

**PRODUCTO**  
**RECOMENDACIONES PARA EL NUEVO OPERADOR DEL**  
**METRO DE QUITO y QUITO CABLES SOBRE LA**  
**INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN**  
**EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE QUITO**  
**(SITQ)**

**CONSULTORÍA:**

***INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SISTEMA***  
***INTEGRADO DE TRANSPORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE***  
***QUITO (SITQ)***



Febrero, 2019

# RECOMENDACIONES PARA EL NUEVO OPERADOR DEL METRO DE QUITO Y QUITO CABLES SOBRE LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE QUITO (SITQ)

## Tabla de Contenidos

<b>ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
<b>1. REQUERIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A NIVEL DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE METRO DE QUITO Y QUITO CABLES</b>	<b>5</b>
<b>2. REQUERIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A NIVEL DE PLANES ESPECÍFICOS PARA METRO DE QUITO Y QUITO CABLES</b>	<b>7</b>
2.1. Plan de Organizacional y de Empleo con Enfoque de Género	7
2.2. Plan de Seguridad con Enfoque de Género	8
2.2.1 Requerimientos específicos Estrategia Bájale al Acoso	6
2.3. Plan de Comunicación con Enfoque de Género	10
2.3.1 Requerimientos específicos Estrategia Bájale al Acoso	10
<b>ANEXOS</b>	<b>12</b>
<b>Anexo 1</b> Resumen del marco legal y conceptual para la generación de empleo inclusivo en Metro de Quito y Quito Cables	
<b>Anexo 2</b> Temáticas estratégicas para promover la igualdad de género y el empleo inclusivo para las mujeres en Metro de Quito y Quito Cables	
<b>Anexo 3.</b> Protocolos de actuación para atender a víctimas de violencia sexual hacia mujeres y niñas en el transporte público y espacio público del SITQ	
<b>Anexo 4.</b> Recomendaciones a la estrategia de comunicación para el abordaje de la violencia sexual en Metro de Quito y Quito Cables	

# **REQUERIMIENTOS Y RECOMENDACIONES TÉCNICAS PARA EL NUEVO OPERADOR DEL METRO DE QUITO Y QUITO CABLES SOBRE LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE QUITO (SITQ)**

## **ANTECEDENTES**

La problemática de la violencia basada en género contra las mujeres se presenta en todo el mundo, en ciudades grandes, pequeñas, tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo. Las mujeres, adolescentes y niñas experimentan varias formas de violencia de género sea esta física, psicológica o sexual. Estas formas de violencia se extienden desde el hogar hasta los espacios públicos, en un continuum, que se manifiesta estructuralmente en nuestras sociedades de forma cotidiana.

En las calles, en el transporte público (y espacios relacionados) o en sus propios barrios, las mujeres, adolescentes y niñas están sujetas a varios tipos de violencia y a, desde el acoso sexual hasta la agresión y violación. Estas situaciones diariamente van limitando sus derechos y libertades, impidiendo ejercer sus derechos de movilidad, educación, trabajo, recreación, organización colectiva y de participación en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Según la Encuesta de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres, realizada por el INEC<sup>1</sup> (2011), 6 de cada 10 mujeres refiere haber sufrido algún tipo de violencia de género, ya sea física, psicológica, sexual o patrimonial; y 1 de cada 4 ha sufrido algún tipo de violencia sexual a lo largo de su vida, siendo Pichincha la tercera provincia del país con un mayor porcentaje de prevalencia de violencia contra las mujeres.

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

Quito, Ciudad Segura para mujeres y niñas es una propuesta desarrollada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con el apoyo de ONU Mujeres, en el marco del Programa Global Ciudades Seguras para las Mujeres y las Niñas. Como primera acción, en el año 2012 se generó un diagnóstico preliminar sobre la situación de la violencia sexual en el sur de Quito y una línea base sobre violencia sexual en el espacio público. Estos estudios han permitido tener un conocimiento sólido sobre la problemática con el objetivo de concretar acciones de prevención y eliminación de la violencia.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito promueve el derecho a la ciudad a través de la gestión del territorio a fin de que la población disponga de espacios públicos seguros y de calidad, acceda a equipamientos e infraestructuras que le permitan el disfrute cotidiano de la ciudad bajo principios de convivencia y tenga la garantía de vivir en un ambiente sano, saludable y con múltiples manifestaciones culturales.

---

<sup>1</sup> Encuesta en hogares, desplegada a nivel nacional.

En el 2014, el Alcalde de Quito, Mauricio Rodas, declara en emergencia al Sistema de Transporte público, lo que hizo posible en la coyuntura incorporar medidas para visibilizar y atender la violencia y el acoso sexual contra las mujeres y niñas. El Municipio del Distrito Metropolitano ha sido el implementador del programa Quito Ciudad Segura para las mujeres y las Niñas, a través de la Unidad Patronato Municipal San José, encargada de coordinar y ejecutar la política de género del Municipio. Además, emitió la Resolución 009 Declaratoria de Proyecto Emblemático de Categoría Especial.

El proyecto para la transversalización de género se aplicará en todos los corredores del SITQ, el cual incluye al: Sistema Trolebús, Sistema Ecovía, corredor Sur-Oriental y corredor Sur-Occidental, beneficiando a los aproximadamente 720.000 usuarios/as diarios que se movilizan en este sistema de transporte público y a los nuevos pasajeros que se integrarán al Sistema Metro de Quito, aproximadamente 369.000 pasajeros diarios (en su primer año de operación) y Quito Cables, estimados entre 120.000 y 150.00 pasajeros por día. También se verán beneficiados con este proyecto los 1.931 funcionarios que trabajan en la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros (EPMTP) la cual opera el SITQ (Trolebús, Ecovía, corredor Sur-Oriental y corredor Sur-Occidental); de igual manera los 1.155 servidores públicos proyectados para la operación en el año 2045 del Metro de Quito.

