador”.

De esta forma, se establece que la seguridad ciudadana tiene como objetivo fundamental el garantizar el ejercicio de los derechos humanos de la ciudadanía, incorporándose como un elemento clave para su cumplimiento el garantizar el derecho a una vida libre de violencia.

La violencia de género, en especial la que se ejerce contra las mujeres, adolescentes y las niñas, ya sean en el ámbito privado e intrafamiliar o en el ámbito público y social, ha sido objeto de varias políticas nacionales de Estado y de leyes u otras normativas cuyo objetivo principal es cumplir con el mandato constitucional de prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, para garantizar el derecho a una vida libre de violencia.

En materia de violencia contra la Mujer y la Familia, en 1995 se aprueba la Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia (Ley 103) con el objetivo fundamental de proteger la integridad física, psíquica y la libertad sexual de la mujer y los miembros de su familia¹³. El 10 de septiembre del 2007, mediante el Decreto Ejecutivo 620, se declara por primera vez en el país, la Erradicación de la Violencia de Género como Política de Estado con enfoque de Derechos Humanos, y crea una comisión interinstitucional que se encargaría de elaborar durante el 2008, el Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género hacia la Niñez, Adolescencia y Mujeres, para así garantizar una respuesta coordinada e intersectorial frente a la violencia de género en el país.

Adicionalmente, el nuevo Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, que constituye la hoja de ruta para el desarrollo del país y que es de obligado cumplimiento por parte de todas las instituciones del Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en lo que respecta a violencia de género

13 Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia. (1995). Ley 103. Art. 11.9

y sobre violencia sexual en particular, incorpora por primera vez una política específica para “Prevenir y Erradicar la Violencia de Género en todas sus formas” (Política 6.7) e incluye dentro de sus lineamientos: desarrollar e implementar acciones institucionales e intersectoriales para la transformación de los patrones sociales y culturales que naturalizan y reproducen la violencia de género en los ámbitos públicos y privados, capacitar y especializar al talento humano de las instituciones públicas para el adecuado abordaje y tratamiento integral de la violencia de género, y desarrollar y consolidar mecanismos y acciones intersectoriales para la prevención, atención integral y sanción de los delitos sexuales entre otros¹⁴.

Con el nuevo Código Orgánico Integral Penal (COIP) aprobado en febrero de este año, y con la entrada en vigor desde el pasado 10 de agosto, se considera violencia contra las mujeres “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 familiar¹⁵”. Los Delitos de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar¹⁶ deberán de ser sancionados de acuerdo a los procedimientos que define el nuevo COIP en los Juzgados de Garantías Penales. Cuando el hecho no sea delito, sino que sea contravención¹⁷ serán las juezas y los jueces especializados en violencia contra la mujer y la familia, de las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia conrea la Mujer y la Familia, quienes conozcan y juzguen el hecho.

El COIP también considera dentro de los delitos contra la Integridad Sexual y Reproductiva: el Acoso Sexual, el Abuso Sexual y la Violación, entre otros. Estos delitos serán juzgados y sancionados penalmente también mediante los Tribunales Penales del Consejo de la Judicatura.

Para estos efectos, se considera Acoso Sexual “la persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaleándose de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación (...).¹⁸”

Se considera también Acoso Sexual “La persona que solicite favores de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona, y que no se encuentre previsto en el inciso primero de este artículo (...).¹⁹”.

13 Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia. (1995). Ley 103. Art. 11.9

14 Plan Nacional del Buen Vivir. (2017-2013). Objetivo 6. Política 6.7. Lineamientos b,c,f

15 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 155.

16 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 158-155.

17 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 159.

18 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 166.

19 Ídem.

De esta forma se reconoce el Acoso Sexual al hecho perpetrado por una persona que tenga una situación de autoridad y que implique una subordinación sobre la víctima, y/o el que sin tener esta relación atente contra la integridad sexual de cualquier persona; considerándose de esta forma que el acoso sexual se da lugar por personas tanto conocidas como desconocidas.

Por otro lado se considera como Abuso Sexual “La persona que, en contra de la voluntad de otra, ejecute sobre ella o la obligue a ejecutar sobre sí misma u otra persona, un acto de naturaleza sexual, sin que exista penetración o acceso carnal (...)”²⁰

Finalmente, se define la Violación como “el acceso carnal, con introducción total o parcial del miembro viril, por vía oral, anal o vaginal; o la introducción, por vía vaginal o anal, de objetos, dedos u órganos distintos al miembro viril, a una persona de cualquier sexo”²¹.

Las normas en materia penal, deben interpretarse de conformidad a la Constitución y a los instrumentos de derechos humanos²². Todos estos delitos pueden darse tanto en el ámbito público como privado²³, y en todos los tipos penales se contempla agravantes para los casos de niños, niñas y adolescentes.

En relación a las víctimas, la Constitución determina una serie de normas con el objetivo de protegerlas, restituir y reparar sus derechos. Las víctimas de cualquier tipo de delitos, como en el acoso o el abuso sexual, gozarán de protección especial, y se les garantizará su no revictimización, así como su protección ante cualquier amenaza u otras formas de intimidación.

Se señala además que se deben adoptar mecanismos para una reparación integral a favor de las víctimas y se establece para ello un sistema de protección especial y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes del delito penal²⁴.

De esta forma, el Artículo 78 de la Constitución contempla que “Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para una reparación integral (...). Se establecerá un sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes procesales.”

En relación a los procedimientos judiciales, en casos de delitos sexuales, la Constitución determina que debe diseñarse un procedimiento especial y expedito, es decir ágil, rápido y oportuno, y determina que deben nombrarse fiscales y defensoras y defensores especializados para el tratamiento de las causas de violencia de género procesales.

20 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 170

21 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art.174.

22 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 13.

23 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art.66.3literal ay literal b.

24 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art. 175.6

Es así que de acuerdo a lo que se menciona el Artículo 81 de la Constitución “la ley establecerá procedimientos especiales y expeditos para el juzgamiento y sanción de los delitos de violencia intrafamiliar, sexual, crímenes de odio y los que se cometan contra niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad, adultas mayores y personas que, por sus particularidades, requieren una mayor protección. Se nombrarán fiscales y defensoras o defensores especializados para el tratamiento de estas causas, de acuerdo con la ley.”

En materia de delitos penales, la Fiscalía General del Estado, será la encargada de nombrar a fiscales especializados para el caso de delitos sexuales y que tengan como función, dirigir de oficio o a petición de parte, la investigación pre procesal y procesal penal, con especial atención a los derechos de las víctimas. Para ello la Fiscalía organizará y dirigirá un sistema especializado e integral de investigación de medicina legal y ciencias forenses, así como el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal²⁵.

La Fiscalía General del Estado cuenta con Unidades Especializadas en Delitos Sexuales, y dirige el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal, coordinando con las demás instancias del Estado y articulando con las organizaciones de la sociedad civil²⁶.

Para el juzgamiento de estos delitos, el Consejo de la Judicatura cuenta con Tribunales de Garantías Penales, que son las instancias judiciales responsables de juzgar y sancionar el cometimientos de delitos penales.

4.3 Normativa Local

Con esta normativa nacional y con el objetivo de garantizar el derecho a la integridad física, psicológica y sexual, así como el derecho a una vida libre de violencia, los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen un papel fundamental en diseñar e implementar todas las medidas que sean necesarias de acuerdo a sus competencias, para prevenir y erradicar todas las formas de la violencia de género, incluida la violencia sexual y el acoso, en coordinación con las otras instituciones del Estado competentes en esta materia, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos constitucionales en especial de las mujeres, niñas y adolescentes.

Los municipios tienen un rol clave en la reducción de la violencia de género, fomentando el empoderamiento de las mujeres para la apropiación del espacio urbano y en la recuperación de un espacio público no opresivo y creando acción ciudadana. A través de la promoción e información en derechos, garantizando el cumplimiento de las leyes e incorporando como parte de sus políticas y estrategias para erradicar la violencia de género en la ciudad, la educación ciudadana,

25 Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 195.

26 Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 198.

espacios para el intercambio y coordinación entre los movimientos - asociaciones de mujeres y de la sociedad civil en general, con las instancias de gobierno local e instituciones de educación y medios de comunicación. Así, Estado y sociedad deben actuar sobre la “naturalización” de la violencia y conductas sexistas, evitando la disociación entre mundo público y privado)²⁷.

De acuerdo a la Constitución, el ejercicio de las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos y actividades en colaboración y complementariedad entre los diferentes niveles de gobierno²⁸.

De acuerdo con COOTAD son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y del Gobierno Autónomo Metropolitano, diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio en el marco de sus competencias constitucionales y legales²⁹, ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes establecidas en la Constitución y la ley, presentado los servicios públicos cantonales correspondiente³⁰, siendo una de estas competencias exclusivas la de planificar, regular y controlar el transporte público dentro de su circunscripción territorial³¹ para lo cual, en el ejercicio de sus atribuciones legales, el Consejo Municipal o Metropolitano podrá ejercer la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal y metropolitano, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, ordenanzas metropolitanas, acuerdos y resoluciones³².

En este sentido, considerando que la violencia contra las mujeres tanto en el espacio privado como público es una prioridad Municipal y en el ejercicio de sus funciones y competencias, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, elabora la Ordenanza Metropolitana N° 235 en el 2012, que establece las políticas hacia la erradicación de la violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito, cuyo objetivo principal es hacer efectivo el principio de igualdad y de no discriminación, la prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género, reconociendo a la violencia contra la mujer como una vulneración de los derechos fundamentales, ya sea en el ámbito público como privado, siendo un problema cuya prevención y erradicación es competencia concurrente de los organismos, órganos y dependencias metropolitanas³³.

Los principios generales que orientan la actuación de la administración metropolitana, se circunscribe a los principios generales de la actuación de los poderes públicos, dentro de sus competencias y acorde a la normativa relacionada con la igualdad, erradicación de la violencia de

27 Vargas. (2007). Espacio Público, Seguridad Ciudadana y Violencia de Género, UNIFEM. Programa Regional: Ciudades sin Violencia hacia las Mujeres Ciudades Seguras para Todas y Todos. Red Mujer Hábitat de América Latina y el Caribe.

28 Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 260.

29 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Art. 54 y Art. 84 literal b).

30 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Art. 54 literal f).

31 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Art.55 literal f) y Art.84 q).

32 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Art.57 y Art.87 literal a).

33 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito. (2012). Art.1.

género y ayuda a las víctimas en el marco de colaboración, cooperación y coordinación con las distintas administraciones públicas³⁴.

Se reconocen como forma de violencia contra las mujeres: la violencia física, psicológica, sexual y maltrato callejero, en especial el que se realiza en el transporte público y que será sujeto a sanción por parte de la autoridad metropolitana, que facilitará el acceso a los procedimientos sancionatorios, aplicando el contenido del Protocolo de Atención que se diseñe³⁵.

Los organismos, órganos y dependencias metropolitanas, incorporarán la transversalización del enfoque de género e implementarán y coordinarán todas las acciones necesarias para erradicar todo tipo de violencia basada en el género, en los ámbitos públicos y privados³⁶, y, en materia de atención a las víctimas, se obliga a los servidores públicos metropolitanos, especialmente a los que prestan servicio en las áreas de salud, seguridad y movilidad, que tengan conocimiento de actos de violencia basado en género, en los ámbitos públicos y privados, la aplicación de los protocolos que existan en atención inmediatas a las víctimas³⁷.

En este contexto, y tomando en consideración el marco normativo actual, tanto a nivel internacional, nacional y local existente en materia de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, con especial atención a la violencia sexual y al acoso sexual, el “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito” del Trolebús, contribuirá al cumplimiento de la Constitución y al resto de las normativas citadas anteriormente mediante su implementación en la administración metropolitana en coordinación con todas las instancias funciones del Estado, organismos constitucionales y demás instancias públicas con competencias directas o indirectas en la materia, para el cumplimiento de sus fines y el efectivo goce y ejercicio de los derechos constitucionales³⁸.

34 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito.(2012). Art.2.

35 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito.(2012). Art.4 y Art. 5.

36 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito.(2012). Art.6.

37 Ordenanza Metropolitana N° 235. del Distrito Metropolitano de Quito.(2012). Art.8

38 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito. 2012. Art.9.

5. ENFOQUES Y CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL ESPACIO Y TRANSPORTE PÚBLICO

5.1 Enfoque de Derechos

La incorporación del enfoque de derechos humanos consiste en reconocer que el centro del Protocolo es contribuir a garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, en especial los derechos de las mujeres, adolescentes y las niñas, en el marco de la Constitución de la República del Ecuador y de los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos que han sido suscritos por el país, con carácter de obligatorio cumplimiento³⁹.

Este Protocolo está orientado a garantizar los derechos y principios constitucionales de igualdad y no discriminación⁴⁰ y el derecho a la integridad personal que incluye la integridad física, psíquica, moral y sexual y el derecho a una vida libre de violencia⁴¹, así como el cumplimiento de los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Ecuador en materia de violencia de género contra las mujeres, como la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW), o la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belem do Pará), entre otras.

5.2 Enfoque de Género

El enfoque de género se plantea como un pilar fundamental en este Protocolo. Incorporar el enfoque de género en la seguridad y planificación de los espacios públicos, implica reconocer, analizar y entender las relaciones desiguales de poder que existen entre hombres y mujeres en el ámbito económico, social, cultural, político, y en la experiencia de la movilidad en la ciudad.

La naturalización de la violencia contra las mujeres debido a la prevalencia de los patrones socioculturales que mantienen a las mujeres en una posición de subordinación y discriminación, limita el uso y disfrute de los espacios públicos ya que existen mayores y diferentes riesgos e inseguridades para las mujeres que para los hombres.

39 Constitución de la República del Ecuador. 2008. Art. 11.3.

40 Constitución de la República del Ecuador. 2008. Art. 11.2.

41 Constitución del Ecuador. 2008. Art. 66.3 literal a y b.

Los estudios de la Red Mujer y Habitat de América Latina muestran cómo la discriminación hacia las mujeres limita su vida en los espacios públicos en el marco de un continuum de las violencias que va del mundo privado al público, es decir, del hogar al trabajo, las escuelas, la calle y el transporte público. En la coexistencia de estos espacios, la violencia se hace presente a través del cuerpo, del sentir o del miedo de todas las mujeres hasta transformarse en violencias de carácter social y política develando otras discriminaciones, como las vinculadas a opción sexual, origen étnico, edad, condición social o lugar de residencia, que signan la vida de las personas en las ciudades⁴².

En este sentido, el enfoque de género está íntimamente relacionado con el enfoque generacional e intercultural, ya que nos permite identificar la doble o triple discriminación que en estos casos pueden tener las adolescentes o niñas, por su condición de ser mujer y su condición etaria y/o por su origen étnico.

5.3 Enfoque Generacional

El enfoque generacional, permite reconocer como sujetos de derechos a las niñas y adolescentes, tomando en consideración la vulnerabilidad y riesgos a diferentes formas de acoso y violencia sexual que pueden experimentar por su condición etaria.

5.4 Enfoque Intercultural

El enfoque intercultural está orientado al reconocimiento de la coexistencia de diversidades culturales en condiciones históricas de subordinación y discriminación. En el caso de este Protocolo, consiste en visibilizar las diferencias que se puedan dar entorno a la violencia sexual y el acoso contra las niñas, adolescentes y mujeres de los diferentes pueblos y nacionalidades del Ecuador, tomando en consideración las diferentes violencias que pueden sufrir por ser mujeres y por su origen étnico y cultural.

5.5 La Violencia de Género

La violencia de género se origina en las relaciones asimétricas de poder, en base a los roles de género y el proceso de construcción de lo social y cultural -de lo que es “lo masculino” y “lo femenino”- que han producido y reproducido relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres y se reflejan en la vida pública, privada, y durante todo su ciclo de vida⁴³.

42 Falú. (2009). ¡Ni una más! Del dicho al hecho: ¿Cuánto falta por recorrer?. CEPAL.

43 Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género hacia la Niñez, Adolescencia y Mujeres. (2008).

La violencia de género afecta en especial a las mujeres, adolescentes y niñas, pero también a personas de diversa condición sexual y de género como las personas LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales e intersexuales).

La violencia de género contra las mujeres se define como cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito privado como en el público⁴⁴. Así también a las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada⁴⁵.

La violencia contra las mujeres comprende los siguientes actos aunque no se limita a ellos⁴⁶:

- La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación.
- La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.
- La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.

5.6 La Violencia de Género en el Espacio Público

La violencia de género en el dominio privado es ampliamente reconocida como una violación a los derechos humanos. Sin embargo, la violencia en contra de las mujeres en los espacios públicos es un tema que ha sido bastante descuidada, con pocas leyes o políticas que lo toman en cuenta⁴⁷.

Las mujeres y los hombres perciben y experimentan la violencia urbana de distinta manera, generalmente las percepciones de los riesgos e inseguridad de las mujeres son más altas en comparación con la de los hombres. La percepción de inseguridad alimenta un ciclo de miedo, en el cual las mujeres evitan los espacios públicos, y este aislamiento de la esfera pública a su vez refuerza el miedo. De igual manera, se acepta la violencia masculina como parte «normal» de las relaciones de la sociedad y de género, incluyendo altos niveles de violencia urbana entre

44 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belem do Pará". (1994). Art. 1.

45 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. GA/RES/104/48. Asamblea Nacional. (1993). Art. 1.

46 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. GA/RES/104/48. Asamblea Nacional. (1993). Art.2.

47 Falú. (2008). "Violencias y Discriminaciones en las Ciudades". Presentado en el Seminario Internacional de Ciudades sin violencia hacia las mujeres. Ciudades Seguras para todos y todas. Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno de Argentina /UNIFEM.

hombres. La violencia en contra de las mujeres también está arraigada en la percepción de que, en muchas sociedades, las mujeres no deben estar solas, especialmente durante la noche, reforzando la conducta de los hombres a ejercer el acoso y la violencia como forma para mantener el control y reforzar estas normas de género. Este es un fenómeno común en muchas partes del mundo, enraizado en las nociones tradicionales de masculinidad, ampliamente difundidas en la cultura «machista» de América Latina, así como en otros lugares⁴⁸.

El orden Patriarcal define al espacio público como masculino, restringiendo el uso del mismo por parte de las mujeres, que pueden estar en horarios y lugares determinados para no sufrir acoso o violencia sexual, lo cual contribuye a que las mujeres se sientan responsables cuando son víctimas de algún delito en la vía pública o por circular en horarios considerados socialmente inapropiados o con una determinada vestimenta, cuando en realidad lo que no se considera o visibiliza, es que existe una naturalización de la violencia que los hombres ejercen hacia las mujeres, que las discrimina e impide el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad.

Incorporar la perspectiva de los derechos de las mujeres en la seguridad ciudadana implica el reconocimiento de las violencias en los ámbitos privados y públicos. El uso de los espacios públicos por parte de las mujeres, las vivencias y percepciones, reproduce las relaciones de desigualdad y de poder masculino, re-significa la desigual división sexual del trabajo en un mundo privado y público, el primero asociado a lo femenino y el segundo a lo masculino. A pesar de los avances en el siglo XX, de haber ocupado el espacio público, de lo aportado a lo colectivo y consolidado derechos, las mujeres, en general, se culpabilizan si algo les sucede en el espacio urbano⁴⁹.

El concepto de violencia de género abarca todas las prácticas y relaciones sociales en las que están inmersos hombres y mujeres, tanto en el espacio público como en el privado. Es un eje central en la complejidad cotidiana al generar segregación urbana, reducción de espacios de interacción y movilización, con la consiguiente disminución de la calidad de vida y de la ciudadanía. Para las mujeres alude a toda violencia o inseguridad, real o imaginaria, que restrinja su desarrollo pleno, movilidad y autonomía.

De ahí la importancia de articular la perspectiva de género y la violencia de género a las dinámicas de construcción del espacio público y a las políticas de seguridad ciudadana, evidenciando que la ciudad está atravesada /transversalizada por relaciones de género.

Un primer acercamiento a la definición de violencia de género en este contexto, en el espacio público, sería plantear que es todo aquello que restringe el desarrollo pleno, la movilidad

48 UNIFEM. (2008). "Programa Global de UNIFEM 2015-2008: Ciudades sin Violencia para las Mujeres."

49 Falú. (2008). "Violencias y Discriminaciones en las Ciudades". Presentado en el Seminario Internacional de Ciudades sin violencia hacia las mujeres. Ciudades Seguras para todos y todas. Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno de Argentina /UNIFEM.

o la autonomía de las mujeres, sea por temor o por restricciones reales en la ciudad, sea por intercambios y apropiaciones ilegítimas de los lugares de la ciudad⁵⁰.

En este sentido, la violencia de género limita el uso y disfrute de los derechos de las mujeres, incluidos sus derechos al espacio público, a la ciudad y a una vida libre de violencia, en condiciones de igualdad y no discriminación.

5.7 Tipos de Violencia de Género

La violencia de género puede ser física, psicológica, sexual o patrimonial.

