



## **Protocolo de actuación para seis casos de violencia y acoso sexual en el espacio público: transporte (tranvía y escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo**

Consultoría para desarrollar productos y herramientas que permitan la implementación del programa ciudades y espacios seguros para mujeres y niñas en la ciudad de Cuenca

Versión 3.0



**UNIVERSIDAD  
DE CUENCA**

Cuenca, 13 de mayo de 2021



Todos los derechos son propiedad de ONU Mujeres.

Se permite la reproducción parcial o total de este documento siempre que se cite la fuente.

Citar como:

Vera Vera, Cristina y Marcela Benavides Galárraga. (2021). Protocolos de actuación en casos de violencia contra las mujeres en el espacio público de Cuenca. ONU Mujeres.

Elaboración:

Cristina Vera Vera y Marcela Benavides Galárraga

Revisión técnica:

Ximena Bernal y Alexandra Rivera Municipio de Cuenca

Alejandra Guerrón y Rocío Vaca de ONU Mujeres



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>8</b>
1.1. Objetivo general .....	10
<b>2. ABORDAJE CONCEPTUAL Y NORMATIVO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Modelo Ecológico .....	11
2.2. Normativa internacional y nacional .....	12
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
3.1. Revisión documental de la normativa local .....	15
3.2. Grupos focales con usuarias.....	17
3.3. Entrevistas con representantes de instituciones actores clave .....	22
3.4. Proceso participativo de validación de los protocolos.....	22
<b>4. PROTOCOLOS.....</b>	<b>24</b>
4.1. Protocolo en calles.....	25
4.2. Protocolo en parques.....	32
4.3. Protocolo en mercados y ferias.....	38
4.4. Protocolo en plazas y centros comerciales .....	45
4.5. Protocolo en transporte público/tranvía .....	52
4.6. Propuesta de la necesidad de normativa para generar el protocolo de actuación en transporte escolar 59	
4.7. Protocolo en espacios de trabajo.....	63
4.8. Nudos críticos y compromisos institucionales .....	68
4.8.1 Nudos críticos: .....	68
4.8.2 Compromisos institucionales:.....	69
<b>5. CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>71</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>72</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

### Índice de Anexos

Anexo 1 Sistematización de revisión de la normativa local que regula espacio público en Cuenca.....	73
Anexo 2 Metodología de los grupos focales con usuarias del espacio público de Cuenca.....	93
Anexo 3 Metodología de entrevistas a actores clave .....	95
Anexo 4 Lienzo con aportes en el proceso de validación de la ruta de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca .....	96
Anexo 5 Glosario de términos y conceptos básicos, definiciones de tipo y ámbitos de violencia contra las mujeres según la LOIPEVCM .....	97

### Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Marco ecológico .....	12
Ilustración 2 Fases seguidas para la elaboración de los protocolos.....	15
Ilustración 3 Listado de protocolos elaborados .....	24
Ilustración 4 Flujograma de la ruta Calles .....	30
Ilustración 5 Flujograma de la ruta en Parques .....	36
Ilustración 6 Flujograma de la ruta en Mercados y Ferias .....	43
Ilustración 7 Flujograma de la ruta en Plazas y Centros comerciales .....	50
Ilustración 8 Flujograma de la ruta en Transporte público/tranvía .....	57
Ilustración 9 Flujograma de la ruta en espacio de trabajo.....	64



## Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen de la normativa internacional y nacional sobre Violencia Basada en Género en Contra de las Mujeres .....	13
Tabla 2 Detalle de Grupos focales con usuarias del espacio público de Cuenca .....	17
Tabla 3 Detalle de entrevistas.....	22
Tabla 4 Participantes en la validación del protocolo de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca.....	23
Tabla 5 Participantes en la validación de la ruta de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca.....	23



## ACRÓNIMOS

<b>CEDAW:</b>	Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
<b>CIDH:</b>	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
<b>CNII:</b>	Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional
<b>CNJ:</b>	Consejo Nacional de Justicia
<b>COE:</b>	Comité Operativo de Emergencia
<b>COIP:</b>	Código Orgánico Integral Penal
<b>COVID-19:</b>	Coronavirus 2019
<b>DDHH:</b>	Derechos Humanos
<b>DECE:</b>	Departamento de Consejería Estudiantil
<b>DEVIF:</b>	Departamento de Violencia Intrafamiliar
<b>DINAPEN:</b>	Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes
<b>ECU 911:</b>	Servicio Integrado de Seguridad
<b>EMOV-EP:</b>	Empresa Pública de Movilidad, Tránsito y Transporte
<b>ENDIREH:</b>	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares
<b>ENEMDU:</b>	Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo
<b>ENVIGMU:</b>	Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres
<b>FFAA:</b>	Fuerzas Armadas
<b>GAD:</b>	Gobiernos Autónomos Descentralizados
<b>INEC:</b>	Instituto Nacional de Estadística y Censos
<b>INEGI</b>	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
<b>ITS:</b>	Infección de transmisión sexual
<b>JCPD:</b>	Junta Cantonal de Protección de Derechos
<b>JDRC:</b>	Junta Distrital de Resolución de Conflictos
<b>LGBTI:</b>	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersex
<b>LGBTIQ+:</b>	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersex, queer y más
<b>LOIPEVCM:</b>	Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres
<b>MEC:</b>	Ministerio de Educación
<b>MIES:</b>	Ministerio de Inclusión Económica y Social
<b>MINEDUC:</b>	Ministerio de Educación
<b>MREMH:</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana
<b>MSP:</b>	Ministerio de Salud Pública
<b>NNA:</b>	Niñas, niños y adolescentes
<b>OMS:</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental
<b>ONU:</b>	Organización de las Naciones Unidas



ONU MUJERES:	Organización de las Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres y la igualdad de género
SDH:	Secretaría de Derechos Humanos
SGR:	Secretaría de Gestión de Riesgos
SIS:	Seguro Integral de Salud
SPI:	Servicios de protección integral
UATH:	Unidad de Administración de Talento Humano
UNDP:	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
UNFPA:	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF:	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNIFEM:	Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer
UNIVIF	Unidad Judicial De Violencia Contra La Mujer o Miembros del Núcleo Familiar
UPC:	Unidad de Policía Comunitaria
VBG:	Violencia basada en el género
VG:	Violencia de género





# Protocolo de actuación para seis casos de violencia y acoso sexual en el espacio público de la ciudad de Cuenca-Ecuador

Transporte (tranvía y escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo

## INTRODUCCIÓN

El presente documento de protocolo de actuación para seis casos de violencia y acoso sexual en el espacio público de la ciudad de Cuenca, fue elaborado por un equipo de profesionales de la Empresa Universitaria de Salud de la Universidad de Cuenca, como parte de la consultoría para “Desarrollar productos y herramientas que permitan la implementación del programa ciudades y espacios seguros para mujeres y niñas en la ciudad de Cuenca”, en el marco del programa Cuenca, ciudad segura para mujeres y niñas de ONU Mujeres.

Estos protocolos fueron elaborados como un instrumento de política pública que permita a tomadores/as de decisión y actores clave de instituciones que regulan y/o forman parte del espacio público de la ciudad de Cuenca, contar con una herramienta que dé claridad en las acciones que se deben llevar a cabo en los casos en que mujeres y niñas sufran violencia en el espacio público de la ciudad.

Es por ello, que en el proceso de elaboración de estos protocolos, se ha puesto un especial énfasis en escuchar la voz de las mujeres y niñas, sus necesidades y demandas estratégicas para prevenir y erradicar la violencia en el espacio público de la ciudad; además, de prestar atención a las instituciones que están presentes en el espacio público, para identificar de manera participativa posibles soluciones a la problemática de la violencia sexual en el espacio público de Cuenca, llegando incluso a plantear compromisos de las partes para aunar esfuerzos encaminados a promover una vida libre de violencia para mujeres y niñas, los cuales incluimos en el acápite de los protocolos.

El presente documento está organizado en cuatro grandes bloques: En primer lugar, presentamos los antecedentes, en donde se expone el contexto en el que se desarrolla este documento.

En la segunda parte, se presenta el abordaje conceptual de la Violencia Contra las Mujeres, referida a la violencia basada en género, causada por las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres y que sufre la mujer en un continuum desde el ámbito familiar hasta el espacio público y político. Desde esta mirada, se enmarca la violencia sexual que se da en contra de las mujeres en el espacio público.

También, en esta sección, hacemos un recuento de la normativa nacional e internacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, entre cuyos documentos se destacan la “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer” (CEDAW, por sus siglas en inglés) la cual es vinculante, es decir, de obligatorio cumplimiento para el país; así como la “Declaración sobre la eliminación de la violencia en contra de la mujer”, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 48/104 del 20 de diciembre de 1993 y es un documento vinculante a la CEDAW.





A nivel nacional, se destaca la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres como el documento nacional más reciente. Esta exposición se complementa con el análisis de las normas y regulaciones del espacio público de la ciudad de Cuenca, cuyos resúmenes se presentan en el Anexo 1.

En la tercera sección presentamos la metodología que se utilizó para elaborar los protocolos, los cuales, según ya se mencionó, buscaron una construcción participativa, para lo que se realizó grupos focales con usuarias del espacio público; y entrevistas a actores clave de entidades presentes en el espacio público de la ciudad de Cuenca. Con toda la información recolectada, tanto secundaria (normativa), como primaria (grupos focales y entrevistas) el equipo consultor realizó una propuesta inicial de protocolos y rutas de atención, los cuales fueron revisados y validados en dos reuniones con representantes locales de instituciones involucradas en la elaboración de protocolos en cuestión.

De esta manera, el resultado final, que se presenta en la sección cuatro, son los protocolos ajustados según los comentarios y sugerencias, tanto de las especialistas de la Coordinación de Equidad Social y de Género del Municipio de Cuenca, como de las personas delegadas que participaron de las reuniones mantenidas para revisión y validación de los protocolos.

La violencia contra las mujeres es una pandemia que tiene su raíz en problemáticas estructurales de la sociedad y por ello, los protocolos y rutas de atención por sí solos no logran erradicarla del espacio público, sin embargo, sí son instrumentos que aúnan esfuerzos para atender y proteger a las mujeres víctimas de violencia de género, así como iniciar el camino hacia la reparación y restitución de sus derechos vulnerados.

Es por ello que estamos seguras de que este documento es un importante aporte para las instituciones y ciudadanía en general, para propender a que Cuenca sea una ciudad con espacios seguros y libres de violencia para mujeres y niñas.

## 1. ANTECEDENTES

En todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo, las mujeres experimentan varias formas de violencia de género, en la vida privada y en el ámbito público por igual. La vida de las mujeres se caracteriza por una violencia permanente que se extiende en un continuum desde el hogar hasta los espacios públicos solamente por razones de sexo, es decir, por el hecho de haber nacido mujeres.

“Ya sea en las calles, en el transporte público o en sus propios barrios, las mujeres y niñas están sujetas a varios tipos de violencia – desde el acoso sexual, tanto físico como verbal, hasta la agresión y violación. Estas situaciones diarias limitan los derechos y libertades de las mujeres e impiden su pleno





disfrute del derecho a la ciudad, afectando su acceso a los derechos de movilidad, educación, trabajo, recreación, organización colectiva y participación en la vida política”<sup>1</sup>.

Según datos de la encuesta Nacional sobre Violencia de Género y Relaciones Familiares realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en 2019, Azuay es la provincia en la que más se manifiestan hechos de violencia contra las mujeres a lo largo de la vida.

La provincia se ubica en el segundo puesto en casos de violencia en el ámbito educativo con una prevalencia del 27,7%, por debajo de Cotopaxi, y tiene el cuarto puesto en cuanto al acoso y violencia en el ámbito laboral con un 25,3% de registros, de los cuales 9,1% de los casos se dieron el último año. En este capítulo es superada por Pichincha, Pastaza y Cañar.

Según la misma encuesta, en Azuay el 40,2% de las mujeres sufren de violencia en su entorno social y 28,3% de ellas son víctimas dentro de sus propias familias. En ambos casos ocupan el tercer y quinto puesto nacional en prevalencia, respectivamente.

En la Ciudad de Cuenca se viene implementando el Programa Global, “Ciudades y espacios públicos seguros para mujeres y niñas” de ONU Mujeres, el cual tiene como objetivo contribuir a la eliminación de la violencia sexual hacia las mujeres y las niñas en los espacios públicos. En Ecuador, Quito fue pionera en participar en el programa y Cuenca es la segunda ciudad de Ecuador en sumarse a esta iniciativa global que, a nivel mundial, actualmente está integrada por alrededor de 30 ciudades, como: El Cairo, Egipto; Nueva Delhi, India; Port Moresby, Papua Nueva Guinea; Kigali, Rwanda, Ciudad de México, México; Winnipeg, Canadá; Ciudad de Guatemala, Guatemala, entre otras.

En diciembre de 2015 la ciudad de Cuenca se adhirió al programa global de ONU Mujeres *Ciudades y espacios seguros para mujeres y niñas*<sup>2</sup>, a través del GAD Municipal del Cantón Cuenca y su Coordinación de Equidad Social y Género, con el fin de aunar esfuerzos y desarrollar acciones que permitan reducir la violencia sexual contra las mujeres en el cantón.

En este contexto, se elaboró un diagnóstico sobre la percepción de hombres y mujeres respecto a la seguridad y violencia sexual en el espacio público de la ciudad de Cuenca urbana y rural, cuyos datos mostraron la necesidad urgente de trabajar en la problemática.

Sobre los hallazgos se elaboró el proyecto para la ciudad de manera participativa en el que intervino el gobierno central, el gobierno local, sociedad civil y organizaciones de mujeres feministas, lo que permitió construir una iniciativa reflejando los sentires y necesidades de las mujeres que habitan el cantón Cuenca y la población en general, enriquecido además con las experticias de organizaciones

<sup>1</sup> Protocolos de actuación en casos de violencia contra las mujeres en el espacio público de Cuenca. ONU Mujeres, Términos de Referencia, 2020

<sup>2</sup> El Programa Global, “Ciudades y espacios públicos seguros para mujeres y niñas”, 2010-2014 se inspira en: el Programa Regional en América Latina y el Caribe del otrora UNIFEM, ahora ONU Mujeres “Ciudades Seguras para Mujeres, Ciudades Seguras para Todas y Todos”; UN-HABITAT; Women in Cities International; Red Mujer y Hábitat; la Comisión Huairou, y otros esfuerzos a nivel local, nacional y regional.



especialistas en el tema. Además, se levantó la línea base que constituye una herramienta de gestión, fundamental para evaluar técnicamente el proyecto, ya que permite contar con información de inicio de cada uno de los indicadores establecidos en el proyecto, a partir de lo cual se medirá y evaluará el cambio generado en el periodo de tiempo y áreas determinadas para la intervención.

Con acuerdos renovados con la Municipalidad de Cuenca se ha definido la importancia de implementar la propuesta construida en años anteriores, en cuyo marco se realiza la “Consultoría para desarrollar productos y herramientas que permitan la implementación del programa ciudades y espacios seguros para mujeres y niñas en la ciudad de Cuenca” entre cuyos productos consta el No. 7. “**Protocolo de actuación para 6 casos de violencia y acoso sexual en el espacio público: Transporte (tranvía y escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo**” al que se corresponde este documento y sus anexos.

### **1.1. Objetivo general**

Dotar de herramientas que permitan a servidores/as públicos y ciudadanía actuar de forma oportuna ante un caso de violencia o acoso en el espacio público: transporte (tranvía y transporte escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo, considerando la nueva legislación y la Ordenanza local vigente sobre prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

## **2. ABORDAJE CONCEPTUAL Y NORMATIVO**

La violencia contra las mujeres se enmarca dentro de la conceptualización de violencia basada en género que se refiere a:

[...] cualquier acto perjudicial incurrido en contra de la voluntad de una persona, y que está basado en diferencias socialmente adjudicadas (género) entre mujeres y hombres. La naturaleza y el alcance de los distintos tipos de VG [Violencia de género] varían entre las culturas, países y regiones. Algunos ejemplos son la violencia sexual, incluida la explotación/el abuso sexual y la prostitución forzada; violencia doméstica; trata de personas; matrimonio forzado/precoz; prácticas tradicionales perjudiciales tales como mutilación genital femenina; asesinatos por honor; y herencia de viudez. (UNICEF, UNFPA, UNDP, UN Women. 2003: n/d).

De esta forma, la violencia contra las mujeres se define como:

Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que tiene su origen en las relaciones asimétricas de poder, con base en los roles de género ámbito público como privado (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres 2018).

Es decir, desde la categoría de género se analiza y cuestiona las relaciones de poder entre hombres y mujeres; los roles y espacios asignados a unos y otras, develando espacios desiguales y discriminación que son naturalizados.



A dicha naturalización se llama 'normas de género' que determinan la expectativa en una sociedad, cultura y comunidad, sobre cómo deben ser y actuar hombres y mujeres, y que son construidas y aprendidas a través del proceso de socialización (ONU Mujeres, s/f).

En este sentido, la violencia contra las mujeres es la más lacerante manifestación de las desigualdades, y para nada es gratuita, fortuita o aleatoria, sino que tiene un claro componente estructural que se sustenta, como ya se mencionó, en la jerarquía desigual.

En la normativa nacional, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2018), en su Capítulo III, establece los tipos y ámbitos de violencia contra las mujeres. A diferencia del Código Integral Penal (COIP), esta normativa incorpora definiciones de otros tipos de violencia con la intención de explicar las distintas formas de expresión que puede tener este fenómeno.

Además, dicha ley (LOIPEVCM) diferencia los tipos de violencia de los ámbitos de ocurrencia, lo cual representa un avance conceptual que favorece la comprensión y el establecimiento de acciones diferenciadas y más adecuadas con Protocolos específicos.

Son diez los ámbitos establecidos, siendo el octavo el de nuestro interés de estudio, es decir, la violencia que ocurre en el espacio público o comunitario, que comprende aquella violencia que se ejerce de manera individual o colectiva en lugares o espacios públicos, privados de acceso público; espacios de convivencia barrial o comunitaria; transporte público y otros de uso común tanto rural como urbano, mediante toda acción física, verbal o de connotación sexual no consentida, que afecte la seguridad e integridad de las mujeres, niñas y, de esta manera, se amplía la comprensión de las dinámicas de violencia sexual en las ciudades, en sus espacios y en sus prácticas.

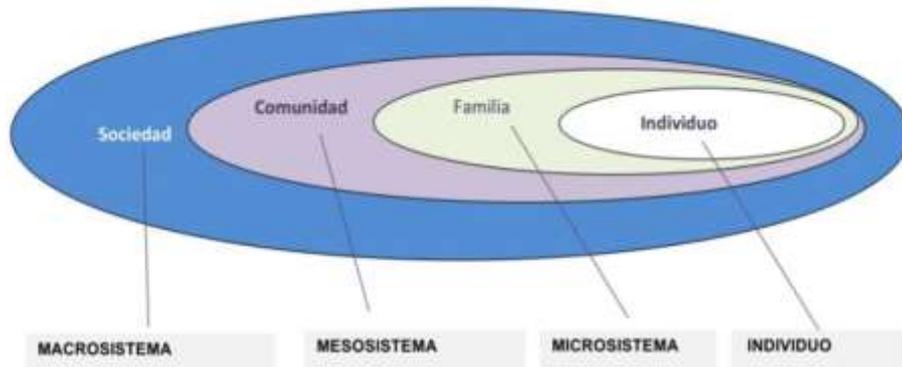
Por ello, a fin de abordarla adecuadamente, como un tema estructural y multicausal, nos apegamos al **Modelo Ecológico** propuesto por las reconocidas autoras Mary Carroll Ellsberg y Lori Heise (2005), cuyos estudios buscan entender la interrelación de la violencia contra la mujer en todos los ámbitos.

## **2.1. Modelo Ecológico**

Existen estudios que muestran que varios factores en cada uno de estos niveles aumentan la probabilidad de que una mujer sufra violencia de género (Ellsberg y Heise, 2005).



Ilustración 1 Marco ecológico



Fuente: Ellsberg y Heise, 2005

Según se observa en el gráfico, el modelo ecológico analiza la violencia de manera sistémica, teniendo como centro la mujer que padece violencia basada en género y su interrelación, de adentro hacia afuera de la cebolla, en el microsistema, mesosistema y macrosistema:

**Individuo**, es la historia personal (socialización violenta): Representa lo biológico y la historia personal que cada individuo aporta a su comportamiento en las relaciones. Tiene que ver con la percepción de riesgo y violencia de las niñas y mujeres con relación a las demás dimensiones (Ellsberg y Heise, 2005).

**Microsistema (conflictos internos, dinámicas de poder alrededor del género)**: Se refiere al contexto inmediato en el que el abuso tiene lugar, puede ser la familia u otra relación íntima o conocida. Considera las diferencias alrededor de la exclusión en base a categorías específicas tales como: nivel educativo, situación económica, condición migratoria, identidades (étnicas, raciales, de género, sexuales).

**Meso sistema o sistema exógeno (aislamiento, estrés en su comunidad)**: Considera a las instituciones y estructuras sociales, formales e informales, en el que las relaciones están incrustadas, como los barrios, el lugar de trabajo, redes sociales y grupos de pares. Es la experiencia de la violencia, el ejercicio de los derechos de niñas y mujeres y el acceso al espacio público.