Es así que, en respuesta a la convocatoria expedida por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y el Banco Mundial (BM), se adjudica a PLURAL Consultora la consultoría “Incorporación de la perspectiva de género en el Sistema Integrado de Transporte de Quito (SITQ)”. En este ámbito, al momento se encuentran levantados los siguientes productos: “Línea base sobre necesidades y diferencias de género frente a la movilidad de las mujeres y las niñas, y al uso del SITQ” (PRODUCTO 1), el “Plan de generación empleo inclusivo para las mujeres en las áreas directivas, estratégicas, administrativas y operativas del SITQ” (PRODUCTO 2), la “Actualización del protocolo de atención en casos de violencia sexual suscitados en el trayecto o en el transporte público” y “Mesa de articulación interinstitucional para prevenir y actuar en casos de violencia contra las mujeres en el marco de la movilidad: trayecto y transporte público” (PRODUCTO 3), “El fortalecimiento de habilidades de mujeres y grupos comunitarios para prevenir y denunciar la violencia y el acoso sexual en el SITQ (PRODUCTO 4), y actualmente se plantea la “Evaluación de la estrategia Bájale al Acoso” (PRODUCTO 5).

A partir de los antecedentes expuestos, a continuación se plantean recomendaciones técnicas para la incorporación del enfoque de género en las políticas, programas y/o procesos que deberán formar parte del marco institucional y operativo del futuro Metro de Quito y Quito Cables, en miras de la generación y estandarización de procesos para el empoderamiento de las mujeres y ejercicio pleno de sus derechos.

# **1. REQUERIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A NIVEL DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE METRO DE QUITO Y QUITO CABLES**

La incorporación de la perspectiva de género al modelo operativo que implemente el futuro Operador de Metro de Quito y Quito Cables se fundamenta en la transversalización de este enfoque tanto al interior de organización como en respuesta a las necesidades de movilidad de las y los usuarios de estos sistemas de transporte público, a partir de los siguientes requerimientos institucionales:

## **1.1. POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO.** Se desarrollará una POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO para Metro de Quito y Quito Cables, la misma que tendrá las siguientes características:

- Estará articulada con los lineamientos de política pública que, en materia de género, promueva el Municipio de Quito en torno a la movilidad y el transporte, como parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Quito (SITQ).
- Se fundamentará en una política interseccional de erradicación de toda forma de discriminación (de género, étnica, orientación sexual, identidad de género, etc.), así como de abordaje integral de la violencia de género (con énfasis en violencia sexual) que afecte a la organización y/o a las y los usuarios de los sistemas de transporte Metro de Quito y Quito Cables
- Deberá ser planteada desde una visión que promueva la igualdad de oportunidades para todas las personas que participan de la organización, con énfasis en la formación/sensibilización en género y empoderamiento de las mujeres, así como la eliminación de las brechas y/o desigualdades de género y la profundización de una cultura organizacional con enfoque de género (a nivel personal, institucional y social)
- Deberá formar parte de su marco jurídico e institucional, regir en todas las áreas de trabajo y marcos operativos de la organización. El futuro operador deberá expresar su compromiso e intencionalidad de incorporar esta Política como parte de su estrategia, lineamientos, manual de funciones/operaciones y planes de acción, la misma que deberá ser legalizada e incluida en los estatutos de la organización, con base en los instrumentos jurídico-normativos nacionales e internacionales.

## **1.2. PLAN ESTRATÉGICO.** La POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO para Metro de Quito y Quito Cables será incluida como un eje transversal (mainstreaming) o un objetivo general de su PLAN ESTRATÉGICO, de tal forma que tenga incidencia en los objetivos y orientaciones a corto, mediano y largo plazo de toda la organización y en respuesta a las necesidades de las usuarias del sistema de transporte Metro o Quito Cables, abordados desde un enfoque de género.

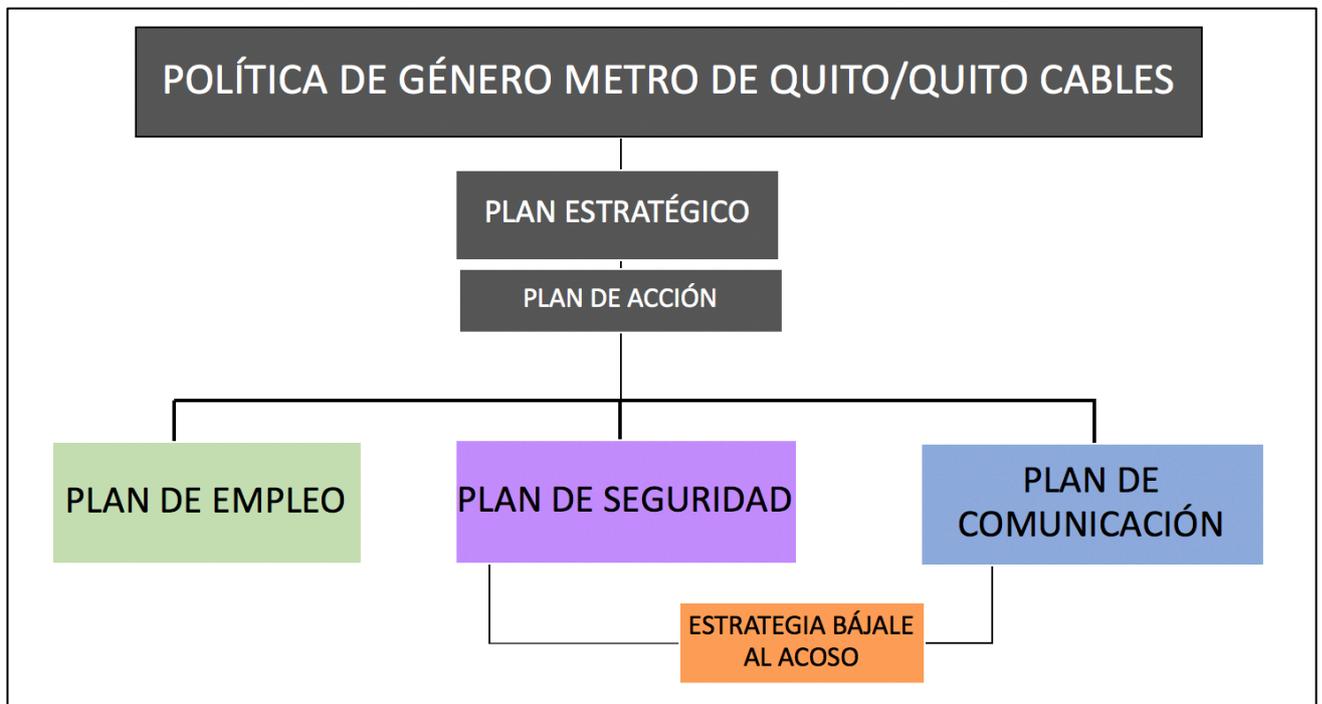
## **1.3. PLAN DE ACCIÓN o PLAN ANUAL OPERATIVO.** Los objetivos de la PLAN ESTRATÉGICO se concretan en un PLAN DE ACCIÓN o PLAN ANUAL OPERATIVO, en donde se definan acciones concretas para avanzar hacia la inclusión del enfoque de género en las organizaciones Metro de Quito y Quito Cables y en respuesta a las necesidades de movilidad de las y los usuarios de estos sistemas de transporte, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Deberá contener metas y/o objetivos claves con actividades a corto, mediano y largo plazo, ajustados a un sistema de monitoreo y evaluación de la política a través de indicadores de