- La Violencia Física: es todo acto de fuerza que cause daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y sus consecuencias, sin considerarse el tiempo que se requiera para su recuperación, comprende desde empujones, lanzamiento de objetos, hasta el ataque con armas u objetos que pueden producir heridas⁵¹.
- La Violencia Psicológica: constituye toda acción u omisión que cause daño, dolor, o perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la mujer o el familiar agredido. Incluye gritos, insultos, amenazas de dañar a alguien que la víctima considera importante⁵².
- Violencia Sexual: Es “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo⁵³.” También se considera Violencia Sexual cualquier acto sexual cometido en contra de la voluntad de otra persona, incluido los casos en los que la víctima no haya dado el consentimiento o cuando el consentimiento no se pueda dar porque la persona es un niño o niña, tiene discapacidad mental, o es gravemente intoxicado o se encuentra en estado inconsciente como resultado de alcohol o drogas. Abarca tanto el acoso sexual y otras formas de violencia sexual como el intento de violación y o la violación⁵⁴.
- Violencia Patrimonial: consiste en la “Acción u omisión que implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades⁵⁵” de las víctimas.

50 UNIFEM. (2008). “Programa Global de UNIFEM 2015-2008: Ciudades sin Violencia para las Mujeres.”

51 Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género.(2008).

52 Idem

53 Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe sobre Violencia y Salud.

54 Glossary and Definitions of Key Terms, UN Women Safe Cities Free of Violence Against Women and Girls Programme.

55 Ley 7586 contra la Violencia Doméstica. (1996) Costa Rica. 1996.

Estas diferentes formas de violencia de género pueden darse en el ámbito familiar (espacio privado), en la comunidad (espacio público) o desde el Estado (espacio institucional).

La violencia de género en el ámbito intrafamiliar ha sido objeto de múltiples investigaciones que han permitido identificar los diferentes factores multicausales y multidimensionales, que han permitido que se desarrollen estrategias para su prevención, erradicación y sanción.

Sin embargo, la violencia contra las mujeres en el espacio público, sigue siendo una materia pendiente, ya que no se ha desarrollado tantos estudios y análisis como en el caso de la violencia intrafamiliar, cuando muchos de las diferentes manifestaciones de violencia de género que sufren las mujeres, en especial la violencia sexual, se dan también en el espacio público o en la comunidad.

5.8 La Violencia Sexual: el Acoso Sexual, el Abuso Sexual, y la Violación

La violencia sexual en el ámbito público y fuera de la pareja constituye un problema creciente en muchos países. Esta no sólo está relacionada de forma directa con los procesos de desintegración social y debilitamiento de redes comunitarias, sino además, con la falta de instituciones públicas de orden capaces de poner freno a los diversos brotes de violencia social⁵⁶.

La violencia sexual puede ser muy variada y producirse en circunstancias y ámbitos muy distintos. La violencia sexual abarca el sexo bajo coacción de cualquier tipo incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, la agresión mediante órganos sexuales, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzados incluyendo el matrimonio de niñas, la prostitución forzada y comercialización de mujeres, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, y los actos de violencia que afecten a la integridad sexual de las mujeres tales como las inspecciones para comprobar la virginidad. Puede existir violencia sexual entre miembros de una misma familia y personas de confianza, y entre conocidos y extraños. La violencia sexual puede tener lugar a lo largo de todo el ciclo vital, desde la infancia hasta la vejez, y afecta de manera predominante a las niñas, niños, las y los adolescentes y mujeres adultas⁵⁷.

Se considera Acoso Sexual, cuando una persona solicita a otra algún acto de naturaleza sexual, para sí misma o para un tercero, prevaleciéndose de una situación de autoridad ya sea laboral, docente, religiosa entre otras, o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero un mal en el ámbito de dicha relación. Y se considera también Abuso Sexual, la persona que solicita favores de naturaleza sexual atentando contra la integridad de otra persona⁵⁸.

56 CEPAL. (2009). "¡Ni una más! Del dicho al hecho: ¿Cuánto falta por recorrer?"

57 Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género. (2008).

58 Código Orgánico Integral Penal, (2014). Art. 166.

El Acoso Sexual incluye comentarios sexuales no deseados, la atención, acciones o gestos. Como en el caso de otras formas de violencia sexual, un componente clave para el acoso sexual es que alguien hace estas acciones sin el consentimiento, permiso o autorización de la persona o personas que se dirigen⁵⁹.

Existe Abuso Sexual cuando una persona, en contra de la voluntad de otra, ejecuta sobre ella o la obliga a ejecutar en sí misma u otra persona, un acto de naturaleza sexual, sin que exista penetración o acceso carnal⁶⁰.

En cambio hay Violación, cuando hay acceso carnal con introducción total o parcial del miembro viril, por vía oral, anal o vaginal o la introducción, por vía vaginal o anal, de objetos, dedos u órganos distintos al miembro viril, a una persona de cualquier sexo⁶¹”

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA PÚBLICO METROPOLITANO DE PASAJEROS DE QUITO

6.1 Qué es y para qué sirve un Protocolo de Actuación

Los protocolos son instrumentos técnicos y operativos de aplicación directa, y permiten dar una orientación práctica de los procedimientos y procesos a seguir para dar respuesta a una determinada situación, e identifica claramente las partes o instancias responsables de su aplicación e implementación.

Al mismo tiempo, un protocolo, brinda instrucciones operativas y claras sobre el qué hacer, los procedimientos, las instancias y funcionarios o funcionarias responsables de generar la atención necesaria para dar respuesta a y un problema determinado y, así atender la situación generada y restituir, en la medida de lo posible, el derecho vulnerado.

6.2 Objetivo General

Contribuir a un transporte seguro y libre de violencia sexual en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la implementación de procedimientos y procesos claros y obligatorios que permitan dar una respuesta articulada, interinstitucional e integral, oportuna,

59 Glossary and Definitions of Key Terms, UN Women Safe Cities Free of Violence Against Women and Girls Programme.

60 Código Orgánico Integral Penal. (2014). Art.170.

61 Código Orgánico Integral Penal.. (2014). Art.174.

eficaz, eficiente, con calidad y calidez, a las situaciones de violencia sexual que puedan darse en el transporte público contra las mujeres, adolescentes y niñas, para garantizar sus derechos, en especial su derecho a una vida libre de violencia, desde un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural.

6.3 Objetivos Específicos

- Brindar un instrumento que permita dar atención y respuesta adecuada, oportuna, eficaz, eficiente con calidad y calidez, a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia sexual en las instalaciones del Transporte Público Municipal administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito desde un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural.
- Definir los procesos y mecanismos de coordinación entre la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y otras instituciones municipales y del Estado, para garantizar la atención integral, el acceso a la justicia y la restitución de los derechos vulnerados de las mujeres, adolescentes y niñas, víctimas de violencia sexual en el espacio del Transporte Público del Trolebús.
- Prevenir y reducir la impunidad de los delitos sobre la integridad sexual que puedan cometerse en el Transporte Público.

6.4 Alcance del Protocolo

El Protocolo será de obligado cumplimiento para la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y para las otras instituciones municipales que formen parte de la Ruta de Atención, y será de directa aplicación en las unidades de transporte (buses y trolebús), estaciones y paradas del Sistema Integrado de Transporte.

6.5 Población objetivo

El Protocolo está dirigido especialmente para proteger y garantizar los derechos de las mujeres, adolescentes y niñas que utilizan el Sistema de Transporte Público del Trolebús, y a la ciudadanía en general.

El Protocolo será de obligado cumplimiento y de aplicación directa por parte del personal de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito del Trolebús y por parte del personal de las otras instituciones municipales, que formen parte de la Ruta de Atención (interna/externa) definido e identificado en este instrumento.

El Protocolo está dirigido también a otras instituciones del Estado, competentes en materia de violencia sexual y delitos contra la integridad sexual, con las que se deberá coordinar para garantizar los derechos de las mujeres, adolescentes y niñas que hayan sufrido situaciones de violencia sexual.

6.6 Principios Básicos para la Actuación y la Atención

- **Principio de Atención Oportuna y Adecuada:** La intervención de los y las profesionales en el marco de este Protocolo, deberá de realizarse y estar fundamentada de acuerdo a la urgencia o riesgo detectado, a la situación de vulnerabilidad de la persona y el tipo de delito identificado, para así garantizar la integridad y los derechos de la persona afectada.
- **Principio de Eficacia y Eficiencia:** El Protocolo deberá de cumplir con los objetivos para los que fue diseñado, para lo cual será necesario contar con los recursos humanos y económicos que garanticen su adecuada implementación, cumpliendo de manera ágil, rápida y oportuna los procedimientos establecidos en el mismo.
- **Principio de Calidad y Calidez:** La calidad del servicio se refiere a la capacidad de dar respuesta a las demandas de la persona que solicita el servicio. Es la relación que se da entre el servicio esperado y el recibido. Además, en los casos de violencia sexual, la relación que se da entre el profesional que brinda el servicio y la persona afectada, debe ser no jerárquica, estableciendo confianza y respeto, facilitando la información para la toma de decisiones, dándose el tiempo necesario para escuchar, comprender y entender.
- **Principio de Atención Integral, Integrada y Especializada:** el Protocolo considera las diferentes necesidades que puede tener la persona víctima de violencia sexual, considerando las particularidades y efectos que este tipo de violencia tienen sobre la persona, para la obtención de servicios multidisciplinarios especializados que puedan atender y cubrir las necesidades que tengan las víctimas. Es necesaria la interrelación entre los aspectos de atención con los preventivos y promocionales. La atención integrada fomenta el abordaje integral y global de la violencia sexual, informando y educando, para contribuir a disminuir estos hechos y contar también con la atención adecuada.
- **Principio de No Revictimización:** Toda persona afectada o víctima de violencia sexual tienen derecho a ser informada de manera oportuna e inmediata, recibiendo un buen trato, lo que implica no ser objeto de comentarios que juzgan, culpabilizan, cuestionan o afectan a su intimidad.

- **Principio de Confidencialidad y Privacidad:** es necesario que los y las profesionales que intervienen en el marco de este Protocolo garanticen la reserva de la información que se obtenga, brindando espacios de resguardo y protección adecuados para la atención, y asegurándose de contar con la autorización de la víctima para el manejo de la información que se obtenga relativa a la situación de violencia sexual vivida.
- **Principio de Protección Especial y Seguridad:** La violencia sexual tienen consecuencias graves sobre las personas que la han sufrido y es necesario conocer sus particularidades para un correcto abordaje. Los y las profesionales deberán de realizar todas las acciones que sean necesarias para garantizar en todo momento, la seguridad y la integridad física, psíquica, moral y sexual de las personas que hayan sufrido cualquier tipo de violencia sexual.
- **Principio de Igualdad y No Discriminación:** todas las personas son iguales y tiene los mismos derechos. Nadie podrá ser discriminado, bajo ningún concepto por parte de ninguna otra persona por su origen étnico, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, o por cualquier otra distinción⁶². La discriminación se entiende como toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas (CEDAW, 1979). En el marco de este Protocolo todos los y las profesionales brindarán un trato igualitario y no discriminatorio cualquier persona que acuda y necesite cualquier de los servicios de atención que aquí se definen.

6.7 Instancias Involucradas en el Protocolo

6.7.1 Instancias Responsables del Protocolo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

El “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito del Trolebús” ha sido elaborado conjuntamente por la Secretaría de Movilidad, con la Unidad Patronato Municipal de San José y con la Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMPQP), quienes serán los responsables de la implementación e institucionalización del Protocolo en coordinación con otras instancias del Municipio y otras instituciones del Estado, para garantizar la apropiación y sostenibilidad de este instrumento, fundamental para la atención adecuada, oportuna de calidad y con calidez a las mujeres, adolescentes y niñas, que hayan sido víctimas de violencia sexual en el Sistema Integrado del Transporte Público.

⁶² Constitución de la República del Ecuador.(2008). Art. 11.2

La Secretaría de Movilidad: es la instancia rectora y responsable de la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, por lo que será la encargada de velar por el cumplimiento del Protocolo, mediante el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte de la secretaria, garantizando los recursos tanto humanos como financieros necesarios para una adecuada implementación por parte de la EPMPQ. Será la responsable también de rendir cuentas sobre su adecuado funcionamiento frente a la Alcaldía Metropolitana de Quito.

La Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMPQ): es la instancia encargada de operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito como: Metrobus-Q Trolebús, Metrobus-Q Ecovía, Metrobus-Q Sur Oriental, Metrobus-Q Sur Occidental y el Sistema de Alimentadores. Es la responsable de la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo en la EPMPQ y en el Transporte Público del Trolebús.

Será la responsable también de garantizar el correcto cumplimiento del presente Protocolo por parte de su personal en las instalaciones del Trolebús, para lo cual deberá de brindar todos los medios humanos técnicos y financieros necesarios para su adecuada implementación. Además, será la responsable también de hacer el seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación del Protocolo en la EPMPQ, en coordinación con la Secretaría de Movilidad, a quien se rendirá cuentas sobre el cumplimiento del mismo.

Para garantizar una atención integral y el acceso a la justicia de las mujeres, adolescentes y niñas, la EPMPQ será la responsable de coordinar con el resto de las instituciones metropolitanas y del Estado involucradas en el marco del Protocolo para garantizar los derechos de las personas que hayan sido objeto de cualquier tipo de violencia sexual, dentro de las instalaciones del Trolebús.

Para garantizar la atención integral, el acceso a la justicia y la restitución de los derechos vulnerados de las mujeres, adolescentes y niñas, víctimas de violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMPQ), deberá de coordinar con otras instancias municipales y otras instituciones del Estado que tienen competencias en la materia, con el objetivo principal de garantizar los derechos vulnerados de las víctimas.

La Unidad Patronato Municipal San José: es la instancia responsable de la implementación a nivel municipal del Plan “Quito, Ciudades Seguras para las Mujeres y las Niñas”, que contempla dentro de uno de sus programas sectoriales un “Transporte seguro y libre de acoso sexual contra las mujeres, adolescentes y niñas”. El Protocolo tiene como parte de sus objetivos contribuir al cumplimiento de este programa, por lo que el Patronato tendrá dentro de sus funciones, coordinar y acompañar técnicamente a la Secretaría de Movilidad y a la Empresa de Transporte Pública, para apoyar la adecuada implementación técnica del mismo.

La Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad tiene como objetivo fundamental garantizar la seguridad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Dentro de las entidades que están a su cargo se encuentran la Policía Metropolitana de Quito y los Centros de Equidad y Justicia del Municipio, dependencias que contribuyen a la implementación y cumplimiento del “Protocolo de Actuación para Casos de Violencia Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transportes de Pasajeros de Quito del Trolebús”, mediante el desarrollo de funciones que complementan y apoyan a la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), para garantizar la atención, seguridad y protección de las mujeres, adolescentes y niñas, víctimas de violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús.

Por otro lado, para la generación de información sobre violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús, se cuenta con el **Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana (OMSC)**, instancia municipal que diseñará una aplicación para el levantamiento de la información, y consolidará, procesará y analizará la información que se genere en el marco del Protocolo, para publicar posteriormente los datos con los que se cuente, con el objetivo de conocer de mejor manera la problemática de la violencia sexual en el transporte público y propiciar la toma adecuada de decisiones en torno al tema.

Tabla 1. Instancias Responsables del Protocolo dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Instancias dentro del Municipio	Descripción de la instancia	Funciones y responsabilidades en el marco del protocolo
<p>La Secretaría de Movilidad del Municipio de Quito</p>	<p>Instancia encargada de corregir los vicios del modelo de crecimiento urbano expansivo y revertir las tendencias en los modos de desplazamiento, con una concepción integral del sistema, articulando los temas de vialidad, transporte, tránsito y seguridad vial.</p> <p>Instancia responsable de la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTP) del Trolebús.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento del Protocolo por parte de la EPMTP. • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte de la EPMTP del Trolebús. • Rendir cuentas sobre el adecuado funcionamiento del Protocolo frente a la Alcaldía Metropolitana de Quito.

<p>Unidad Patronato Municipal San José</p>	<p>Órgano ejecutor de las políticas sociales de inclusión municipales que desarrolla una acción programática en el territorio, despliega iniciativas de alto impacto poblacional, en cooperación y coordinación estrecha con las Administraciones Zonales y una creciente participación de la población usuaria de los servicios.</p> <p>Instancia responsable del Plan “Quito, Ciudades Seguras para las Mujeres y las Niñas”, y del Programa “Transporte seguro y libre de acoso sexual contra las mujeres y niñas”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con la Secretaria de Movilidad y a la EPMTQ del Trolebús para contribuir a una adecuada implementación del Protocolo. • Apoyar y acompañar técnicamente a la Secretaria de Movilidad y a la EPMTQ del Trolebús para contribuir a una la implementación del Protocolo.
<p>Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMTQ)</p>	<p>Instancia encargada de operar y administrar el servicio de Transporte Público del Trolebús.</p> <p>Entidad adscrita a la Secretaria de Movilidad y responsable de la implementación del Protocolo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo en el Transporte Público del Trolebús. • Garantizar el correcto cumplimiento del Protocolo por parte de las diferentes instancias y el su personal del Trolebús. • Garantizar todos los medios humanos técnicos y financieros necesarios para la adecuada implementación del Protocolo. • Seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación del Protocolo en la EPMTQ.

		<ul style="list-style-type: none"> • Rendir cuentas de la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo a la Secretaría de Movilidad del Municipio. • Coordinar con instituciones municipales y del Estado involucradas en el Protocolo para garantizar los derechos de las personas que hayan sido objeto de cualquier tipo de violencia sexual, dentro de los buses, trolebuses, paradas y estaciones.
<p align="center">Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad</p>	<p>Instancia encargada de garantizar la seguridad en el Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p>Tiene como entidades adscritas la Policía Metropolitana y los Centros de Equidad y Justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con la Secretaría de Movilidad y con la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTP) del Trolebús, el cumplimiento del Protocolo por parte de las entidades involucradas en el mismo. • Seguimiento, monitoreo, y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte de la Policía Metropolitana, y los Centros de Equidad y Justicia, en base a las funciones y responsabilidades definidas en el marco del mismo.

Policía Metropolitana

La Policía Metropolitana es una organización de naturaleza civil, de carácter técnico, uniformada y jerarquizada, encargada de controlar el ordenamiento y buen uso del espacio público y de circulación en el Distrito Metropolitano de Quito.

Orienta a la ciudadanía en normas de convivencia pacífica y apoya a la gestión turística para permitir una segura y libre transitabilidad de la comunidad a fin de contribuir a la seguridad ciudadana, gobernabilidad y al mejoramiento de la calidad de vida en el Distrito.

- Coordinar y brindar apoyo a la Seguridad del Sistema Integrado del Transporte Público Municipal del Trolebús, a fin que las mujeres, adolescentes y niñas que hace uso de este servicio, se sienta seguras al transportarse en los diferentes circuitos, paradas y buses alimentadores.
- Prevenir y disuadir el cometimiento de delitos flagrantes contra la integridad sexual de las mujeres, adolescentes y niñas, en el Sistema Integrado del Transporte Público Municipal.
- Apoyar de forma inmediata al llamado de atención, protección y seguridad de las mujeres, adolescentes y niñas, víctimas de violencia cuando lo requieran.
- Comunicarse con el centro de control del Sistema Integrado de Transportes Público del Trolebús para informar y coordinar la atención a las víctimas.
- Detener al presunto agresor y coordinar con la Policía Nacional mediante el ECU 911 el traslado del presunto agresor y de la víctima a la Fiscalía o a las Unidades de Flagrancia para poner la denuncia y continuar con el procedimiento judicial.

		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y colaborar con las instituciones del Estado responsables de la investigación, juzgamiento (Unidades de Flagrancia, Fiscalía y Tribunales Penales) y sanción de los delitos contra la integridad sexual, para reducir al impunidad. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.
<p>Centros de Equidad y Justicia</p>	<p>Tienen como principal objetivo contribuir a la construcción de una cultura de paz y participación ciudadana, mediante una administración de justicia desconcentrada, con el trabajo interinstitucional coordinado eficiente, eficaz y efectivo.</p> <p>Su ámbito de acción son las temáticas de violencia de género, intrafamiliar, maltrato infantil y violencia sexual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la atención y el acompañamiento a las mujeres, adolescentes y niñas que hayan sido víctimas de violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús. • Coordinar con las diferentes instancias de la de EPMTT del Trolebús la intervención y atención de las víctimas. • Brindar asistencia psicológica para la atención en crisis y acompañar psicológicamente a las víctimas para restituir los derechos. • Asesoría, patrocinio, seguimiento y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual cuando lo necesiten. • Prevenir la violencia sexual en el Transporte de Quito, mediante la promoción en derechos de las mujeres,

		<p>adolescentes y niñas, y la difusión del Protocolo a las organizaciones sociales y de mujeres y la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro e información de los casos de violencia sexual. • Seguimiento y monitoreo de los casos de violencia sexual. • Coordinación interinstitucional con la EPMPQ para el seguimiento, monitoreo de los casos. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo. • Rendir cuentas del cumplimiento del Protocolo a la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio.
<p>Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana (OMSC)</p>	<p>Es un servicio ofertado por el Municipio de Quito a fin de brindar información integral, oportuna y confiable sobre criminalidad, violencia e inseguridad ciudadana, misma que permitirá a los tomadores de decisión, opinión pública, comunidad académica y colectividad en general lograr una mejor comprensión, seguimiento y evaluación de este fenómeno social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el conocimiento sobre la problemática de violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús, para propiciar la toma adecuada de decisiones. • Desarrollar la aplicación del protocolo para la toma de datos. • Consolidar, procesar y analizar la información que se genere en el marco del Protocolo. • Preparar información estadística sobre el número de pasajeros que han informado

		<p>sobre un acto de violencia sexual, para establecer indicadores de gestión del área y toma de decisiones a nivel ejecutivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar los datos generados en torno a la violencia sexual en el Transporte Público del Trolebús.
--	--	--

6.7.2 Instancias y Personal Responsable del Protocolo dentro de la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ)⁶³

a) Instancias y Personal de Gerencia y de Gestión de la EPMTPQ responsables del Protocolo

La Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMTP) es una entidad adscrita a la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito encargada de operar y administrar el Servicio de Transporte Público de Pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito que, en el marco del “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito del Trolebús”, tiene como función principal garantizar la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo en el Transporte Público del Trolebús.