**Macrosistema (actitudes y sistema sociocultural)**: es el entorno económico y social, incluidas las normas culturales, se refiere al estado de exclusión en el cotidiano de niñas y mujeres.

## 2.2. Normativa internacional y nacional

Para que la violencia deje de mirarse como un problema de la mujer y se reconozca como un problema social y de salud pública han tenido un papel fundamental las conferencias de la Organización de Naciones Unidas (ONU), según se observa en el siguiente recuadro de resumen.

**Tabla 1 Resumen de la normativa internacional y nacional sobre Violencia basada en Género en Contra de las Mujeres**

<b>Normativa internacional</b>	
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979	Adoptada en forma unánime por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979, que entró en vigor en 1981. Es el segundo instrumento internacional más ratificado por los Estados Miembro de la ONU y ha sido ratificada por 188 países. Provee un marco obligatorio de cumplimiento para los países que la han ratificado para lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas. Estipula que los Estados Parte deben incorporar la perspectiva de género en todas sus instituciones, políticas y acciones con el fin de garantizar que no exista discriminación directa ni indirecta de la mujer, y mejorar la situación de facto de la mujer.
Conferencia de Copenhague, 1980: Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer.	Un total de 145 Estados Miembros se reunieron en Copenhague con motivo de la celebración de la Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer. La Conferencia tenía por objetivo examinar los avances realizados hacia el cumplimiento de los objetivos de la primera conferencia mundial, especialmente de los relacionados con el empleo, la salud y la educación. El programa de acción que se aprobó hacía un llamado a favor de adoptar medidas nacionales más firmes para garantizar la apropiación y el control de la propiedad por parte de las mujeres, así como a introducir mejoras en el ámbito de la protección de los derechos de herencia, de custodia de los hijos y de nacionalidad de la mujer.
Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer (Nairobi), 1985	Se aprobó un mandato consistente en establecer medidas concretas para superar los obstáculos al logro de los objetivos del Decenio. Participaron en ella 1.900 delegadas/os de 157 Estados Miembros. Un foro paralelo de ONG atrajo a cerca de 12.000 participantes. Los gobiernos adoptaron las Estrategias de Nairobi orientadas hacia el futuro para el adelanto de la mujer, que esbozaban las medidas que deberían adoptarse para lograr la igualdad de género a nivel nacional y promover la participación de las mujeres en las iniciativas de paz y desarrollo.
Declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, 1993	Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 48/104 del 20 de diciembre de 1993. Es un documento vinculante a la CEDAW. Establece que la “violencia contra la mujer constituye un obstáculo no sólo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz”
Declaración y Programa de Acción de Viena, 1993	Por primera vez sale a la luz esta realidad. Se logra que los derechos de las mujeres sean parte inalienable, indivisible e integrante de los derechos humanos y que la violencia de género atenta contra la dignidad, la libertad individual y la integridad física de las mujeres
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer 1994, (Belém do Pará)	<p>Junto a varias organizaciones y redes latinoamericanas, se consiguió la promulgación de la “Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer”</p> <p>Esta Convención obliga a los gobiernos a implementar y dar seguimiento a leyes y políticas para prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres.</p> <p>Define la violencia contra las mujeres, establece el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia y destaca a la violencia como una violación de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.</p> <p>Propone por primera vez el desarrollo de mecanismos de protección y defensa de los derechos de las mujeres como fundamentales para luchar contra el fenómeno de la violencia contra su integridad física, sexual y</p>

	psicológica, tanto en el ámbito público como en el privado, y su reivindicación dentro de la sociedad.
Plataforma de Acción de Beijing, (IV Conferencia Mundial sobre la Mujer) 1995	<p>Apoiada por 189 países mostró la consolidación de los avances hacia el reconocimiento de la violencia contra la mujer como un problema social. Establece que “la violencia contra la mujer viola y menoscaba o impide su disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales” e insta a los Estados adoptar medidas integradas para prevenir y eliminar la violencia contra la mujer.</p> <p>Esta declaración coadyuvó a que, en el año 1996, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la declare también a la violencia contra las mujeres como un problema de salud pública debido a las graves consecuencias en la salud, así como al importante impacto económico que supone.</p>
<b>Normativa nacional</b>	
Constitución de la República del Ecuador 2008	<p>Determina que “Nadie podrá ser discriminado por razones de sexo o de identidad de género” (Art. 11) y en el Título II Derechos, Capítulo Sexto Derechos a la libertad, se reconoce y garantiza el derecho a vivir sin violencia, en el Art. 66, donde se “reconoce y garantizará a las personas el derecho a la integridad personal, que incluye.</p> <p>a) la integridad física, psíquica, moral y sexual;</p> <p>b) 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.</p> <p>c) la prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles inhumanos o degradantes.”</p> <p>Prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, directa o indirecta que afecte a las mujeres en el trabajo; en el sistema educativo (Art. 331).</p>
Código Orgánico Integral Penal del Ecuador COIP, 2014.	Contempla sanciones a delitos que atentan a la integridad de las mujeres por el hecho de ser mujeres. Aborda aspectos básicos como el femicidio; la violencia intrafamiliar; Violencia Sexual (incluye violación, abuso sexual y estupro); delitos contra el derecho a la igualdad como la discriminación y el delito de odio.
Plan Nacional de Desarrollo, Plan toda una Vida 2017-2021	Promueve la erradicación de la discriminación y violencia en las políticas 1.10; 1.12 y específicamente la Política 2.1 menciona: “Erradicar la discriminación y a la exclusión social en todas sus manifestaciones, especialmente el machismo, la homofobia, el racismo, la xenofobia y otras formas conexas, mediante acciones afirmativas y de reparación integral para la construcción de una sociedad inclusiva”
Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (LOIPEVCM) Registro Oficial 175. 2018	Establece un riguroso marco normativo para prevenir, atender, proteger y reparar la violencia contra las mujeres, en sus diferentes tipos y ámbitos.
Reglamento de la LOIPEVCM, 2018	Establece las condiciones necesarias para la aplicación de la LOIPEVCM.

Fuente: Toral, 2018; Asamblea Nacional del Ecuador, 2018.  
Elaboración: EUS, 2021

De esta manera, existe un nutrido marco normativo tanto a nivel internacional, que son de obligatorio cumplimiento pues Ecuador es signatario de acuerdos y convenios vinculantes; así como en el ámbito

nacional, que poco a poco ha ido incorporando sanciones para prevenir y erradicar la violencia basada en género contra las mujeres.

### 3. METODOLOGÍA

La elaboración de los protocolos de actuación frente a casos de violencia y acoso sexual contra las mujeres en la ciudad de Cuenca se realizó de manera participativa y colaborativa. Este proceso tuvo las siguientes fases:

**Ilustración 2 Fases seguidas para la elaboración de los protocolos**



A continuación, se describe las actividades desarrolladas para la construcción de los presentes protocolos.

#### **3.1. Revisión documental de la normativa local**

La elaboración de los protocolos responde a la normativa, por ello realizamos un análisis documental de las regulaciones del espacio público, la cual se detalla en el Anexo 1, en donde se presenta el nombre del documento legal, una descripción del alcance en la regulación del espacio y la pertinencia para la presente propuesta. Para dar una vista general de la normativa revisada, a continuación, enlistamos los documentos revisados y colocamos entre paréntesis la institución encargada de su cumplimiento.

## Listado de instrumentos legales nacionales y locales revisados

- Protocolos para la gestión judicial, actuación y valoración pericial en la sustanciación y juzgamiento del delito de femicidio y hechos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar (Consejo de la Judicatura).
- Restablecer la modalidad de llamada en el turno de madrugada en flagrancia y priorizar la modalidad de videoaudiencias durante la vigencia de la emergencia sanitaria a nivel nacional (Consejo de la Judicatura).
- Ruta de actuación frente a situaciones de violencia sexual detectadas o cometidas en el Sistema Educativo (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación frente a situaciones de violencia intrafamiliar (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación en casos de violencia institucional (Ministerio de educación).
- Ruta de actuación en casos de violencia hacia personal educativo (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación en casos de violencia entre estudiantes (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación frente a situaciones de violencia sexual, detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa. (Ministerio de Educación).
- Rutas de actuación frente a situaciones de violencia intrafamiliar o violencia institucional detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación frente a situaciones de violencia entre pares detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa (Ministerio de Educación).
- Ruta de actuación frente a situaciones de violencia de estudiantes, padres o madres de familia, representantes legales y otros familiares de estudiantes a personas de la comunidad educativa, detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa (Ministerio de Educación).
- Acuerdo Ministerial MINEDUC-MINEDUC-2017-00088-A1 (Ministerio de Educación).
- "Manual de actuación de Juntas Distritales de Resolución de Conflictos y delegados/as sustanciadores de procedimientos administrativos ante Casos de violencia sexual en el sistema educativo. (Ministerio de Educación).
- Protocolo general de actuación frente a la violencia contra niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores (Ministerio de Inclusión Económica y Social).
- Protocolo en atención de víctimas de violencia en las unidades de flagrancia (Fiscalía Provincial de Azuay).
- Protocolo de escucha especializada a niños niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual. (Fiscalía Provincial de Azuay).
- Instructivo de Manejo y Envío de Documentación Digital durante la Emergencia Sanitaria (Fiscalía Provincial de Azuay).
- "Protocolo de actuación policía en casos relacionados a vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes infractores" (Policía del Azuay).
- Manual del proceso de gestión de otorgamiento de medidas administrativas de protección inmediata para detener y prevenir la violencia contra la mujer (Ministerio del Interior).
- Protocolo interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género (Servicio Integrado de seguridad ECU 911, Secretaría de Derechos Humanos, Consejo Nacional de Igualdad de Género, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud Pública, Policía Nacional del Ecuador).
- Ordenanza de constitución, organización y funcionamiento de la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca – EMOV-EP (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Ordenanza que regula las condiciones para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público de pasajeros de Buses urbanos en el cantón Cuenca y su plan de renovación (Consejo Cantonal de Cuenca)
- Ordenanza para la prevención, atención integral y erradicación de la violencia contra las mujeres en Cuenca (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Ordenanza que regula la operación del sistema tranviario del cantón Cuenca (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Ordenanza de creación y funcionamiento de la guardia ciudadana de Cuenca (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Reglamento para el funcionamiento de la guardia ciudadana (Consejo Cantonal de Cuenca).

- Reforma a la ordenanza de constitución, organización y funcionamiento de la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca EMOV-EP (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Reforma a la ordenanza que regula la operación del sistema tranviario del cantón Cuenca (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Reglamento a la ordenanza para la prevención, atención Integral y erradicación de la violencia contra las mujeres en Cuenca (Consejo Cantonal de Cuenca).
- Plan cantonal de intervención frente a casos de violencia contra las mujeres en el contexto de la emergencia sanitaria (COVID-19). (Consejo Cantonal de Cuenca).
- "Protocolo de comunicación y atención de casos de violencia de género durante la Emergencia Sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-19)" (Secretaría Nacional de Riesgos).
- Protocolo para atención a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo (Ministerio de Trabajo).
- "Servicios de Primera Atención" Acuerdo Ministerial 0267-2018 (Ministerio de Salud).
- Convenio específico de cooperación interinstitucional entre el MSP y Fiscalía General del Estado y el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (Ministerio de Salud).
- Norma Técnica de Atención Integral a Víctimas de violencia Basada en Género y Graves Violaciones a los Derechos Humanos" (Ministerio de Salud).
- "Protocolo para la articulación de los Sistemas locales de protección de derechos de niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19" (GAD Municipal, COE Cantonal, Junta Cantonal de Protección de Derechos, Consejo Cantonal de Protección de Derechos, MSP, Unidades Judiciales, MIES, SDH, Policía Nacional).
- "Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención y Protección Integral de Víctimas de Trata de Personas"; y "Protocolo de Actuación Interinstitucional en Casos de Tráfico Ilícito de Migrantes" (Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección a sus Víctimas).

### 3.2. Grupos focales con usuarias

Al mismo tiempo que los protocolos se elaboran con base en la normativa existente, éstos deben responder a la problemática de la violencia contra las mujeres en el espacio y transporte público, tomando en cuenta, en primer lugar, las situaciones que viven ellas. Para lo cual, es necesario escucharlas, para que sea su voz y sus demandas la base sobre las cuales se generen los protocolos y rutas de atención. De esta manera, se mantuvo cuatro grupos focales cuya metodología participativa se detalla en el Anexo 2.

**Tabla 2 Detalle de Grupos focales con usuarias del espacio público de Cuenca**

Fecha	Grupo	Detalle
10/27/2020	Comerciantes formales	Con actividad económica regularizada en el espacio público
	Comerciantes informales	Con actividad económica <b>sin</b> regularizar en el espacio público
10/28/2020	Representantes de mercados	Con puesto fijo de venta en cualquier mercado de la ciudad
10/29/2020	Usuarias de espacio público	Cuyo principal medio de transporte sea el público
10/30/2020	Niñas:	Cuyas familias o ellas mismas tengan como principal medio de transporte el público

El principal resultado fue la identificación de los nudos críticos, es decir, esos espacios en donde hay vacíos de actuación frente a casos de violencia contra las mujeres, los cuales detallamos a continuación. Es importante tener en cuenta que, al leerlos, se puede identificar el lenguaje y las palabras de las usuarias, las que hemos querido evitar su edición para que en la lectura se reconozca las voces de las mujeres usuarias.

## Recuadro 1: Nudos críticos en la atención, protección y reparación en casos de violencia contra las mujeres

### PARQUES

#### Comerciantes formales

- Seguro en el día
- Inseguro en la noche desde las 7 pm, a 8 pm, no se puede ingresar, personas no confiables entre los árboles (indigentes, personas que consumen drogas, asaltos, robos, agresiones)
- El parque del paraíso no es iluminado en la noche, tiene guardias de seguridad, pero no estar iluminado lo convierte en inseguro

#### Comerciantes informales

- Parque Calderón no es peligroso, pero de 12 a 3 de la tarde, es desolado, en el centro del parque hay que andar siempre con precaución, los dueños de lo ajeno están ahí
- Pasar por el parque es peligroso, hay grupos de personas que no se saben que están haciendo
- Parque más seguro que la calle

### CALLES

- En las calles no pasa nada, el centro es iluminado y es un factor para sentirse segura, se puede visibilizar si hay personas no confiables, para evadir y prevenir
- Orillas del río no están tan iluminados, algunas partes. La parte del barranco está iluminada y hay guardia ciudadana casi todo el día.
- La guardia ciudadana es confiable, acude a los llamados y ellos llaman a la policía y ésta se encarga de lo que suceda.
- Guardia ciudadana sí actúa cuando se les llama en emergencias
- Lugares del centro, históricos, siempre tienen guardia ciudadana.
- Escalinatas falta iluminación. Pero cerca del barranco ya iluminaron
- Centro histórico sector del 9 de octubre es zona de tolerancia, donde existe mucha agresión.
- Terminal (la parte de atrás) zona de tolerancia, en la noche es muy peligroso, a pesar de que haya el UPC. Hay trabajadoras sexuales.
- Dentro del terminal es seguro, hay guardias.
- Paradas de buses iluminadas, seguras

#### Comerciantes informales

- Calle insegura por solitaria, no se sabe a dónde sale esa ruta no hay letrero, está a orilla del río.
- Orilla del río es peligroso porque la gente mala se esconde en los árboles, ahí se drogan a la orilla del río, y desolado, no tiene señalización
- Toda la subida del vado es súper inseguro, la gente se pone a libar ahí.
- La escalinata es peligrosa, hay robos, amenazas
- En el centro se va con mucha precaución, es peligroso. Hay mucha delincuencia
- Todas las calles de la ciudad son peligrosas, están sólidas, hay gente fumando y tomando
- Por la escalinata en la noche no se pasa, aunque no tenga nada, se pone la vida en riesgo, a las mujeres les roban, violan, etc.
- Los policías quieren ver evidencia, si ya paso el robo quieren ver evidencia y cómo se les va a mostrar, preguntan un montón de cosas, hasta eso el ladrón ya se fue campante, el policía es más la preguntadera antes de hacer algo. Si ven que fui agredida no hacen nada, no me siento segura con la policía

*Continuación Recuadro 1 Nudos críticos:*

- La policía dice que no pueden detener a una persona sin evidencia, es el miedo de que sean juzgados por sus autoridades, solo si ven que nos agreden ahí sí, si no ven no hacen nada.
- Si sufren acoso, y la policía está ahí cerca, tal vez sí.
- Una vez que me seguían le dije a la policía y me dijo que me pare alado de él, pasé media hora y de ahí se fue el ladrón o lo que sea, no hacen nada.
- La 27 de febrero no se sabe que tan peligroso estará
- Terminal es inseguro fuera, adentro hay guardias, locales, oficiales, hay gente si le pasa algo puede acudir a esos locales. En la calle o mercado nadie le para bola
- En horas de la noche ya no hay muy seguro el terminal
- Calle súper peligrosa

**MERCADO**

- No es iluminado 100% como parte de negocio es inseguro, se cierra más pronto y se va
- Hay sectores en los que no hay guardia ciudadana por ejemplo en el mercado 3 de noviembre, en la mañana uno que otro y en la noche no
- Antes era lugar de agresión a las mujeres la plaza san francisco, pero con la remodelación ha cambiado.
- No hay mucha guardia ciudadana
- Mercado 10 de agosto existe delincuencia en los alrededores
- Al interior del mercado, cada uno tiene su historia y matiz. 6 mercados total.
- El mercado 12 de abril no hay delincuencia. Si hay delincuente se perfonea y hay guardia ciudadana, es uno de los más tranquilos.
- No se ha oído violencia contra las mujeres dentro del mercado
- La mayoría son mujeres comerciantes y entre ellas se cuidan
- No necesariamente se acude a la guardia ciudadana si pasa algo se activa botón de pánico
- En ferias libres es otra cosa, ahí sufren mucho, se está solicitando que ayuden a policía y guardia ciudadana, en el centro comercial entra la delincuencia
- En la venta informal por fuera del mercado siempre hay delincuencia
- Dentro del mercado se tienen los mecanismos de seguridad, se cierra el mercado para capturarlo cuando se le detecta, los administradores tienen acciones propias para proceder ante la delincuencia
- Para las mujeres es peligroso, hay que ir con acompañante, si va sola, compra y luego la bolsa ya está vacía, en feria libre le están viendo lo que compra y ya le están viendo para robarle, con la mascarilla y ni se les conoce.
- Prefiere comprar por los alrededores y no entrar al mercado
- Los mercados son peligrosos en el horario de 12 a 15 se vuelve más peligrosos, roban las compras.
- Las mujeres son más vulnerables por las cargas que lleven
- Mercados muy peligrosos, el pasadizo de la feria libre es bien peligroso.
- La guardia ciudadana frecuenta los mercados, ellos no hacen nada, ellos más bien agreden a la gente, el guardia termina siendo una complicidad, hijo de la que vende por allá
- La guardia ciudadana se carga siempre con una mujer, la mujer va hace su venta y es indignante como les tratan, no les tratan así a los hombres
- No se acercarán a la guardia ciudadana ayudan solo a las que tienen puesto, son hijos de las que tienen puesto, a las informarles tratan mal
- La guardia quita las balanzas, los productos, etc. La guardia ciudadana está en grupo ven a una víctima y se acercan a maltratar especialmente a las mujeres, no se entiende cual es la ventaja de tener guardia ciudadana, debería haber una preparación para que estén en la calle, son déspotas no hay consideración peor con las mujeres.

*Continuación Recuadro 1 Nudos críticos:*

#### **TRANVIA**

- Dio más seguridad, hay más movilidad, antes a las 7pm era vacía, cerca de la parada ayuda
- Falta iluminación en feria libre, puntos rojos, sector de sagrados corazones para arriba hacia el coliseo, etc.
- Ahora hay grupos de delincuentes, chicos, Cuenca está más insegura. Mujeres y niñas más vulnerables
- Los espacios alrededor de tranvía se hicieron más seguros, hay mucha iluminación
- El tranvía tiene cámaras
- Hay guardias, no se sabe que hacen pasan con los celulares en la mano, no hay un control. Si pasa algo ahí no acudo al guardia.
- No hay policías, tal vez acudir al chofer
- Prefiere el tranvía porque va más rápido

#### **TRANSPORTE PÚBLICO**

- Seguro porque ya no hay mucha gente, en las aglomeraciones eran los robos, por la pandemia no hay mucha gente, se ve quien está a su lado y hay disponibilidad de irse a sentar
- En el bus no hay seguridad, (ni en la casa), con la delincuencia no hay seguridad en ningún lado.
- En el bus han robado aretes, carteras, y no se acude a nadie, nadie le ayuda. Al chofer no se le dice nada, dicen para que no tienen cuidado. Antes los choferes anunciaban que se cuiden las pertenencias, el chofer no mueve un solo dedo ahora.
- El bus es muy inseguro, prefiero tranvía.
- En el bus le pueden matar y nadie dice nada.
- Las paradas de buses en algunas son buenas, seguras. Cuando se va fuera de la ciudad, hay paradas donde no hay ni casas. De tanto esperar se hace parar a otro para preguntar y los choferes son déspotas en contestar, deberían preparar a los choferes que haya más respeto, y no hay horarios, se espera una hora o más, no ponen letrero. Y una está con los ojos de lado a lado a ver si alguien se acerca, y viene alguien y da miedo.
- La parada debe ser segura donde haya más afluencia de gente y donde haya casas. Hay miedo constante, a parte de la pandemia, vamos a salir enfermos de los nervios, ahora los buses vienen cada media hora, cada hora, esa es la desesperación.
- Peligroso
- Cuando se va al centro hay transporte de 0,30 y de 0,50 ctvs., es parte de la inseguridad, está muy caro, y no se puede tomar siempre. No hay turnos completos, se debe normar y verificar, porque eso se vuelve en peligro. Esperas largas y se expone.