proceso e impacto que permitan medir, monitorear y evaluar los avances y resultados desde una perspectiva de género.

- Se implementará a partir del desarrollo de, al menos, tres planes específicos: **Plan de Empleo y Organizacional con Enfoque de Género**, **Plan de Seguridad con Enfoque de Género** y **Plan de Comunicación con Enfoque de Género**, así como especificaciones puntuales para la implementación de la **Estrategia Bájale al Acoso**:

**Gráfico 1.** Desglose de aplicación de POLÍTICA de GÉNERO en planes específicos



Fuente: PLURAL Consultora, 2019

**1.4. FINANCIAMIENTO.** Deberá existir una asignación de presupuesto específico por parte de Metro de Quito y Quito Cables para el desarrollo e implementación de la POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO, que garantice la realización de las actividades del PLAN ESTRATÉGICO y del PLAN DE ACCIÓN O PLAN OPERATIVO ANUAL de la organización, a través del desarrollo de todos sus planes específicos.

## 2. REQUERIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A NIVEL DE PLANES ESPECÍFICOS PARA METRO DE QUITO Y QUITO CABLES

### 2.1. Plan Organizacional y de Empleo con Enfoque de Género

El **Plan de Organizacional y de Empleo con Enfoque de Género** representa una estrategia enfocada en la integración de la perspectiva de género a todas las acciones que comprendan los modelos organizacionales de Metro de Quito y Quito Cables, que busca promover la igualdad de oportunidades para todas las personas que participan de la organización, garantizando el pleno ejercicio de derechos de las mujeres en el ámbito laboral de la empresa, con énfasis en la formación/sensibilización en género y empoderamiento de las mujeres, así como la eliminación de las brechas y/o desigualdades de género y la profundización de una cultura organizacional de género, a nivel personal, institucional y social. Este Plan establece los siguiente mínimos:

- Acorde a los estándares para la incorporación de la perspectiva de género al ámbito organizacional planteados por el Banco Mundial, se establecerá la condición mínima de incorporación permanente de al menos un 20% de personal mujeres en la nómina del operador de Metro de Quito y Quito Cables, en cada uno de los segmentos directivos, administrativos, estratégicos y operativos de la organización.
- Contará con lineamientos organizacionales que proyecten a estas organizaciones como espacios laborales de cero tolerancia al acoso, hostigamiento y violencia sexual, con base en un compromiso de prevenir y abordar adecuadamente cualquier situación de esta índole que se presente en el ámbito del trabajo y que implique una vulneración de los derechos de las mujeres en la organización, a través de la incorporación de Protocolos de abordaje de respuesta y Códigos de Ética para responder a estos casos (revisar **ANEXO 1** y **ANEXO 2**)
- Deberá promover espacios de formación continua a todos los/las funcionarios/as de la organización, dirigidos a sensibilizar y capacitar en temas de género, derechos humanos, así como en el abordaje de situaciones de violencia de género y/o violencia sexual ocurridos al interior de la organización.
- Planteará como objetivo lograr aumentar la tasa de representatividad de mujeres en cargos social y tradicionalmente asumidos como “masculinos” relacionados con el transporte como son: conductoras, supervisoras, guardias, mecánicas, ingenieras, jefes de obra, entre otros, con el fin de que la organización promueva la participación igualitaria de género y se evite la exclusión de mujeres en esos espacios de trabajo
- Fomentará un enlace estratégico con la Academia y Organismos de Educación Superior (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT) con el fin de poder establecer un encuentro entre las necesidades de empleabilidad con perspectiva de género que tiene el Operador y la formación técnica/tecnológica superior que ofertan las Universidades del país, a fin de poder captar los perfiles profesionales requeridos por Metro de Quito y Quito Cables para el desarrollo de sus actividades.
- Apuntará a la incorporación de mujeres no solamente del lado de sus respectivas instituciones/organizaciones, sino que también en la articulación con instancias vinculadas al Sistema Integrado de Transporte de Quito: cooperativas, comités, asociaciones, sindicatos y demás organizaciones, de tal manera que las necesidades y planteamientos de las mujeres se hagan presentes en el diálogo entre diferentes actores del ámbito del transporte y la movilidad. Esta consigna no debiera limitarse solamente a cargos administrativos o de comunicación (tradicionalmente ocupados por mujeres), sino que también en puestos directivos, presidencias y secretarías.