Para ello, se cuenta por un lado con el compromiso y la participación directa de los niveles políticos y de gestión de la EPMTPQ, representados por las unidades relacionadas a la Gerencia General y Gerencia Administrativa Financiera, que garantizan el apoyo político y todos los medios financieros y humanos necesarios para la adecuada implementación e institucionalización del Protocolo, y por el otro, se cuenta con las instancias del nivel técnico y operativo, representadas por las unidades relacionadas con la Gerencia Técnica de la EPMTPQ, que serán las encargadas de la implementación directa del Protocolo a través del personal que tienen a su cargo y que operan en las instalaciones del Trolebús.

⁶³ Este apartado ha sido desarrollado en base a la información facilitada por parte de la Empresa Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito.

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE LA EMPRESA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

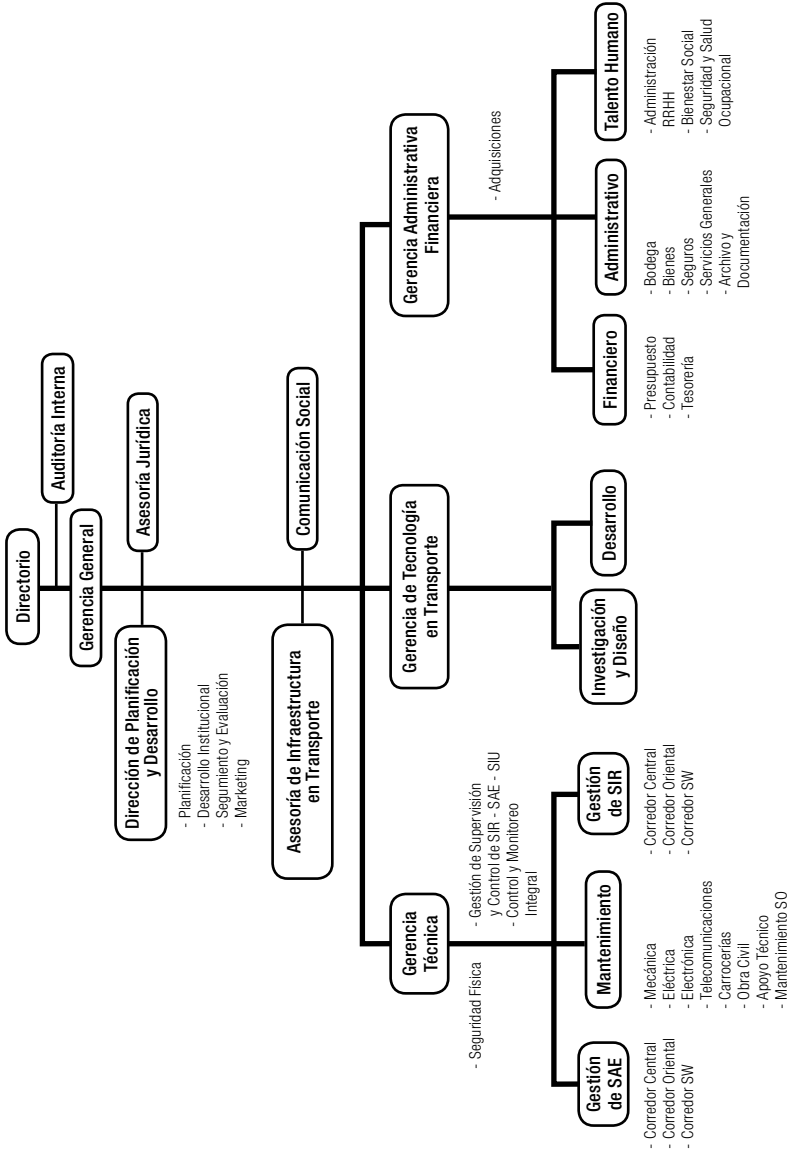


Tabla 2. Instancias y Personal de Gerencia y Gestión Responsables del Protocolo dentro de la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ)

<p>Instancias y personal dentro de la EPMTPQ</p>	<p>Funciones y responsabilidades en el marco del protocolo</p>
<p>Gerencia General Gerente/a General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar políticamente la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo en la EPMTPQ en el Trolebús. • Dictar todas las medidas que sean necesarias a las diferentes unidades de la EPMTPQ, para garantizar la implementación, funcionamiento, institucionalización y cumplimiento del Protocolo. • Solicitar a la Dirección de Planificación la incorporación del Protocolo en el Plan Estratégico Institucional y en los planes operativos anuales, para garantizar su implementación e institucionalización en la EPMTPQ. • Solicitar a la Gerencia Administrativa Financiera la coordinación con la dirección de Planificación para garantizar todos los medios humanos técnicos y financieros necesarios para la adecuada implementación del Protocolo. • Solicitar la creación de un Comité Interinstitucional en la EPMTPQ para el seguimiento y monitoreo y evaluación en la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo. • Rendición de cuentas sobre la implementación, funcionamiento e institucionalización del Protocolo, a la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
<p>Dirección de Planificación y Desarrollo Director/a de Planificación y Desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la implementación e institucionalización del Protocolo en la EPMTPQ. • Coordinar el proceso que conlleva la incorporación del Protocolo en el Plan Estratégico de la EPMTPQ y en los Planes Operativos Anuales para garantizar su institucionalización. • Coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera para garantizar las acciones de inversión financieras que sean necesarias para la implementación e institucionalización del Protocolo. • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte de las instancias responsables de su

	<p>implementación en la EPMTPO, de acuerdo al Plan Estratégico institucional y los planes operativos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas del funcionamiento e implementación del Protocolo a la Gerencia General.
<p>Comunicación Social</p> <p>Director/a de Comunicación Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar una estrategia y un plan de comunicación para la promoción y difusión del Protocolo dentro y fuera de la EPMTPO en coordinación con la Gerencia General y diferentes unidades relacionadas con el Protocolo. • Diseñar e implementar todas las acciones comunicacionales que sean necesarias para garantizar la difusión y conocimiento del Protocolo por parte de la ciudadanía en general y en especial por parte de las usuarias y usuarios en coordinación con la Secretaria de Movilidad, Patronato, la Secretaria de Comunicación del Municipio de Quito.
<p>Gerencia Administrativa Financiera</p> <p>Gerente Administrativo Financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar los recursos humanos y financieros necesarios para la implementación e institucionalización del Protocolo, con todas las unidades de la EPMTPO que sean necesarias de acuerdo al Plan Estratégico Institucional y los Planes Operativos Anuales de la EPMTPO. • Coordinar con la Dirección de Planificación las acciones de inversión financieras y de recursos humanos que sean necesarias para garantizar la implementación e institucionalización del Protocolo. • Coordinar con Talento Humano la selección, inducción y contratación el personal necesario para la adecuada implementación. • Coordinar con Talento Humano el diseño e implementación de un plan de capacitación y de difusión del Protocolo en el personal del Trolebús. • Coordinar con la Unidad Financiera los recursos financieros necesarios para la implementación e institucionalización del Protocolo. • Seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los requerimientos de personal y de recursos financieros necesarios para garantizar la adecuada implementación e institucionalización del Protocolo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas a la Dirección de Planificación y a la Gerencia General sobre el cumplimiento del Protocolo en base a sus funciones y responsabilidades.
<p>Gerencia Técnica</p> <p>Gerente Técnico/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el correcto cumplimiento e implementación del Protocolo por parte de la Coordinación del Sistema de Recaudación Interna (SIR), de la Coordinación del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), de la Coordinación de Información al Usuario (SIU), y la Coordinación de Seguridad Física, responsables de la implementación operativa del Protocolo, por medio del personal que tienen a su cargo en las instalaciones del Trolebús. • Coordinar con las coordinaciones de Gestión del SIR, SAE y SIU, y de Seguridad Física, la implementación del Protocolo en las instalaciones del Trolebús. • Seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación y cumplimiento del Protocolo, por parte de las Coordinaciones de Gestión del SIR, SEA y SIU, y de Seguridad Física de la EPMPQ. • Rendición de cuentas a la Dirección de Planificación y a la Gerencia General sobre el cumplimiento del Protocolo en base a sus funciones y responsabilidades.

b) Instancias, Personal Operativo y Técnico de la EPMPQ responsables del Protocolo

La violencia de género es una construcción social y una problemática que tiene como base las relaciones inequitativas de poder que se han dado históricamente entre los hombres y las mujeres y que han sido socialmente aceptadas, se manifiestan también en las concepciones, actitudes y prácticas que hombres y mujeres tienen frente al tema.

En este sentido y considerando que, el personal de cualquier instancia e institución atraviesa también por estas concepciones y condicionantes sociales frente a la violencia sexual contra las mujeres, adolescentes y niñas, es fundamental entender y aceptar que para una atención y abordaje adecuado de las situaciones de violencia sexual es necesario contar con personal especializado y multidisciplinario, que pueda actuar adecuadamente para brindar una atención con calidad y con calidez a las personas que hayan sido víctimas de este tipo de violencia en el Transporte Público del Trolebús.

Dentro del personal de la EPMPQ, que será responsable y que tienen relación directa en la aplicación del Protocolo en las instalaciones del Trolebús, se contará con personal

especializado en los puntos de seguridad que se crearán en las estaciones del Recreo, la “Y”, la Delicia, la Río Coca y Quitumbe, con el fin de brindar una atención en primera instancia de las víctimas de violencia sexual y también para guiar su direccionamiento y coordinación con otras instancias del Municipio y del Estado que garantice una atención de calidad y calidez. Actualmente se cuenta con personal que tiene perfiles muy técnicos y operativos en cuanto a sus funciones en la EPMTPO (conductores, personal de recaudación, de seguridad y de atención al cliente) y que no necesariamente está capacitado o especializado en la atención y abordaje de la violencia sexual, pero que diariamente tienen relación directa con las mujeres, adolescentes y niñas que pueden ser víctimas de violencia sexual.

En este contexto, se ha identificado la necesidad de contar con un perfil básico que debería de tener y cumplir todo el personal del Trolebús, con el fin de garantizar una atención mínima de calidad y calidez a las potenciales víctimas de violencia sexual. El perfil básico debe de ser garantizado mediante capacitaciones desde la EPMTPO a todo el personal involucrado, y consta de los siguientes elementos:

- Sensibilización frente a la violencia de género, en especial la violencia y el acoso sexual que viven las mujeres, adolescentes y niñas (desnaturalizar la violencia de género).
- Brindar información, orientación y escucha.
- Credibilidad en el relato de las mujeres. Contar con una actitud de no juzgar, no cuestionar, no valorar.
- Establecer una relación profesional con la usuaria, pero sin ejercer poder, respetando las decisiones de ella.
- No culpabilizar, no inclinarse a los consejos.
- Darse el tiempo necesario para comprender el problema.
- Utilizar un lenguaje sencillo y entendible.
- Apertura a incorporar nuevos conocimientos y formas de comprender la problemática de violencia.
- Apertura para insertarse a un trabajo en equipo.
- Entender la gravedad de la violencia y no asumir una actitud negligente, permisiva.
- Es fundamental, no tener denuncias por situaciones de violencia hacia mujeres, niñas, niños y adolescentes o haber estado implicado en ellas.
- Aceptación y respeto a la diversidad sexual, étnica y cultural.

Dentro de las instancias y del personal operativo y técnico que será responsable de garantizar la adecuada implementación del Protocolo en las instalaciones de la EPMTQP, se encuentra la Gerencia Técnica que incluye: la Unidad de Gestión del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), la Unidad de Gestión del Sistema de Recaudación Interna (SIR), la Unidad del Sistema de Información al Usuario (SIU), la Unidad de Seguridad Física y la Gerencia Administrativa Financiera que incluye la Unidad de Talento Humano.

La Gestión del SAE tiene a su cargo el personal especialista y analista de operaciones, los controladores de operaciones del Centro de Control de Operaciones y los conductores.

La Gestión del SIR, tiene a su cargo al personal especialista de recaudación, los supervisores de caja y los recaudadores/as.

La Gestión del SIU, tienen a su cargo los especialistas y asistentes del Servicio de Atención al Cliente.

La Unidad de Seguridad Física tiene a su cargo, a los supervisores de seguridad, a los administradores de paradas, los especialistas de seguridad y tienen bajo su responsabilidad a la Coordinadora del Proyecto de Transporte Seguro, responsable de garantizar la adecuada implementación y cumplimiento del Protocolo en la EPMTQP, y encargada del personal técnico especializado que también depende de la Unidad de Seguridad y que se encontrarán en los Puntos Seguros de las estaciones del Trolebús, para la atención y direccionamiento de los usuarios/as que hayan sido víctimas de violencia sexual en el Sistema Integrado del Transporte Público.

La EPMTQP, cuenta también con los servicios de seguridad privada de la Empresa Segres, y que presta servicios complementarios por medio de Guardias de Seguridad para apoyar en las actividades que desarrollan los asistentes de paradas y los supervisores de Seguridad.

Dentro del personal que tiene contacto directo con los usuarios y usuarias que pueden ser víctimas de violencia sexual, se encuentran los conductores, que diariamente se encuentra en las unidades móviles (buses y trolebuses) y que están siempre en ruta, el personal que se encuentra de manera fija en cada parada, un recaudador o recaudadora por cada punto de venta de boletos en su turno programado en todo el sistema, un guardia de seguridad, y el personal que se encuentra en las estaciones de manera general: /a una persona del Servicio de Atención al Cliente, que atiende las necesidades de los usuarios y usuarias en los puntos de información que existen en las estaciones, y el personal de seguridad, que se encuentran repartido en las instalaciones de toda la empresa y que están la mayor parte del tiempo en ruta.

Tabla 3. Instancias y Personal Operativos y Técnicos Responsables del Protocolo dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ)

<p>Instancias y personal dentro de la EPMTPQ</p>	<p>Funciones y responsabilidades en el marco del protocolo</p>
<p>Unidad de Gestión del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)</p> <p>Coordinador/ Especialista de Operaciones del SAE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento del Protocolo por parte del personal de su cargo. • Coordinar y Organizar, con el personal a su cargo, analistas de operaciones, controladores de operaciones y conductores, el cumplimiento del Protocolo. • Controlar y supervisar el cumplimiento del Protocolo por parte del personal a su cargo. • Consolidación y elaboración de informes referentes a la atención a usuarias y usuarios que hayan notificado actos de violencia sexual y sobre el cumplimiento del Protocolo, a la Gerencia Técnica. • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte del personal bajo su responsabilidad y cargo. • Rendición de cuentas a la Gerencia Técnica sobre el cumplimiento del Protocolo en base a sus funciones y responsabilidades.
<p>Unidad de Gestión del SAE</p> <p>Analista de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de normas y procedimientos en el marco de este Protocolo en coordinación con los Controladores Operacionales. • Fiscalizar las actividades de los conductores en la operación del sistema, para tomar medidas correctivas sobre las fallas operacionales en el marco del Protocolo. • Elaborar el informe de incidentes o casos de violencia sexual junto con el conductor para que el Coordinador de operaciones y las áreas pertinentes determinen la responsabilidad del caso. • Coordinar con la Policía Nacional y el 911 en casos de incidentes de violencia sexual. • Determinar las acciones a seguir en el caso de existir algún tipo de contingencia para mantener el flujo normal de las unidades en los diferentes recorridos. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.

<p style="text-align: center;">Unidad de Gestión del SAE</p> <p style="text-align: center;">Controlador Operacional</p> <p style="text-align: center;">Centro de Control de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir y hacer cumplir los procesos o procedimientos establecidos en este Protocolo en el caso de existir algún incidente o caso de violencia sexual en los buses y trolebuses. • Supervisar e informar de las novedades al Especialista de Operaciones, sobre el cumplimiento de los procedimientos y procesos establecidos en este Protocolo por parte de los conductores, para tomar medidas correctivas. • Receptar a través del Centro de Control todas las novedades presentadas en el sistema, incluido los incidentes o casos de violencia sexual, comunicándose directamente con la flota de trolebuses y alimentadores de la EPMT PQ, y coordinando la demanda de los usuarios y usuarias a través de las cámaras internas. Estar en comunicación con todas las áreas de la EPMT PQ y entes del transporte dentro de la ciudad para solventar conjuntamente incidentes. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este protocolo.
<p style="text-align: center;">Unidad de Gestión del SAE</p> <p style="text-align: center;">Conductor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y actuar inmediatamente ante las notificaciones de violencia sexual que puedan darse en la unidad del Trolebús. • Comunicar y reportar inmediatamente al Centro de Control de operaciones el incidente de violencia sexual para que coordinen con los Centros de Equidad y Justicia la presencia de personal psicológico para la atención en crisis de ser necesario y para que garanticen la presencia de personal de seguridad, policía nacional o policía metropolitana en la siguiente parada para la detención del agresor y el traslado de ambos a la Unidad de Flagrancia, en casos de delitos flagrantes, o la Fiscalía, en casos no flagrantes, para poner la denuncia por delitos contra la integridad sexual y reproductiva, para que continúe el proceso judicial y tenga efectividad. • Prestar la colaboración necesaria a las víctimas, al personal de seguridad y a las autoridades responsables de la investigación y juzgamiento del delito contra la integridad sexual del cuál ha sido testigo. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.