#### **POLICIA**

- La policía no es confiable, le dan los números para peligro, pero le piden hasta de como este vestido el ladrón.
- Cuando la guardia ciudadana llama acuden, pero si llama una ciudadana no acuden piden muchos detalles
- La policía al verdadero ladrón le lleva a la esquina y le suelta, no es seguro, tenemos que cuidarnos nosotras mismas, es inseguro
- Ir a la UPC no es seguro, es más un pasatiempo, después de lo que pasa viene tanta preguntadera, pasa mucho tiempo y no se hace anda, si no hay evidencia fuerte no hay como hacer nada.

*Continuación Recuadro 1 Nudos críticos:*

**LUGARES SEGUROS**

- Casa, hogar. No hay seguridad en ningún lado fuera de la casa
- En el campo las brigadas barriales/comunitarias, la policía llegó, pero preguntaba mucho, nos fuimos al UPC de morocho.... Un grupo salió con un policía y otro grupo con otro policía, y mientras caminábamos encontramos los borregos. La unidad hace la fuerza.

**SEGUIMIENTO**

- El instrumento es la ordenanza.
- El consejo es evaluador de la junta, hay casos que llegan a denunciar en el consejo, por falta de conocimiento, y han tenido que direccionar a la junta.
- Protocolo de ruta de denuncia, dos juntas cantonales y equipo coordinador, y prestadores de servicios hacen caso de la ruta, donde dice que no debe existir revictimización.
- Desde la normativa, en la ordenanza no está clara la diferenciación de competencias y acciones sociales, la atención 24/7 hay que ir afinándola. Actualmente está en fase de consulta a la judicatura.
- Servicios de prevención son ausentes

**NIÑOS/AS**

- mercado, cuando hay muchas personas, no les gusta, y porque hay mucha aglomeración, miedo a chicos con capucha, porque no se les puede ver quien son. No les gusta la gente con mucha gente porque les pueden robar, porque no hay distanciamiento, etc.
- La escalinata, no les gusta, porque pueden pasar hombres y les pueden robar. En las noches es peligrosa, ha habido malas experiencias y se evita ese lugar. No se puede pedir auxilio porque no hay tanta gente.
- El puente roto les gusta porque es bueno el paisaje, es bien iluminado, le gusta por el puente y es un lugar tradicional de Cuenca.
- La entrada a Cuenca, fuera del terminal, no les gusta porque les robaron fuera.
- Tranvía, no les gusta viajar en este medio, no les gusta porque había un accidente, robo en el tranvía, no respetaba el distanciamiento
- Policía dicen que es bravo
- Transporte público, no se sienten seguras, porque la hermana de una niña casi se cae de las gradas y por el distanciamiento, porque pueden robar, se pueden quedarse en el bus, las personas empujan mucho, El hay acoso (se intentó llamar al 153 pero los nervios no permitieron, la gente se hizo de la vista gorda).

*Continuación Recuadro 1 Nudos críticos:*

- Mercado, no gusta porque se queda atascado el ascensor, y gusta porque venden cosas ricas.
- Paradas de buses, no le gusta porque saben empujar, empujan solo para mandar mano, se espera el bus y pueden robar ahí, se acercan personas que intentan vender algo y te acercan el papel de la escopolamina.
- Terminal, intentaron robar y se acercó al guardia y la acompañó hasta mi bus, por ser mujer había más peligro que le roben.
- UPC, una vez les robaron y los policías no hicieron nada.

### 3.3. Entrevistas con representantes de instituciones actores clave

Para contrastar la información de las usuarias, también se identificó las entidades que intervienen y/o deben intervenir para prevenir, atender, proteger y reparar los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género en el espacio público, específicamente en: transporte -tranvía y transporte escolar-calle, parques, mercados, lugar de trabajo en la ciudad de Cuenca. El propósito fue tener un panorama de las instancias en las que se debe implementar, corregir o consolidar protocolos de atención en caso de violencia contra las mujeres, de manera que permitan tener una perspectiva clara de la intervención actual y deseada para definir los protocolos de actuación frente a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público de la ciudad de Cuenca.

Para ello se realizaron entrevistas semiestructuradas con preguntas generadoras, no inductivas (ver Anexo 3. Metodología de entrevistas a actores clave) y participaron personas delegadas de las siguientes instituciones:

**Tabla 3 Detalle de entrevistas**

	Entidad	Fecha
<b>Sistema de Justicia</b>	CNJ – Unidad judicial de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar	21 oct
	Fiscalía – Unidad de Flagrancia	22 oct
<b>GAD Municipal de Cuenca</b>	Dirección de Desarrollo social	22 oct
	Dirección de Gestión de Movilidad	23 oct
<b>Empresas adscritas</b>	EMOV	23 oct
	Tranvía	23 oct
	Guardia Ciudadana	26 oct
	Consejo Seguridad Ciudadana	26 oct
	Consejo Cantonal de Protección de Derechos	26 oct

En estos encuentros se identificó los procedimientos de detección y valoración del caso, los de atención, orientación y registro, y los de coordinación, derivación, acompañamiento y seguimiento en casos de violencia contra las mujeres en los seis espacios priorizados.

El principal hallazgo fue confirmar los nudos críticos identificados por la ciudadanía, con la percepción de las personas delegadas de las instituciones que tienen injerencia en la regulación de los diferentes espacios públicos de la ciudad de Cuenca. Dichos nudos críticos se detallan en cada uno de los protocolos descritos en la siguiente sección.

### 3.4. Proceso participativo de validación de los protocolos

El 11 de febrero de 2021 se mantuvo una primera reunión grupal de análisis de los protocolos. Su objetivo fue: Validar con actores clave los protocolos de actuación frente a casos de violencia y acoso sexual en el espacio público, elaborados con base en la normativa nacional y local, con la participación de personal delegado de las instituciones implicadas, así como con la ciudadanía en general.

**Tabla 4 Participantes en la validación del protocolo de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca**

Institución	Delegado/a
EMOV	Leonardo Morales
Planificación – Dirección de mercados y ferias	Alexandra Altamirano
Consejo de Protección de derechos	Fabian León
Gerente Consorcio Cuatro Ríos - Tranvía	Pedro Moreno
Guardia Ciudadana	Carolina Orellana
ECU 911	Alfredo Medina
Policía Nacional	Byron Manobanda

En esta reunión se revisó el protocolo general de actuación frente a casos de violencia en espacios públicos en Cuenca y, principalmente, se aclaró algunos de los nudos críticos. Se llegó también a compromisos institucionales que se resumen en este documento.

Una vez levantadas las observaciones y sugerencias, se ajustó la información y se efectuó una segunda reunión de trabajo el 1ro de marzo de 2021 en la que se revisó la ruta (flujograma) del protocolo. Para esta revisión se usó la plataforma ‘Jamboard’ de manera que las personas participantes pudieron realizar aportes a la ruta, poniendo ‘post it’ virtuales en el lienzo digital (ver Anexo 4 Lienzo con aportes en el proceso de validación de la ruta).

**Tabla 5 Participantes en la validación de la ruta de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca**

INSTITUCIÓN	DELEGADA (O)
EMOV	Diego Andrade (Dirección de Género)
Planificación – Dirección de mercados y ferias	Christian Patiño; Alexandra Altamirano
Consejo de Protección de derechos	Fabián León
Plan de Uso y Gestión del Suelo	Diana Piedra
Guardia Ciudadana	Carolina Orellana
ECU 911	Coordinador Alfredo Medina
Policía Nacional	Mario Castro Comandante Policía
UNIVIF	Cbop. Cristian Yumbra Secretario UNIVIF
Casa María Amor	Blanca Pacheco

Coligiendo, los protocolos que se presentan a continuación fueron elaborados y revisados de manera participativa, desde las mujeres y niñas usuarias del espacio público, hasta las personas delegadas de instituciones que intervienen y/o tienen injerencia en el espacio público de la ciudad de Cuenca.

## 4. PROTOCOLOS

Todo el trabajo descrito se realizó para elaborar la propuesta de protocolos de actuación para seis casos de violencia y acoso sexual en el espacio público: transporte (tranvía y escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo.

En el proceso se descubrió que las mujeres además demandaban un protocolo para casos de violencia y acoso sexual en plazas y centros comerciales, por lo que también se lo desarrolló y se presenta dentro del paquete de protocolos.

Otra novedad en el desarrollo del presente producto fue que no existe una normativa que regule los casos de violencia y acoso sexual contra mujeres y niñas en el transporte escolar, por lo que, la propuesta que se incluye en este documento va encaminada a mostrar las necesidades de generar dicha normativa para efectivamente garantizar la prevención, atención, protección y reparación en casos de violencia contra las niñas y adolescentes en dicho espacio. En resumen, los protocolos que se elaboraron son los siguientes.

### Ilustración 3 Listado de protocolos elaborados



#### 4.1. Protocolo en calles

Empezamos con el protocolo para calles, pues es el que marca la pauta de los demás protocolos, que se describen más adelante, según sus particularidades.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso	Persona víctima/Terceros	Llama a ECU 911	Respuesta no es inmediata para ninguno de los espacios públicos En el espacio rural la conectividad no es uniforme en todo el sector (es deficiente en muchas áreas) y no se ha especificado formas alternativas de dar alertas en esta área
		Llama a 1800 opción 4 denuncia anónima, línea gratuita de Fiscalía	Se debe contar con nombre de agresor para hacer la denuncia.
		Pone en conocimiento a Guardia ciudadana/agentes civiles EMOV-EP	Hay ausencia de guardia ciudadana en plazas que no son céntricas Falta de sensibilización de la guardia ciudadana para la desnaturalización del acoso. Guardias privados podrían ser un punto de referencia, pero no hay plan de inclusión ni capacitación para hacerlos parte de la ruta de atención
		Poner en conocimiento a Policía del sector	No hay suficientes UPCs en plazas alejadas del centro
Atención de caso en espacio público	Guardia ciudadana de Cuenca/EMOV-EP	Acudir de manera inmediata y oportuna ante una alerta de acoso sexual en espacios públicos	La guardia ciudadana no puede estar de manera permanente en un solo lugar, puesto que son solo 270 personas de la guardia. Sin embargo, es necesario analizar la acción en su complementariedad con el ECU 911 y la Policía Nacional
		Realiza un acercamiento respetuoso con calidez, con la finalidad de evitar la revictimización de la persona	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Coordinar con la Policía Nacional. (a través del 911)	Desde la Guardia Ciudadana no se siente que hay respuesta inmediata desde el 911 a sus requerimientos directos
		Custodia a la víctima	A pesar de que la ordenanza municipal estipula que la guardia ciudadana debe acompañar a la víctima, dentro del Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público, que es de mayor jerarquía que la Ordenanza, se señala que la Guardia Ciudadana no tiene esa competencia. Es decir, la Guardia ciudadana no puede acompañar a la víctima
		Retener a la persona agresora cuando se encuentre en flagrancia y ponerla a disposición de la autoridad competente	
		Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral	No existe un protocolo específico para población LGBTQI+, tampoco para la población en movilidad humana
		Agentes civiles de Tránsito (EMOV-EP) acompañan a víctima a la Junta Cantonal de Protección de Derechos si ella lo requiere	
		Levantar un parte informativo sobre los hechos atendidos.	
		Colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo y auxilio inmediato para garantizar la seguridad ciudadana.	
	ECU 911	Guiar a alertante /víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género	Es necesario analizar la capacidad de respuesta en forma complementaria con todo el sistema de protección
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya al lugar de los hechos de manera inmediata	

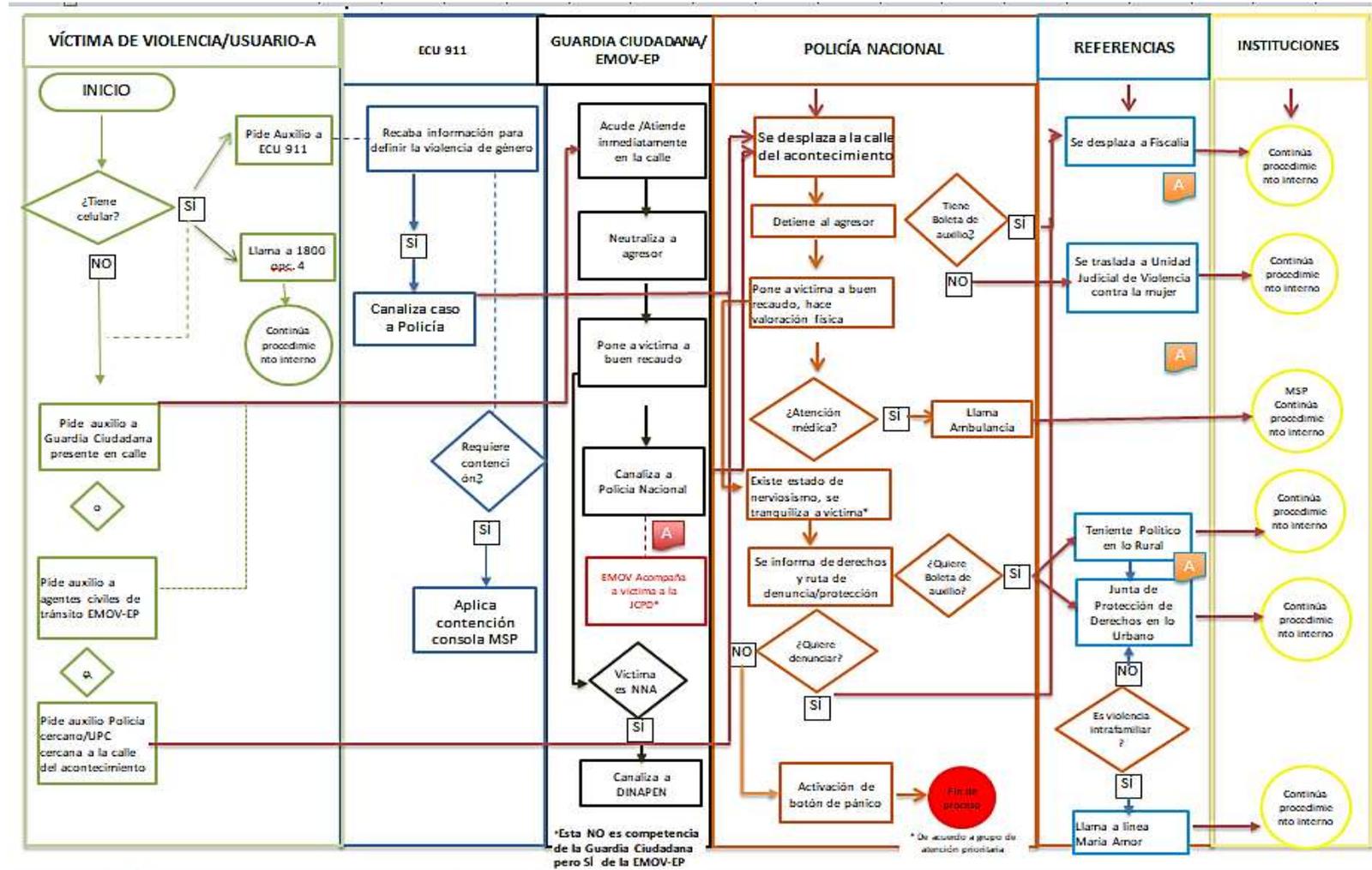
FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	
	Policía Nacional	Acude de manera inmediata al lugar priorizando cuando es violencia de género	No hay suficientes efectivos en la policía para acudir de forma expedita. Atienden a cantones distantes.
		Se neutraliza y detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)	
		Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica	
		Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)	
		Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima	
		Si tiene boleta de auxilio se realiza detención del agresor y se lleva a Fiscalía (Se redacta Parte)	
		Si es por primera vez (existe detenido) se le lleva a la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer	
		Ante llamado y sin detenido se hace una entrevista a la víctima e informa sobre derechos y ruta de atención	
		Si la víctima desea solo boleta de auxilio, medidas de protección inmediatas, se le	Es necesario clarificar a la Policía Nacional la diferencia de procedimientos, pues la víctima tiene la opción de denunciar, de no denunciar o de pedir medidas de protección inmediata. Sin embargo, esto es percibido por la Policía Nacional como duplicación o triplicación de procedimiento.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		traslada ante Tenientes Políticos en lo rural o Junta Cantonal en lo urbano	
		En caso de que la agresión sea de naturaleza intrafamiliar, se activa la línea directa de María Amor, ellas hacen la contención telefónica, analizan gravedad del caso, si es acogimiento se le refiere a casa de acogida emergente.	
		Si la víctima es niño/a se articula con DINAPEN	
		En casos de violencia a población LGBTI se les pregunta el género, como quieren ser tratados y si tienen preferencia de un policía hombre o mujer para este proceso	
		Si la persona está en situación de movilidad humana, no tiene a dónde ir, se articula con 911/DEVIF para llevarlos a casas de acogida	
		Si hay violencia física y quiere denunciar se traslada a agresor la unidad Judicial de violencia o Fiscalía. Y, se activa botón de pánico a la víctima.	
		Víctima no desea medidas de protección ni denunciar. Se procede a activarle botón de pánico <sup>3</sup> como última medida y cierre de atención.	
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediatas y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	

<sup>3</sup> Se trata del denominado **botón** de seguridad. Este sistema, que funciona con el teléfono celular, permite que usted presione una tecla y de inmediato se genere una alerta en la Unidad de Protección Comunitaria (UPC) de su sector, para que miembros de la **Policía** Nacional acudan a atender la emergencia.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
	Violencia contra la Mujer	Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	

Ilustración 4 Flujograma de la ruta Calles



DOCUMENTOS:  
A. Parte policial

SÍMBOLOS	
	Procedimiento interno institucional
	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica un punto en el que se produce una bifurcación en la acción o la toma de una decisión
	Hace referencia al uso de un documento dentro del proceso
	Indica el orden de las acciones
	Indica la conexión de una acción con otra
	Indica la conexión con otros procedimientos

## 4.2. Protocolo en parques

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso	Persona víctima/Terceros	Llama a ECU 911	La falta de iluminación y de cámaras de seguridad dentro de los parques aumenta la peligrosidad
		Llama a 1800 opción 4 denuncia anónima, línea gratuita de la Fiscalía	Se debe contar con nombre de agresor para hacer la denuncia.
		Pone en conocimiento a Guardia ciudadana/ Agente civil de tránsito EMOV-EP	Falta de sensibilización de la guardia ciudadana para la desnaturalización del acoso. No hay vigilancia las 24 horas
		Poner en conocimiento a Policía del sector	No hay espacios fijos para atención, ni para recibir auxilio en delincuencia, menos aún en casos de violencia. La Policía no genera confianza en las mujeres
Atención de caso en espacio público	Guardia ciudadana de Cuenca/ Agentes civiles de tránsito EMOV-EP	Acudir de manera inmediata y oportuna ante una alerta de acoso sexual en espacios públicos	La guardia ciudadana no puede estar de manera permanente en un solo lugar, puesto que son solo 270 personas de la guardia. Esto puede dificultar el acercamiento de la víctima hacia estos representantes. Sin embargo, es necesario analizar la acción en su complementariedad con el ECU 911 y la Policía Nacional
		Realiza un acercamiento respetuoso con calidez, con la finalidad de evitar la revictimización de la persona	
		Coordinar con la Policía Nacional. (a través de radio)	La Guardia Ciudadana siente que no hay respuesta inmediata desde el 911 a sus requerimientos directos
		Custodiar a la víctima en el lugar de los hechos hasta que llegue la autoridad competente	A pesar de que la ordenanza municipal estipula que la guardia ciudadana debe acompañar a la víctima, dentro del Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público, que es de mayor jerarquía que la Ordenanza, se señala que la Guardia Ciudadana no tiene esa competencia, es decir, la guardia ciudadana NO