## 2.2 Plan de Seguridad con Enfoque de Género

El **Plan de Seguridad con Enfoque de Género** tiene como objetivo general promover la inclusión de la perspectiva de género en las políticas y acciones específicas de seguridad en el Metro de Quito y Quito Cables, garantizando las condiciones adecuadas de seguridad y protección a las usuarias en los espacios físicos de operación de ambos medios de transporte (vagones/cabinas, andenes, estaciones/paradas y áreas de influencia de cada estación). Este plan incorporará las siguientes acciones:

- Deberá garantizar el acceso privilegiado en cada estación y unidad de transporte de Metro de Quito y Quito Cables a las mujeres pertenecientes a grupos de abordaje prioritario (niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, madres cargando niños/as, mujeres con discapacidad, adultas mayores), a través de medidas específicas como el ingreso prioritario y/o fila única, la dotación y delimitación de asientos para uso exclusivo, entre otros.
- Se deberán prestar condiciones adecuadas de infraestructura inclusiva (rampas, ascensores y/o gradas eléctricas, señalética inclusiva, espacios para llevar sillas de ruedas y coches de bebés y otros) que garanticen el acceso, seguridad y libre movilidad para las mujeres pertenecientes a grupos de abordaje prioritario (niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, madres cargando niños/as, mujeres con discapacidad, adultas mayores) en todas las unidades (vagones), andenes, estaciones, paradas y áreas de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito y Quito Cables.
- Contará con un plan de contingencia para afrontar situaciones de riesgo y/o emergencias (seguridad en horas pico, límite de ingreso a vagones en situaciones de aglomeración, seguridad adicional en horarios nocturnos, accidentes, entre otros), en la operación de Metro de Quito y Quito Cables, que incluya un plan específico de acciones de protección para mujeres y grupos de abordaje prioritario (niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, etc.).
- Aplicará lineamientos que promuevan infraestructura de seguridad para las mujeres en unidades (vagones), estaciones, paradas y áreas de influencia de cada estación, considerando criterios técnicos de inclusión de la perspectiva de género articulada a la seguridad en los espacios públicos (por ejemplo, iluminación, visibilidad, limpieza, etc.).
- Deberá incorporar y extender la estrategia Bájale al Acoso -o cualquier otro programa municipal vigente para el abordaje de hechos de violencia sexual-, que permita prestar un tratamiento integral frente a situaciones de violencia sexual que se susciten en el transporte público y espacios públicos correspondiente a las áreas de influencia de sus estaciones. A continuación se detallan los pormenores y requerimientos de operatividad de esta estrategia:

### 2.2.1 Requerimientos específicos Estrategia Bájale al Acoso

La **Estrategia Bájale al Acoso** constituye una respuesta institucional promovida por el Municipio de Quito frente a la ocurrencia de hechos de violencia sexual suscitados en el transporte público y espacios públicos de la ciudad. Como tal, su implementación por parte del futuro Operador de Metro de Quito y Quito Cables debe garantizarse bajo los siguientes requerimientos de seguridad:

- Se deberá garantizar el cumplimiento integral de sus protocolos y lineamientos para la prevención, reporte, atención, seguimiento, y sanción de todo reporte de violencia sexual que ocurra en las unidades (vagones/cabinas), andenes, estaciones, paradas y áreas de influencia de cada estación (ver **ANEXO 3**)

- Las acciones de la estrategia Bájale al Acoso que se impartan deberán estar debidamente articuladas con las instituciones competentes del Municipio y del Estado (brigadas y equipo técnico Bájale al Acoso, Policía Metropolitana, Policía Nacional, Judicatura, Defensoría, Fiscalía, servicios integrado ECU 911, Juntas Metropolitanas de Protección de Derechos y demás instancias), de tal modo que se presten los servicios adecuados y expeditos a las víctimas de hechos de violencia sexual, evitando su revictimización.
- Deberá garantizar la dotación de al menos 2 personal de seguridad permanente (guardia o policía metropolitano) por cada estación de Metro de Quito y Quito Cables, debidamente sensibilizado/a y capacitado/a en materia de derechos humanos y género, con conocimientos y competencias específicas en la estrategia Bájale al Acoso.
- Deberá contar con al menos 1 personal profesional de apoyo (brigadistas) para brindar servicios de promoción, atención y acompañamiento de la estrategia Bájale al Acoso por cada estación de Metro de Quito y Quito Cables, debidamente sensibilizado/a y capacitado/a en materia de derechos humanos y género, con conocimientos y competencias específicas en la estrategia Bájale al Acoso.
- Deberá promover espacios de formación continua a todos los/las funcionarios/as que operen en los servicios de transporte de Metro de Quito y Quito Cables, dirigidos a sensibilizar y capacitar en temas de género, derechos humanos, así como en el abordaje integral de situaciones de violencia de género y/o violencia sexual ocurridos al interior de la organización.
- Requerirá la instalación de cámaras de seguridad en cada unidad (vagón o cabina), así como en andenes, estaciones y áreas de influencia de Metro de Quito y Quito Cables, que permitan un completo y continuo monitoreo y registro de video en articulación con el Centro de Operaciones de la estrategia Bájale al Acoso y demás rutas, protocolos y planes de seguridad.
- Deberá brindar los servicios de conectividad necesarios (señal para celulares, mensajes de texto, internet) para el reporte inmediato de hechos de violencia sexual ocurridos en los espacios y áreas de influencia de cada estación, en articulación con la Central de Control de Operaciones de Bájale al Acoso y demás instancias de control.
- Se deberá contar con señalética, codificación de unidades de transporte (vagones/cabinas), infografías y/o flujogramas que informen a la ciudadanía respecto a los pasos de identificación, reporte, acompañamiento, denuncia y sanción que conforman la estrategia Bájale al Acoso, con descripción de la ruta (actualizada y global) de actuación frente a casos de violencia sexual en el transporte público en cada unidad (vagón), andén, estación y en las áreas de influencia de Metro de Quito y Quito Cables.