<p>Unidad de Gestión del Sistema Interno de Recaudación (SIR) y del Sistema de Información al Usuario (SIU)</p> <p>Coordinador/a del SIR y del SIU</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el personal de recaudación y del servicio de atención al cliente, el cumplimiento del Protocolo. • Controlar y supervisar el cumplimiento del Protocolo por parte del personal de recaudación y del servicio de atención al cliente. • Consolidación y elaboración de informes referentes al Servicio de Atención al Cliente y del Área de Recaudación en la atención a usuarias y usuarios que hayan notificado actos de violencia sexual y sobre el cumplimiento del Protocolo, para la Gerencia Técnica. • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte del personal bajo su responsabilidad y cargo. • Rendición de cuentas a la Gerencia Técnica sobre el cumplimiento del Protocolo en base a sus funciones y responsabilidades.
<p>Unidad de Gestión del Sistema Interno de Recaudación (SIR)</p> <p>Especialista/Jefe de Recaudo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de los procedimientos o procesos definidos en el marco de este Protocolo para el personal de recaudación. • Controlar y supervisar al personal de recaudación en el marco de este Protocolo, y remitir informe a Talento Humano. • Capacitar e inducir al personal sobre normas y procedimientos del departamento, incluido el Protocolo. • Realizar las demás actividades dispuestas por su inmediato superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.
<p>Unidad de Gestión del Sistema Interno de Recaudación (SIR)</p> <p>Recaudador/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y actuar inmediatamente ante las notificaciones de violencia sexual que puedan darse en la parada o estaciones. • Comunicar y reportar de manera urgente y prioritaria al guardia de seguridad o al policía metropolitano que se encuentre en la parada o estación, el incidente de violencia sexual, para que garanticen la atención, protección y seguridad de la víctima y del supuesto agresor (si es delito flagrante), y se actúe conforme a los proceso y procedimientos establecidos en este Protocolo. • Notificar a su inmediato superior cualquier incidente de este tipo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar la colaboración necesaria a las víctimas, al personal de seguridad y a las autoridades responsables de la investigación y juzgamiento del delito contra la integridad sexual del cual ha sido testigo. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.
<p>Unidad de Gestión del Sistema de Información al Usuario (SIU)</p> <p>Especialista de Atención al Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar al personal del Servicio de Atención al Cliente en el cumplimiento del Protocolo y notificar las novedades a su inmediato superior, con los sustentos pertinentes. • Organizar, coordinar y conducir los procedimientos y procesos incluidos en este Protocolo para el Grupo de Servicio al Cliente. • Presentar a la Coordinación de Recaudo informes mensuales sobre los casos de violencia sexual que hayan sido en primera instancia notificados en el área de Servicio al Cliente. • Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a su cargo. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.
<p>Unidad de Gestión del Sistema de Información al Usuario (SIU)</p> <p>Asistente de Atención al Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y actuar inmediatamente ante las notificaciones de violencia sexual que puedan darse en los Servicios de Atención al Cliente. • Atender los problemas o inconvenientes del usuario/a en coordinación con las áreas pertinentes de acuerdo a este Protocolo, a fin de prestar la asistencia necesaria. • Difundir información sobre el Protocolo. • Comunicar y reportar de manera urgente y prioritaria al guardia de seguridad o al policía metropolitano que se encuentre en la parada o estación, el incidente de violencia sexual notificado, para que garanticen la atención, protección y seguridad de la víctima y del supuesto agresor (si es delito flagrante), para que actúen conforme a los procesos y procedimientos establecidos en este Protocolo. • Atender e informar al usuario o usuaria del Servicio de los Puntos Seguros que se encuentran en la Estación y acompañarla o acompañarlo hasta el servicio si no es delito flagrante. • Notificar a su inmediato superior cualquier incidente de este tipo

	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los incidentes en primera instancia realizadas a las víctimas de violencia sexual en los Servicios de Atención al Cliente. • Prestar la colaboración necesaria a las víctimas, al personal de seguridad y a las autoridades responsables de la investigación y juzgamiento del delito contra la integridad sexual del cuál ha sido testigo. • Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a su cargo. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este Protocolo.
<p>Unidad de Seguridad Física</p> <p>Coordinador/a de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento del Protocolo por parte de su personal a cargo. • Coordinar y organizar al personal de seguridad para prevenir y atender situaciones de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual que puedan darse en las instalaciones del Trolebús. • Planificar, organizar y ejecutar actividades de seguridad física de las usuarias y usuarios para el cumplimiento del Protocolo. • Apoyar en la difusión de campañas dirigidas a las usuarias y usuarios sobre la violencia sexual y el Protocolo para la prevención de la violencia sexual y para la promoción y conocimiento del Protocolo en las usuarias y usuarios, en coordinación con las instancias responsables. • Coordinar acciones con otras instituciones del Estado, como el personal de Policía Nacional en relación al Protocolo, para garantizar la atención, protección y seguridad de las víctimas de violencia sexual y delitos contra la integridad sexual en las instalaciones del Trolebús. • Coordinar y colaborar con las instituciones del Estado responsables de las investigaciones (Fiscalía, Policía Nacional, DINAPEN) de las denuncias efectuadas por las usuarias y los usuarios sobre violencia sexual y delitos contra la integridad sexual, en coordinación con el Grupo de Seguridad y agentes de Policía Judicial asignado al caso. • Coordinar y colaborar con las instituciones del Estado responsables de la investigación, juzgamiento (Unidades de Flagrancia, Fiscalía y Tribunales Penales) y sanción de los delitos contra la integridad sexual, para reducir al impunidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo por parte del personal bajo su responsabilidad y cargo. • Rendición de cuentas a la Gerencia Técnica sobre el cumplimiento del Protocolo en base a sus funciones y responsabilidades.
<p align="center">Unidad de Seguridad Física</p> <p align="center">Coordinadora del Proyecto de Transporte Seguro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los niveles directivos de la EPMPQ, en la planificación, toma de decisiones y gestión del Protocolo para garantizar su adecuada implementación e institucionalización. • Coordinar con las diferentes instancias Municipales que forman parte del Protocolo para una adecuada implementación del mismo. • Planificar los procesos de capacitación a funcionarios y funcionarias del transporte municipal y a funcionarios y funcionarias de las otras instancias municipales que forman parte del Protocolo, para la prevención de la violencia sexual y sobre la adecuada implementación del mismo. • Coordinar, hacer seguimiento, monitoreo y evaluar al equipo de especialistas en atención y direccionamiento para garantizar una adecuada implementación del Protocolo. • Seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación del Protocolo en la EPMPQ. • Rendición de cuentas de la adecuada implementación del Protocolo en la EPMPQ al Director de Planificación y a la Gerencia General.
<p align="center">Unidad de Seguridad Física</p> <p align="center">Asistentes Administrativos encargado de la Atención y Direccionamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una atención adecuada, con calidad y calidez con enfoque de derechos humanos, género, generacional, e intercultural a las usuarias mujeres, adolescentes y niñas que hayan sido víctimas de violencia sexual. • Identificar la demanda de la usuaria o usuario y el o los derechos humanos que están siendo vulnerados en materia de violencia sexual. • Brindar la información adecuada a la usuaria o usuario sobre el procedimiento que se debe seguir para la denuncia del incidente de violencia sexual e informar adecuadamente sobre sus opciones y derechos. • Brindar apoyo emocional breve. Escuchar, entender y orientar. • Recabar la información clave y registrar el caso de violencia sexual en la ficha de registro diseñada para tal fin, para realizar el direccionamiento adecuado.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con otras instancias del Municipio de Quito y del Estado para garantizar una atención integral y el acceso a la justicia de las mujeres, adolescentes y niñas que se hayan visto vulneradas en sus derechos por incidentes de violencia sexual. • Coordinar y contactar con el Centro de Equidad y Justicia en caso de necesitar una atención psicológica para la atención en crisis, o una atención jurídica para el caso que se presente sobre delitos contra la integridad sexual. • Coordinar con la policía metropolitana el traslado de las víctimas al Centro de Equidad y Justicia de ser necesario. • Coordinar y contactar con la policía nacional (ECU 911) o policía metropolitana para garantizar la atención, protección, seguridad y traslado de las víctimas a la Fiscalía o Unidad de Flagrancia en caso de delitos contra la integridad sexual. • Hacer seguimiento y monitoreo del caso de la persona que ha sido vulnerada en sus derechos sexuales, para garantizar que reciba la atención adecuada y acceda a la justicia. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco del Protocolo.
<p>Unidad de Seguridad Física</p> <p>Supervisor de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detener a los presuntos agresores que operan en el sistema en caso de delitos contra la integridad sexual. • Garantizar la atención, protección y seguridad de las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia sexual. • Coordinar con el centro de operaciones la atención a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia sexual. • Coordinar el traslado con la Policía Nacional de los presuntos agresores y a las víctimas para que se proceda a la denuncia y al proceso para la investigación, juzgamiento y sanción del delitos contra la integridad sexual cometido. • Asistir a los diferentes llamados de la central de operaciones en casos de violencia sexual. • Vigilar la seguridad y el sistema de alarmas de las instalaciones de la EPMT PQ. • Recibir y transmitir información de emergencia en los casos de violencia sexual.

	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con la investigación de las denuncias sobre delitos contra la integridad sexual en coordinación con la Coordinación de Seguridad y Agentes Policiales asignados al caso. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este protocolo.
<p>Unidad de Seguridad Física</p> <p>Administrador de Paradas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y evitar el ingreso de usuarios no autorizados en el andén para precautelar la seguridad del usuario o usuaria. • Guiar y organizar al público en el uso del sistema y evitar aglomeraciones en el andén. • Asistir y atender a las víctimas de violencia sexual e informar a la central para coordinar la atención de las víctimas con las demás instancias del Municipio involucradas en el Protocolo o con la Policía Nacional. • Informar y coordinar con la central telefónica las situaciones de violencia sexual que se presentan en su parada o alrededores para la toma de acciones respectivas. • Colaborar con la investigación de las denuncias sobre delitos contra la integridad sexual en coordinación con la Coordinación de Seguridad y Agentes Policiales asignados al caso. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este protocolo.
<p>Unidad de Seguridad Física</p> <p>Especialista de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y distribuir al personal en terminales y paradas para preservar la seguridad y el orden. • Capacitar al personal sobre el protocolo y normas para la prevención de la violencia sexual y garantizar la protección y seguridad de las víctimas. • Asistir y atender a las víctimas de violencia sexual e informar a la central para coordinar la atención de las víctimas con las demás instancias del Municipio involucradas en el Protocolo o con la Policía Nacional. • Informar y coordinar con la central telefónica las situaciones de violencia sexual que se presentan en su parada o alrededores para la toma de acciones respectivas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con la investigación de las denuncias sobre delitos contra la integridad sexual en coordinación con la Coordinación de Seguridad y Agentes Policiales asignados al caso. • Cumplir con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas en el marco de este protocolo.
<p>Unidad de Talento Humano</p> <p>Coordinador de Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento del Protocolo por parte del personal de la EPMT PQ del Trolebús. • Controlar los procesos de selección, inducción y contratación de nuevos empleados y funcionarios para la adecuada implementación del Protocolo en la EPMT PQ. • Analizar las acciones del personal y movimientos administrativos en caso de incumplimiento del Protocolo. Coordinar que se implementen estrategias necesarias para salvaguardar la integridad física y social de las y los trabajadores. • Dirigir y coordinar la unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional para la verificación de medidas que resguarden la integridad de las y los trabajadores. • Participar e incorporar las necesidades de personal para el adecuado cumplimiento del Protocolo, en el Plan Operativo Anual. • Asesorar a Directivos y Funcionarios/as sobre la aplicación del Protocolo. • Garantizar los perfiles básicos necesarios en el personal que tienen relación directa los usuarios y usuarias del Transporte Público del Trolebús, para una atención adecuada, de calidad y calidez a las víctimas de violencia sexual. • Diseñar e implementar planes de capacitación y formación en materia de acoso y violencia sexual y en el Protocolo al personal de la Empresa de Transporte Público del Trolebús, en coordinación con la Dirección de Planificación para garantizar la adecuada implementación del mismo. • Seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento del Protocolo, por parte del personal que tiene relación directa en la implementación del mismo en la EPMT PQ. • Rendir cuentas al Gerente Administrativo y Financieros.

6.7.3 Otras Instituciones del Estado fuera del Municipio relacionadas con el Protocolo

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el ejercicio de sus funciones y competencias, tiene la obligación de coordinar a través de sus organismos, órganos y dependencias metropolitanas, todas las acciones necesarias para erradicar todo tipo de violencia basada en el género, en los ámbitos públicos y privados⁶⁴.

En este sentido y tomando en consideración el marco normativo actual en materia de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, con especial atención a la violencia sexual, la Secretaría de Movilidad y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), coordinará la implementación del “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito”, también con otras instituciones del Estado, que tienen competencias en la materia de violencia sexual y delitos contra la integridad sexual y reproductiva, para garantizar la atención integral, la protección y seguridad de las víctimas, así como el acceso a la justicia, para reducir de esta forma la impunidad existente en casos de violencia sexual.

Tabla 4. Otras Instituciones del Estado relacionadas con el Protocolo

Instituciones del Estado	Descripción de la institución	Funciones de las instituciones del Estado en el marco del protocolo
Policía Nacional	La Policía Nacional es una Institución de Carácter Civil, Armada, Técnica, Jerarquizada, Disciplinada, Profesional y Altamente Especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los casos de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual y reproductiva, de acuerdo a sus normativas y procedimientos.

64 Ordenanza Metropolitana N° 235 del Distrito Metropolitano de Quito. (2012). Art.6.

<p>Fiscalía General del Estado</p>	<p>Es una Institución de derecho público, única e indivisible, y autónoma de la Función Judicial en lo administrativo, económica y financiero, que representa a la sociedad en la investigación y persecución del delito y en la acusación penal de los presuntos infractores.</p> <p>La Fiscalía General del Estado cuenta dirige la investigación pre-procesal y procesal penal, ejerciendo la acción pública con sujeción al debido proceso y el respeto a los Derechos Humanos, brindando servicios de calidad y calidez en todo el territorio nacional.</p> <p>En materia de Delitos contra la Integridad Sexual, la Fiscalía con Unidades Especializadas en Delitos Sexuales, dirige el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal, coordinando con las demás instancias del Estado y articulando con las organizaciones de la sociedad civil⁶⁵.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los casos de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual y reproductiva, de acuerdo a sus normativas y procedimientos.
<p>Consejo de la Judicatura</p> <p>Unidades de Flagrancia Unidades Judiciales de Garantías Penales</p>	<p>Es la Institución Judicial que tiene como principal objetivo, proporcionar un servicio de administración de Justicia eficaz, eficiente, efectivo, íntegro, oportuno, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia.</p> <p>En materia de delitos contra la integridad sexual es la institución responsable de las Unidades de Flagrancia y los Tribunales de Garantías penales que juzgan y sancionan el delito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los casos de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual y reproductiva, de acuerdo a sus normativas y procedimientos.

65 Constitución de la República del Ecuador.(2008). Art. 198.

7. PROCEDIMIENTOS Y MOMENTOS PARA LA ACTUACIÓN Y ATENCIÓN

El “Protocolo de Actuación en Casos de Violencia Sexual en el Sistema Metropolitano de Transporte de Pasajeros de Quito del Trolebús” es un instrumento técnico y operativo que tiene dentro de sus objetivos guiar la actuación de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), ante las situaciones de violencia sexual que puedan darse en las unidades, estaciones y paradas del Trolebús, definiendo de manera clara y simple, las diferentes acciones que se tienen que llevar a cabo y los responsables de ejecutarlas, para dar respuesta y atender con calidad y calidez a toda la población en general y en especial a las mujeres, adolescentes, niños y niñas, que puedan ser víctimas de este tipo de violencia, en coordinación con otras instancias municipales e instituciones del Estado, para garantizar los derechos vulnerados de las víctimas.

Es necesario aclarar que todas las acciones y procedimientos que se proponen en este Protocolo para la actuación, están de acuerdo a las competencias que tiene el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ) sobre violencia sexual, sin perjuicio de las que la ley determine y las competencias que otras instituciones del Estado tienen en esta materia.

Los procedimientos de actuación descritos a continuación, son de aplicación directa y de obligado cumplimiento en las unidades, paradas y estaciones del Sistema Integrado de Transporte, por parte del personal de la EPMTPQ y por parte del personal de las otras instancias municipales que formen parte de la Ruta de Atención, y que se han definido e identificado en este instrumento.

El Protocolo contempla los siguientes momentos para la actuación:

- Prevención
- Detección y Valoración del Caso
- Atención, Orientación y Registro del Caso
- Coordinación, Referencia o Derivación
- Acompañamiento a las Víctimas de Violencia Sexual
- Seguimiento, Monitoreo y Cierre del Caso
- Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Atención y el Protocolo.

7.1 Prevención

La prevención es un conjunto de medidas destinadas a evitar que se cometan actos de violencia sexual, para detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez que se haya producido. La prevención consiste en realizar acciones para evitar riesgos y las amenazas del ambiente externo e interno. Esto implica el diseño e implementación de acciones coordinadas y articuladas entre las diferentes instancias municipales, la comunidad y el Estado⁶⁶, que tienen relación directa con la problemática, para incidir en la ciudadanía en general, en especial, en las mujeres, adolescentes, niños y niñas que pueden ser víctimas de violencia sexual, población más vulnerable y susceptible de sufrir este tipo de violencia, es decir, tienen un mayor riesgo o probabilidad de ser víctima.

La prevención es multidisciplinaria en su aplicación e interdisciplinaria en su concepción. Las acciones de prevención que se diseñen e implementen tienen que ser permanentes, estructuradas y planificadas en forma de programas, abarcando diferentes niveles de acción. Las intervenciones de prevención pueden ser divididas en tres categorías:

- Prevención primaria: que tienen lugar antes de que la violencia sexual se haya producido.
- Prevención secundaria: respuestas inmediatas después de que la violencia sexual se ha producido, para hacer frente a las consecuencias a corto plazo, evitando la revictimización.
- Prevención terciaria: Las respuestas a largo plazo, después de que la violencia sexual se ha producido para hacer frente a las consecuencias de larga duración que puede tener la víctima y realizar intervenciones de tratamiento con los agresores para evitar su reincidencia.

Tabla 1. Procedimientos para la Prevención

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Evitar y reducir el cometimiento de actos de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual en el Transporte Público, a través de acciones coordinadas y planificadas interinstitucionalmente.• Reducir la impunidad social e institucional en materia de violencia sexual y de delitos contra la integridad sexual en el Transporte Público.• Promover la sanción social por parte de la ciudadanía a los agresores, como un mecanismo de apoyo ciudadano a las mujeres agredidas.
------------------	--

66 Comisión Coordinadora del Sector de Justicia y la Unidad Técnica Ejecutiva del Salvador. (2011). Modelo de Atención Integral centrado en la Víctima de Violencia Sexual.

<p style="text-align: center;">PASOS A SEGUIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover una cultura de no violencia sexual en la en la ciudadanía, en el personal de la EPMPQ y en todas las instancias municipales. • Promover la transformación de los patrones sociales y culturales que naturalizan la violencia sexual en la ciudadanía, en el personal de la EPMPQ y en el personal de las otras instancias municipales. • Promover la identificación y denuncia de la violencia sexual en el Transporte Público por parte del personal municipal y por parte de la ciudadanía, en especial las mujeres, adolescentes, niños y niñas que son víctimas de delitos contra la integridad sexual. • Promover el rechazo de la sociedad a la violencia sexual en el Transporte Público. • Capacitar permanentemente a todo el personal de la EPMPQ y de las diferentes instancias municipales relacionadas con el Protocolo en materia de violencia sexual y delitos contra la integridad sexual, para garantizar una atención adecuada, con calidad y calidez. • Difundir e informar a través de diferentes medios de comunicación y campañas permanentes, sobre los derechos de la ciudadanía, en especial de las mujeres, adolescentes, niños y niñas, sobre la denuncia y sobre los servicios disponibles para la atención a las víctimas de violencia sexual y para la sanción de los delitos contra la integridad sexual.
<p style="text-align: center;">RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EPMPQ y la Secretaría de Movilidad, en coordinación con la Unidad Patronato Municipal San José y la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad.

7.2 Detección y Valoración del Caso

El personal de la EPMPQ y de las otras instancias municipales que pueden tener relación directa con las/os usuarias/os del Sistema Integrado de Transporte que puede ser objeto de violencia sexual, deben de estar preparados para que una vez que se haya producido el hecho, puedan detectar, valorar e identificar el tipo de violencia sexual del que haya podido ser víctima la persona que notifica, para informar o derivar de manera adecuada a la persona, sus acompañantes y los testigos según el caso, y reciban una atención con calidad y calidez desde los servicios de atención que tiene la EPMPQ y las otras instancias involucradas en el Protocolo.

La detección, son las acciones que permiten identificar lo antes posible el tipo de violencia sexual del que ha sido víctima la persona que notifica y la valoración del caso o del riesgo. Permite evaluar el grado de gravedad del tipo de violencia sexual vivida por parte de la víctima, y por lo

tanto también el grado de peligrosidad del supuesto agresor, para de esta manera prevenir mayores daños, actuando inmediatamente, coordinando con otras instancias municipales o del Estado, para garantizar la seguridad y protección de la víctima, sus acompañantes y los testigos según el caso, para brindarles una atención oportuna y adecuada, y derivarles a las instancias o instituciones que correspondan.

En el Sistema Integrado de Transportes, los incidentes de violencia sexual pueden tener lugar en las unidades móviles (Trolebuses), en las paradas y/o en las estaciones.

Dependiendo del lugar donde se cometa el delito, se contará con diferente personal de la EPMT PQ, que tienen la obligación de intervenir y que dependiendo de las funciones y competencias que tienen asignados en el marco de este Protocolo, tendrán que identificar, valorar el caso y actuar en coordinación con otras instancias municipales o del Estado, para asistir y garantizar la atención, protección y seguridad de la víctima de violencia sexual, sus acompañantes y los testigos de ella según el caso.

En el caso de las unidades móviles, la víctima de violencia sexual puede ser asistida por el conductor de la unidad. En el caso de que el incidente de violencia sexual, tenga lugar en las paradas, la víctima puede acudir a el/la recaudador/a y el Guardia de Seguridad que se encuentra en cada parada. En las estaciones, se cuenta adicionalmente con el personal de atención al cliente y el personal especializado de los Especialistas en Atención y Direccionamiento de los Puntos Seguros. La Policía Metropolitana, que estará en estaciones y en ruta por el Sistema Integrado del Transporte, puede encontrarse en cada uno de los sitios señalados anteriormente.

Por estar catalogados los incidentes de violencia sexual como delitos, se deberá de tener en cuenta que los hechos que se notifiquen pueden darse de manera flagrante, es decir, en el momento en el que se notifica se cuenta con la víctima y el supuesto agresor en el mismo lugar, o pueden ser delitos no flagrantes, es decir, donde la única persona que se encuentra en el momento de la notificación es la persona agredida. En ambos casos, puede haber acompañantes y testigos de la víctima, que se tendrán en cuenta también a la hora de la actuación.

A continuación, se describen los procedimientos de actuación para la detección y valoración del caso, tomando en cuenta el lugar donde puede producirse el hecho, unidad móvil (buses y Trolebuses), paradas o estaciones, y considerando si el hecho de violencia sexual constituye o no un delito flagrante.