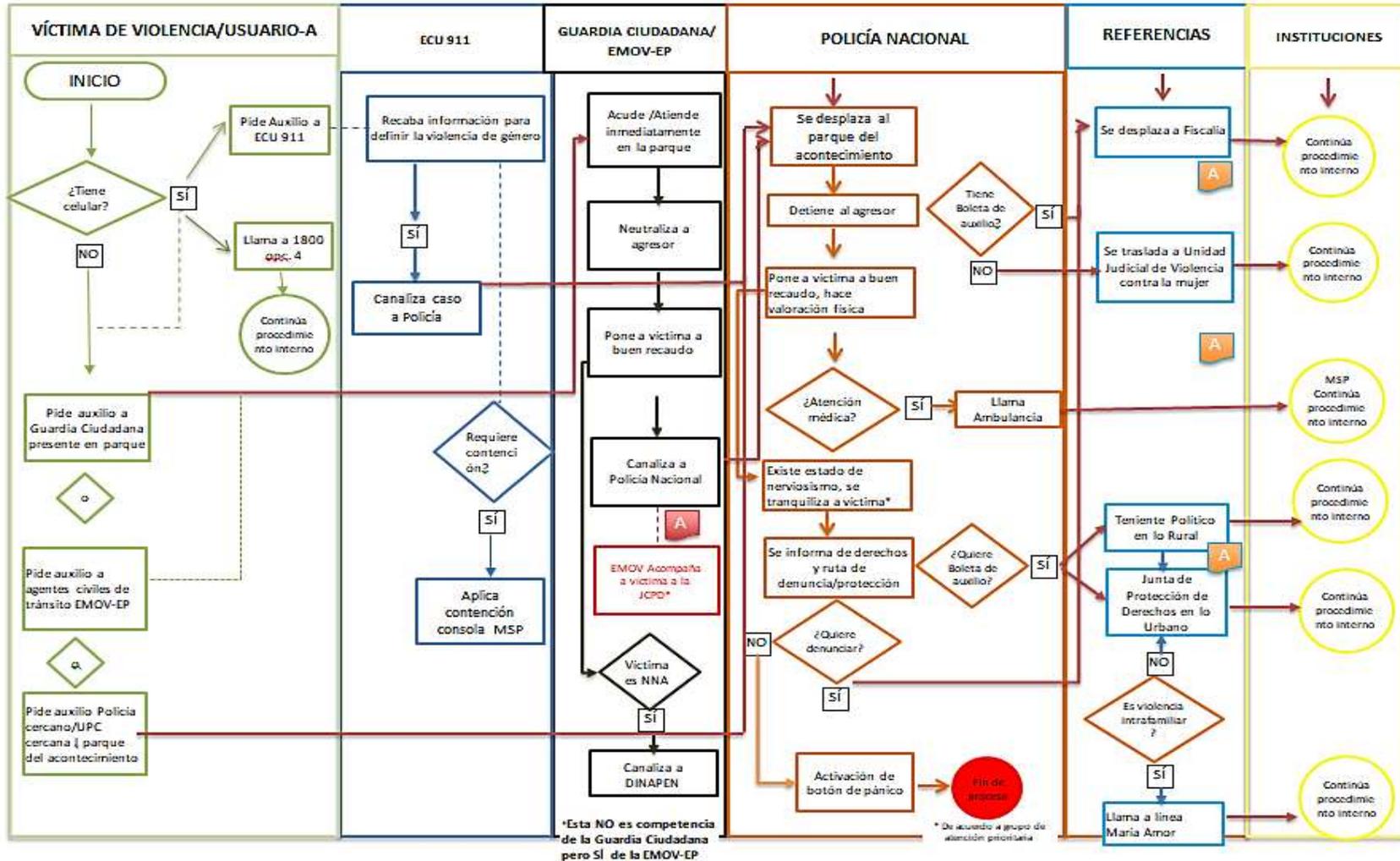
FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
			acompaña a la víctima, sino que únicamente la custodia hasta que llegue la autoridad competente
		Retener a la persona agresora cuando se encuentre en flagrancia y ponerla a disposición de la autoridad competente	
		Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral	No existe un protocolo específico para población LGBTQ+, tampoco para la población en movilidad humana
		Agentes civiles de Tránsito (EMOV-EP) acompañan a víctima a la Junta Cantonal de Protección de Derechos si ella lo requiere	
		Levantar un parte informativo sobre los hechos atendidos.	
		Colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo y auxilio inmediato para garantizar la seguridad ciudadana.	
	ECU 911	Guiar a alertante/víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género	Es necesario analizar la capacidad de respuesta en forma complementaria con todo el sistema de protección
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya a lugar de los hechos de manera inmediata	
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
	Policía Nacional	<p>Acude de manera inmediata al lugar priorizando cuando es violencia de género</p> <p>Se neutraliza y Detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)</p> <p>Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica</p> <p>Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)</p> <p>Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima</p> <p>Si tiene boleta de auxilio y detención del agresor se llevan Fiscalía (Se redacta Parte)</p> <p>Si es por primera vez (existe detenido) se le lleva a la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer</p> <p>Ante llamado y sin detenido se hace una entrevista a la víctima e informa de sus derechos y ruta de atención</p> <p>Si la víctima desea solo boleta de auxilio, medidas de protección inmediatas, se le traslada ante Tenientes Políticos en lo rural o Junta Cantonal en lo urbano</p> <p>Si el caso corresponde a violencia intrafamiliar se activa la línea directa de María Amor, ellas hacen la contención telefónica, analizan gravedad del caso, si es acogimiento se le refiere a casa de acogida emergente.</p> <p>Si la víctima es niño/a se articula con DINAPEN.</p>	<p>No hay suficientes efectivos en la policía para acudir de forma expedita. Atienden a cantones distantes.</p> <p>Es necesario clarificar a la Policía Nacional la diferencia de procedimientos, pues la víctima tiene la opción de denunciar, de no denunciar o de pedir medidas de protección inmediata. Sin embargo, esto es percibido por la Policía Nacional como duplicación o triplicación de procedimiento.</p>

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		En casos de violencia a población LGBTI se les pregunta el género, como quieren ser tratados y si tienen preferencia de un policía hombre o mujer para este proceso	
		Si la persona está en situación de movilidad humana, no tiene a dónde ir, se articula con 911/Devif para llevarlos a casas de acogida	
		Si hay violencia física y quiere denunciar se traslada a agresor la unidad Judicial de violencia o Fiscalía. Se activa botón de pánico a víctima.	
		Víctima no desea medidas de protección ni denunciar, Se procede a activarle botón de pánico <sup>4</sup> como última medida y cierre de atención.	
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediata y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	
		Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	

<sup>4</sup> Se trata del denominado **botón** de seguridad. Este sistema, que funciona con el teléfono celular, permite que usted presione una tecla y de inmediato se genere una alerta en la Unidad de Protección Comunitaria (UPC) de su sector, para que miembros de la **Policía** Nacional acudan a atender la emergencia.

Ilustración 5 Flujograma de la ruta en Parques



DOCUMENTOS:  
A. Parte policial

SÍMBOLOS	
	Procedimiento interno institucional
	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica un punto en el que se produce una bifurcación en la acción o la toma de una decisión
	Hace referencia al uso de un documento dentro del proceso
	Indica el orden de las acciones
	Indica la conexión de una acción con otra
	Indica la conexión con otros procedimientos

### 4.3. Protocolo en mercados y ferias

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso	Comerciantes	Dan la alerta en caso de detectarse violencia basada en género Reportan a la administración	No existe aún primera acogida. Se está articulando con la Junta para la capacitación en este sentido
	Administradores e inspectores	Recibe la alerta desde los comerciantes En caso de ser agresión flagrante, llama al 911	No siempre es efectiva la respuesta de la Policía, se hace acompañamiento hasta que la autoridad se hace presente
	Dirección	Remite al área legal	Respuesta no es inmediata para ninguno de los espacios públicos
	Área legal	Revisa informe y remite a organismo competente: Junta cantonal	En el espacio rural la conectividad no es uniforme, no se ha especificado formas alternativas de dar alertas en esta área
	Persona víctima/Terceros	Llama a ECU 911 Llama a 1800 opción 4 denuncia anónima, línea gratuita Fiscalía Pone en conocimiento a Guardia ciudadana Poner en conocimiento de la Policía del sector	Se debe contar con el nombre del agresor para hacer la denuncia
Atención de caso en mercados y ferias	Guardia ciudadana de Cuenca Agentes civiles de tránsito EMOV- EP	Acudir de manera inmediata y oportuna ante una alerta de acoso sexual en mercados y ferias	La guardia ciudadana no puede estar de manera permanente en un solo lugar, puesto que son solo 270 personas de la guardia. Esto puede dificultar el acercamiento de la víctima hacia estos representantes. Sin embargo, es necesario analizar la acción en su complementariedad con el ECU 911 y la Policía Nacional
		Realizar un acercamiento respetuoso con calidez con la finalidad de evitar la revictimización de la persona	
		Coordinar con la Policía Nacional (a través de radio)	Desde la Guardia Ciudadana no se siente que hay respuesta inmediata desde el 911 a sus requerimientos directos

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Custodiar a la víctima en el lugar de los hechos hasta que llegue la autoridad competente	El Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público, que es de mayor jerarquía que la Ordenanza, se señala que la Guardia Ciudadana no tiene la competencia de acompañar a la víctima hacia las entidades de protección o judicialización, sino que solamente la custodia hasta que llegue la autoridad competente
		Retención de la persona agresora cuando se encuentre en flagrancia y ponerla a disposición de la autoridad competente	
		Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral	No existe un protocolo específico para población LGBTQI+, tampoco para la población en movilidad humana
		<b>Agentes civiles de Tránsito (EMOV-EP)</b> acompañan a víctima a la Junta Cantonal de Protección de Derechos si ella lo requiere	
		Levantar un parte informativo sobre los hechos atendidos.	
		Colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo y auxilio inmediato para garantizar la seguridad ciudadana.	
	ECU 911	Guiar a alertante /víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género	Es necesario analizar la capacidad de respuesta en forma complementaria con todo el sistema de protección
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya a lugar de los hechos de manera inmediata	
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	
		Si la víctima es niño/a se articula con DINAPEN.	
	Policía Nacional	Acude de manera inmediata al lugar priorizando cuando es violencia de género	No hay suficientes efectivos en la policía para acudir de forma expedita. Atienden a cantones distantes.
		Se neutraliza y Detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)	
		Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica	
		Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)	
		Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima	
		Si tiene boleta de auxilio y detención del agresor se llevan Fiscalía (Se redacta Parte)	Es necesario clarificar a la Policía Nacional la diferencia de procedimientos, pues la víctima tiene la opción de denunciar, de no denunciar o de pedir medidas de protección inmediata. Sin embargo, esto es percibido por la Policía Nacional como duplicación o triplicación de procedimiento.
		Si existe un detenido, se le lleva a la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer	
		Ante llamado y sin detenido se hace una entrevista a la víctima e informa de sus derechos y ruta de atención	
		Si la víctima desea solo boleta de auxilio, medidas de protección inmediatas, se le traslada ante Tenientes Políticos en lo rural o Junta Cantonal en lo urbano	
		Si el caso corresponde a violencia intrafamiliar se activa la línea directa de María Amor, ellas hacen la	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		contención telefónica, analizan gravedad del caso, si es acogimiento se le refiere a casa de acogida emergente	
		En casos de violencia a población LGBTI se les pregunta el género, como quieren ser tratados y si tienen preferencia de un policía hombre o mujer para este proceso	
		Si la persona está en situación de movilidad humana, no tiene a dónde ir, se articula con 911/Devif para llevarlos a casa de acogida	
		Si hay violencia física y quiere denunciar se traslada a la víctima y al agresor (por separado) a la unidad Judicial de violencia o Fiscalía	
		Víctima no desea medidas de protección ni denunciar, Se procede a activarle botón de pánico <sup>5</sup> como última medida y cierre de atención.	
	Administración del mercado	Articula con la Junta de Protección de derechos para hacer el seguimiento del Caso	
		Si el agresor es comerciante, se sanciona administrativamente hasta con el retiro del puesto	
	Fundación Mujer y el Niño	Apoyo en salud física y psicológica de presuntas víctimas de violencia	
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediata y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	

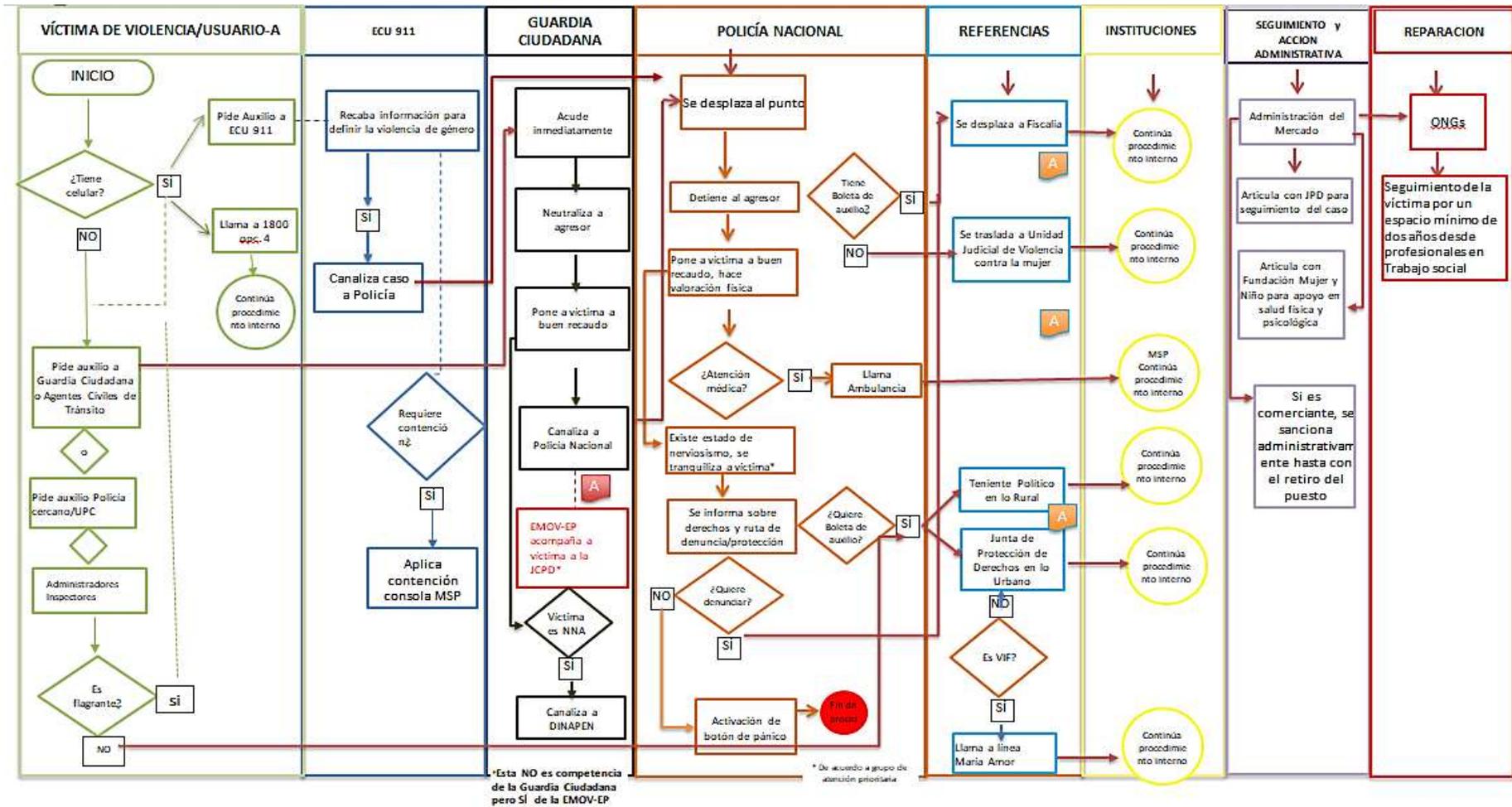
<sup>5</sup> Se trata del denominado **botón** de seguridad. Este sistema, que funciona con el teléfono celular, permite que usted presione una tecla y de inmediato se genere una alerta en la Unidad de Protección Comunitaria (UPC) de su sector, para que miembros de la **Policía** Nacional acudan a atender la emergencia.



FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	
	Junta de Protección de derechos	Hace el seguimiento en caso de judicialización	



Ilustración 6 Flujoograma de la ruta en Mercados y Ferias





DOCUMENTOS:  
A. Parte policial



#### 4.4. Protocolo en plazas y centros comerciales

Si bien el protocolo para plazas y centros comerciales no estaba previsto, es uno de los lugares públicos que las mujeres consultadas en los grupos focales identificaron como recurrentes de visita y permanencia y fueron incluidos en sus consideraciones de necesidad de un protocolo de actuación.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso	Persona víctima/Terceros	Llama a ECU 911	Respuesta no es inmediata para ninguno de los espacios públicos
		Llama a 1800 opción 4 denuncia anónima, línea gratuita de Fiscalía	Se debe contar con nombre de agresor para hacer la denuncia.
		Informa a administración del espacio (centro comercial) para que informe a autoridades	Administraciones no tienen protocolos definidos en casos de violencia hacia las mujeres
		Pone en conocimiento a Guardia ciudadana/EMOV-EP	Hay ausencia de guardia ciudadana en plazas que no son céntricas Falta de sensibilización de la guardia ciudadana para la desnaturalización del acoso.
		Poner en conocimiento a Policía del sector	Guardias privados podrían ser un punto de referencia, pero no hay plan de inclusión ni capacitación para hacerlos parte de la ruta de atención No hay suficientes UPCs en plazas alejadas del centro
Atención de caso en espacio público	Guardia ciudadana de Cuenca/Agentes Civiles de Tránsito EMOV-EP	Acudir de manera inmediata y oportuna ante una alerta de acoso sexual en espacios públicos	La guardia ciudadana no puede estar de manera permanente en un solo lugar, puesto que son solo 270 personas de la guardia. Esto puede dificultar el acercamiento de la víctima hacia estos representantes. Sin embargo, es necesario analizar la acción en su complementariedad con el ECU 911 y la Policía Nacional

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Realiza un acercamiento respetuoso con calidez, con la finalidad de evitar la revictimización de la persona	
		Coordinar con la Policía Nacional. (a través de radio)	Desde la Guardia Ciudadana no se siente que hay respuesta inmediata desde el 911 a sus requerimientos directos
		Custodiar a la víctima en el lugar de los hechos hasta que llegue la autoridad competente	El Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público, que es de mayor jerarquía que la Ordenanza, se señala que la Guardia Ciudadana no tiene la competencia de acompañar a la víctima a obtener las medidas de protección o a realizar una denuncia. Por otro lado, esa competencia se ha estipulado para los agentes civiles de tránsito de la EMOV-EP
		Retención de la persona agresora cuando se encuentre en flagrancia y ponerla a disposición de la autoridad competente	
		Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral	No existe un protocolo específico para población LGBTIQ+, tampoco para la población en movilidad humana
		Agentes civiles de Tránsito (EMOV-EP) acompañan a víctima a la Junta Cantonal de Protección de Derechos si ella lo requiere.	
		Levantar un parte informativo sobre los hechos atendidos.	
		Colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo y auxilio inmediato para garantizar la seguridad ciudadana.	