### **2.3. Plan de Comunicación con Enfoque de Género**

El **Plan de Comunicación con Enfoque de Género** incuye lineamientos específicos para la inclusión del enfoque de género tanto en las áreas de comunicación interna y externa de las organizaciones de Metro de Quito y Quito Cables, así como acciones específicas orientadas a la erradicación de la violencia sexual en el transporte y espacios públicos, bajo los siguientes lineamientos:

- La estrategia global de comunicación de Metro de Quito y Quito Cables deberá promover a sus organizaciones y servicios de transporte como espacios libres de discriminación por motivos de género y de cero tolerancia a la violencia de género y/o violencia sexual.

- Se deberá fomentar la promoción de espacios de sensibilización, formación y capacitación orientados a trabajar la perspectiva de género en la comunicación interna y cultura organizacional de Metro de Quito y Quito Cables.
- Todas las acciones adicionales de promoción cultural que desarrolle Metro de Quito y Quito Cables deberán estar atravesadas por criterios técnicos de género, de tal forma que en ningún espacio se fomenten contenidos que promuevan la discriminación, la exclusión o la violencia de género.

### 2.3.1 Requerimientos específicos Estrategia Bájale al Acoso

La **Estrategia Bájale al Acoso**, al plantear una mirada integral para el abordaje de la problemática de la violencia sexual en el transporte público y espacios públicos de la ciudad, exige la implementación de los siguientes requerimientos en materia comunicacional:

- La estrategia comunicacional que se imparta desde Metro de Quito y Quito Cables deberá plantear acciones diseñadas, planificadas e implementadas desde un enfoque educomunicativo e interseccional (considerando aspectos técnicos diferenciadores como edad, ocupación, ingresos, etnia, diversidad sexual, diversidad funcional, etc.) y con énfasis en la prevención y la participación ciudadana, como componentes sustanciales que promuevan la equidad de género, el cambio de patrones socioculturales y la debida respuesta institucional y ciudadana frente a la problemática de la violencia sexual
- Se desarrollará material educomunicativo visual/audiovisual de difusión pública masiva ATL (vallas publicitarias, medios televisivos, radio, internet, prensa, etc.) referentes a la estrategia Bájale al Acoso, emplazados físicamente en las unidades (vagones), andenes, estaciones, áreas de influencia de Metro de Quito y Quito Cables o espacios públicos de la ciudad.
- Se desarrollará material educomunicativo BTL a través de medios y recursos alternativos de comunicación directa (brazaletes, panfletos, publicidad no convencional, etc.) para la difusión de la estrategia Bájale al Acoso, en las unidades (vagones), andenes, estaciones, áreas de influencia de Metro de Quito y Quito Cables o espacios públicos de la ciudad.
- Se deberán prestar condiciones adecuadas de infraestructura para la difusión de las políticas, campañas y demás acciones de la Estrategia durante tiempos de espera y circulación de usuarios/as, a través de la dotación de al menos 1 pantalla en cada andén y en cada estación de Metro de Quito y Quito Cables para difusión de material educomunicacional.
- Las campañas masivas de sensibilización y difusión de la estrategia Bájale al Acoso se deberán implementar de manera sistemática, a través del establecimiento y uso de franjas continuas destinadas al abordaje integral de la problemática de la violencia sexual en el transporte y espacios públicos.
- Se deberá diseñar y promover espacios de discusión, socialización y sensibilización sobre la problemática de la violencia sexual con la ciudadanía, a través de iniciativas sostenidas con base en su participación activa en las acciones de reporte, acompañamiento, apoyo social y denuncia frente a estos casos, así como en el cambio de patrones sociales (prejuicios, estereotipos, actitudes y creencias sexistas o machistas que fomenten la violencia de género)
- El material a difundir en relación a la Estrategia Bájale al Acoso deberá ser elaborado tomando en cuenta los protocolos de diseño y manuales de recomendaciones de aplicación de la estrategia comunicacional disponibles (ver **ANEXO 4**).

# ANEXOS

## ANEXO 1. Resumen del marco legal y conceptual para la generación de empleo inclusivo en metro de quito y quito cables

### CONSIDERACIONES LEGALES GENERALES

La igualdad entre hombres y mujeres está consagrada por la Declaración de los Derechos Humanos (1948) que tiene carácter vinculante para los estados y que estableció en su primer artículo que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.” Esta misma declaración (Art 2) reconoce que “toda persona tiene todos los derechos y libertades [...] sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.”

En 1979 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). La Convención, que tiene un carácter jurídicamente vinculante, enuncia los principios aceptados internacionalmente sobre los derechos de la mujer que se aplican a todas las mujeres en todos los ámbitos.

La Constitución Nacional es garantista de derechos, entre ellos el trabajo libre e igualitario:

#### **Artículo 23.-**

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 61.-** Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos:

7. *Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.*

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

4. *Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*

**Art. 331.-** El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

5. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

En junio de 2017 se publicó en el Registro Oficial 16 el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 emitido por el Ministro del Trabajo con la Normativa Para La Erradicación de la Discriminación en el Ámbito

Laboral. El objetivo del documento es “Establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.”

Este acuerdo ministerial establece los lineamientos para la selección de personal y las prohibiciones que impliquen discriminación:

### **Contratación:**

Todas las personas tienen el derecho de participar en igualdad de oportunidades y libres de discriminación de cualquier índole en los procesos de selección de personal en el sector público y privado.