Tabla 1. Procedimiento para la Detección y Valoración del Caso en las Unidades Móviles (Buses y Trolebuses) por parte del Conductor

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar lo antes posible el tipo de violencia sexual notificada y/o el tipo de delito cometido, para una actuación y/o derivación adecuada y oportuna de la víctima, acompañantes y testigos según el caso, a las instancias o instituciones especializadas municipales o Estatales, para garantizar un servicio de calidad y con calidez. • Evaluar y valorar el incidente de violencia sexual para informar y coordinar la atención de emergencia necesaria y dirigir los casos a las instancias municipales o instituciones del Estado especializadas para evitar la revictimización.
<p>PASOS A SEGUIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar a la usuaria/o que notifica el incidente de violencia sexual. • Presentarse, proporcionando el nombre y el puesto que desempeña en la EPMPQ, y solicitar el nombre y apellidos de la víctima que notifica el incidente de violencia sexual, para mostrar una atención cálida y personalizada. • Realizar la acogida de la víctima. LA ACOGIDA ES UNA ACTITUD de recibimiento cálido, abierto a escuchar, sin juzgar o cuestionar, facilitando y respondiendo a la demanda de la persona que solicita ayuda. • Identificar el tipo de violencia sexual y delito cometido, valorando el riesgo del caso, dependiendo del tipo de violencia sexual notificada, si la persona es adulta, niño o niña y si es o no delito flagrante. • Ubicar a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, en los asientos próximos al conductor. • Accionar el botón de pánico. • Notificar inmediatamente al centro de control del incidente de violencia sexual identificado y valorado, para coordinar las acciones pertinentes: <ul style="list-style-type: none"> a) Si es delito flagrante, es decir, el delito notificado se acaba de cometer, y el agresor está en la unidad móvil: <ul style="list-style-type: none"> - Notificar inmediatamente el incidente de violencia sexual al centro de control para coordinar e informar a los guardias de seguridad o Policías Metropolitanos, que están o para que estén, en la siguiente parada o estación para que apresen al supuesto agresor, y al ECU 911, para que coordinen e informen del hecho a la Policía Nacional para que se trasladen hasta la siguiente parada o estación de acuerdo con el recorrido, para detener al presunto agresor. En

el caso de que la próxima parada sea una de las estaciones que cuentan con Puntos Seguros, desde el punto de control, se informará del incidente al Punto Seguro para coordinar la presencia del Especialista en Atención y Direccionamiento, para apoyar y atender a la víctima, acompañantes y testigos según el caso.

- Informar al centro del tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizada informar de la gravedad del mismo, si se trata de una persona menor de edad o adulta, y de donde se encuentra ubicado el supuesto agresor dentro de la unidad móvil. Si la víctima es menor de edad, se deberá de comunicar urgentemente a la Policía Nacional para que se cuente con el Personal Especializado de la DINAPEN en la parada o estación.
- Informar a la víctima del procedimiento que se va a seguir, y del personal que la estará esperando, dependiendo de si es parada o estación, para brindarle la atención y apoyo que necesite.
- Una vez que se ha llegado a la siguiente parada o estación, permitir y facilitar la entrada en la unidad por parte de la Policía Nacional si ya se encuentra en la parada o estación, o en su defecto, permitir la entrada en la unidad del Guardia de Seguridad o del Policía Metropolitano⁶⁷.
- En primer lugar, facilitar y permitir la salida de la unidad de la víctima, acompañantes y testigos, para su protección y seguridad, y en segundo lugar, detener en el caso de la Policía Nacional retener en el caso de Guardia de Seguridad o del Policía Metropolitano, al supuesto agresor.
- En cualquier caso, el Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitano o Policía Nacional mantendrán a la víctima y el supuesto agresor separados y sin contacto visual o físico.
- Se debe de informar por separado a la víctima y al supuesto agresor de sus derechos y del procedimiento que se deberá de seguir para la denuncia e inicio del proceso judicial.
- Si la víctima decide poner la denuncia se trasladará por separado a la víctima, acompañantes y testigos y al agresor a la Fiscalía Provincial o a la Unidad de Flagrancia más cercana, para que se ponga la denuncia y se inicie el proceso judicial.
- Si la víctima decide no poner la denuncia el Guardia de Seguridad o el Policía Metropolitano le tomarán los datos tanto a la víctima como a los testigos, informará y coordinará con el Puntos Seguro de la

67 Lo que no significa que se interrumpirá la circulación normal del vehículo

zona que corresponda, para que reciba a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, para brindar la atención y orientación necesaria, para que conozca sus derechos y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial.

b) Si no es delito flagrante:

- Notificar inmediatamente del incidente de violencia sexual al centro de control para coordinar e informar a los Guardias de Seguridad o Policía Municipal de la siguiente parada o estación, para que asistan e informen a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, sobre sus derechos y sobre la denuncia del delito cometido. En el caso de que la próxima parada sea una de las estaciones que cuentan con Puntos Seguros, desde el centro de control, se informará del incidente y coordinará con el Punto Seguro la presencia del Especialista en Atención y Direccionamiento, para que atienda e informe a la víctima de sus derechos, de los servicios con los que cuenta la EPMPQ y el Municipio, y del procedimiento que debería seguir si quiere denunciar el incidente.
- Informar al centro de control el tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizado, informar de la gravedad del mismo y si se trata de una persona menor de edad o adulta. Si la víctima es menor de edad, se deben de poner en contacto urgentemente con la DINAPEN de la Policía Nacional para que acuda a la próxima parada o estación.
- Una vez que se ha llegado a la parada o a la estación, permitir y facilitar el ingreso por la puerta delantera del Guardia de Seguridad, de la Policía Municipal o Policía Nacional según el caso, para que garanticen la protección y seguridad de la víctima, acompañantes o testigos y salgan de la unidad para informar en un lugar seguro y confidencial a la víctima de sus derechos y del procedimiento de denuncia en casos de delitos contra la integridad sexual. Si la siguiente parada es una estación que cuenta con un Punto de Seguridad, la atención se hará desde el espacio del Punto Seguro.
- Si la víctima decide denunciar, el Guardia de Seguridad, la Policía Metropolitana o el personal de los Puntos seguros, tomará los datos de la víctima, acompañantes y testigos según el caso, facilitará los datos de la Fiscalía Provincial y trasladará desde una unidad móvil de la Policía Metropolitana a la víctima, acompañantes y testigos, a la Fiscalía que corresponde para que ponga la denuncia.

	<p>- Si la víctima decide no poner la denuncia, el Guardia de Seguridad o el Policía Metropolitano le tomarán los datos a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, informará del caso y coordinará con los Puntos Seguros para que reciban a la víctima y le brinden la atención y orientación necesaria sobre su caso, para que conozca sus derechos y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial en caso de que decida hacerlo. En el caso de que sea la Policía Metropolitana quien atiende a la víctima en la próxima parada o estación, acompañar o trasladar a la víctima, acompañantes y testigos al Punto Seguro.</p> <p>NOTA 1: En el caso de que la víctima se encuentre afectada psicológicamente y no se esté en condiciones para narrar los hechos de la agresión sexual vivida, podemos estar ante una situación de crisis que necesita de la intervención de un profesional de la psicología. Si es así, hay que informar urgentemente al Centro de Control para que coordine e informe al Centro de Equidad y Justicia más cercano del suceso y a la Policía Metropolitana, para que puedan trasladar a la víctima y acompañantes lo antes posible, en condiciones de seguridad y protección, al Centro de Equidad y Justicia más cercano, para recibir una atención psicológica especializada.</p> <p>NOTA 2: En el caso de que las víctimas sean niños, niñas y adolescentes no acompañados por un adulto, se debe de informar al Centro de Control para que se procede a informar y coordinar de manera urgente con la Policía Metropolitana para acompañar al menor y a la Policía Especializada en Niñez y Adolescencia, DINAPEN, para que puedan atender y proteger al menor de edad según sus procedimientos, contactar con su padre o madre, familiar a cargo o tutor legal dependiendo del caso, y trasladar al menor a la instancia o dependencia que corresponda, garantizando en todo momento y durante todo el proceso, el interés superior del niño, niña y/o adolescente.</p>
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conductores - Centro de Control - Guardias de Seguridad - Policías Metropolitanos - Especialistas en Atención y Direccionamiento - Centros de Equidad y Justicia

Tabla 2. Procedimiento de Detección y Valoración del Caso en las Paradas para el personal de recaudación y Guardias de Seguridad

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar lo antes posible el tipo de violencia sexual notificada y/o el tipo de delito cometido, para una actuación y/o derivación adecuada y oportuna de la víctima, acompañantes y testigos según el caso, a las instancias o instituciones especializadas municipales o Estatales, para garantizar un servicio de calidad y con calidez. • Evaluar y valorar el incidente de violencia sexual para informar y coordinar la atención de emergencia necesaria y dirigir los casos a las instancias municipales o instituciones del Estados especializadas para evitar la revictimización.
<p>PASOS A SEGUIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar a la usuaria o usuario que notifica el incidente de violencia sexual. • Presentarse, proporcionando el nombre y el puesto que desempeña en la EPMT PQ, y solicitar el nombre y apellidos de la víctima que notifica el incidente de violencia sexual, para mostrar una atención cálida. • Realizar la acogida de la víctima. LA ACOGIDA ES UNA ACTITUD de recibimiento cálido, abierto a escuchar, sin juzgar o cuestionar, facilitando y respondiendo a la demanda de la persona que solicita ayuda. • En el caso de ser el recaudador o recaudadora la primera persona a la que acude la víctima, llamar y coordinar con el Guardia de Seguridad para que garantice la protección y seguridad de la misma, acompañantes y testigos. • El Guardia de Seguridad debe de identificar el tipo de violencia sexual y delitos, valorando el riesgo del caso, dependiendo del tipo de violencia sexual notificada, si la persona es adulta, niño o niña y si es o no delito flagrante. • El Guardia de Seguridad debe de ubicar a la víctima, acompañantes y testigos en el lugar más seguro que tenga en la parada. • Notificar inmediatamente al centro de control del incidente de violencia sexual identificado y valorado, para coordinar las acciones pertinentes: <ul style="list-style-type: none"> a) Si es delito flagrante, es decir, el delito notificado se acaba de cometer, y el agresor está en la parada: <ul style="list-style-type: none"> - Notificar inmediatamente del incidente de violencia sexual por medio del centro de control para coordinar e informar a la Policía Metropolitana para que acudan urgentemente a la parada para

apoyar en apresar al supuesto agresor, y al ECU 911, para que coordinen e informen del hecho a la Policía Nacional para que se trasladen hasta la parada para detener al presunto agresor.

- Informar al centro del tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizada, informar de la gravedad del mismo, si se trata de una persona menor de edad o adulta, y de donde se encuentra ubicado el supuesto agresor dentro de la parada. Si la persona que notifica la violencia sexual es menor de edad, coordinar urgentemente con la Policía Nacional la presencia de la DINAPEN.
- Informar a la víctima del procedimiento que se va a seguir, y apoyarse en el recaudador o recaudadora para que la víctima, acompañantes y testigos se mantengan en una zona segura dentro de la parada.
- Proceder inmediatamente a apresar al supuesto agresor hasta que llegue a la parada la Policía Nacional o la Policía Metropolitana.
- Permitir la entrada de la Policía Nacional.
- En cualquier caso, el Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitano o Policía Nacional mantendrán a la víctima y el supuesto agresor separados y sin contacto visual o físico.
- Se debe de informar por separado a la víctima y al supuesto agresor de sus derechos y del procedimiento que se deberá de seguir para la denuncia e inicio del proceso judicial.
- Si la víctima decide poner la denuncia se trasladará por separado a la víctima, acompañantes y testigos y al agresor a la Fiscalía o la Unidad de Flagrancia más cercana, para que se ponga la denuncia y se inicie el proceso judicial.
- Si la víctima decide no poner la denuncia el Guardia de Seguridad o la Policía Metropolitana le tomarán los datos, informará y coordinará con los Puntos Seguros para que reciba atención y orientación sobre su caso, que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial.

b) Si no es delito flagrante:

- Los Guardias de Seguridad o Policía Municipal de la parada o estación, tomarán los datos de la víctima, acompañantes y testigos, e informarán a la víctima sobre sus derechos y la denuncia.
- Informar al centro de control del tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizada, informar de la gravedad del mismo y si se trata de una persona menor de edad o adulta. Si

	<p>la víctima es menor de edad, ponerse en contacto urgentemente con la Policía Nacional para que se traslade a la parada personal de la DINAPEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la víctima decide poner la denuncia, facilitar los datos de la Fiscalía Provincial y trasladar a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, desde la parada en la que se encuentre a la Fiscalía con la Policía Metropolitana. - Si la víctima decide no poner la denuncia, el Guardia de Seguridad o el Policía Metropolitana le tomarán los datos, informará del caso y coordinará con los Puntos Seguros para que reciban a la víctima y le brinden la atención y orientación necesaria sobre su caso, que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial. <p>NOTA 1: En el caso de que la víctima se encuentre afectada psicológicamente y no se esté en condiciones para narrar los hechos de la agresión sexual vivida, podemos estar ante una situación de crisis que necesita de la intervención de un profesional de la psicología. Si es así, hay que informar urgentemente al Centro de Control para que coordine e informe al Centro de Equidad y Justicia más cercano del suceso y a la Policía Metropolitana, para que puedan trasladar a la víctima y acompañantes lo antes posible, en condiciones de seguridad y protección, al Centro de Equidad y Justicia más cercano, para recibir una atención psicológica especializada.</p> <p>NOTA 2: En el caso de que las víctimas sean niños, niñas y adolescentes no acompañados por un adulto, se debe de informar al Centro de Control para que se procede a informar y coordinar de manera urgente con la Policía Metropolitana para acompañar al menor y a la Policía Especializada en Niñez y Adolescencia, DINAPEN, para que puedan atender y proteger al menor de edad según sus procedimientos, contactar con su padre o madre, familiar a cargo o tutor legal dependiendo del caso, y trasladar al menor a la instancia o dependencia que corresponda, garantizando en todo momento y durante todo el proceso, el interés superior del niño, niña y adolescente.</p>
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recaudador/a - Guardias de Seguridad - Policías Metropolitanos - Especialistas en Atención y Direccionamiento - Centros de Equidad y Justicia

Tabla 3. Procedimiento de Detección y Valoración del Caso en las Estaciones por parte del personal de recaudación, Guardias de Seguridad, Policía Metropolitana, personal de atención al cliente y personal de los Puntos Seguros

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar lo antes posible el tipo de violencia sexual notificada y/o el tipo de delito cometido, para una actuación y/o derivación adecuada y oportuna de la víctima, acompañantes y testigos según el caso, a las instancias o instituciones especializadas municipales o Estatales, para garantizar un servicio de calidad y con calidez. • Evaluar y valorar el incidente de violencia sexual para informar y coordinar la atención de emergencia necesaria y dirigir los casos a las instancias municipales o instituciones del Estados especializadas para evitar la revictimización.
<p>PASOS A SEGUIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar a la usuaria o usuario que notifica el incidente de violencia sexual. • Presentarse, proporcionando el nombre y el puesto que desempeña en la EPMPQ, y solicitar el nombre y apellidos de la víctima que notifica el incidente de violencia sexual, para mostrar una atención personalizada. • Realizar la acogida de la víctima. LA ACOGIDA ES UNA ACTITUD de recibimiento cálido, abierto a escuchar, sin juzgar o cuestionar, facilitando y respondiendo a la demanda de la persona que solicita ayuda. • En el caso de que la primera persona que conoce del hecho sea el recaudador/a o el personal de atención al cliente, informar inmediatamente al centro de control del acto de violencia sexual notificado, para coordinar con los Guardias de Seguridad o Policía Metropolitana la seguridad y protección de la víctima, acompañantes y testigos según el caso en la estación, y para que acompañen a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, al Punto Seguro de la estación para que el personal especializado en atención y direccionamiento puedan atender e informar adecuadamente a la víctima. • El Guardia de Seguridad, Policía Metropolitana o Especialista del Punto Seguro debe de identificar el tipo de violencia sexual y delito, valorando el riesgo del caso, dependiendo del tipo de violencia sexual notificada, si la persona es adulta, niño o niña y si es o no delito flagrante. • El Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitana o el Especialista del Punto Seguro debe de ubicar a la víctima, acompañantes y testigos en el lugar más seguro que tenga en la estación. • En el caso de que sea el Especialista del Punto Seguro la primera persona

que conoce del incidente de violencia sexual, este contará en el Punto Seguro con un Policía Metropolitano quien apoyará para garantizar la seguridad y protección de la víctima, los acompañantes y los testigos según el caso.

- El Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitano o el Especialista del Punto de Seguridad, debe de notificar inmediatamente al centro de control el incidente de violencia sexual identificado y valorado, para coordinar las

a) Si es delito flagrante, es decir, el delito notificado se acaba de cometer, y el agresor está en la estación:

- Notificar inmediatamente del incidente de violencia sexual por medio del centro de control para coordinar e informar a los Guardias de Seguridad y la Policía Metropolitana que se encuentra en la estación para apresar al supuesto agresor, y contactar urgentemente con el ECU 911, para que coordinen e informen del hecho a la Policía Nacional para que se trasladen hasta la estación para detener al presunto agresor.
- Informar al centro del tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizada, informar de la gravedad del mismo, si se trata de una persona menor de edad o adulta, y de donde se encuentra ubicado el supuesto agresor dentro de la estación. Si la víctima es menor de edad, coordinar con la Policía Nacional la presencia de la DINAPEN en la estación.
- Informar a la víctima del procedimiento que se va a seguir, y apoyarse en la Policía Metropolitana, los Guardias de Seguridad o en el Especialista del Punto Seguro, para que la víctima, acompañantes y testigos se mantengan en una zona segura dentro de la estación.
- La Policía Metropolitana o los Guardias de Seguridad, procederán inmediatamente a apresar al supuesto agresor e informarle de la situación y sus derechos, hasta que lleguen a la parada la Policía Nacional para su detención.
- Permitir la entrada en la estación de la Policía Nacional.
- En cualquier caso, el Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitano o Policía Nacional mantendrán a la víctima y el supuesto agresor separados y sin contacto visual o físico.
- Se debe de informar por separado a la víctima y al supuesto agresor de sus derechos y del procedimiento que se deberá de seguir para la denuncia e inicio del proceso judicial.

- Si la víctima decide poner la denuncia se trasladará por separado a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, y al agresor, a la Fiscalía o la Unidad de Flagrancia más cercana, para que se ponga la denuncia y se inicie el proceso judicial.
- Si la víctima decide no poner la denuncia, los Puntos Seguros darán una atención y orientación sobre su caso, para que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial.

b) Si no es delito flagrante:

- Los recaudadores y el personal de atención al cliente, direccionarán a la víctima de violencia sexual sus acompañantes y testigos según el caso, a los Guardias de Seguridad o Policía Metropolitana que se encuentren en la estación.
- Los Guardias de Seguridad o Policía Metropolitana informarán y acompañarán a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, al Punto Seguro de la estación para que puedan recibir la atención especializada y adecuada de acuerdo a su caso.
- El Punto Seguro identificará el tipo de delito sexual cometido, y en base a la valoración del caso realizada, informará de la gravedad del mismo a la Policía Metropolitana que se encuentra en el Punto Seguro para que en el caso de que sea necesario, se pongan en contacto con el ECU911 y coordinen la presencia de la Policía Nacional y de la DINAPEN en los casos en los que la víctima sea menor de edad.
- Desde el Punto Seguros se le brindará a la víctima la atención y orientación necesaria sobre su caso, para que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia y acompañar su proceso judicial.
- Si la víctima decide poner la denuncia se le debe de informar de la Fiscalía más cercana, y facilitar su traslado y el de sus acompañantes y testigos según el caso, desde la Estación en la que se encuentre a la Fiscalía Provincial con las unidades móviles de la Policía Metropolitana.
- Si la víctima decide no poner la denuncia, desde los Puntos Seguros se debe de brindar la atención y orientación especializada, para garantizar los derechos de las víctimas.

	<p>NOTA 1: En el caso de que la víctima se encuentre afectada psicológicamente y no se esté en condiciones para narrar los hechos de la agresión sexual vivida, podemos estar ante una situación de crisis que necesita de la intervención de un profesional de la psicología. Si es así, hay que informar urgentemente al Centro de Control para que coordine e informe al Centro de Equidad y Justicia más cercano del suceso y a la Policía Metropolitana, para que puedan trasladar a la víctima y acompañantes lo antes posible, en condiciones de seguridad y protección, al Centro de Equidad y Justicia más cercano, para recibir una atención psicológica especializada.</p> <p>NOTA 2: En el caso de que las víctimas sean niños, niñas y adolescentes no acompañados por un adulto, se debe de informar al Centro de Control para que se procede a informar y coordinar de manera urgente con la Policía Metropolitana para acompañar al menor y a la Policía Especializada en Niñez y Adolescencia, DINAPEN, para que puedan atender y proteger al menor de edad según sus procedimientos, contactar con su padre o madre, familiar a cargo o tutor legal dependiendo del caso, y trasladar al menor a la instancia o dependencia que corresponda, garantizando en todo momento y durante todo el proceso, el interés superior del niño, niña y adolescente.</p>
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recaudador/a - Personal de Atención al Cliente - Guardias de Seguridad - Policías Metropolitanos - Especialistas de los Puntos Seguros - Centros de Equidad y Justicia

7.3 Atención, Orientación y Registro del Caso

La atención son las acciones o procedimientos que brindan tratamiento especializado y la asesoría necesaria para orientar a las víctimas en una situación de violencia sexual⁶⁸.