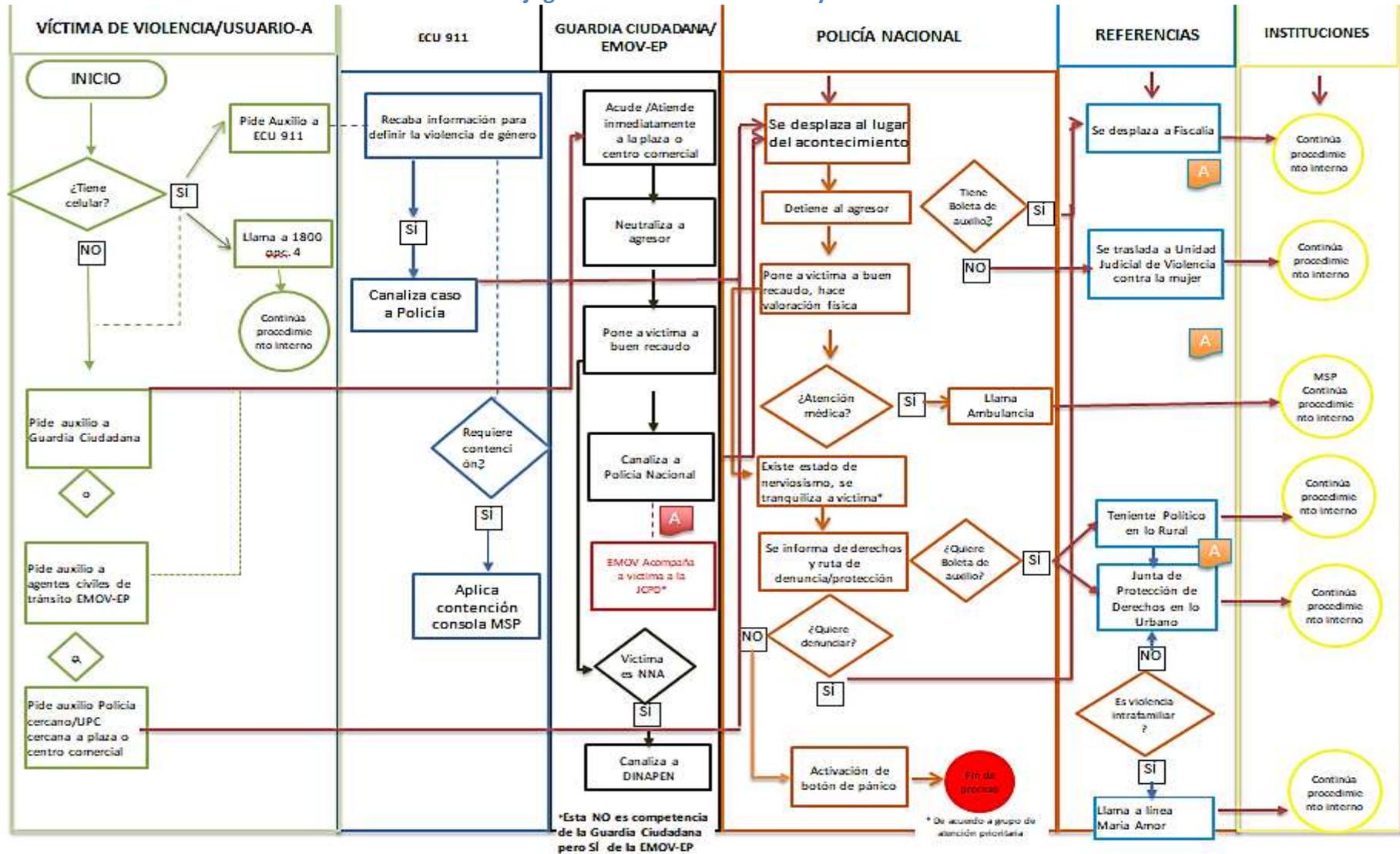
FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
	ECU 911	Guiar a alertante /víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género	Es necesario analizar la capacidad de respuesta en forma complementaria con todo el sistema de protección
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya a lugar de los hechos de manera inmediata	
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	
	Policía Nacional	Acude de manera inmediata al lugar priorizando cuando es violencia de género	No hay suficientes efectivos en la policía para acudir de forma expedita. Atienden a cantones distantes.
		Se neutraliza y Detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)	
		Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica	
		Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)	
		Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima	
		Si tiene boleta de auxilio y detención del agresor se llevan Fiscalía (Se redacta Parte)	Es necesario clarificar a la Policía Nacional la diferencia de procedimientos, pues la víctima tiene la opción de denunciar, de no denunciar o de pedir medidas de protección inmediata. Sin embargo, esto es percibido
		Si es por primera vez (existe detenido) se le lleva a la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Ante llamado y sin detenido se hace una entrevista a la víctima e informa de sus derechos y ruta de atención	por la Policía Nacional como duplicación o triplicación de procedimiento.
		Si la víctima desea solo boleta de auxilio, medidas de protección inmediatas, se le traslada ante Tenientes Políticos en lo rural o Junta Cantonal en lo urbano	
		Si el caso corresponde a violencia intrafamiliar se activa la línea directa de María Amor, ellas hacen la contención telefónica, analizan gravedad del caso, si es acogimiento se le refiere a casa de acogida emergente.	
		Si la víctima es niño/a se articula con DINAPEN	
		En casos de violencia a población LGBTI se les pregunta el género, como quieren ser tratados y si tienen preferencia de un policía hombre o mujer para este proceso	
		Si la persona está en situación de movilidad humana, no tiene a dónde ir, se articula con 911/Devif para llevarlos a casas de acogida	
		Si hay violencia física y quiere denunciar se traslada a agresor la unidad Judicial de violencia o Fiscalía. Se activa botón de pánico a la víctima.	
		Víctima no desea medidas de protección ni denunciar, Se procede a activarle botón de	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		pánico <sup>6</sup> como última medida y cierre de atención.	
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediata y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	
		Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	

<sup>6</sup> Se trata del denominado **botón** de seguridad. Este sistema, que funciona con el teléfono celular, permite que usted presione una tecla y de inmediato se genere una alerta en la Unidad de Protección Comunitaria (UPC) de su sector, para que miembros de la **Policía** Nacional acudan a atender la emergencia.

Ilustración 7 Flujo de la ruta en Plazas y Centros comerciales



DOCUMENTOS:  
A. Parte informativo policial

SÍMBOLOS	
	Procedimiento interno institucional
	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica un punto en el que se produce una bifurcación en la acción o la toma de una decisión
	Hace referencia al uso de un documento dentro del proceso
	Indica el orden de las acciones
	Indica la conexión de una acción con otra
	Indica la conexión con otros procedimientos

#### 4.5. Protocolo en transporte público/tranvía

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso	Persona víctima/Terceros	Llama a ECU 911	Respuesta no es inmediata para ninguno de los espacios públicos En el espacio rural la conectividad no es uniforme, no se ha especificado formas alternativas de dar alertas en esta área
		Llama a 1800 opción 4 denuncia anónima	Se debe contar con el nombre del agresor para hacer la denuncia
		Llama al 157 (denuncias y peticiones de auxilio)	
		Usa la aplicación de celular para dar la alerta	Aplicación en desarrollo, aún no operativa Zona rural tiene escasa conectividad. La persona debe contar con un teléfono inteligente con datos
		Pone en conocimiento a EMOV	
	Poner en conocimiento a Policía del sector	UPCs no están en todas las zonas	
	Unidades de transporte/conductores	Activa el botón de pánico obligatorio en cada unidad Presta auxilio a la víctima (de lo contrario será sancionado)	Hay proceso de sensibilización y capacitación a operadores de transporte que aún no está finalizado
Atención de caso en espacio público	Unidad especializada de agentes civiles (EMOV-EP)	Acude al llamado de auxilio, detiene al tranvía, neutraliza al agresor y lo retiene hasta ponerle a órdenes de las autoridades competentes  a) coordina la denuncia mediante el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a la autoridad competente.	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		<p><b>b)</b> Permanecer con la víctima en el espacio público, hasta que lleguen las autoridades competentes y puedan tomar el procedimiento correspondiente.</p> <p><b>c)</b> Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral.</p> <p><b>d)</b> acompañara la victima a la Junta Cantonal de Protección de derechos para obtener medidas de protección</p>	
	Guardia ciudadana de Cuenca	<p>Acudir de manera inmediata y oportuna ante una alerta de acoso sexual en espacios públicos</p> <p>Realizar un acercamiento respetuoso con calidez con la finalidad de evitar la revictimización de la persona</p> <p>Coordinar con la Policía Nacional. (a través de radio)</p> <p>Custodiar a la víctima en el lugar de los hechos hasta que llegue la autoridad competente</p>	<p>La guardia ciudadana no puede estar de manera permanente en un solo lugar, puesto que son solo 270 personas de la guardia. Esto puede dificultar el acercamiento de la víctima hacia estos representantes. Sin embargo, es necesario analizar la acción en su complementariedad con el ECU 911 y la Policía Nacional</p> <p>Se lleva un proceso de capacitación y sensibilización en el tema en la Guardia Ciudadana. Está en construcción el Protocolo de actuación para estos casos junto con la Casa María Amor.</p> <p>Desde la Guardia Ciudadana no se siente que hay respuesta inmediata desde el 911 a sus requerimientos directos</p> <p>A pesar de que la ordenanza municipal estipula que la guardia ciudadana debe acompañar a la víctima,</p>

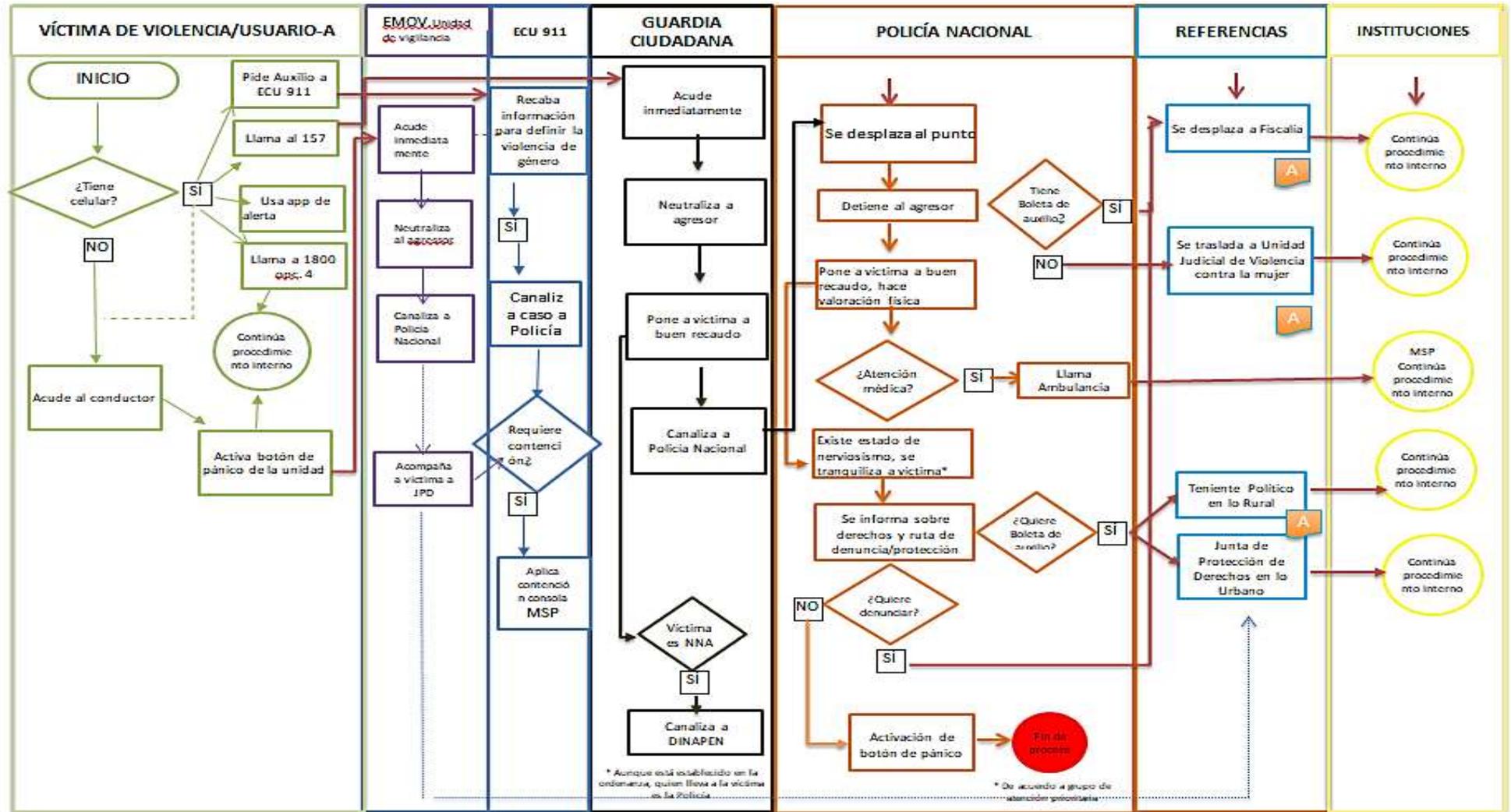
FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
			dentro del Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público, que es de mayor jerarquía que la Ordenanza, se señala que la Guardia Ciudadana no tiene esa competencia
		Retención de la persona agresora cuando se encuentre en flagrancia y ponerla a disposición de la autoridad competente	
		Informar a las víctimas acerca de las entidades que brindan atención integral	No existe un protocolo específico para población LGBTIQ+, tampoco para la población en movilidad humana
		Levantar un parte informativo sobre los hechos atendidos.	
		Colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo y auxilio inmediato para garantizar la seguridad ciudadana.	
	ECU 911	Guiar a alertante/víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género	Es necesario analizar la capacidad de respuesta en forma complementaria con todo el sistema de protección
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya a lugar de los hechos de manera inmediata	
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	
	Policía Nacional	Acude de manera inmediata al lugar priorizando cuando es violencia de género	No hay suficientes efectivos en la policía para acudir de forma expedita. Atienden a cantones distantes.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Se neutraliza y Detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)	
		Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica	
		Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)	
		Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima	
		Si tiene boleta de auxilio y detención del agresor se llevan Fiscalía (Se redacta Parte)	Es necesario clarificar a la Policía Nacional la diferencia de procedimientos, pues la víctima tiene la opción de denunciar, de no denunciar o de pedir medidas de protección inmediata. Sin embargo, esto es percibido por la Policía Nacional como duplicación o triplicación de procedimiento.
		Si existe detenido se le lleva a la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer	
		Ante llamado y sin detenido se hace una entrevista a la víctima e informa de sus derechos y ruta de atención	
		Si la víctima desea solo boleta de auxilio, medidas de protección inmediatas, se le traslada ante Tenientes Políticos en lo rural o Junta Cantonal en lo urbano	
		Si el caso corresponde a violencia intrafamiliar se activa la línea directa de María Amor, ellas hacen la contención telefónica, analizan gravedad del caso, si es acogimiento se le refiere a casa de acogida emergente.	
		Si la víctima es niño/a se articula con DINAPEN	
		En casos de violencia a población LGBTI se les pregunta el género, como quieren ser tratados y si tienen preferencia de un policía hombre o mujer para este proceso	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
		Si la persona está en situación de movilidad humana, no tiene a dónde ir, se articula con 911/Devif para llevarlos a casas de acogida	
		Si hay violencia física y quiere denunciar se traslada al agresor a la unidad Judicial de violencia o Fiscalía	
		Víctima no desea medidas de protección ni denunciar, se procede a activarle botón de pánico <sup>7</sup> como última medida y cierre de atención.	
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediata y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	
	Abogado de la unidad especializada	Acompaña y motiva a la víctima para que presente la denuncia Redirecciona los casos de acuerdo con la tipificación La presenta de oficio si tiene conocimiento del delito Contravención: a unidad de violencia del juzgado, donde se da primera acogida Delito: fiscalía	

<sup>7</sup> Se trata del denominado **botón** de seguridad. Este sistema, que funciona con el teléfono celular, permite que usted presione una tecla y de inmediato se genere una alerta en la Unidad de Protección Comunitaria (UPC) de su sector, para que miembros de la **Policía** Nacional acudan a atender la emergencia.

Ilustración 8 Flujoograma de la ruta en Transporte público/tranvía



DOCUMENTOS:  
 A. Parte informativo policial

SÍMBOLOS	
	Procedimiento interno institucional
	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica un punto en el que se produce una bifurcación en la acción o la toma de una decisión
	Hace referencia al uso de un documento dentro del proceso
	Indica el orden de las acciones
	Indica la conexión de una acción con otra
	Indica la conexión con otros procedimientos

#### 4.6. Propuesta de la necesidad de normativa para generar el protocolo de actuación en transporte escolar

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Detección/reporte de caso.	Persona víctima/Terceros	Pone en conocimiento a conductor/a de la unidad de transporte	No existen protocolos de actuación dentro del transporte escolar, conductores no cuentan con formación para atención a estos casos en sus unidades. Las unidades deberían contar con cámaras Es necesario establecer una línea específica de alerta y denuncia en caso de que el agresor sea el conductor. El DECE tendría la capacidad de designar una persona que acompañe el recorrido escolar
		Informa al personal del DECE o autoridad educativa	Esto solo se puede hacer una vez que la unidad haya llegado al establecimiento educativo, no se cuenta con medios o canales para reportar el caso durante el trayecto.
		Comunica a padre/madre, tutor/a, profesor/a.	Todos los actores deben estar previamente informados y capacitados para activar el protocolo
		Llama al 911	En caso de violación flagrante: Se aplica como todo caso que se deriva a emergencias. No existe normativa o protocolo que señale si una vez que se llama al 911 la unidad debe parar en medio de su recorrido o llegar a la unidad educativa o un lugar de referencia para que el caso sea atendido por la Policía Nacional
	Unidades de transporte/conductores	Informa al personal del DECE o autoridad educativa	No existen medios ni canales para realización de esta acción
		Llama al 911	En caso de violación flagrante: Se aplica como todo caso que se deriva a emergencias. No existe

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
			normativa o protocolo que señale si una vez que se llama al 911 la unidad debe parar en medio de su recorrido o llegar a la unidad educativa o un lugar de referencia para que el caso sea atendido por la Policía Nacional
Atención del Caso	ECU 911	Guiar a alertante/víctima para recabar información que permita definir si es caso de violencia de género.	
		Canalizar a Policía Nacional para que vaya a lugar de los hechos de manera inmediata	
		Tranquilizar a la víctima e indagar la menor cantidad de datos, solamente tratar de ubicar la dirección en caso de que no se pueda obtener en la geo referenciación	
		Se aplica procedimiento de contención. Se cuenta con personal del MSP en consola, que cuenta con psicólogos	
	Policía Nacional	Acude de manera inmediata y preferente al lugar priorizando cuando es violencia de género a niños/as y adolescentes.	
		Se neutraliza y detiene al agresor (se usa la fuerza de ser necesario)	
		Pone a víctima a buen recaudo y se hace valoración física y psicológica	
		Si requiere atención médica se llama por radio a paramédicos/ambulancia (tanto para víctima como para agresor)	
		Si existe estado de nerviosismo se tranquiliza a la víctima	
		Se articula con DINAPEN	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
	DECE	Comunicar a un familiar o tutor/a de NNA víctimas	
		Informar sobre las medidas que tomará el sistema educativo y sobre proceso de acompañamiento	
		En caso de que el presunto agresor o agresora sea parte del grupo de estudiantes, se debe informar a la familia sobre lo sucedido y sobre el proceso y medidas que se pretenden llevar a cabo.	
		El personal del DECE debe elaborar el informe del hecho de violencia utilizando el Anexo dispuesto por las autoridades	
		Seguimiento según protocolo establecido por Ministerio de Educación (MEC).	
	Autoridad de institución educativa	Si hay evidencia de delito, la autoridad institucional deberá acudir de forma inmediata (en menos de 24 horas) a la Fiscalía para efectuar la denuncia, adjuntando una copia del informe del hecho realizado por el personal del DECE	
		La autoridad educativa debe, a su vez, poner el caso en conocimiento de la Dirección Distrital de Educación, adjuntando una copia de la denuncia en Fiscalía y del informe del hecho de violencia elaborado por el personal del DECE	
	Dirección Distrital	Conformación de la Junta Distrital de Resolución de conflictos para actuación en base a competencias y obligaciones	
	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Procedimiento Judicial	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediata y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	
	Abogado de la unidad especializada	Acompaña y motiva a la víctima para que presente la denuncia Redirecciona los casos de acuerdo con la tipificación La presenta de oficio si tiene conocimiento del delito Contravención: a unidad de violencia del juzgado, donde se da primera acogida Delito: fiscalía	
	Reparación	Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	

**Nota:** Protocolo basado en “Protocolos de actuación frente a Situaciones de Violencia detectadas o cometidas en el sistema educativo”, del Ministerio de Educación. Edición 2017.

#### 4.7. Protocolo en espacios de trabajo

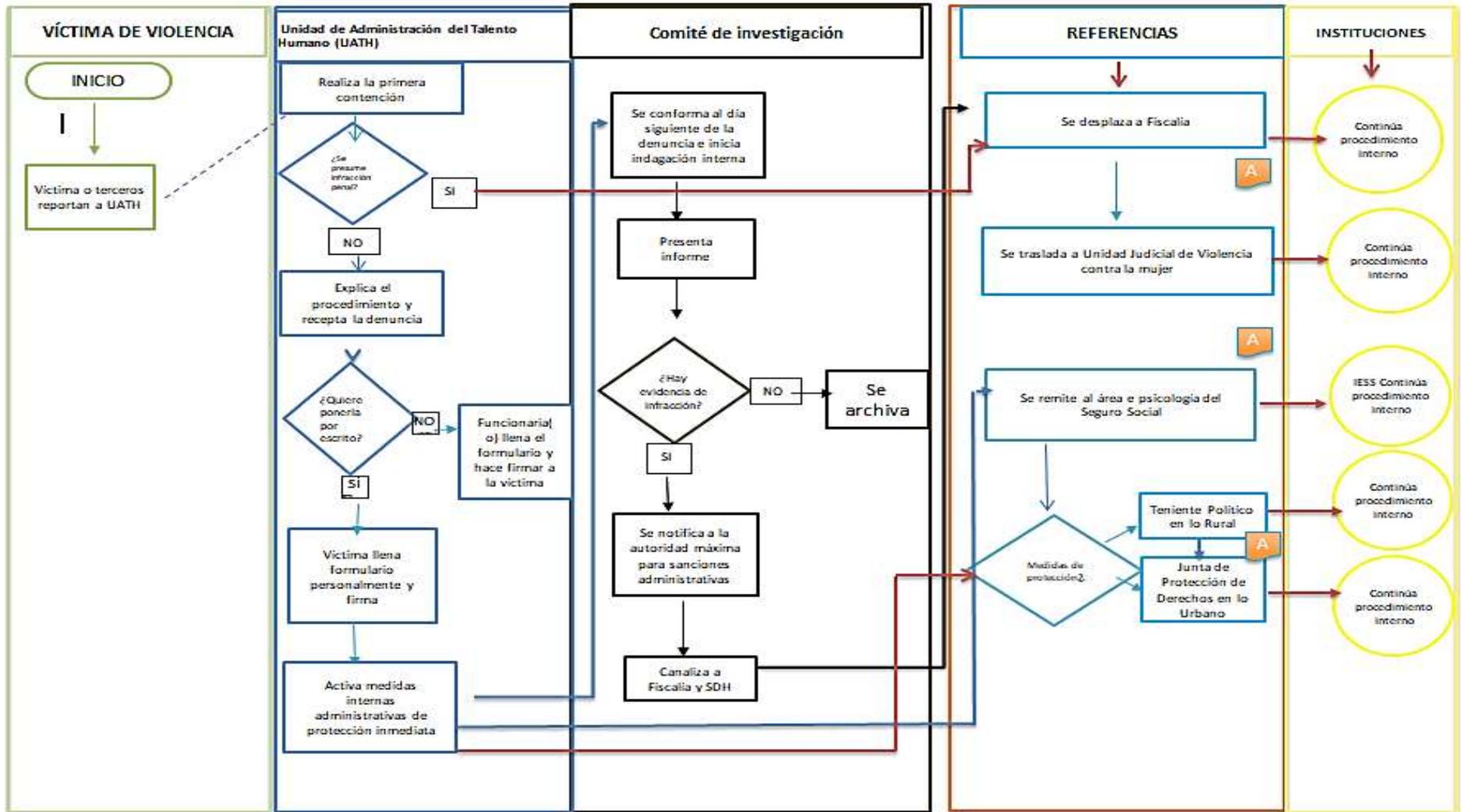
El protocolo de actuación en casos de violencia y acoso sexual en espacio de trabajo tiene otra dinámica a las anteriores que se da en espacio público abierto, sin embargo, este protocolo se pudo establecer, pues en el país existe tanto una normativa actualizada que regula la violencia contra la mujer en este ámbito, así como propuestas locales para su regulación y sanción.