Dentro de todo proceso de selección de personal para el acceso al trabajo se prohíbe solicitar al postulante:

- a) Pruebas y/o resultados de embarazo.
- b) Información referente al estado civil.
- c) Fotografías en el perfil de la hoja de vida.
- d) Pruebas y/o resultados de exámenes de VIH/SIDA.
- e) Su asistencia prohibiendo vestimentas propias referentes a su etnia o a su identidad de género.
- f) Pólizas de seguro privado por enfermedades degenerativas o catastróficas.
- g) Establecer como requisitos, criterios de selección referentes a la edad, sexo, etnia, identidad de género, religión, entre otros requisitos discriminatorios estipulados en las leyes.

### **Clima laboral:**

Prohibiciones en el espacio laboral:

- Desvalorizar de habilidades, aptitudes, estigmatización o aplicar estereotipos negativos.
- Divulgar la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
- La intimidación y el hostigamiento.
- La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
- Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
- Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
- La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
- Cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.
- Determinar dentro del área laboral, espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales, espacios de reunión, ascensores, etc.

### ***DEFINICIONES PARA EL CÓDIGO DE ÉTICA:***

Las definiciones que se presentan a continuación deberán ser de conocimiento de toda empresa y además deberán ser incorporados en el documento de Código de Ética.

**Acoso Sexual:** La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaliéndose de situación de autoridad laboral o cualquier otra forma que implique subordinación de la

víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación. (Art. 166 COIP).

**Abuso sexual.**- La persona que, en contra de la voluntad de otra, ejecute sobre ella o la obligue a ejecutar sobre sí misma u otra persona, un acto de naturaleza sexual, sin que exista penetración o acceso carnal.(Art. 170 COIP).

### **Discriminación:**

Se entenderá como discriminación a cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

No se considerará como discriminación los criterios de selección basados en el conocimiento técnico específico, experiencia necesaria y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la vacante laboral. (Ministerio de Trabajo, Acuerdo Ministerial 082. 2017).

### **Discriminación por razón de género**

La discriminación por razón de género se define como: "Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera."(ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

### **Equidad de género**

La terminología preferida dentro de las Naciones Unidas es igualdad de género, en lugar de equidad de género. (ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

### **Estereotipos de género**

Los estereotipos de género son generalizaciones simplistas de los atributos de género, las diferencias y los roles de las mujeres y los hombres. Las características estereotipificadas sobre los hombres los describen como competitivos, codiciosos, autónomos, independientes, beligerantes, interesados en los bienes privados. Los estereotipos paralelos sobre las mujeres las representan como cooperadoras, acogedoras, atentas, comunicativas, orientadas al grupo, interesadas en los bienes públicos. Con frecuencia los estereotipos se usan para justificar la discriminación de género más ampliamente y pueden reflejarse y reforzarse con las teorías tradicionales y las modernas, las leyes y las prácticas institucionales. Los mensajes que refuerzan los estereotipos de género y la idea que las mujeres son inferiores vienen en una variedad de "envases" —desde canciones y anuncios publicitarios hasta proverbios tradicionales. (ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

### **Hostigamiento sexual en el lugar de trabajo**

Se refiere a situaciones como acoso o abuso sexual que una persona hace u obliga a hacer a otra en el lugar en donde trabajan. Estas situaciones pueden ser de forma (OIT, 2013):

- Verbal, (frases, palabras o comentarios de carácter sexual relacionados con la imagen o el cuerpo o el físico de compañeras o compañeros)

- Psicológico, (gestos incómodos o vulgares de carácter sexual; miradas persistentes o incómodas, obscenas o morbosas; sentimiento de ser atacada/o abusada/o sexualmente, mostrado o exhibido o manoseado genitales frente de usted, entre otras)
- Físico, (intención de tocar o tocar partes íntimas de su cuerpo; recargar el cuerpo hacia otra persona con intenciones sexuales, rozar el cuerpo de otra persona con los genitales; entre otras)

### **Identidad de género**

La identidad de género se refiere a la experiencia de género innata, profundamente interna e individual de una persona, que puede o no corresponder con la fisiología de la persona o su sexo al nacer. Incluye tanto el sentir personal del cuerpo, que puede implicar, si así lo decide, la modificación de la apariencia o función física por medios quirúrgicos, médicos u otros, así como otras expresiones de género que incluyen la vestimenta, la forma de hablar y los gestos. (ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

### **Igualdad de género (igualdad entre mujeres y hombres)**

Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependerán de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad de género no es un asunto de mujeres sino que concierne e involucra a los hombres al igual que a las mujeres. La igualdad entre mujeres y hombres se considera una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas. (ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

### **Orientación sexual**

La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por otras personas de diferente sexo/género o del mismo sexo/género o más de un sexo/género, y de entablar relaciones íntimas y sexuales con ellas. Básicamente hay tres orientaciones sexuales predominantes: hacia el mismo sexo/género (homosexualidad), hacia el sexo/género opuesto (heterosexualidad) o hacia ambos sexos/géneros (bisexualidad). (ONU Mujeres – Centro de Capacitación. 2017)

**Violación:** Es violación el acceso carnal, con introducción total o parcial del miembro viril, por vía oral, anal o vaginal; o la introducción, por vía vaginal o anal, de objetos, dedos u órganos distintos al miembro viril, a una persona de cualquier sexo [...] 1. Cuando la víctima se halle privada de la razón o del sentido, o cuando por enfermedad o por discapacidad no pudiera resistirse. 2. Cuando se use violencia, amenaza o intimidación. [...] (Art. 171 COIP).

## **ANEXO 2. Temáticas estratégicas para promover la igualdad de género y el empleo inclusivo para las mujeres en metro de Quito y Quito Cables**

La oferta técnica deberá contener las siguientes tres áreas contempladas por la legislación antes expuesta: Condiciones del trabajador/a; Desarrollo profesional; Salud.