Toda víctima de violencia sexual debe de ser atendida con calidad y con calidez, por personal especializado en la temática, que permita brindarle una atención con ética profesional, respeto,

⁶⁸ Comisión Coordinadora del Sector de Justicia y la Unidad Técnica Ejecutiva del Salvador. (2011). Modelo de Atención Integral centrado en la Víctima de Violencia Sexual.

escucha, empatía, confidencialidad, no revictimización, responsabilidad y absoluta discreción⁶⁹, y que responda de manera oportuna y adecuada a sus demandas de atención.

Una vez detectado y valorado el caso, la atención incluye todas las acciones que sean necesarias para orientar e informar a la víctima sobre sus derechos, sobre los diferentes servicios a los que puede acudir y con los que puede contar, para denunciar el hecho de violencia sexual y que no quede en impunidad.

Por medio de la orientación, se informa a la víctima sobre las diferentes alternativas existentes para el tratamiento, intervención, denuncia y sanción del delito de violencia sexual cometido, fomentando la toma de decisiones por parte de la víctima.

Los casos de violencia sexual, deben de ser registrados. El registro del caso permite contar con un instrumento que registra las actuaciones y los avances que se ha realizado desde la atención para dar respuesta y cubrir las demandas de las víctimas de violencia sexual, incluyendo también la información sobre los procesos de derivación o referencia que se hayan hecho a las instancias municipales u otras instituciones del Estado competentes en materia de violencia sexual, siempre y cuando haya sido necesario.

Para la atención especializada, orientación y registro de casos de las víctimas de violencia sexual, el Protocolo cuenta el servicio de los Puntos Seguros y con el personal especializado en atención y direccionamiento, para garantizar una atención oportuna, con calidad y con calidez, con un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural a las víctimas de violencia sexual, en especial a las mujeres, adolescentes, niños y niñas, que puedan sufrir este tipo de violencia en el Sistema Integrado del Transporte Público.

Los Puntos Seguros brindarán la atención tomando en cuenta los enfoques y los principios básicos contemplados en este Protocolo, y coordinarán con las instancias municipales y del Estado competentes en materia de violencia sexual, para garantizar los derechos vulnerados de las víctimas.

El personal de los puntos seguros identificará el tipo de violencia sexual y el delito de violencia sexual que se haya podido cometer, e identificará las demandas de la usuaria para brindar una adecuada atención.

Los incidentes de violencia sexual están catalogados como delitos. La atención y actuación por parte del personal de los puntos seguros a las víctimas, dependerá de si el delito contra la integridad sexual que se notifica es o no un delito flagrante.

Para ello, el personal de atención y direccionamiento de los Puntos Seguros deberá cumplir con el siguiente procedimiento.

69 CEPAM. (2010) "Modelo de Atención Especializada a la Violencia hacia las Mujeres. Guías y Protocolos de Actuación.

Tabla 4. Procedimiento de Atención, Orientación y Registro del Caso de Violencia Sexual por parte del personal de los Puntos Seguros

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sencilla y oportuna a las personas víctimas de violencia sexual con calidad y calidez desde un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural para dar una respuesta ágil e inmediata a las demandas de atención que tiene las víctimas en casos de violencia sexual y delitos sexuales en el Sistema Integrado del Transporte. • Orientar a la víctima de violencia sexual sobre sus derechos, servicios, y las diferentes alternativas existentes para el tratamiento, intervención, denuncia y sanción del delito de violencia sexual cometido, para garantizar la toma de decisiones por parte de la víctima. • Registrar los casos de violencia sexual para contar con una base de datos que permita generar información para una adecuada intervención, abordaje y solución del caso registrado.
<p>PASOS A SEGUIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar a la usuaria o usuario que notifica el incidente de violencia sexual. • Presentarse, proporcionando el nombre y el puesto que desempeña en la EPMTQP, y solicitar el nombre y apellidos de la víctima que notifica el incidente de violencia sexual, para mostrar una atención personalizada. • Realizar la acogida de la víctima. LA ACOGIDA ES UNA ACTITUD de recibimiento cálido, abierto a escuchar, sin juzgar o cuestionar, facilitando y respondiendo a la demanda de la persona que solicita ayuda. • Explicar que los Puntos Seguros son un servicio creado para ofrecer una atención especializada a las víctimas de violencia sexual o delitos contra la integridad sexual. • El servicio de atención debe darse a solas con la víctima garantizando la privacidad y confidencialidad necesaria para una adecuada atención. • Identificar el tipo de violencia sexual y delito notificado por la víctima, valorando el riesgo del caso, dependiendo del tipo de violencia sexual notificado, si la persona es adulta, niño o niña y si es o no delito flagrante. En caso de ser la víctima menor de edad se comunicará inmediatamente a la Policía Metropolitana que se encuentra en el Punto Seguro, para que se contacte y coordine con el ECU 911 para el apoyo por parte de un policía de la DINAPEN. • Brindar información adecuada a la víctima de violencia sexual sobre sus derechos, y los servicios y los procedimientos con los que se cuenta para la denuncia y sanción del delito.

- Informar que se va a orientar a la víctima sobre los servicios con los que se cuenta desde el Punto Seguro, y que se va a solicitar información sobre el incidente de violencia sexual o el delito de violencia sexual cometido, para identificar la posibilidad de la necesidad de apoyo desde otras instituciones.
- Identificar el estado emocional de la víctima mientras se da el servicio, ya que éste puede ir variando, aunque no debe de detenerse el servicio porque se muestren sentimientos de rabia o llantos al notificar la situación de violencia sexual vivida. En caso de que la víctima no pueda expresarse o no se encuentre en condiciones físicas o psíquicas adecuadas, contactar urgentemente con el Centro de Equidad y Justicia de la zona y con el Policía Metropolitano del Punto Seguro para trasladar a la víctima y sus acompañantes en una unidad móvil de la Policía Metropolitana para recibir la atención en crisis por parte de los psicólogos o psicólogas con los que se cuenta en los Centros de Equidad y Justicia.
- Informar sobre los servicios de patrocinio y de asesoría legal, así como los servicios de atención psicológica que tienen los Centros de Equidad y Justicia del Municipio.
- Registrar el caso de violencia sexual o delito contra la integridad sexual notificado por parte de la víctima, de acuerdo a la ficha de registro que consta en el Protocolo.
- Documentar de manera clara los datos de la víctima y el incidente de violencia sexual o delito de violencia sexual que se notifica. Entre más detallada y completa sea la información que se registra, mejor será la respuesta que se dará desde el Punto Seguro a la víctima de violencia sexual.
- Coordinar con otras instancias municipales y del Estado para garantizar una atención integral adecuada a las necesidades de la víctima cuando el caso lo requiera.
 - a) En caso de delito flagrante, es decir, el delito notificado se acaba de cometer, y el agresor está en la estación donde se encuentra el Punto Seguro:
 - Notificar inmediatamente del incidente de violencia sexual a la Policía Metropolitana que se encuentra en el Punto Seguro para que por medio del centro de control coordinen e informen a los Guardias de Seguridad y par que contacte urgentemente con el ECU 911, para que coordinen e informen del hecho a la Policía Nacional para que se trasladen hasta la estación para detener al presunto agresor.

- Informar al centro del tipo de delito sexual identificado, y en base a la valoración del caso realizada, informar de la gravedad del mismo, si se trata de una persona menor de edad o adulta, y de donde se encuentra ubicado el supuesto agresor dentro de la estación. Si la víctima es menor de edad, coordinar con la Policía Nacional la presencia de la DINAPEN en la estación.
- Informar a la víctima del procedimiento que se va a seguir, y apoyarse en la Policía Metropolitana o en los Guardias de Seguridad, para que la víctima, acompañantes y testigos según el caso se mantengan en una zona segura dentro de la estación.
- La Policía Metropolitana o los Guardias de Seguridad, procederán inmediatamente a apresar al supuesto agresor e informarle de la situación y sus derechos, hasta que lleguen a la parada la Policía Nacional para su detención.
- En cualquier caso, el Guardia de Seguridad, el Policía Metropolitano o Policía Nacional mantendrán a la víctima y el supuesto agresor separados y sin contacto visual o físico.
- Se debe de informar por separado a la víctima y al supuesto agresor de sus derechos y del procedimiento que se deberá de seguir para la denuncia e inicio del proceso judicial.
- Si la víctima decide poner la denuncia se trasladará por separado a la víctima, acompañantes y testigos según el caso, y al agresor, a la Fiscalía o la Unidad de Flagrancia más cercana, para que se ponga la denuncia y se inicie el proceso judicial.
- Si la víctima decide no poner la denuncia, los Puntos Seguros darán la atención y orientación necesaria a la víctima dependiendo del caso, para que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia e iniciar el proceso judicial.

b) Si no es delito flagrante:

- Desde el Punto Seguros se le brindará a la víctima la atención y orientación necesaria sobre su caso, de acuerdo al procedimiento anteriormente descrito para que conozca sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia e iniciar el proceso judicial.
- Si la víctima decide poner la denuncia se le debe de informar de la Fiscalía más cercana, y facilitar su traslado, el de sus acompañantes y testigos según el caso, desde el Punto Seguro en la que se

	<p>encuentre a la Fiscalía Provincial con las unidades móviles de la Policía Metropolitana.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la víctima decide no poner la denuncia, desde los Puntos Seguros se debe de brindar la atención y orientación especializada, necesaria para dar respuesta sus demandas.
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Especialistas de los Puntos Seguros - Policía Metropolitana - Centros de Equidad y Justicia

7.4 Coordinación, Referencia o Derivación

La violencia sexual es una problemática que debe ser abordada de manera multidisciplinaria e intersectorialmente.

Para garantizar una atención integral, especializada y adecuada a las necesidades de las víctimas de violencia sexual o de delitos sexuales contra su integridad sexual, es fundamental la coordinación interinstitucional entre las diferentes instancias que tienen competencias en materia sexual para de esta forma proteger y garantizar los derechos vulnerados de las víctimas, en especial los derechos de las mujeres, adolescentes, niños y niñas.

Esta coordinación interinstitucional se hace por medio de la referencia o derivación de la víctima o del caso registrado. Es decir, la víctima de violencia sexual que es atendida en primera instancia por un servicio remite a otro servicio que es complementario al primero de acuerdo a las necesidades de la víctima, para garantizar la atención, integral, multidisciplinaria e intersectorial que requiere el caso. La instancia que refiere el caso, tiene la responsabilidad de hacer el seguimiento respectivo, asegurando el retorno en caso de ser necesario.

Ninguna derivación se hará sin el previo consentimiento de la víctima, quien deberá de tomar la decisión y de estar informada en todo momento de los diferentes servicios con los que puede contar, y sobre los procedimientos que se llevarán a cabo.

Tomando en cuenta que los hechos de violencia sexual son constitutivos de delitos contra la integridad sexual, y considerando el marco normativo nacional existente en materia de violencia sexual, el Sistema Integrado de Transporte, desde las instancias y el personal de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMT PQ), puede dar una atención

y orientación a las víctimas de violencia sexual de acuerdo a sus funciones y competencias, y ser complementada por otras instituciones municipales y del Estado para garantizar los derechos vulnerados de las víctimas, su protección y seguridad y el acceso a la justicia, para sancionar el delito.

En el marco de este Protocolo la EPMPQ tendrá una coordinación y derivación interna con las instancias de la Policía Metropolitana y de los Centros de Equidad y Justicia, y una coordinación y derivación externa con las instituciones del Estado encargadas de la protección y seguridad de las víctimas en casos de delitos flagrantes contra la integridad sexual con la Policía Nacional y con las instituciones judiciales responsables de receptor la denuncia, investigar y sancionar el delito, como la Fiscalía y las Unidades de Flagrancia del Consejo de la Judicatura, de acuerdo al siguiente procedimiento.

Tabla 5. Procedimiento de Coordinación y Derivación Interna y Externa de los Casos de Violencia Sexual o Delitos contra la Integridad Sexual

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar a las víctimas de violencia sexual, una atención integral multidisciplinaria e intersectorial de acuerdo a las competencias y funciones de las diferentes instancias e instituciones municipales y del Estado, adaptada y de acuerdo a las necesidades de las víctimas. • Coordinar con las otras instancias municipales y del Estado para garantizar una atención integral y el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual para reducir la impunidad de los casos de violencia sexual, que tengan lugar en el Sistema Integrado del Transporte. • Promover el trabajo articulado entre las diferentes instancias municipales e instituciones del Estado para garantizar una atención integral, adecuada, con calidad, calidez y no revictimizante a las víctimas de violencia sexual o delitos contra la integridad sexual.
<p>PASOS A SEGUIR</p>	<p>a) Coordinación y derivación Interna de la EPMPQ con las instancias del Municipio del Quito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el delito es flagrante, todo personal del EPMPQ que tenga contacto directo con la víctima de violencia sexual, los conductores, recaudadores, el personal de atención al cliente deberá notificar y referir el caso por medio del Centro de Control a los Guardias de Seguridad y a la Policía Metropolitana, para que de acuerdo con los procedimientos anteriormente descritos, pueda apresar al presunto agresor y coordinar con la Policía Nacional para su detención, y garantizar la seguridad y protección de la víctima, sus acompañantes

y testigos de ser el caso. Si el delito flagrante es conocido en el Punto de Seguridad se coordinará directamente con la Policía Metropolitana que se encuentra en el Punto.

- Si el delito no es flagrante, todo el personal de la EPMPQ que está involucrado en este protocolo coordinará y referirá el caso al Punto Seguro que esté más cerca de la zona en la que se haya cometido el incidente, para que desde el Punto Seguros se le brinde a la víctima la atención y orientación necesaria sobre su caso, de acuerdo al procedimientos descrito la Tabla 4 sobre el Procedimiento de Atención, Orientación y Registro del Caso de Violencia Sexual por parte del personal de los Puntos Seguros, para que las víctimas conozcan sus derechos, y los recursos con los que se cuenta para realizar la denuncia e iniciar el proceso judicial.
- Desde el Punto Seguro, dependiendo de la identificación y detección del tipo de violencia sexual o del delito de violencia sexual, así como de las necesidades de las víctimas, se puede coordinar, previo consentimiento de la víctima, con el Centro de Equidad y Justicia para derivar el caso y se brinde un servicio complementario desde el área legal y psicológica que tienen los centros.
- Los Centros de Equidad y Justicia pueden brindar asistencia psicológica para la atención en crisis y acompañar psicológicamente a las víctimas para restituir sus derechos, y pueden brindar asesoría, patrocinio, seguimiento y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual cuando lo necesite.
- En estos casos, se coordinará con la Policía Metropolitana el traslado de la víctima, acompañantes y testigos según el caso, a los Centros de Equidad y Justicia por medio de las unidades móviles de la Policía Metropolitana.
- En cualquier caso, si la víctima se encuentre afectada psicológicamente y no se encuentra en condiciones físicas y/o mentales para narrar los hechos de la agresión sexual vivida, puede que la persona está viviendo un episodio de crisis, que necesita de la intervención de un profesional de la psicología. En este caso cualquier personal de la EPMPQ que haya tenido contacto directo con la víctima puede informar urgentemente al Centro de Control para que coordine e informe al Centro de Equidad y Justicia más cercano del suceso, y a la Policía Metropolitana, para que puedan trasladar a la víctima y acompañantes, lo antes posible, en condiciones de seguridad y protección, al Centro de Equidad y Justicia más cercano para recibir una atención en crisis.

	<p>b) Coordinación y derivación Externa con otras instituciones del Estado fuera del Municipio de Quito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el delito es flagrante, una vez que ha sido notificado, coordinado y referido el caso a los Guardias de Seguridad y a la Policía Metropolitana, para que puedan apresar al presunto agresor, se coordinar con el ECU 911 y la Policía Nacional para que acudan al lugar de los hechos, unidad móvil (Trolebuses), estaciones o paradas, para la detención del supuesto agresor, y para garantizar la seguridad y protección de la víctima, sus acompañantes y testigos de ser el caso. Si la víctima es menor de edad se solicitará la presencia de la DINAPEN. Una vez que se detiene al presunto agresor, se informará por separado a la víctima, a los acompañantes y testigos de ser el caso, y al presunto agresor de sus derechos y del procedimiento a seguir en el caso de que se quiera denunciar el delito contra la integridad sexual. Si la víctima decide que se quiere denunciar, la Policía Nacional trasladará por separado a la víctima y al supuesto agresor a la Fiscalía o a la Unidad de Flagrancia quienes atenderán el caso de acuerdo a sus competencias, normativas y procedimientos internos. - Si el delito no es flagrante, todo el personal de la EPMPQ que está involucrado en este protocolo coordinará y referirá el caso al Punto Seguro que esté más cerca de la zona a la que se haya cometido el incidente, para que desde el Punto Seguro se le brinde a la víctima la atención y orientación necesaria sobre su caso, de acuerdo al procedimientos descrito la Tabla 4 sobre el Procedimiento de Atención, Orientación y Registro del Caso de Violencia Sexual por parte del personal de los Puntos Seguros. - Si la víctima decide poner la denuncia se le debe de informar de la Fiscalía más cercana, y facilitar su traslado, el de sus acompañantes y testigos según el caso, desde el Punto Seguro en la que se encuentre a la Fiscalía Provincial con las unidades móviles de la Policía Metropolitana.
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conductores/recaudadores/personal de atención al Cliente - Guardias de Seguridad - Centro de Control - Especialistas de los Puntos Seguros - Policía Metropolitana - Centros de Equidad y Justicia

7.5 Acompañamiento a las Víctimas de Violencia Sexual

El acompañamiento tiene como objetivo fundamental, apoyar a las personas a resolver situaciones generadas por la exclusión y se apoya en las capacidades de las personas para desarrollar sus propias respuestas e iniciativas, con la finalidad de conseguir los objetivos que se han planteado en su proyecto de vida⁷⁰.

El acompañamiento va más allá de la intervención, reconoce a las personas como verdaderos sujetos de derecho y fomenta su autonomía, propiciando la toma de decisiones en cada momento de una actuación.

En este sentido, y en el marco de este Protocolo el acompañamiento a las víctimas de violencia sexual o de delitos contra la integridad sexual deberá de fomentarse de manera general por parte de todo el personal de la EPMT PQ, y de manera particular deberá de realizarse por parte del personal de los Puntos de Seguros y del personal de los Centros de Equidad y Justicia que pueden atender y conocer del caso de violencia sexual.

El acompañamiento desde las instancias técnicas implica una mayor presencia física de quienes brindan el servicio, estar al lado de la víctima para que se le pueda informar adecuadamente de cada paso y para que la víctima vaya tomando sus decisiones y de esta forma garantizar un proceso de atención con base en la víctima y su autonomía.

El acompañamiento a las víctimas que hayan sido objeto de violencia sexual, se realizará por parte del personal especializado de atención y direccionamiento de los Puntos Seguros, y por parte del personal tanto del área jurídica como del área psicológica que hayan recibido casos de violencia sexual coordinados y referidos por el personal de la EPMT PQ, de acuerdo al siguiente procedimiento.

Tabla 6. Procedimiento para el Acompañamiento a las Víctimas de Violencia Sexual

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar una atención con calidad y con calidez a las víctimas de violencia sexual.• Fomentar la autonomía y garantizar la toma de decisiones por parte de la víctima.
------------------	---

⁷⁰ Consorcio de Organizaciones no gubernamentales a favor de la familia y la infancia ecuatoriana (CONFIE), 2012: "Protocolo de atención integral a niñas, niños y adolescentes con énfasis en situaciones de trata"

<p>PASOS A SEGUIR</p>	<p>Desde los Puntos Seguros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener en todo momento una actitud de acogida con la víctima. LA ACOGIDA ES UNA ACTITUD de recibimiento cálido, abierto a escuchar, sin juzgar o cuestionar, facilitando y respondiendo a la demanda de la persona que solicita ayuda. • Brindar información adecuada a la víctima de violencia sexual sobre sus derechos, y los servicios y los procedimientos con los que cuenta para la denuncia y sanción del delito. • Garantizar la toma de decisiones por parte de la víctima, informando de las diferentes opciones que tiene y respetando las decisiones de la misma. • Adaptarse y aceptar los tiempos de la víctima y no intervenir para garantizar una toma de decisión autónoma e independiente del Punto Seguro. • En el caso de que la víctima haya decidido acudir a los servicios de los Centros de Equidad y Justicia, acompañarla en el traslado al Centro. <p>Desde los Centros de Equidad y Justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar y orientar a la víctima de violencia sexual de los diferentes servicios a los que puede acceder en el Centro. • Informar sobre los servicios de patrocinio y asesoría jurídica que tienen el Centro de Equidad y Justicia. • Informar de los servicios de atención y apoyo psicológico que tiene el Centro de Equidad y Justicia. • Garantizar la toma de decisiones por parte de la víctima, informando de las diferentes opciones que tiene y respetando las decisiones de la misma. • Adaptarse y aceptar los tiempos de la víctima y no intervenir para garantizar una toma de decisión autónoma e independiente al Centro. • En el caso de que la víctima haya decidido optar por alguno de los servicios se acompañará a la víctima en todo momento desde el inicio y fin de su proceso judicial, en el caso que haya decidido denunciar y contar con el servicio de patrocinio legal, y de su proceso de apoyo psicológico se ha decidido utilizar el servicio de asistencia psicológica que se ofrece desde el Centro.
	<p>RESPONSABLES</p>

7.6 Seguimiento, Monitoreo y Cierre del Caso

El seguimiento y monitoreo de los casos, implica el desarrollo sistemático de una serie de acciones de manera temporal, para obtener información sobre el estado del caso y para garantizar el acompañamiento a la víctima una vez que se conoció, notificó y registró el caso en cualquiera de los Puntos Seguros con los que se cuenta en las Estaciones.