FASE	ACTORES	FUNCIÓN	NUDOS CRÍTICOS
Prevención	Unidad de Administración del Talento Humano -UATH - (o quien haga sus veces)	Encargada directa de la implementación del protocolo. Encargada de planificar e implementar al menos dos veces al año, procesos de sensibilización orientados a reconocer la problemática y desnaturalizar comportamientos y actitudes que constituyen expresiones de violencia basada en género contra las mujeres.	Instituciones que no cuentan con esta dependencia específica en el sector privado
Detección/reporte de caso	Persona víctima/Terceros	Reportan mediante correo electrónico, una extensión telefónica y/o de forma presencial a la unidad de talento humano, aplicaciones de mensajería telefónica.	Cada institución está encargada de detallar este procedimiento según sus especificidades
		Pone la denuncia en la UATH de forma verbal o escrita.	
		En caso de denuncia escrita deberá llenar un formulario en el que relate los hechos e incluya la información de la presunta víctima y del presunto agresor.	En caso de que la denuncia sea realizada por terceros, no se refiere la necesidad de contar con los datos de esta persona pues siempre es obligatoria la firma de la presunta víctima para dar paso al trámite
		En aquellos casos en los que la denuncia sea verbal, quien la recepte deberá llenar el respectivo formulario, el que será firmado por quien denuncia	
		En aquellos casos en los que la presunta víctima no pueda firmar, una o un testigo firmará por ella	

Denuncia	Unidad de Administración del Talento Humano -UATH - (o quien haga sus veces)	Realiza la primera contención mediante apoyo y escucha empática	No existen los mecanismos de capacitación para realizar esta primera contención
		Receptan las denuncias, explican el procedimiento, entregan el formulario para que quien reporta llene la denuncia o la llena en su lugar. Se asegura que el formulario sea firmado por la denunciante.	No contempla acciones en caso de delito flagrante, donde se requiera intervención inmediata de la policía
		Se solicitará, de ser posible, a la presunta víctima dotar de cualquier evidencia documental, informar sobre testigos, entre otros elementos que puedan aportar al análisis del caso.	Solicitar pruebas a la víctima puede ser revictimizante
		Remitir a la entidad de Seguridad social para atención psicológica a denunciante y denunciado.	
		Activar las medidas internas administrativas de protección, inmediatas y provisionales: separación física, prohibición de comunicación del presunto agresor y de acercarse.	No se menciona la forma de constancia de estas medidas para asegurar su cumplimiento.
		Si hay presunción de infracción penal, deriva inmediatamente a Fiscalía	
Atención de caso	Comité de Investigación	Se conforma en el siguiente día hábil de la recepción de la denuncia	Dilación de procesos: en total significan 17 días hábiles asumiendo agilidad administrativa
		Realiza la indagación de los hechos en un plazo no mayor a 15 (quince) días, y entregará un informe con los resultados.	Los plazos son excesivos para un proceso que requiere acción expedita.
		Aprobar o archivar el informe en un plazo de dos días	La conformación mínima del Comité de investigación no está definida en el protocolo, tanto en lo que se refiere al número de integrantes como a tipo de representación, por lo que queda a criterio de cada institución

Ilustración 9 Flujograma de la ruta en espacio de trabajo

		Notificar a la Autoridad máxima de la institución el contenido del informe para aplicar las sanciones administrativas de ser el caso	Sería necesario infracción y delito, la infracción sería tratada por la vía administrativa y el delito pasaría a fiscalía con denuncia
		Si presume o evidencia delito con elementos de convicción deriva en un plazo de 8 días a la Fiscalía General del Estado y la Secretaría de Derechos Humanos	No está clara cuál es la función de la Secretaría de Derechos Humanos en este proceso ni a qué instancia específica debería remitirse el caso. No se establece diferencias en casos de contravención La derivación a Fiscalía debería ser inmediata
Procedimiento Judicial	Unidades Judiciales	Se activa protocolo interno de Unidades	
	Unidad Especializada de Violencia contra la Mujer	Ejecuta medidas de protección y seguimiento inmediato y medidas judiciales de protección determinadas por el Juez	
		Mecanismos para la reparación integral. La autoridad judicial competente ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial causado.	
	UATH	En el caso de que la máxima autoridad disponga Procedimiento de Sumario Administrativo, presentará la solicitud de inicio del Sumario Administrativo al Ministerio del Trabajo, y se realizará el proceso según la norma vigente.	
Medidas de protección inmediatas	Junta cantonal de Protección de Derechos (sector urbano), Tenencias Políticas (sector rural)	Emite las medidas de protección pertinentes según el caso en el evento de que la denunciante lo requiera	



DOCUMENTOS:  
A. Parte informativo policial

SÍMBOLOS	
	Procedimiento interno institucional
	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica un punto en el que se produce una bifurcación en la acción o la toma de una decisión
	Hace referencia al uso de un documento dentro del proceso
	Indica el orden de las acciones
	Indica la conexión de una acción con otra
	Indica la conexión con otros procedimientos

#### 4.8. Nudos críticos y compromisos institucionales

##### 4.8.1 Nudos críticos:

GUARDIA CIUDADANA	POLICÍA	CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	MERCADOS	ECU 911
No hay suficientes herramientas para realizar la primera contención a las víctimas para evitar la revictimización.	Debido a que las personas no confían en el parte generado por la policía, se acerca también directamente a la Fiscalía. Esto ocasiona que se dupliquen los procesos.	En la Secretaría de Derechos humanos debe asentarse la línea de acción para evitar la duplicación y que las medidas administrativas puedan tener un sentido más amplio e integral	No existe coordinación directa entre instituciones para no perder segundos valiosos y evitar la revictimización.	Desde la Guardia Ciudadana refirieron que ha habido casos en que la atención es más ágil cuando la llamada proviene de un ciudadano o ciudadana que cuando la realiza la Guardia Ciudadana. EL ECU 911 se compromete a revisar ese caso particular referido
No se ha trabajado autocuidado para las personas que conforman la Guardia Ciudadana desde el GAD	Como departamento de DEVIF dicen tener capacitaciones, sin embargo, esta se centra en los casos de violencia dentro del espacio intrafamiliar y no se enuncia los casos de violencia de género en el espacio público	No existe protocolizada la atención para población LGBTIQ+. Estos casos tendrían que remitirse a la Defensoría del Pueblo.	Es necesario unificar protocolos y socializarlo. La dirección de mercados se compromete a llevar a cabo este proceso a los y las comerciantes para que sean correctamente aplicados.	Es complejo ubicar a la víctima si se mueve del lugar, pero ella puede no tener otra alternativa para salvar su vida.
No hay protocolo enfocado directamente a niños y niñas. Las capacitaciones han sido generalizadas sobre violencia basada en género y desde allí se ha hecho el abordaje general.	En cuanto a atención a población LGBTIQ+ dicen tener la capacitación adecuada, sin embargo, refieren no tener casos de este tipo.			Las cámaras del Consejo de Seguridad Ciudadana están fuera de la plataforma. Para montar estas cámaras en las salas del 911 se requiere de una decisión del Consejo Debido a la pandemia, las ambulancias disponibles son insuficientes

#### 4.8.2 Compromisos institucionales:

GUARDIA CIUDADANA	POLICÍA	CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	MERCADOS	ECU 911	EMOV
Se necesita tener herramientas para realizar la primera contención a las víctimas para evitar la revictimización. Coordinarán con el Consejo de Protección y organizaciones sociales para contar con estas	DINAPEN cumple con las capacitaciones para los casos que involucren niños o niñas	El Ministerio rector es la Secretaria de Derechos Humanos, y está elaborando un sistema de referencia y contrarreferencia en un sistema interconectado.	Se colaborará en la coordinación directa entre instituciones para crear conexión por radio y generar fichas inmediatas en casos de violencia basada en género en los mercados	EL ECU 911 se compromete a revisar el caso particular referido desde la Guardia Ciudadana sobre le demora en la respuesta de emergencia hacia esa institución	La EMOV cuenta con unidades y cámaras en la mayor parte del cantón, y es la que más rápido puede responder en caso de violencia hacia las mujeres, por lo cual se compromete a colaborar en esta acción cuando la guardia ciudadana o la Policía no puedan acudir inmediatamente.
Se trabajará en redes complementarias para hacer más afectiva la actuación de la Guardia Ciudadana: red de denuncia y red de protección que se puede trabajar con la Casa María Amor		Se está trabajando en el Registro Único de Violencia contra las mujeres, recogiendo la experiencia de España y Colombia.	La dirección de mercados se compromete a unificar protocolos y socializarlos a los y las comerciantes para que sean correctamente aplicados.	Se propondrá la activación de las cámaras in situ del lugar donde se genera la denuncia para aumentar la percepción de seguridad de la persona que ha	

GUARDIA CIUDADANA	POLICÍA	CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	MERCADOS	ECU 911	EMOV
				llamado hasta que el ECU911 pueda recabar la información	
Se comprometen a enfocar más las capacitaciones en los temas de niñez y adolescencia, movilidad humana y LGBTIQ+		Socializar los protocolos específicos y completos con los que se cuenta para la atención a niños, niñas y adolescentes.	Los mercados cuentan con cámara de video vigilancia, las cuales ponen a las órdenes para hacer efectiva la acción y la protección en casos de violencia.	Desde el 911 pedirán a la persona que realiza la llamada de auxilio que retroalimente informando si es que ha cambiado de ubicación y poder llegar a ella	
				Se ha hecho ya el requerimiento para contar con cuatro ambulancias adicionales	

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

- El presente documento que describe la metodología y los protocolos elaborados ha alcanzado el objetivo previsto, de manera que es un instrumento de política pública que da claridad al personal de las instituciones actores clave, así como a la ciudadanía en general, sobre la forma de actuar frente a casos de violencia y acoso en el espacio público de la ciudad de Cuenca.
- Cada ruta, graficada a manera de flujograma, permite la visualización de los protocolos y ordena los pasos que usuarias y personal que regula el espacio público deben seguir para atender, proteger y en lo que cabe, reparar a las víctimas de violencia en el espacio público de Cuenca.
- Las matrices de los protocolos describen las actividades que deberán realizar las diferentes instituciones, actores clave, en caso de violencia en el espacio público de Cuenca, así como también los nudos críticos mencionados por las mujeres y niñas usuarias. También se ha destinado un apartado para identificar acuerdos institucionales y nudos críticos, en donde existen vacíos en la normativa, de manera que la identificación de dichos nudos críticos permite trazar caminos para su resolución y marcar una hoja de ruta que unifique esfuerzos interinstitucionales para ello.
- Los protocolos y rutas aquí presentados fueron elaborados por personal especialista en el abordaje de violencia en el espacio público y ha contado con los comentarios y observaciones de los puntos focales del Municipio de Cuenca y de ONU Mujeres, pero sobre todo su construcción fue participativa, pues prestó atención a las demandas de las mujeres y niñas usuarias del espacio público y logró plasmarlas en rutas que obedecen a la normativa actualizada y a los mandatos institucionales de los diferentes actores clave, quienes las validaron, de manera que la presente propuesta permite tomar acción para prevenir y erradicar la violencia en el espacio público de la ciudad de Cuenca.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- CEDAW (1992). La violencia contra la mujer 11 período de sesiones (29/01/1992). Recomendación General No. 19.  
[http://www.campoalgodonero.org.mx/sites/default/files/documentos/Recomendacion%20No-\\_19-\\_La\\_violencia\\_contra\\_la\\_mujer-.pdf](http://www.campoalgodonero.org.mx/sites/default/files/documentos/Recomendacion%20No-_19-_La_violencia_contra_la_mujer-.pdf)
- CIDH Acceso a la información, violencia contra las mujeres y la administración de justicia en las Américas
- Consejo Nacional para la igualdad de Género (2017).
- Consejo Nacional para la Igualdad de Género (2014). La violencia de género contra las mujeres en el Ecuador. Quito.
- INEC (2018) Manual del Encuestador de la Encuesta Nacional de Empleo, ENEMDU-2018.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI (2017). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2016-ENDIREH. Guía de autocuidado para tu seguridad emocional. México.
- OMS (2017) Violencia contra la mujer
- ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado 05 2014, de Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- ONU. (1995). Declaración y Plataforma de Acción de Beijing. Recuperado 05 2014, de Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>
- UNICEF, UNFPA, UNDP, UN Women. (2003). Gender Equality. UN Coherence and you. Recuperado el 03 de 2019, de E-learning course. <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=V&sortkey=&sortorder=asc>

### Normativa nacional

- Código Orgánico Integral Penal. Registro Oficial No. 180. Quito, Ecuador. 10 de febrero de 2014.
- Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. Registro Oficial No. 175 Quito, Ecuador. 5 de febrero de 2018.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1 Sistematización de revisión de la normativa local que regula espacio público en Cuenca

Descripción: Tipo (protocolo, ordenanza, resolución etc.): Fecha; Fecha de expedición: Área (salud, educación, etc.); Espacio regulado (Transporte (tranvía y transporte escolar), calle, parques, mercados, lugar de trabajo, instituciones, hogar, etc)

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolos para la gestión judicial, actuación y valoración pericial en la sustanciación y juzgamiento del delito de femicidio y hechos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar	Resolución 072-2018	Consejo de la Judicatura	2/7/2018	Judicial	Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.	Unidades judiciales competentes para conocer y sustanciar las infracciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar y femicidio	Sustento normativo y disposiciones organizacionales para la labor de las unidades de violencia. Descripción de los conceptos fundamentales de violencia de género. Gestión y atención en las unidades judiciales competentes en violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar. Descripción de procedimientos judiciales para tratar y resolver los hechos y actos de violencia que se sustentan en las unidades judiciales. Gestión técnica y valoración pericial médica, psicológica y de trabajo social.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Restablecer la modalidad de llamada en el turno de madrugada en flagrancia y priorizar la modalidad de videoaudiencias durante la vigencia de la emergencia sanitaria a nivel nacional	RESOLUCIÓN 074-2020	Consejo de la Judicatura	4/7/2020	Judicial	Dirección General, las Direcciones Nacionales de: Gestión Procesal, Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC's, Comunicación Social y de las Direcciones Provinciales del Consejo de la Judicatura	Unidades judiciales con competencia en infracciones flagrantes especializadas, y en las no especializadas y multicompetentes	Restablecer la atención habitual en las unidades judiciales con competencia en infracciones flagrantes especializadas, y en las no especializadas y multicompetentes Priorizar la realización de videoaudiencias en las circunscripciones territoriales donde se cuente con la factibilidad técnica y tecnológica
Ruta de actuación frente a situaciones de violencia sexual detectadas o cometidas en el Sistema Educativo	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Institución educativa, familias establecimientos de salud, fiscalía, dirección distrital, Junta distrital de Resolución de conflictos, Junta Cantonal de Protección de derechos	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia sexual dentro del sistema educativo
Ruta de actuación frente a situaciones de violencia intrafamiliar	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Institución educativa, familias establecimientos de salud, fiscalía, dirección distrital, Junta distrital de Resolución de conflictos, Junta	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia intrafamiliar a niños, niñas y adolescentes del sistema educativo

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
					Cantonal de Protección de derechos		
Ruta de actuación en casos de violencia institucional	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Institución educativa, familias establecimientos de salud, fiscalía, dirección distrital, Junta distrital de Resolución de conflictos, Junta Cantonal de Protección de derechos	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia ejercida por integrantes del sistema educativo a niños, niñas y adolescentes
Ruta de actuación en casos de violencia hacia personal educativo	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Institución educativa, familias establecimientos de salud, fiscalía, dirección distrital, Junta distrital de Resolución de conflictos, Junta Cantonal de Protección de derechos	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia ejercida desde estudiantes, padres, madres o representantes hacia el personal de la institución educativa

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Ruta de actuación en casos de violencia entre estudiantes	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Institución educativa, familias establecimientos de salud, fiscalía, dirección distrital, Junta distrital de Resolución de conflictos, Junta Cantonal de Protección de derechos	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia ejercida entre niños, niñas y adolescentes integrantes del sistema educativo.
Ruta de actuación frente a situaciones de violencia sexual detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Fiscalía General del Estado, Dirección Distrital, Junta de Resolución de Conflictos, Dece, Ministerio de Salud Pública	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia sexual a personas jóvenes y adultas integrantes del sistema educativo de escolaridad inconclusa

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Rutas de actuación frente a situaciones de violencia intrafamiliar o violencia institucional detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Fiscalía General del Estado, Dirección Distrital, Junta de Resolución de Conflictos, Dece, Ministerio de Salud Pública, Unidad Judicial de Contravenciones, Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer y la Familia o la Unidad Judicial Multicompetente	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia intrafamiliar o violencia institucional detectadas o cometidas en ofertas educativas jóvenes y personas adultas integrantes del sistema educativo con escolaridad inconclusa.
Ruta de actuación frente a situaciones de violencia entre pares detectadas o cometidas en ofertas educativas extraordinarias para personas jóvenes y adultas con escolaridad inconclusa	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Fiscalía General del Estado, Dirección Distrital, Junta de Resolución de Conflictos, Dece, Ministerio de Salud Pública	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia entre jóvenes y personas adultas integrantes del sistema educativo con escolaridad inconclusa.
Ruta de actuación frente a situaciones de violencia de estudiantes, padres o madres de familia, representantes legales y otros familiares de estudiantes a personas de la comunidad educativa, detectadas o cometidas en ofertas educativas	Ruta	Ministerio de Educación	mar-20	Educación	Fiscalía General del Estado, Dirección Distrital, Junta de Resolución de Conflictos, Dece, Ministerio de Salud Pública	Centros Educativos	Ruta de detección, protección, acompañamiento, denuncia y seguimiento de casos de violencia desde jóvenes y personas adultas integrantes del sistema educativo con escolaridad inconclusa hacia personas del sistema educativo.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
extraordinarias para jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa							
Acuerdo Ministerial MINEDUC-MINEDUC-2017-00088-A1	Acuerdo Ministerial	Ministerio de Educación	oct-17	Educación	Junta Distrital de Resolución de Conflictos (JDRC)	Centros Educativos	Independientemente de las acciones judiciales iniciadas, la Junta Distrital de Resolución de Conflictos (JDRC) debe separar inmediatamente a la persona denunciada, suspendiéndola de sus funciones desde la presentación de la denuncia hasta la conclusión del proceso administrativo, sin posibilidad de que pueda solicitar su traslado o traspaso administrativo a otro establecimiento educativo.
Manual de actuación de Juntas Distritales de Resolución de Conflictos y delegados/as sustanciadores de procedimientos administrativos ante casos de violencia sexual en el sistema educativo	Manual	Ministerio de Educación	oct-17	Educación	Juntas Distritales de Resolución de Conflictos y delegados/as sustanciadores de procedimientos administrativos	Centros Educativos	Guía para la actuación de funcionarios y funcionarias frente a los procesos de violencia sexual, evitar la revictimización y garantizar que se considere el interés superior de niños, niñas y adolescentes.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolo general de actuación frente a la violencia contra niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores	Protocolo	Ministerio de Inclusión Económica	5/3/2018	Inclusión Social	Direcciones Distritales y coordinaciones Zonales del MIES	Servicios bajo la Rectoría del MIES (Centros Infantiles del Buen Vivir, el Programa Creciendo con Nuestros Hijos, centros de atención para adultos mayores (residencia y atención diurna), atención domiciliaria para adultos mayores, centros de atención para jóvenes y adolescentes.	Directrices, procedimientos y articulaciones intra e interinstitucionales para asegurar una atención oportuna, eficaz y de calidad a las víctimas de violencia física, sexual y psicológica cuando se detecten u ocurran en o fuera de los servicios que están bajo la rectoría del MIES
Protocolo en atención de víctimas de violencia en las unidades de flagrancia	Protocolo	Fiscalía Provincial del Azuay	4/7/2020	Judicial	FGE	Unidades de atención de la Fiscalía del Azuay	Acciones a fin de efectivizar el precepto constitucional del derecho de las víctimas, y en seguimiento del cumplimiento de directrices sobre “Debida diligencia en investigaciones de violencia de género” y “Directrices básicas para garantizar el acceso al servicio de justicia”, emitidas por la Fiscalía General