### ***CONDICIONES DEL TRABAJADOR***

- Selección de personal
  - Garantizar procesos de selección sin discriminación según el marco legal nacional.
  - En la descripción del perfil debe constar explícitamente que el cargo puede ser ocupado por un hombre o una mujer, sin ningún tipo de discriminación.
  - Para la valoración de la contratación el grupo evaluador deberá estar conformada por hombres y mujeres y cuidar no replicar estereotipos de género que discriminen la posibilidad de acceso a esos cargos a mujeres.
  - Es importante documentar claramente los procedimientos de selección de todo tipo de contrato para evitar discrecionalidad.
  - Implementar la metodología de evaluación de desempeño de 360 grados para evitar discrecionalidad.
  - Motivar la participación de mujeres en todo nivel, también en los de decisión, sin discriminar por situaciones de embarazo o lactancia o conciliación con la vida familiar.
- Programar y desarrollar actividades encaminadas para la transversalización de género para erradicar estereotipos y prevenir y promover una vida libre de violencia contra las mujeres en el ámbito laboral.
- El derecho laboral a vacaciones deberá ser un tiempo respetado y garantizado y bajo ningún concepto deberá ser limitado ni se perderá ese derecho.
- Procurar el cumplimiento del horario de ley para permitir la conciliación de la vida familiar/corresponsabilidad del trabajo de cuidados con el trabajo remunerado.
- Diseñar políticas de flexibilización laboral, trabajo por horas, por productos, teletrabajo, a fin de permitir la incorporación de personas que tienen bajo su responsabilidad el trabajo de cuidados de personas adultas mayores, personas con discapacidad y/o niños/as menores.

### ***DESARROLLO PROFESIONAL***

- Desarrollar planes de carreras que contemplen la posibilidad de ascenso dentro de la empresa, por igual para hombres o mujeres.
- Establecer planes de formación y capacitación dentro del plan de carrera, a fin de brindar destrezas que permitan acceder a nuevos y mejores posiciones.
- Actividades de Capacitación y Formación se brindan dentro del horario de trabajo para permitir la conciliación del trabajo de cuidados con el trabajo remunerado.
- Frente a las posibilidades de promoción, establecer con claridad que las vacantes pueden ser ocupadas por hombres o por mujeres, evitando discriminación por género.

- Aspectos biológicos, como la maternidad no son un obstáculo para acceder a posiciones en áreas directivas.
- Proveer del servicio de Guardería Infantil contemplado por la ley para empresas permanentes en que trabajen 50 o más trabajadores/as, al que pueden acceder las madres o padres de menores de 7 años.

## ***SALUD***

- La salud es un derecho consagrado en la Constitución y abarca al clima laboral de respeto e igualdad en términos de derechos para hombres y mujeres (Art. 32 de la Constitución, 2008).
- Incorporar en los documentos de la entidad el Acuerdo Ministerial 082 del Ministerio de Trabajo (2017) para incluir los temas de hostigamiento, acoso laboral y sexual tanto en los derechos, deberes y prohibiciones de empleador/a y trabajador/a; En los derechos se debe incorporar el procedimiento a seguir en el caso de sufrir hostigamiento, acoso laboral y sexual a las mujeres.
- Generar planes y añadir una asistencia psicológica y organizacional permanente para el control y posterior prevención de riesgos psicosociales, entre los que deberá incluirse la violencia psicológica y carga mental. La atención médica debe ser dividida en dos partes: médica y psicológica.
- Establecer los procedimientos a seguir en casos de hostigamiento, acoso laboral y sexual o cualquier dolencia física o emocional que pueda tener el personal en su ámbito laboral.

## **ANEXO 3. Protocolos de actuación para atender a víctimas de violencia sexual hacia mujeres y niñas en el transporte público y espacio público del SITQ**

### **Ruta de actuación para atender casos de violencia sexual en el transporte público en el Sistema Integrado de Transporte de Quito - SITQ**

1. La ruta inicia cuando existe un incidente de violencia sexual en una parada, estación o unidad de transporte del SITQ.
2. Si la usuaria<sup>2</sup> (o un(a) testigo) tiene acceso a un teléfono celular, reporta el incidente de violencia sexual a través de la plataforma de mensajería móvil asociada al servicio, mediante un mensaje gratuito al número 6367 con la palabra ACOSO y el número de la unidad de transporte en la que se encuentra.
  - 2.1 Si la usuaria (o un(a) testigo) no tiene acceso a un teléfono celular, reporta el incidente directamente al conductor de la unidad, a los brigadistas de Bájale al Acoso que se encuentran en las paradas o estaciones del SITQ, al guardia de seguridad de la empresa privada que se encuentra en las paradas o estaciones del SITQ, al recaudador de los pasajes en las paradas o estaciones del SITQ, o a un agente de control de la Policía Metropolitana.
3. El mensaje llega al Centro de Control de Operaciones (CCO). La persona de Bájale al Acoso que recibe el mensaje en el CCO un tiempo máximo de 3 minutos realiza una llamada al teléfono para confirmar el incidente de violencia sexual con el reportante.
  - 3.1 Si se confirma el incidente, el CCO indica al conductor que active la alarma de respeto y convivencia al interior de la unidad de transporte.
  - 3.2 Si no se confirma el incidente, el protocolo no se activa. Se cierra el procedimiento.
4. Si se requiere activar protocolo, el CCO realiza intervención en crisis y brinda contención emocional.
5. El CCO explica a la usuaria las distintas opciones que tiene de respuestas y atención (que no necesariamente son excluyentes entre sí): (a) ser atendida de manera personal inmediatamente por el personal en terreno/brigadistas de Bájale al Acoso en la siguiente parada; (b) que se detenga al agresor si este se encuentra presente; (c) presentar la denuncia del incidente a la autoridad competente; (d) si no desea denunciar, puede solicitar que el agresor firme un ‘acta de respeto’ y reciba una sensibilización; o (d) continuar con su viaje en la unidad de transporte.
6. Cuando la usuaria decide qué pasos desea seguir, el CCO define el sub-procedimiento para responder al incidente. Informa a los actores responsables de los pasos que deben seguir y a dónde dirigirse, de forma simultánea.