El seguimiento y monitoreo permitirá brindar una atención de calidad y con calidez a la usuaria o usuario que usó el servicio, al mismo tiempo que permitirá identificar si el caso debe cerrarse o no.

El cierre de los casos implica el fin de la atención y de cualquier intervención por parte del personal de la EPMT PQ y del Municipio que haya realizado cualquier tipo de atención o acompañamiento a las víctimas de violencia sexual o de delitos sexuales en el Sistema Integrado del Transporte.

En este sentido y en el marco de este protocolo, el seguimiento, monitoreo y cierre del caso, se hará desde el personal del Punto Seguro o desde el personal de los Centros de Equidad y Justicia dependiendo de si el caso que fue atendido en el Punto Seguro fue derivado a un Centro de Equidad y Justicia, y de acuerdo a los procedimientos anteriormente descritos.

Si el caso fue derivado a un Centro de Equidad y Justicia, será el Centro al que se refirió el caso, el encargado de hacer seguimiento, monitoreo y cierre del caso, informando mensualmente a la Dirección de Violencia de Género de la Secretaría de Seguridad, sobre el estado de los mismos.

La Dirección Municipal de Violencia de Género de la Secretaría de Seguridad se reunirá trimestralmente con la persona responsable del Proyecto de los Puntos Seguros de la EPMT PQ, para coordinar e informar sobre el estado de los casos que hayan ingresado en los Centros de Equidad y Justicia.

El seguimiento, monitoreo y cierre de los casos, se hará de acuerdo al siguiente procedimiento de actuación.

Tabla 7. Procedimiento de Seguimiento, Monitoreo y Cierre del Caso

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar el acompañamiento y los derechos de las víctimas de violencia sexual.• Finalizar la atención y actuación por parte del personal de la EPMT PQ y de los servicios a los que haya accedido la víctima dentro del Municipio.
------------------	---

PASOS A SEGUIR

Desde los Puntos Seguros, se realizará una vez al mes el seguimiento y monitoreo de los casos que se hayan registrado en su instancia mediante el contacto telefónico o por medio de una entrevista con la persona víctima que notificó el hecho de violencia sexual.

Durante el seguimiento y monitoreo puede darse el cierre del caso, de acuerdo a los siguiente motivos:

- Por desistimiento y abandono del proceso de denuncia y/o del proceso judicial por parte de la víctima del delito contra la integridad sexual.
- Por ingreso del caso en la Fiscalía y/o la unidad de flagrancia.

Para proceder al cierre del caso:

- Se deberá de corroborar con la víctima que se encuentra su caso en alguno de los descritos anteriormente.
- Se incluirá en su hoja de registro el motivo que se alega y que está relacionada con los casos señalados anteriormente.
- Se procederá al cierre del expediente y a su archivo de acuerdo el sistema de archivo y registro de los casos que se hayan atendido desde el Punto Seguro.

Desde los Centros de Equidad y Justicia, el seguimiento y monitoreo se hará también mensualmente vía telefónica o mediante entrevistas. En el caso de los Centros de Equidad y Justicia el cierre del caso puede darse por tres motivos:

- Por desistimiento y abandono del proceso de denuncia y/o del proceso judicial por parte de la víctima del delito contra la integridad sexual.
- Por ingreso del caso en la Fiscalía y/o la unidad de flagrancia.
- Por sentencia favorable en el proceso judicial que haya contado con el patrocinio y acompañamiento jurídico del personal del Centro.

Para proceder al cierre del caso:

- Se deberá de corroborar con la víctima si se encuentra su caso en alguno de los descritos anteriormente.
- Se incluirá en su hoja de registro el motivo que se alega y que está relacionada con los casos señalados anteriormente.
- Se procederá al cierre del expediente y a su archivo de acuerdo el sistema de archivo y registro de los casos que se hayan atendido desde el Centro, y se enviará una copia del mismo para el Punto Seguro que remitió el caso, para que tenga constancia y pueda reportar también su cierre.

	<p>Comisión de Coordinación sobre los Casos: Desde los Puntos Seguros y desde los Centros de Equidad y Justicia, se enviarán reportes mensuales sobre el estado de los casos a la Responsable del Proyecto de los Puntos Seguros y a la Directora Municipal de los Centros de Equidad y Justicia, quienes conformarán una Comisión cada trimestre para para la revisión y coordinación interinstitucional sobre el estado de los casos recibidos y atendidos.</p>
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora del Proyecto de Puntos Seguros. • Especialistas de los Puntos Seguros. • Directora Municipal de los Centros de Equidad y Justicia. • Centros de Equidad y Justicia.

7.7 Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Atención y del Protocolo

La implementación del Protocolo por parte del personal de la EPMPQ y de las otras instituciones municipales contempladas en este instrumento, requiere de un proceso de seguimiento y monitoreo para garantizar una mejora continua el servicio de prevención y atención de la violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte.

Para conocer el estado de implementación del protocolo y el grado de satisfacción de las usuarias que han acudido al servicio, se realizará una evaluación semestral y una anual del mismo que ayudará a definir las acciones correctivas encaminadas a garantizar los objetivos generales y específicos del presente protocolo.

El seguimiento y monitoreo de la atención debe realizarse en el nivel directivo, de gerencia y operativo, tomando en cuenta por un lado al personal de la EPMPQ, especialmente el funcionamiento de los Puntos Seguros, y demás instancias del Municipio que tienen competencias y funciones en el marco de este instrumento. Por otro lado, es necesario tomar en cuenta las opiniones y puntos de vista de las usuarias y víctimas de violencia que solicitaron el servicio especializado de la Empresa y del personal de las otras instituciones que forman parte de este protocolo.

Para conocer el grado de satisfacción de usuarias y usuarios, es necesario medir los resultados de la atención prestada y su percepción sobre el servicio. Para ello, es necesario considerar:

- La claridad que tiene del servicio ofertado y de las funciones del personal.
- La pertinencia de la información y orientación brindada.
- La satisfacción del tratamiento recibido por el profesional.
- El grado de seguridad y protección que sintió durante la atención (privacidad, confidencialidad).
- Consideraciones sobre el tiempo de espera de la atención, valoración de la espera, cumplimiento de horarios y demás procedimientos considerados en este Protocolo.

Esta información se levantará a través de encuestas de satisfacción y entrevistas que se realizarán a las usuarias del servicio tomando en cuenta los aspectos generales y específicos de la atención de acuerdo a los procedimientos de actuación que se contemplan en el Protocolo.

Por otra parte se recogerá la opinión de los y las profesionales que participan del proceso de acompañamiento y seguimiento sobre la aplicación y adecuación de los mecanismos y procedimientos establecidos en este protocolo. Por otra parte, se tendrá también en cuenta, el grado de satisfacción que tienen sobre el trabajo desempeñado, la claridad de su rol y funciones.

La coordinación del Proyecto de Puntos Seguros en la EPMT PQ tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación al equipo de profesionales de atención y direccionamiento y también de hacer monitoreo, seguimiento y evaluación de la implementación del protocolo en la EPMT PQ.

Los resultados del seguimiento, monitoreo y evaluación se plasmarán en un informe que deberá contener las recomendaciones necesarias para mejorar la implementación del Servicio y del Protocolo, El informe se pondrá en conocimiento del Director de Planificación y de la Gerencia General para la toma de medidas correctivas.

Por otra parte, la Gerencia General y la Dirección de Planificación deberá promover cada dos años una evaluación externa e imparcial que provea información cierta y veraz del funcionamiento del Protocolo y del servicios, que permita establecer las acciones correctivas a tomar en cuenta para mejorar la implementación del servicio y de este instrumento.

8. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS: FICHAS DE REGISTRO

Con el objetivo de contar con información que sea de utilidad para la actuación, derivación, seguimiento y monitoreo del caso de violencia sexual que se denuncie ante el personal o las diferentes instancias de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito del Trolebús, se ha diseñado la siguiente ficha de registro que recogerá la información suficiente y necesaria para registrar, comprender y entender el hecho de violencia sexual ocurrido, catalogar el delito y poder tomar acciones para derivar el caso a las instituciones competentes.

Desde cada uno de los Puntos Seguros con los que cuenta la EPMPDQ, se recabará la información clave y se registrará el caso de violencia sexual que se notifica y atiende de acuerdo a la ficha diseñada para tal fin.

El Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana (OMSC) del Municipio de Quito, desarrollará la aplicación para la toma de datos desde cada uno de los Puntos Seguros y de manera on-line, consolidará, procesará, analizará la información y publicará los datos generados para mejorar el conocimiento sobre la problemática de la violencia sexual en el Sistema Integrado del Transporte y para contribuir a la mejora en la toma de las decisiones de la EPMPDQ y de las instancias municipales que forman parte de este Protocolo.

8.1 Variables y apartado de la Ficha de Registro

La ficha de registro contendrá las siguientes variables y apartados que se deberán incluir en la ficha que se diseñe de manera informática y que permita contar en línea con la información que se levante:

- Nombre y apellidos completos de la víctima.
- Edad de la víctima.
- Autoidentificación étnica (mestizo/a, indígena, afroecuatoriano/a, montubio/a, blanco, otros).
- Estado Civil (soltero/a, casado/a, unión libre, otros).
- Nacionalidad.

- Número de documento de identidad, cédula o pasaporte.
- Dirección completa, teléfonos de contacto, correo electrónico.
- Lugar del Incidente: Buses, Trolebuses, Estación o Parada, corredor al que corresponde.
- Hora del incidente en minutos y hora.
- Nombres completos de la persona que atiende.
- Puesto que tiene.
- Lugar desde el que atiende. Punto Seguro. Clasificación del Punto Seguro por Estación.
- Descripción de los hechos de violencia sexual de los que fue víctima.
- Descripción del presunto agresor.
- Tipo de violencia sexual o delito contra la integridad sexual notificado e identificado: Acoso Sexual, Abuso Sexual, Violación, otros.
- Descripción de las diferentes formas de violencia sexual de la que ha sido víctima: mirada morbosa, palabras e insinuaciones de tipo sexual, con contacto físico, sin contacto físico, etc.
- En el caso de haber testigos o acompañantes: nombres y apellidos completos de los acompañantes, número del documento de identificación, edad, autoidentificación étnica, dirección completa, teléfonos y correo electrónico de contacto.
- Descripción de los hechos de los que fue testigo.
- Descripción de la Atención Prestada desde el Punto Seguro (a rellenar por el personal de atención y direccionamiento del Punto Seguro de acuerdo a los procedimientos y procesos de atención y actuación establecidos en el Protocolo).
- Coordinación y Derivación del Caso (si aplica), Motivo de la Derivación/Lugar de la Derivación/Persona y Teléfono de Contacto. Incluir si la coordinación y la derivación es con Policía Metropolitana, Centro de Equidad y Justicia (incluir lugar y dirección de cada uno de los Centros), Policía Nacional (incluir en este caso, el nombre y apellidos del Policía y teléfono de contacto del Policía con quien se coordina y a quien se deriva el caso) y la Fiscalía (incluir en este caso, lugar y dirección de la Fiscalía a la que se deriva el caso, y nombre y apellidos y teléfono de contacto de la persona que

le atiende en la Fiscalía).

- Acciones de Seguimiento y Monitoreo del Caso: Fecha del Seguimiento y Monitoreo. Medio por el que se realiza (vía telefónica/vía entrevista o reunión de ser el seguimiento con los Centros de Equidad y Justicia). Descripción de la Información obtenida.
- Cierre del Caso: Fecha del Cierre, Motivo del Cierre según el procedimiento establecido.

8.2 Indicaciones generales a la hora de llenar la Ficha de Registro

- Brindar la atención de acuerdo a los enfoques y principios establecidos en este Protocolo para la atención.
- Garantizar los principios de igualdad, no discriminación y no revictimización.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad sobre los hechos, datos personales y cualquier información que suministre la víctima.
- Garantizar una atención con calidad y calidez, oportuna, eficaz y eficiente a los usuarios y usuarias.
- Descripción fiel de los hechos de acuerdo a la declaración de la víctima.
- No emitir juicios de valor, críticas o consejos a la víctima de violencia sexual.
- Rellenar cada uno de los campos y apartados de esta ficha de la manera más completa, clara, detallada y legible posible.

8.3 Contenido de la Ficha de Registro del Caso

Fecha y hora de la Notificación del Acto de Violencia Sexual: _____

Lugar y Dirección Exacta de la Notificación del Acto de Violencia Sexual/Punto Seguro:

SOBRE LA VÍCTIMA

NOMBRES Y APELLIDOS DE LA VÍCTIMA: _____
_____, de estado civil _____; nacionalidad _____; domiciliado/a en la ciudad de _____; provincia _____; dirección domiciliar ubicada en las calles/lugar de referencia _____; de ____ años de edad; con el número de identificación o pasaporte _____ teléfonos de contacto y/o correo electrónico _____

FECHA Y HORA DEL INCIDENTE DE VIOLENCIA SEXUAL: _____

LUGAR DEL INCIDENTE DE VIOLENCIA SEXUAL (BUS, TROLEBÚS, PARADA O ESTACIÓN):

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LOS QUE FUE VÍCTIMA

DESCRIPCIÓN DEL SUPUESTO AGRESOR

TIPO DE VIOLENCIA SEXUAL O DELITO DE INTEGRIDAD SEXUAL IDENTIFICADO. ACOSO SEXUAL/ ABUSO SEXUAL/VIOLACIÓN _____ Describir todas las formas de violencia sexual de la que ha sido víctima: mirada morbosa, palabras e insinuaciones de tipo sexual, con contacto físico, sin contacto físico, etc.

SOBRE LOS TESTIGOS

NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS TESTIGOS:

DIRECCIÓN COMPLETA:

NÚMERO DE CÉDULA O PASAPORTE:

TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:

Nombres y Apellidos del Testigo 1: _____

Nombres y Apellidos del Testigo 2: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DE LOS QUE FUE TESTIGO

Delito flagrante SI/NO

Delito No Flagrante SI/NO

SOBRE LA ATENCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA DESDE EL PUNTO SEGURO (a rellenar por el personal de atención y direccionamiento del Punto Seguro de acuerdo a los procedimientos y procesos de atención y actuación establecidos en el Protocolo) _____

COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN DEL CASO (SI APLICA):

- MOTIVO DE LA DERIVACIÓN: _____

- LUGAR DE LA DERIVACIÓN: CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA/POLICÍA NACIONAL/FISCALÍA):

- PERSONA Y TELÉFONO DE CONTACTO: _____

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CASO:

- FECHA DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO: _____

- MEDIO POR EL QUE SE REALIZA (vía telefónica/vía entrevista o reunión de ser el seguimiento con los Centros de Equidad y Justicia): _____

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA _____

CIERRE DEL CASO:

- FECHA DEL CIERRE

- MOTIVO DEL CIERRE (según el procedimiento establecido) _____

NOMBRES COMPLETOS, PUESTO Y FIRMA DE LA PERSONA DEL PUNTO SEGURO QUE RECEPTA LA NOTIFICACIÓN Y SERÁ RESPONSABLE DEL CASO DE VIOLENCIA SEXUAL.

NOMBRES COMPLETOS, FIRMA O HUELLA DACTILAR DE LA VÍCTIMA.

9. RUTA INTERNA Y EXTERNA PARA LA ACTUACIÓN Y LA ATENCIÓN

Cuando hablamos de ruta de atención se hace referencia a los caminos, itinerarios o recorridos, que en el marco de este Protocolo, siguen las víctimas de violencia sexual, en especial las mujeres, adolescentes y niñas, para recibir atención, una vez que han sufrido este tipo de violencia.

La ruta de atención, está formada por las vías o caminos ordenados, organizados y coordinados internos con los que la Empresa Pública Metropolitana de Transportes de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), actuará y atenderá al interior de la institución, los casos de violencia sexual que puedan producirse y presentarse en el sistema integrado de transporte en coordinación con otras instancias municipales.

Es el recorrido interno que realiza la usuaria que se convierte en víctima, una vez que ha tenido lugar el incidente de violencia sexual, y que se origina desde el primer encuentro que tiene la víctima con cualquier ayuda por parte del servicio o personal de la EPMTPQ, iniciándose de esta manera la ruta que se amplía e interconecta con otras instancias municipales que forman parte también del Protocolo, para de esta forma generar y obtener respuestas integrales.

La ruta y cada punto de ella, tiene un inicio, un desarrollo y un fin o cierre, que dependerá de las decisiones que se vayan tomando a lo largo de la ruta y de las posibles soluciones que se vayan presentando, de acuerdo a los servicios y los recursos con los que se cuenta, desde la EPMTPQ y las otras instancias municipales para dar respuesta, actuar y atender los casos de violencia sexual, que puedan darse en el Sistema Integrado de Transporte Público de Quito.

La ruta de atención interna, se inicia entonces por múltiples vías, dependiendo de a quién y o a qué recurso se dirige la usuaria o usuario que ha sido víctima de un hecho de violencia sexual, ya sea en los buses y trolebuses, en las paradas o estaciones, con las que cuenta el Sistema Integrado de Transporte.

La ruta interna, en algún momento se conecta y tiene relación con una **ruta externa**, en el momento en que se deriva o refiere a la víctima para recibir servicios complementarios y otro tipo de atención que no puede darse desde la EPMTPQ o las otras instancias municipales involucradas en el Protocolo, de acuerdo a las funciones y competencias que tienen en la materia, para de esta forma garantizar a la víctima una atención integral y especializada, dependiendo de sus necesidades y demandas.

En el marco de este Protocolo, y tomando en consideración que los actos de violencia sexual son constitutivos de delitos penales, y que las instancias municipales no tienen competencias en esta materia, la ruta interna de la EPMTPQ se conectará externamente con otras instituciones

nacionales policiales, como la Policía Nacional, y otras instituciones judiciales como la Fiscalía o las Unidades de Flagrancia del Consejo de la Judicatura, competentes para garantizar la protección y seguridad de las víctimas de violencia sexual y para la detención del presunto agresor, para la recepción de denuncias e investigación preprocesal y procesal del delito, y para la recepción de denuncias en delitos flagrantes y para el juzgamiento y sanción del mismo, respectivamente.

La ruta tanto interna como externa, tendrá un recorrido diferente, dependiendo de si el delito cometido es o no un delito flagrante.

Gráfico 1. Instancias Municipales involucradas en la Ruta de Atención y Actuación Interna

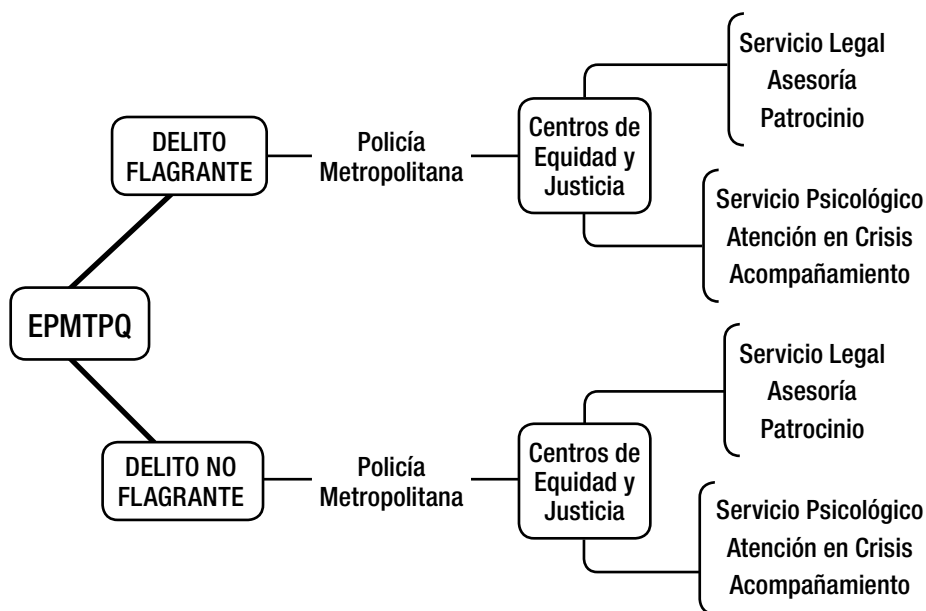


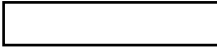



Gráfico 2. Instituciones Nacionales involucradas en la Ruta de Atención Externa



10. FLUJOGRAMA PARA LA ACTUACIÓN Y LA ATENCIÓN

El flujograma de atención nos permite identificar gráficamente los diferentes caminos que puede seguir la usuaria o usuario, una vez que ha sido víctima de violencia sexual al interior de la EPMPQ y que coincide con la ruta de atención, mostrando los diferentes momentos, recursos y servicios por los que puede pasar la víctima, para ser atendida de manera adecuada y oportuna, con calidad y calidez por parte del personal y de las diferentes instancias que tiene la EPMPQ, y las otras instancias municipales involucradas, de acuerdo a los procedimientos y momentos de actuación y de atención, contempladas en el Protocolo.