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolo de escucha especializada a niños niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.	Protocolo	Fiscalía Provincial del Azuay	4/7/2020	Judicial	FGE	Unidades de atención de la Fiscalía del Azuay	Acciones con el propósito de velar y proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, para lo cual cuenta con 2 peritos psicólogos especializados que realizan las experticias psicológicas tendientes al esclarecimiento de los hechos; además se cuenta con el sistema de protección a víctimas y testigos, en la que se cuenta con el acompañamiento y contención a víctimas que se encuentre ingresadas en este programa
Instructivo de Manejo y Envío de Documentación Digital durante la Emergencia Sanitaria	Instructivo	Fiscalía Provincial del Azuay	4/7/2020	Judicial	FGE	Dependencias de la Fiscalía del Azuay	Medidas para dar cumplimiento al registro online de posibles hechos de violencia intrafamiliar y de género: implementación de ventanillas virtuales para recibir solicitudes y anexos en formato PDF, informe a la ciudadanía los diferentes correos electrónicos de los secretarios de los despachos de cada Fiscalía Especializada, a fin de hacer llegar requerimientos propios de cada fiscalía. Información de la dirección electrónica de <a href="mailto:ventanillaazuay@fiscalia.gob.ec">ventanillaazuay@fiscalia.gob.ec</a> , para receptor todo tipo de denuncia escrita y proceder al ingreso de una noticia de delito que tendrá como propósito la apertura de una investigación.
Protocolo de actuación policia en casos relacionados a vulneración de derechos a niños, niñas	Protocolo	Policía del Azuay		Seguridad	Secretaría de Derechos Humanos, DINAPEN	Espacio público	Procedimiento especial de la Policía del Azuay en caso de adolescentes infractores, precautelando los derechos como población de atención prioritaria

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
y adolescentes infractores							
Manual del proceso de gestión de otorgamiento de medidas administrativas de protección inmediata para detener y prevenir la violencia contra la mujer	Manual	Ministerio del Interior	15/2/2019	Seguridad	Tenencias políticas, comisarías nacionales, intendencias, Policía, Gobernaciones	Dependencias de instituciones vinculadas al sistema de protección	Procedimiento de gestión y articulación interinstitucional para el otorgamiento expedito de medidas administrativas de protección inmediata
Protocolo interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género	Protocolo	Servicio Integrado de seguridad ECU 911, Secretaría de Derechos Humanos, Consejo Nacional de Igualdad de Género, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud Pública, Policía Nacional del Ecuador	17/9/2019	Interinstitucional	Servicio Integrado de seguridad ECU 911, Secretaría de Derechos Humanos, Consejo Nacional de Igualdad de Género, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud Pública, Policía Nacional del Ecuador	Espacio público, dependencias institucionales, hogares	Establecimiento de procedimiento específico para recepción de alertas recibidas por el sistema ECU 911 relacionadas con violencia de género que enfrente la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar, a través de sus diferentes mecanismos, garantizando la recepción y evaluación inmediata de las alertas

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Ordenanza de constitución, organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca – EMOV-EP	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	9/4/2010	Movilidad	Alcaldía, Consejo Cantonal, Representación ciudadana, Cámaras de la Producción del Azuay y de las Universidades del Cantón	Transporte público	gestionar, organizar, regular y controlar el transporte público en Cuenca, como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.
Ordenanza que regula las condiciones para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público de pasajeros de buses urbanos en el cantón Cuenca y su plan de renovación	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	4/7/2018	Movilidad	Concejo cantonal, Policía Nacional, Municipal	Transporte público	regula las condiciones a las cuales debe sujetarse toda operadora de transporte público intracantonal de bus urbano, legalmente constituida para la prestación de dicho servicio. Incluye obligatoriedad de capacitación a choferes en derechos humanos e instalación de cámaras de seguridad. Además, la inclusión de la disposición de que las operadoras de transporte público se sumen y promuevan las campañas de erradicación de violencia contra las mujeres, planteadas por la Municipalidad de Cuenca

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Ordenanza para la prevención, atención integral y erradicación de la violencia contra las mujeres en Cuenca	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	30/4/2019	Interinstitucional	Mesa Cantonal de Erradicación de Violencia de Género e Intrafamiliar. Sistema Cantonal Integral para la Prevención y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres	Espacios públicos y privados	prevención, atención, protección, reparación y erradicación de la violencia de género contra las mujeres, a través de políticas y prácticas que promuevan la transformación de patrones sociales, culturales, políticos, económicos e institucionales que sostienen las desigualdades entre hombres y mujeres y generan la vulnerabilidad a la violencia Entidades: a) Secretaria de Derechos Humanos.b) Ministerio de Educaciónc) Educación Superior- Universidades locales o con sede local.d) Ministerio de Saludef) Ministerio del Interiorg) Ministerio de Inclusión Económica y Socialg) Consejo Cantonal de Protección de Derechos.h) Servicio Integrado ECU 911i) Dirección Provincial Consejo de la Judicaturaj) Fiscalía Provincial del Azuayk) Ministerio del Trabajol) Ministerio de Culturam) Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicaciónn) Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) Defensoría Pública del Austrop) Defensoría del Pueblo del Azuayq) Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales del cantón Cuenca r) Cuerpos colegiados y empresas públicas municipales.s) Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca con todas sus dependencias-Junta Cantonal de Protección de Derechos.t)

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
							<p>Cabildo por las Mujeres.u) Casas de acogida para víctimas de violencia.v) Organizaciones sociales que trabajan por la prevención y erradicación de todas las violencias.w) Redes de organizaciones que trabajan por los derechos humanos y género y/o la prevención y erradicación de la violencia de género.x) Redes de familias afectadas por las violencias y el femicidio.y) Redes de profesionales que atienden a víctimas de violencia de género.z) Federación de Barrios</p>
Ordenanza que regula la operación del sistema tranviario del cantón Cuenca	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	23/4/2019	Movilidad	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca	actores del sistema tranviario	Regula las condiciones generales de la prestación y operación del servicio de transporte público de pasajeros del sistema tranviario de Cuenca; asimismo, prevé los derechos, obligaciones y prohibiciones de sus usuarios y usuarias, determina el régimen sancionatorio aplicable en caso de violación de las normas contenidas en este instrumento, obligaciones de la operadora y de conductores; y, garantiza los derechos de los grupos y personas de atención prioritaria en el uso de este sistema de transporte masivo.Incluye la obligación de promover campañas para la erradicación de la violencia de género al interior de las unidades tranviarias y demás elementos del sistema tranviario

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Ordenanza de creación y funcionamiento de la guardia ciudadana de Cuenca	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	14/6/2001	Seguridad	Municipio de Cuenca	Vías y espacios públicos	La Guardia Ciudadana es el órgano de la administración municipal encargado de cumplir las funciones de policía municipal dentro del Cantón Cuenca,
Reglamento para el funcionamiento de la guardia ciudadana	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	15/8/2001	Seguridad	Municipio de Cuenca	Guardias Ciudadanas	Estructura organizativa y Jerárquica Jefaturas Deberes Administración de Personal Formación profesional Ascensos y Bajas Normas y procedimientos disciplinarios
Reforma a la ordenanza de constitución, organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca EMOV-EP	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	26/4/2012	Movilidad	Municipio de Cuenca	Sistema de Movilidad	Mejoramiento de los niveles de servicio a la ciudadanía usuaria de los diferentes servicios; guardando armonía con el medio ambiente, el desarrollo urbanístico y, de seguridad ciudadana.
Reforma a la ordenanza que regula la operación del sistema tranviario del cantón Cuenca	Ordenanza	Concejo Cantonal de Cuenca	11/2/2020	Movilidad	Municipio de Cuenca	Sistema Tranviario	De la gestión y servicio del tranvía Régimen Tarifario Trabajos en el sistema tranviario

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Reglamento a la ordenanza para la prevención, atención integral y erradicación de la violencia contra las mujeres en Cuenca	Reglamento	Concejo Cantonal de Cuenca	29/6/2020	Interinstitucional	Mesa Cantonal de Erradicación de Violencia de Género e Intrafamiliar. Hospital de la Mujer y el Niño Municipio de Cuenca Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Cuenca Red Interinstitucional de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del cantón Cuenca - RIAP-VIF, Empresa Pública Municipal de Movilidad Tránsito y Transporte de Cuenca - EMOV - EP Guardia Ciudadana de Cuenca, Junta Cantonal de Protección de Derechos	Territorio del Cantón Cuenca	Procedimientos para la aplicación de la Ordenanza para la Prevención, Atención Integral y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en Cuenca. Funcionamiento de la Mesa Cantonal y Sistema integral para la prevención de la violencia de género Plan Cantonal de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Prevención de las violencias contra la mujer, prohibiciones de actividades que promuevan violencia, discriminación, estereotipos, etc. Procedimientos para la atención, denuncia, seguimiento y reparación

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Plan cantonal de intervención frente a casos de violencia contra las mujeres en el contexto de la emergencia sanitaria (COVID-19)	Plan	Municipio de Cuenca	Emergencia Sanitaria	Interinstitucional	Municipio de Cuenca (Coordinación de Equidad Social y de Género Dirección de Desarrollo Social y Económico Acción Social Municipal) Casa Violeta Distrito de Salud de Cuenca Sur 01d02 Junta Cantonal de Protección de Derechos Casa de Acogida María Amores Distrito de Salud Cuenca Norte 01d01 DEVI Servicios Salud JCPD Unidad de violencia Centro de Atención a las familias Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Salud Pública	Medios de promoción Líneas de Apoyo a mujeres víctimas de violencia Junta Cantonal de Protección de Derechos Casas de Atención a mujeres víctimas de violencia	Estrategia comunicacional para aportar a la reducción de la violencia intrafamiliar durante la emergencia sanitaria por la Pandemia COVID-19 Atención Emergente en Crisis a través línea de apoyo a mujeres víctimas de violencia y casas de acogida Protección y restitución de Derechos (medidas de protección, acogimiento institucional, restitución de derechos y acompañamiento) Ruta de actuación de la Junta Cantonal de Protección de Derechos ante casos de violencia contra las mujeres.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolo de comunicación y atención de casos de violencia de género durante la Emergencia Sanitaria por Coronavirus (COVID-19)	Protocolo	SNGRE	Emergencia Sanitaria	Interinstitucional	DINAPEN MREMH DEVIF SDH MSP FFAA Corte Nacional de Justicia MIES CNII CNIG Policía Comunitaria Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911	Diversos servicios brindados por las instituciones públicas	Establecer el procedimiento de comunicación y atención de casos de violencia de género durante la Emergencia Sanitaria por COVID -19.
Protocolo para atención a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo	Protocolo	SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	1/4/2020	Protección Integral	Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria	MODALIDAD DE TELETRABAJO PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Procedimientos a seguir para la atención integral a víctimas de violencia bajo la modalidad de teletrabajo en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 y los casos de violencia de género reportados por el ECU-911. Orientaciones para los equipos especializados de los Servicios de Protección Integral – SPI para dar una respuesta integral a las víctimas de violencia de género que constan en la base de datos del ECU-911. Insumos técnicos y herramientas a los equipos especializados de los Servicios de Protección Integral – SPI para discriminar los tipos de ayuda que la víctima requiere. Flujo de atención integral a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo, así como también a víctimas que constan en la base de datos del ECU- 911.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
"Servicios de Primera Atención "Acuerdo Ministerial 0267-2018	Acuerdo Ministerial	Ministerio de Salud Pública	14/9/2018	Salud		Sistema Nacional de Salud	Servicios de Primera Atención, Atención de emergencia a casos de presunta violencia. Disponibilidad de kit de atención a casos de presunta violencia sexual (tamizaje de VIH-ITS, embarazo; antirretrovirales o tratamiento post exposición y anticoncepción oral de emergencia). Formulario de notificación de casos de violencia de género y graves violaciones de derechos humanos. Atención oportuna, integral, notificación y seguimiento a casos de violencia y violación de derechos. Implementación de Flujograma de Norma Técnica de Atención Integral en Violencia de Género
Convenio específico de cooperación interinstitucional entre el MSP y Fiscalía General del Estado y el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Convenio	Ministerio de Salud Pública	14/11/2019	Interinstitucional	Fiscalía General del Estado y el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Atención oportuna y eficaz a víctimas de violencia de género y graves violaciones de ddhh, acceso a justicia.	Protocolo de notificación y uso de formulario de casos de presunta violencia de género Capacitación a profesionales de la salud en procedimientos de atención, toma de muestras y cadena de custodia, y materia procesal penal Capacitaciones en peritajes, procesos legales, judiciales, defensa de informes, etc. Gestión de recursos Acciones de difusión y comunicación sobre planes interinstitucionales de protección y promoción con VBG Servicios de atención integral a víctimas de VBG

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
							De los médicos peritos de las salas de primera acogida acreditados por el Consejo de la Judicatura Garantizar por parte de la Fiscalía médicos legales en los servicios de salud que no cuenten con éstos.
Norma Técnica de Atención Integral a Víctimas de violencia Basada en Género y Graves Violaciones a los Derechos Humanos"	Norma Técnica	Ministerio de Salud Pública	10/9/2019	Salud	Fiscalía	Establecimientos de Salud Pública	Atención integral en salud a víctimas de violencia basada en género, por ciclos de vida y grupos en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños, lgbti, etc.) (protocolos, canales, intervenciones, etc.) Atención integral en salud en contextos de graves violaciones de derechos humanos (tráfico, tortura) - procedimientos Derivación de casos al sistema de Justicia

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolo para la articulación de los sistemas locales de protección de derechos de niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19	Protocolo	SGR-MTT4	3/5/2020	Interinstitucional	GAD Municipal COE Cantonal Junta Cantonal de Protección de Derechos Consejo Cantonal de Protección de Derechos MSP Unidades Judiciales MIES SDH Policía Nacional	Organismos del Sistema de Protección Integral de Derechos	Procedimiento de articulación interinstitucional para garantizar el cuidado y protección de niñas, niños, adolescentes y personas adultas mayores frente a la incidencia del COVID-19. Mediante la emisión de medidas de protección definidas por las Juntas Cantonales de Protección de Derechos en coordinación con las Unidades Judiciales y otras instituciones según corresponda y la ejecución de acciones de protección y garantía de derechos por parte de las instancias competentes. Situaciones de aplicación: 1) Cuando el padre, la madre, los y las cuidadoras o tutores han fallecido por COVID-19; 2) Cuando el padre, la madre, los y las cuidadoras o tutores han contraído COVID-19 y no cuentan con los cuidados y apoyo familiar necesarios; y, 3) Cuando niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores han contraído COVID-19, no cuentan con los cuidados y apoyo familiar necesarios.

Nombre del instrumento	Tipo	Institución	Fecha	Área	Instituciones/Instancias de articulación	Espacio regulado	Líneas principales
Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención y Protección Integral de Víctimas de Trata de Personas"; y "Protocolo de Actuación Interinstitucional en Casos de Tráfico Ilícito de Migrantes	Protocolo	Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección a sus Víctimas"	27/11/2019	Interinstitucional	Ministerios De Gobierno; De Educación; De Inclusión Económica Y Social; De Relaciones Exteriores Y Movilidad Humana; De Salud Pública; De Trabajo; De Turismo; Secretaría De Derechos Humanos; Secretaría De Educación Superior, Ciencia, Tecnología E Innovación; Defensoría Del Pueblo; Fiscalía General Del Estado; Y, Consejo De La Judicatura	Instituciones Públicas Territorio Nacional y consulares del Ecuador en el Exterior	Asistencia a presuntas víctimas de tráfico ilícito de migrantes de manera coordinada de manera interinstitucional. Remisión de información de casos, protección de derechos, no revictimización, satisfacción de necesidades de víctimas según el grupo de atención prioritaria al que pertenezcan, protección a víctimas (LGBTI), respeto a los principios de no devolución. Descripción de protocolos.

## Anexo 2 Metodología de los grupos focales con usuarias del espacio público de Cuenca

Según se conoce, los grupos focales son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, que gira alrededor de una temática. Es, básicamente, un grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas con un objetivo particular (Bonilla y Escobar, 2011)

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los y las participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos. Los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo (Gibb, 1997)

Si bien el nivel de control dentro de los grupos focales es menor que en una entrevista, lo general es que surjan categorías no previstas inicialmente y que pueden aportar información muy valiosa para ser analizada en el contexto.

Con estas consideraciones se plantea el desarrollo de los grupos focales aplicando técnicas lúdicas y vivenciales, que recuperen la cotidianidad de los y las participantes minimizando tanto la mediación intelectual (respuestas preparadas o preconcebidas) de ellos y ellas como de la facilitadora. Además, se atenúan las dificultades de predominio de la voz alfa en el grupo, de la timidez para participar en otros casos y de las normas tácitas de grupo.

A partir del objetivo de la investigación, se ha diseñado los siguientes objetivos específicos para la ejecución de los grupos focales.

- Descubrir, mediante el relato y recuento de su cotidianidad las formas en que se expresa la VBG en los distintos espacios priorizados
- Valorar la calidad percibida de la actuación institucional frente a la VBG en los espacios públicos
- Conocer las propuestas, desde sus diversidades, para que los protocolos de actuación sean efectivos

En los grupos focales participarán entre 6 y 8 personas de la sociedad civil, según los perfiles que se propone en el siguiente apartado.

Es importante anotar que las técnicas están diseñadas para ser aplicadas a todos los grupos, independientemente de su adscripción o espacio privilegiado de acción, pues todas nos movemos en todos los espacios y se trata de conocer las experiencias en toda su integralidad.

### Mapa de lugares seguros e inseguros para las mujeres

Como actividad en los grupos focales se usará esta técnica

Propósito: conocer cuáles son los lugares que son percibidos como de mayor incidencia de la violencia hacia las mujeres en la ciudad. Este es un primer ejercicio de reflexión diagnóstica que ubica mental y sensiblemente a las personas usuarias de los espacios públicos en el tema

Descripción:



Fotografías de Cuenca de los siguientes lugares: paradas de buses y tranvía, mercados, parques, calles principales, lugares de trabajo de las personas participantes.

Preguntas:

Señalar con color verde los lugares seguros para las mujeres

Señalar con color rojo los lugares inseguros

Listar los principales peligros en los lugares inseguros

Ubicar en el mapa los lugares y personas a los que pueden acudir en caso de ser víctima de violencia

Horarios en el día más peligrosos, días a la semana más complejos.

¿Qué tipo de servicios hay en caso de violencia?

¿Qué tan fácil es acceder a ellos?



### Anexo 3 Metodología de entrevistas a actores clave

Se mantuvo entrevistas semi estructuradas con actores institucionales, tanto del nivel de decisión de políticas como del de ejecución y operación.