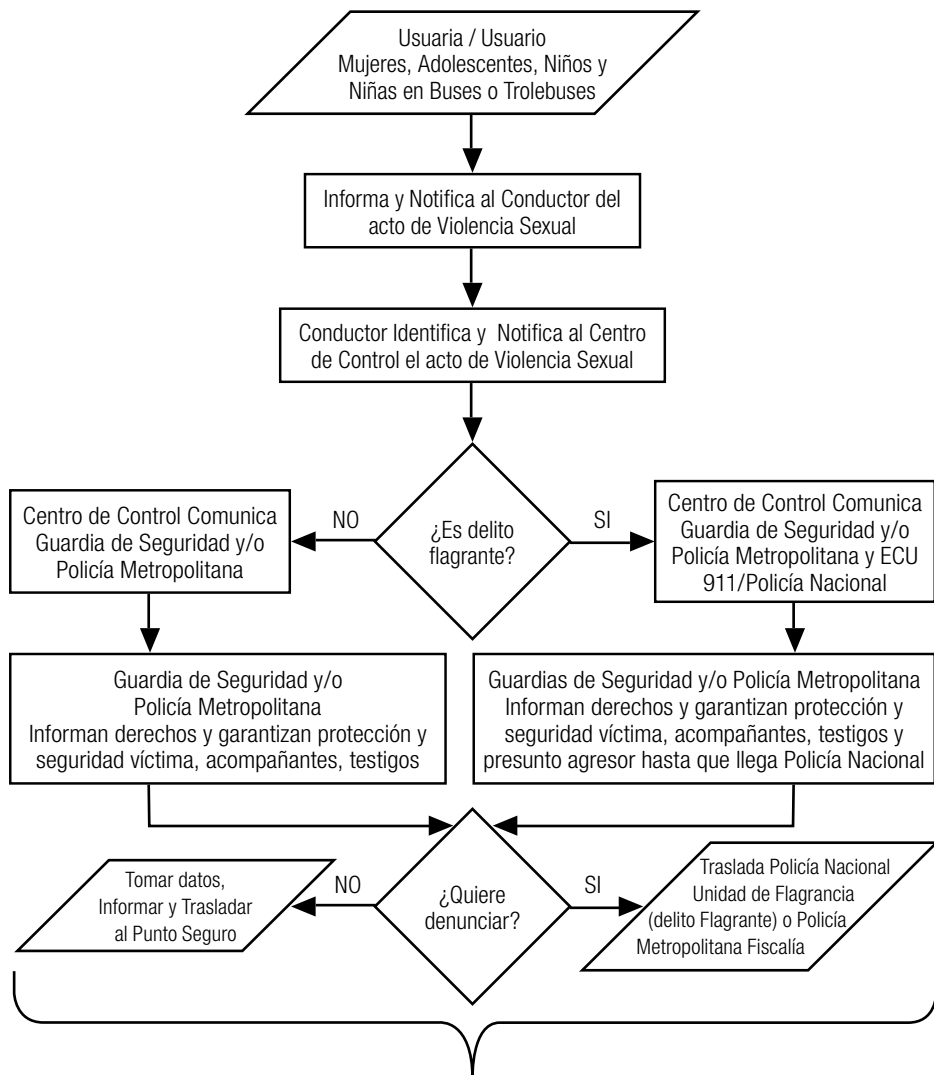
El flujograma está formado por diferentes piezas, donde cada uno de ellas tiene un significado que responde a una acción relacionada con el procedimiento o proceso que se tienen que seguir para garantizar la atención:

- El Rectángulo:  Simboliza la actividad a desarrollar.
- El Paralelograma:  Simboliza la entrada o salida/inicio o fin de un proceso o procedimiento.
- El Rombo:  Simboliza las cuestiones que se pueden hacer en el marco del proceso o del procedimiento que se está describiendo, y cuya respuesta puede tener varias opciones de resolución y por lo tanto diferentes vías que se pueden recorrer y que tendrán diferentes resultados, dependiendo de la decisión tomada.
- Las Flechas:  Cada uno de los símbolos mencionados se unen por medio de flechas que indican la dirección y orden de las actividades o acciones que se tienen que llevar a cabo, en el proceso o procedimiento.

A continuación, se mostrará un flujograma de atención por cada uno de los procedimientos identificados en este Protocolo para la actuación y de atenn de los casos de violencia sexual, que se notifiquen en el Sistema Integrado de Transporte Público, tomando en cuenta los diferentes lugares donde pueden ocurrir los casos (buses y trolebuses, paradas y estaciones), y considerando también si el delito contra la integridad sexual que se notifica, es un delito flagrante o no.

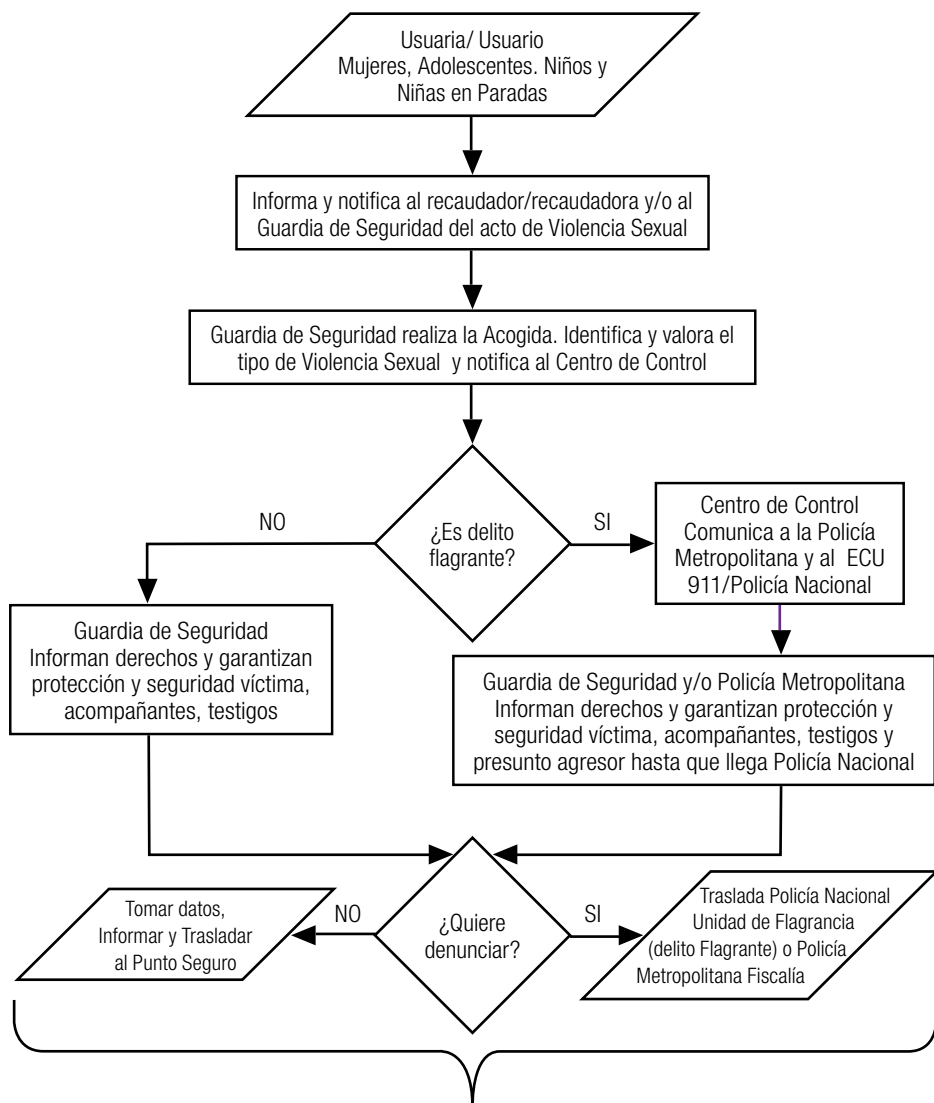
El inicio, transcurso y fin de cada uno de estos procedimientos, dependerá de las decisiones que tome la usuaria que ha sufrido el incidente de violencia sexual, a lo largo de todo el proceso o procedimiento identificado y definido.

Gráfico 1. Flujograma de Atención en los Buses y Trolebuses



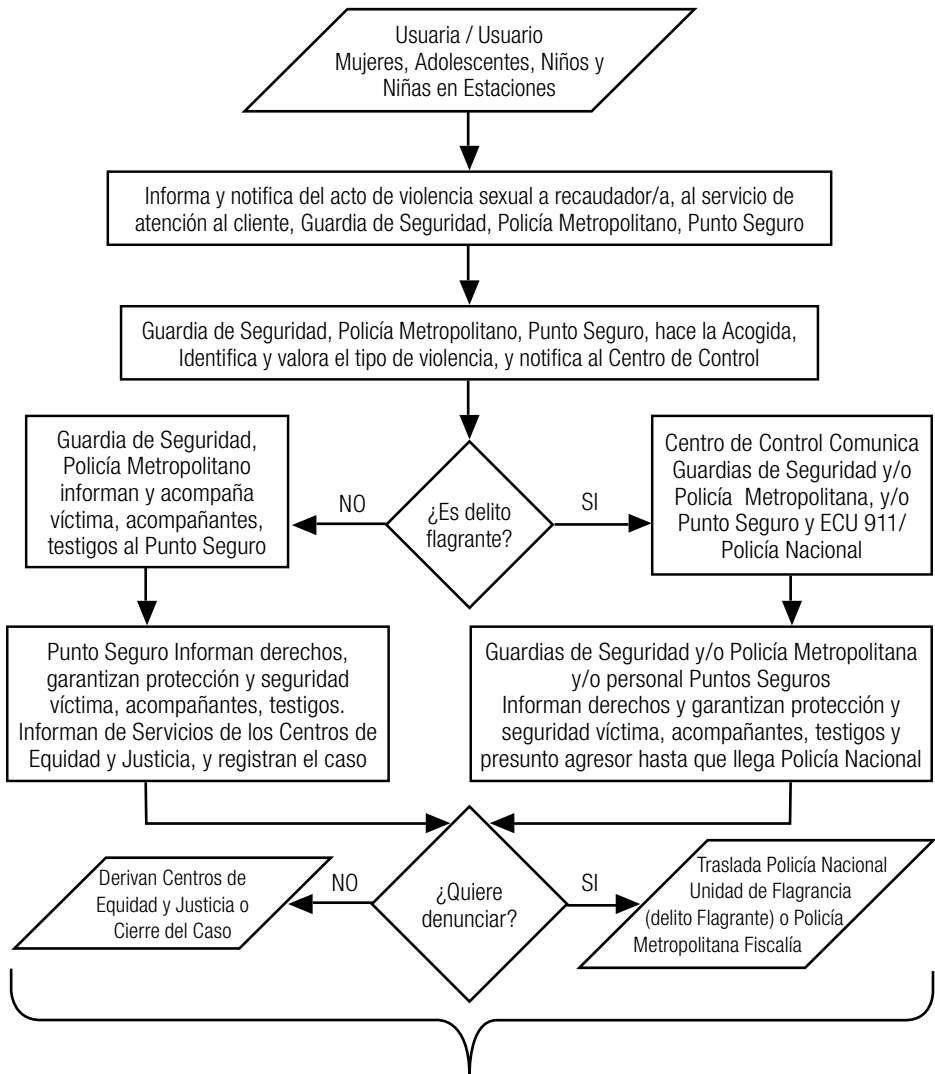
Si la víctima sufre un episodio de crisis notificar inmediatamente al Centro de Control y a la Policía Metropolitana para su traslado urgente al Centro de Equidad y Justicia más cercano para recibir atención psicológica

Gráfico 2. Flujograma de Atención en las Paradas



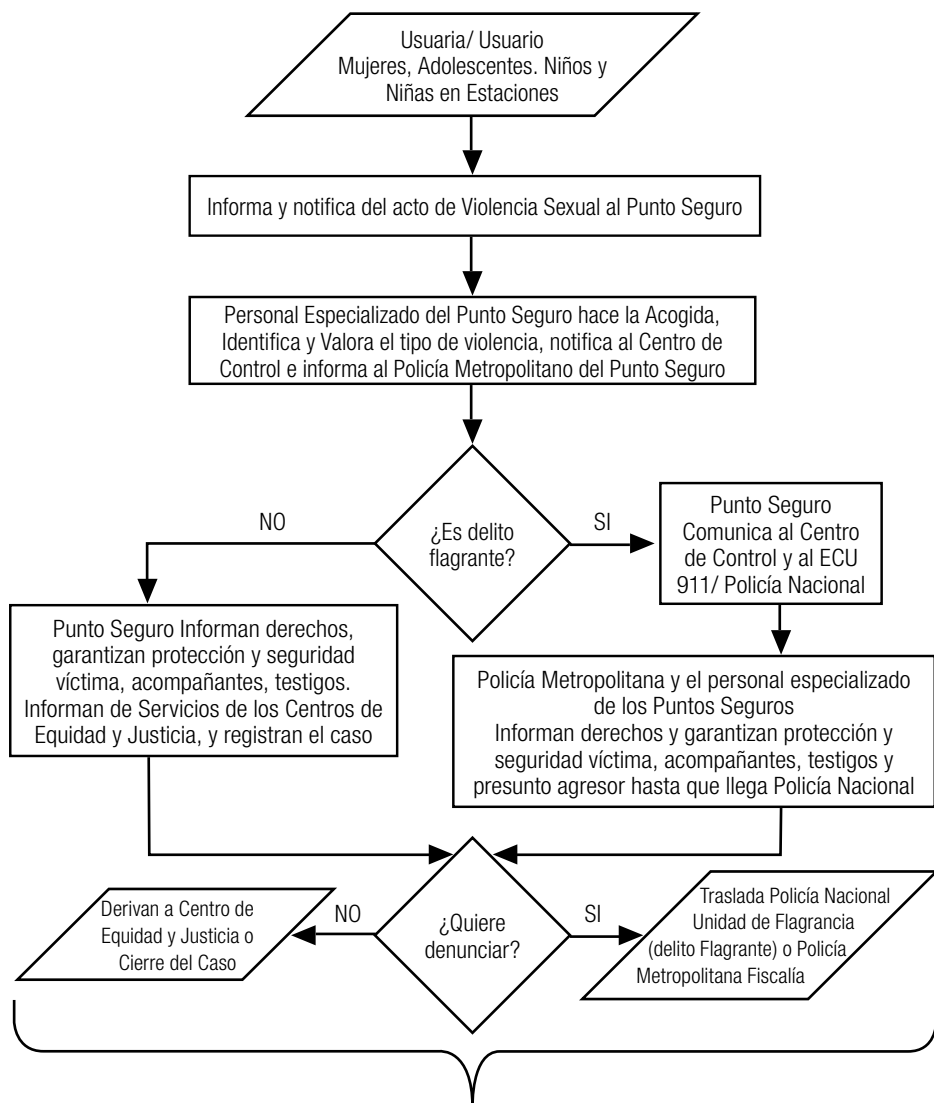
Si la víctima sufre un episodio de crisis notificar inmediatamente al Centro de Control y a la Policía Metropolitana para su traslado urgente al Centro de Equidad y Justicia más cercano para recibir atención psicológica

Gráfico 3. Flujoograma de Atención en las Estaciones



Si la víctima sufre un episodio de crisis notificar inmediatamente al Centro de Control y a la Policía Metropolitana para su traslado urgente al Centro de Equidad y Justicia más cercano para recibir atención psicológica

Gráfico 4. Flujoograma de Atención en los Puntos Seguros



Si la víctima sufre un episodio de crisis notificar inmediatamente al Centro de Control y a la Policía Metropolitana para su traslado urgente al Centro de Equidad y Justicia más cercano para recibir atención psicológica

11. BIBLIOGRAFÍA

- IV Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Mujer y la Plataforma de Acción de Beijing. 1995.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. GA/RES/48/104. Asamblea Nacional. 1993
- CEPAL. 2009: “¡Ni una más! Del dicho al hecho: ¿Cuánto falta por recorrer?”
- CEPAM. 2010: “Guía para el Seguimiento de los Centros de Atención Integral a la Violencia contra las Mujeres.” Guayaquil
- CEPAM. 2010: “Modelo de Atención Especializada a la Violencia hacia las Mujeres. Guías y Protocolos de Actuación.” Guayaquil
- Código Orgánico de la Función Judicial de Ecuador. 2009.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). 2010.
- Código Orgánico Integral Penal. 2014.
- Comisión Coordinadora del Sector de Justicia y la Unidad Técnica Ejecutiva (UTE) del Salvador. 2011: “Modelo de Atención Integral centrado en la Víctima de Violencia Sexual.”
- Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, celebrada en el Cairo en 1994, y su Programa de Acción del Cairo. 1994.
- Consejo de la Judicatura. 2014: “Protocolo para la Gestión Judicial, Actuación y Valoración Pericial en Casos de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar.”
- Constitución de la República del Ecuador. 2008.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belem do Pará). 1994.
- Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW). 1979.
- Convención sobre los Derechos del Niño. 1989.
- Falú Ana. 2008: “Violencias y Discriminaciones en las Ciudades”. Presentado en el Seminario Internacional de Ciudades sin violencia hacia las mujeres. Ciudades Seguras para todos y todas. Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno de Argentina /UNIFEM.
- Falú Ana. 2009: “Violencias y discriminaciones en las Ciudades”. Mujeres en la Ciudad: De violencias y Derechos, Santiago de Chile, Red Mujer y Hábitat de América Latina.
- Falú Ana. 2011/2012 “Restricciones ciudadanas: las violencias de género en el espacio público”. Revista Pensamiento Iberoamericano n°9 www.pensamientoiberoamericano.org.

- Fiscalía General del Estado. 2014: “«Reglamento para el Sistema de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y otros Participantes en el Proceso Penal.»
- Giro Ciudadano Consultores. 2012: “Línea de Base sobre Violencia Sexual contra las Mujeres y las Niñas en el Espacio Público.” Programa Global de ONU Mujeres “Ciudades Seguras Libres de Violencia contra las Mujeres y las Niñas”.
- Guarderas Paz. 2011: “Actualización metodológica del Área de violencia intrafamiliar, violencia de género, maltrato infantil y delitos sexuales Centros de Equidad y Justicia Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.”
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). 2011: “Encuesta de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres.” Realizada por el INEC con el apoyo de la Comisión de Transición hacia el Consejo de las Mujeres y la Igualdad de Género y el Ministerio del Interior.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). 2013: “Estudio de Casos sobre condiciones de vida, inclusión social y cumplimiento de derechos humanos de la población LGBTI en el Ecuador.” Elaborado por el INEC con el apoyo de la Comisión de Transición hacia el Consejo de las Mujeres y la Igualdad de Género.
- Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia (Ley 103). 1995.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 2011. “Estudio preliminar sobre violencia sexual en el sur de Quito”. Quito, Ciudad Segura para las Mujeres y las Niñas.
- Ordenanza Metropolitana 235. 2012. Políticas Hacia la Erradicación de la Violencia Basada en Género en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). 2002. Informe sobre la Violencia y la Salud.
- Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género hacia la Niñez, Adolescencia y Mujeres. 2008
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017
- Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos, ONU Hábitat, CAF–Banco de Desarrollo de América Latina. 2014. “Construcción de ciudades más equitativas: políticas públicas para la inclusión en América Latina.”
- Secretaria de Inclusión Social, Municipio Distrito Metropolitano de Quito. 2011. “Diagnóstico Rápido sobre Percepciones de la Violencia Sexual contra las Mujeres en el Sistema de Transporte Público Trolebús.”
- UNIFEM. 2010. “Programa Global de UNIFEM 2008-2015: Ciudades sin Violencia para las Mujeres.”
- Vargas Virginia. 2007. “Espacio Público, Seguridad Ciudadana y Violencia de Género”. UNIFEM. Programa Regional: Ciudades sin Violencia hacia las Mujeres Ciudades Seguras para Todas y Todos. Red Mujer Hábitat de América Latina y el Caribe.