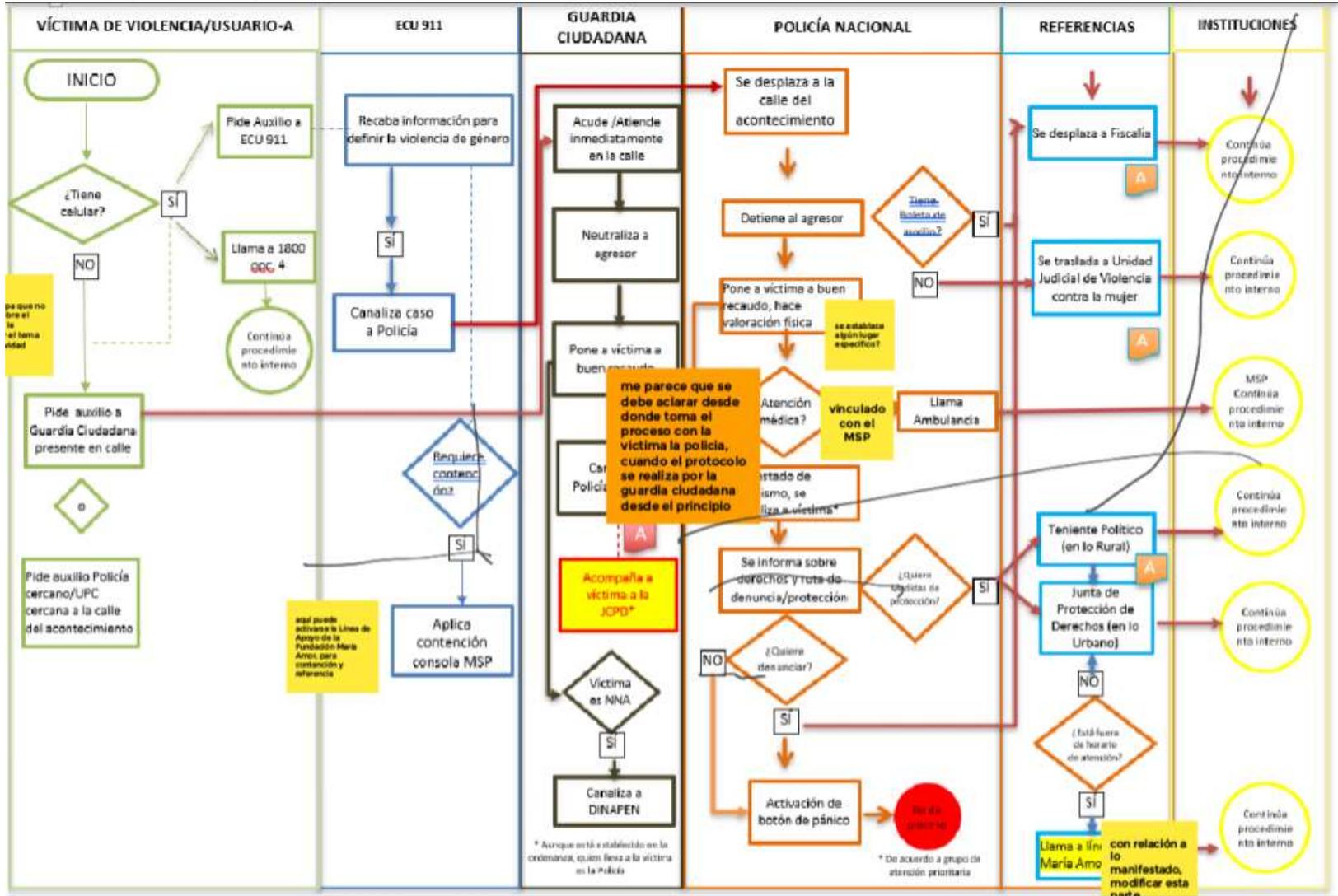
Los objetivos fueron los siguientes:

- Visibilizar en las rutas (flujogramas) previstas en los protocolos establecidos
- Analizar cualitativamente la competencia de cada institución involucrada y con los actores relacionados con los protocolos y su ruta de acceso.
- Medir conocimiento de normativa e implementación efectiva
- Determinar pertinencia de la normativa.

#### Batería básica de preguntas – entrevistas a profundidad

- ¿Qué instrumentos legales tiene la institución para actuar frente a la violencia en los espacios públicos? ¿Qué espacios regula?
- ¿Con qué instituciones coordina? ¿Cómo se hace el seguimiento de su implementación? ¿Cuándo fue actualizada?
- ¿Cuáles son los principales pasos que se siguen cuando se detecta un caso de violencia contra las mujeres? ¿Con quiénes se coordina en ese momento? ¿Hay estrategias de primera contención?
- ¿Cómo es el sistema de referencia? (sistema de salud y justicia)
- ¿Cómo está establecido el acompañamiento y el seguimiento?
- ¿Existen procedimientos diferenciados para niñas, niños y personas con discapacidad?
- ¿Qué consideraciones se hace con población LGBTI?
- ¿Cuáles son los nudos críticos encontrados?
- ¿Considera que hay vacíos en la normativa? ¿Cuáles?
- ¿Considera que hay vacíos en la aplicación de la normativa? ¿Cuáles?
- Relato de un caso específico: La persona entrevistada relata un caso sobre violencia contra las mujeres que conoce.
- ¿Qué instancia debería asumir el cumplimiento de los protocolos para el espacio público?

Anexo 4 Lienzo con aportes en el proceso de validación de la ruta de actuación frente a casos de violencia sexual en el espacio público de Cuenca



## Anexo 5 Glosario de términos y conceptos básicos, definiciones de tipo y ámbitos de violencia contra las mujeres según la LOIPEVCM

**Ámbito privado.** - “Espacio en el que se desarrollan las tareas reproductivas; de la economía del cuidado, remuneradas o no, vinculadas a la familia y a lo doméstico”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Ámbito público.** - “Espacio en el que se desarrollan las tareas políticas, productivas de la sociedad y de servicios remunerados, vinculadas a la gestión de lo público”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Daño.** - “Es el perjuicio causado a una persona como consecuencia de un evento determinado. En este caso el daño implica la lesión, menoscabo, mengua, agravio, de un derecho de la víctima”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Discriminación contra las mujeres.** - “Denota toda distinción, exclusión o restricción basada en su condición de tal, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento de las mujeres, atentar contra los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, o en cualquier otra”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Encuestas Nacionales de violencia de género.** - “Diagnósticos estadísticos realizados por el Estado sobre las causas, la frecuencia y las consecuencias de la violencia contra las mujeres”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Estereotipos de género.** - “Es toda preconcepción de atributos y características poseídas o papeles que son o deberían ser ejecutados por hombres y mujeres, respectivamente”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Género.** - “Son ideas o creencias que se han ido construyendo en base a las diferencias biológicas que existen entre hombres y mujeres, en este contexto se construye las nociones de femenino (relacionado comúnmente con las mujeres) y masculino (relacionado comúnmente con los hombres). El género es el modo de ser hombre o de ser mujer en una sociedad o cultura determinada. El género es el responsable de establecer diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres, que se manifiestan en los roles o papeles que desempeña cada individuo en una sociedad o cultura y en los deberes que se les asigna.

**Persona agresora.** - “Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia contra las mujeres”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Prevención.** - “Se entiende como la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzca y reproduzca la violencia de género contra las mujeres”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Protocolo.** - “Procedimiento establecido por una entidad pública y/o privada para dar atención oportuna a las mujeres víctimas de violencia”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Revictimización.** - “Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como:  
- retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Relaciones de poder.** - Acciones, omisiones y prácticas sociales, políticas, económicas, culturales o simbólicas que determinan la imposición de la voluntad de una persona o grupo por sobre la de otro,

desde una relación de dominación o subordinación, que implica la distribución asimétrica del poder y el acceso y control a los recursos materiales e inmateriales entre hombres y mujeres”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

**Roles de Género.** -Los roles de género se relacionan con la idea de que existen determinadas actividades para las mujeres y otras para los hombres. Esta división se cimienta en la capacidad de las mujeres de concebir, por lo que se les asigna un rol reproductivo, mientras que a los hombres se los relacionado con lo productivo

**Sexo.** -Son las características biológicas (anatómicas y morfológicas) con las que nacen los seres humanos; en base a estas características, socialmente se diferencian entre hombres y mujeres.

**Víctimas.** - Para la aplicación de esta Ley, se entenderá como: 1. Víctima directa: “La mujer contra quien se ha ejecutado algún tipo de violencia contemplado en la presente Ley”; y, 2. Víctima indirecta: “Los miembros del entorno inmediato de la víctima directa, que hayan sufrido cualquier clase de afectación como consecuencia de la violencia ejercida contra ellas”. (Registro oficial 175, suplemento febrero de 2018)

## Tipos de violencia

A continuación, se copia las definiciones de los tipos de violencia que establece la LOIPEVCM.

### 1. Violencia física

“Todo acto u omisión que produzca o pudiese producir daño o sufrimiento físico, dolor o muerte, así como cualquier otra forma de maltrato o agresión, castigos corporales, que afecte la integridad física, provocando o no lesiones, ya sean internas, externas, o ambas, esto como resultado del uso de la fuerza o de cualquier objetivo que se utilice con la intencionalidad de causar daño y de sus consecuencias, sin consideración del tiempo que se requiera para su recuperación”. (Art. 10 a). (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018)

**En la ENVIGMU 2019:** en el ámbito privado, principalmente en cuanto a las relaciones de pareja se incorporan preguntas dirigidas a recoger información respecto a la violencia física tales como: “¿le agredieron con empujones, jalones de pelo, patadas, puñetes o le lanzaron algún objeto, atacaron con algún cuchillo, machete, navaja o arma de fuego?”.

### 2. Violencia psicológica

“Cualquier acción, omisión o patrón de conducta dirigido a causar daño emocional, disminuir la autoestima, afectar la honra, provocar descrédito, menospreciar la dignidad personal, perturbar, degradar o controlar la conducta, el comportamiento, las creencias o las decisiones de una mujer, mediante la humillación, intimidación, aislamiento o cualquier otro acto que afecte la estabilidad psicológica y emocional del sujeto de protección de esta Ley.

La violencia psicológica incluye el acoso u hostigamiento, toda conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos o mensajes electrónicos dirigidos a perseguir, intimidar, chantajear y vigilar al sujeto de protección de esta Ley, independientemente de su edad o condición y que pueda afectar su estabilidad emocional, dignidad, prestigio, integridad física o psíquica; o, que puedan tener repercusiones negativas respecto de su empleo, promoción, reconocimiento en el lugar de trabajo o fuera de él. Incluye también las amenazas, el anuncio verbal o con actos, que deriven en un daño físico, psicológico, sexual, laboral o patrimonial, con el fin de intimidar al sujeto de protección de esta Ley”. (Art. 10 b) (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018).

**En la ENVIGMU 2019:** Se encuentran preguntas dirigidas a recoger información respecto a violencia psicológica tales como: “¿la insultaron, gritaron, ofendieron o humillaron por ser mujer (por su forma de pensar, actuar, expresarse o vestirse)?”; “¿la ignoraron o la hicieron sentir inferior por ser mujer?” (Pregunta realizada en los distintos ámbitos); “¿su pareja, le ha amenazado con abandonarla/pegarla/quitarle a sus hijos/as o botarla de la casa?”; “¿le ha amenazado con dejar de aportar a la casa?”; “¿le ha amenazado con matarla, matarse él o matar a sus hijos?”; entre otras.

### 3. Violencia sexual

“Toda acción que implique la vulneración o restricción del derecho a la integridad sexual y a decidir voluntariamente sobre su vida sexual y reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza e intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares y de parentesco, exista o no convivencia, la transmisión intencional de infecciones de transmisión sexual (ITS), así como la prostitución forzada, la trata con fines de explotación sexual, el abuso o acoso sexual, la esterilización forzada y otras prácticas análogas. También es violencia sexual la implicación de niñas y adolescentes en actividades sexuales con un adulto o con cualquier otra persona que se encuentre en situación de ventaja frente a ellas, sea por su edad, por razones de su mayor desarrollo físico o mental, por la relación de parentesco, afectiva o de confianza que lo une a la niña o adolescente, por su ubicación de autoridad o poder; el embarazo temprano en niñas y adolescentes, el matrimonio en edad temprana, la mutilación genital femenina y la utilización de la imagen de las niñas y adolescentes en pornografía”. (Art. 10 c) (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018)

**En la ENVIGMU 2019:** existen Preguntas dirigidas a recoger información sobre violencia sexual) en los distintos ámbitos. Una de ellas es: “¿le han dicho piropos groseros u ofensivos de tipo sexual o sobre su cuerpo?” Esta es una situación común en el espacio social y que en general no es considerada violencia sexual, sin embargo, es necesario poner énfasis en esta información, pues es invasivo que cualquier persona conocida o desconocida aborde a las mujeres, pues normaliza el acoso y construye a las mujeres como un objeto expuesto para la mirada de los hombres.

Otras preguntas se refieren al acoso sexual en el ámbito educativo o laboral como: “¿le hicieron insinuaciones y pedidos sexuales a cambio de (...)?” “¿Se ha visto obligada a aceptar encuentros románticos fuera del horario de trabajo, que le hagan sentir incómoda?”

**En la ENVIGMU 2019:** en las relaciones de pareja también puede presentarse violencia sexual por este motivo se pregunta en la encuesta “usted sufrió relaciones o prácticas sexuales obligadas?”.

### 4. Violencia económica y patrimonial

“Es toda acción u omisión que se dirija a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos y patrimoniales de las mujeres, incluidos aquellos de la sociedad conyugal y de la sociedad de bienes de las uniones de hecho a través de:

- Perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes muebles o inmuebles.
- La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.
- La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o la privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias, entre otras.
- La limitación o control de sus ingresos; y,

- La percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo”. (Art. 10 d) (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018)

**En la ENVIGMU 2019:** la violencia patrimonial y económica se registra en preguntas en el Ámbito Familiar y en la Relación de Pareja, que tienen el objetivo de conocer si a la mujer entrevistada: “¿le quitaron, destruyeron, bienes, propiedades o documentos que le acrediten como propietaria?”; “¿le quitaron o destruyeron documentos personales (pues de esta forma no es posible realizar ninguna gestión pública), o se apropiaron de joyas, terrenos, animales, dinero?”, “¿le obligaron a poner a nombre de otra persona bienes de su propiedad, o gastaron dinero sin su consentimiento?”

### 5. Violencia gineco-obstétrica

“Es toda acción u omisión que limite el derecho de las mujeres embarazadas o no, a recibir servicios de salud gineco-obstétricos. Se expresa a través del maltrato, de la imposición de prácticas culturales y científicas no consentidas o la violación del secreto profesional, el abuso de medicalización, y la no establecida en protocolos, guías o normas; las acciones que consideren los procesos naturales de embarazo, parto y postparto como patologías, la esterilización forzada, la pérdida de autonomía y capacidad para decidir libremente sobre sus cuerpos y su sexualidad, impactando negativamente en la calidad de la vida y salud sexual y reproductiva de mujeres en toda su diversidad y a lo largo de su vida, cuando esta se realiza con prácticas invasivas o maltrato físico o psicológico libremente sobre sus cuerpos y su sexualidad, impactando negativamente en la calidad de la vida y salud sexual y reproductiva de mujeres en toda su diversidad y a lo largo de su vida, cuando esta se realiza con prácticas invasivas o maltrato físico o psicológico”. (Art. 10 g) (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018)

**En la ENVIGMU 2019:** se incluye este tipo de violencia, para ello se realizará un taller con expertas/os en salud y género; parto humanitario, derechos de las mujeres, tanto del servicio público como de organizaciones sociales y organismos internacionales. Resultado de este debate se plantea una sección para rescatar este tipo de violencia ya que se considera que todavía se perpetúan acciones que se han normalizado durante las atenciones ginecológicas como el no brindar la suficiente información respecto a los procedimientos y medicamentos recomendados, el atentar contra la privacidad al realizar la atención frente a otras personas sin el consentimiento de la mujer, el emitir comentarios en base a juicios de valor respecto al hecho de tener, o no tener hijos, o al referirse al número de parejas sexuales, entre otros.

En lo que corresponde a la atención obstétrica (se refiere al embarazo, parto, postparto), entre otros temas se hace referencia a procedimientos que durante largo tiempo han sido considerados como necesarios, cuando en realidad no se requieren, sino que son implementados para la comodidad del personal de salud. Por ejemplo, el lavado intestinal, el afeitado, la episiotomía o corte vaginal. De igual manera en esta sección se registra información respecto al trato que recibe la mujer cuando ha atravesado por un aborto, es importante contar con estos datos, pues permite conocer si durante la atención médica se culpabiliza o amenaza a las mujeres.

Aunque varias de las definiciones anteriores respecto a los tipos como la violencia gineco-obstétrica, política o cibernética se corresponden con espacios en los que puede generarse la violencia, para términos de comprensión de la ley se han considerado como tipos específicos para dar cuenta de la magnitud y complejidad que implica cada uno de ellos.

## Ámbitos de la violencia

En la Ley se consideran varios ámbitos en los que puede generarse la violencia y se define “como los diferentes espacios y contextos en los que se desarrollan los tipos de violencia de género contra las mujeres, niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores” (Art. 12). (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2018)

**En la ENVIGMU 2019:** se han considerado los siguientes ámbitos: ámbito público (escolar, laboral y social) y ámbito privado (familia y relación de pareja).

En el artículo 12 se establecen los ámbitos, comprendidos como “diferentes espacios en los que se desarrollan los tipos de violencia de género” entre otros, los siguientes:

- a) Intrafamiliar o doméstico.** - Es aquella violencia que se ejerce contra las mujeres en el ámbito del núcleo familiar. Dicho núcleo puede estar integrado por el cónyuge, la pareja en unión de hecho o unión libre, el conviviente, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes por consanguinidad y afinidad, y personas con las que la víctima mantenga o haya mantenido vínculos familiares, íntimos, afectivos, conyugales, de convivencia, noviazgo o de cohabitación, cuya consecuencia es que dañe o pudiese dañar la dignidad, el bienestar, la integridad física y psicológica, sexual, económica y patrimonial, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres, que incluye las relaciones vigentes o las finalizadas, no siendo requisito la convivencia.
- b) Educativo:** Es aquella que se ejerce mediante palabras, acciones, omisiones o conductas que infringen o inducen docentes, personal administrativo, compañeros u otro miembro de la comunidad educativa al interior de las instituciones educativas públicas, fiscomisionales, particulares, e interculturales bilingües formales o no formales o en el contexto de la enseñanza y aprendizaje, contra los sujetos de protección de esta Ley, impidiendo su desarrollo y que atenten a la igualdad. Incluye todo tipo de discriminación que se genere por su condición sexo – genérica diversa que dañan o pudiesen dañar su autoestima y atenten contra su libertad, dignidad, seguridad e integridad.
- c) Laboral:** Es aquella que se ejerce por las personas que tienen un vínculo o convivencia laboral con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto u omisión, que afecte el autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la víctima o impidiendo su desarrollo y atenta contra la igualdad. Incluye la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; el descrédito público por el trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la vulneración al derecho de igual remuneración por igual tarea o función, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la Ley y todo tipo de discriminación que se genere por condición sexo – genérica diversa.
- d) Institucional:** Es aquella que comprende toda acción u omisión de instituciones, personas jurídicas, servidoras y servidores públicos o de personal de instituciones privadas; y, de todo tipo de colectivo u organización, que, faltando a sus responsabilidades en el ejercicio de sus funciones, retarden, obstaculicen o impidan que los sujetos de protección de esta Ley tengan acceso a las políticas públicas y sus servicios derivados; y, ejerzan los derechos previstos en esta Ley.
- e) Político:** Es aquella violencia cometida por una persona o grupo de personas, directa o indirectamente, en contra de los sujetos de protección de esta Ley que sean candidatos, militantes, electos, designados o en el ejercicio de cargos públicos, defensores de derechos humanos, feministas, líderes políticos o sociales, o en contra de su familia, para acortar, suspender, impedir o restringir su accionar o el ejercicio de su cargo, o para inducirlo u obligarlo a que efectúe en contra de su voluntad, una acción o incurra en una omisión, en el cumplimiento de sus funciones o en el

ejercicio de los derechos, incluida la falta de acceso a bienes públicos u otros recursos para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

**f) Gineco obstétrico.**- Se considera a la violencia gineco-obstétrica como toda acción u omisión que impide el derecho de las mujeres a la salud, que se exprese en maltrato, imposición de prácticas culturales no consentidas o violación del secreto profesional, abuso de medicalización o acciones que consideren a los procesos naturales de embarazo, parto y post parto como patología, pérdida de autonomía y capacidad para decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad, impactando negativamente en la calidad de vida y salud sexual y reproductiva de mujeres a lo largo de su vida, independientemente de su orientación sexual e identidad de género. Las mujeres no embarazadas pueden sufrir violencia durante su atención ginecológica u obstétrica cuando ésta se realiza con prácticas invasivas o maltrato físico o psicológico.

**g) Cibernético:** Es aquella ejecutada, transmitida, exacerbada o comunicada a través de redes sociales, plataformas virtuales o cualquier otro medio tecnológico que incluye la publicación de videos, audios o imágenes que vulneren el derecho a la intimidad, suplantación de la identidad, vigilancia, acoso y hostigamiento virtual en todas sus formas, reclutamiento para llevar a cabo actos de violencia de género en contra de las mujeres, distribución de información personal de forma maliciosa, linchamiento cibernético, entre otras.

**h) Mediático:** Toda publicación de mensajes e imágenes que hayan sido difundidos a través de cualquier medio de comunicación masivo o comunitario, formal o informal, sea por vía tradicional o por cualquier tecnología de la información, que de manera directa o indirecta promueva la violación a los derechos de los sujetos de protección de esta Ley, injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra su dignidad e intimidad; así como, que constituyan incitación directa, estímulo expreso o que fomenten de cualquier manera la realización de actos discriminatorios, que naturalicen y perpetúen los roles y estereotipos de género, que legitime la desigualdad de trato o reproduzca patrones socioculturales que perpetúen la desigualdad o generadores de violencia de género contra las mujeres.

**i) En el espacio público o callejero:** Es aquella acción física o verbal, de naturaleza o connotación sexual, no consentida que personas desconocidas dirigen hacia las mujeres en lugares o espacios públicos o privados de acceso público, que tienen como efecto humillar, intimidar, infundir miedo o afectar sus derechos al libre tránsito, a la seguridad y a la dignidad de los sujetos de protección de esta Ley. Consisten, entre otros, en actos de naturaleza sexual, verbal o gestual, comentarios o insinuaciones de carácter sexual, gestos obscenos, contacto corporal, roces corporales, captación de material audiovisual, abordaje, persecución, masturbación y exhibicionismo.

**j) Comunitario.** Toda acción u omisión que de forma individual o colectiva afecta la seguridad e integridad de las mujeres en su ciclo de vida y toda su diversidad, en espacios de convivencia barrial o comunitaria, transporte público, de desarrollo de espectáculos públicos o privados, estructuras públicas y otros espacios de uso común.