---

<sup>2</sup> Es importante mencionar que si bien se hará referencia a **la usuaria** a lo largo de la descripción de los pasos de las rutas de actuación, esto no significa que se desconozca la existencia de casos de acoso sexual contra niños y adolescentes hombres y hombres jóvenes, por lo cual el protocolo se aplica evidentemente en estos casos también.

- 7.** Si la usuaria desea ser atendida personalmente:
- 7.1** El CCO informa a la usuaria que en la parada indicada estará esperándola el personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso.
  - 7.2** El CCO comunica al personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso que se encuentre más cerca de la usuaria<sup>3</sup> que se desplace a la parada indicada.
  - 7.3** El personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso se desplaza hacia el lugar que indica el personal del CCO.
  - 7.4** El personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso brinda acompañamiento y la primera acogida personalizada en el lugar donde se encuentre la usuaria, y ofrece contención psicológica.
  - 7.5** El personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso explica a la usuaria que puede recibir apoyo psicológico posteriormente, si ella así lo requiere, coordinando una cita con el especialista de Bájale al Acoso en la EPMTQP. *El brigadista llena el Registro de Atención.*  
*(Los pasos 7.1 – 7.3 suceden simultáneamente)*
- 8.** Si el agresor se encuentra presente (es un delito flagrante):
- 8.1** El CCO comunica al personal de la empresa de seguridad privada que retenga al agresor en la parada indicada. Si la usuaria desciende también en la parada indicada, debe mantener al agresor separado de la usuaria, evitando su revictimización.
  - 8.2** El CCO comunica a la Policía Metropolitana que se desplace a la parada indicada para resguardar la seguridad de la usuaria, y apoyar al guardia de seguridad con la aprehensión del agresor.
  - 8.3** Los agentes de control de la Policía Metropolitana se desplazan a la parada indicada, y se comunican con la Policía Nacional a través del ECU911 para que active su protocolo interno y acuda a detener al agresor. Los agentes de control de la Policía Metropolitana aprehenden al agresor mientras llega la Policía Nacional.  
*(Los pasos 8.1 – 8.3 suceden simultáneamente)*
- 9.** Si la usuaria desea denunciar:
- 9.1** El CCO informa a la usuaria que en la parada indicada estará esperándola el personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso y los agentes de control de la Policía Metropolitana.
  - 9.2** El CCO comunica a la Policía Metropolitana que debe desplazarse a la parada indicada para esperar a la usuaria y resguardar su seguridad.
  - 9.3** Los agentes de control de la Policía Metropolitana se comunican con la Policía Nacional a través del ECU911 para que active su protocolo interno y acuda a detener al agresor.
  - 9.4** Los agentes de control de la Policía Metropolitana se desplazan a la parada indicada. Resguardan la seguridad de la usuaria, aprehenden al agresor hasta que la Policía Nacional lo detenga, y se encargan de llevar a la usuaria hasta la Unidad Judicial de la Fiscalía, junto

---

<sup>3</sup> El personal en terreno/brigadistas de Bájale al Acoso se encuentran en las 5 estaciones nodales del SITQ

con el personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso.

- 9.5 El CCO comunica al personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso que se desplace a la parada indicada.
- 9.6 El personal en terreno/brigadista se desplace a la parada indicada para brindar la primera acogida a la usuaria y explicarle qué procedimiento debe seguir para realizar la denuncia. El personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso acompaña a la víctima a la Unidad Judicial de la Fiscalía junto con un agente de control de la Policía Metropolitana, para que la usuaria realice la denuncia. Acompaña a la usuaria hasta que el especialista jurídico llegue para brindarle acompañamiento. El traslado de la usuaria a la Unidad Judicial de la Fiscalía lo hace el agente de control de la Policía Metropolitana, y el Policía Nacional traslada al agresor, en vehículos separados.
- 9.7 El CCO comunica a la especialista jurídica que se desplace a la Unidad Judicial de la Fiscalía para esperar a la víctima y orientarle sobre el proceso de denuncia. Puede darse el caso, de ser necesario, que la especialista jurídica se acerque donde se encuentra la usuaria y la acompañe en el traslado a la Unidad Judicial.
- 9.8 La especialista jurídica se desplace a la Unidad Judicial de Flagrancia y brinda orientación, asesoría legal y acompañamiento a la usuaria durante la denuncia y el inicio del proceso judicial. *La especialista jurídica lee a la víctima el documento de Consentimiento Informado y solicita su firma.*
- 9.9 La especialista jurídica brinda orientación, asesoría legal acompañamiento durante todo el procedimiento judicial, hasta que se dictamine una sentencia.

*(Los pasos 9.1 – 9.8 suceden simultáneamente)*

**Recuerde:** *Para evitar crear falsas expectativas entre las usuarias, y que conozcan el alcance de la actuación y responsabilidad de los actores municipales, es importante recalcar que iniciado el proceso de judicialización la especialista jurídica podrá únicamente apoyar y orientar a la usuaria, recomendando que se presente a las diligencias y audiencias respectivas, y en el caso de ella solicitarlo, acompañándola en dichos procesos.*

**10. Si la usuaria no desea denunciar, y el agresor se encuentra presente:**

- 10.1 El CCO informa a la usuaria que tiene la opción de que el agresor firme un ‘acta de respeto, reciba una sensibilización por parte de la brigada Bájale al Acoso y este se comprometa a no incurrir nuevamente en actos de violencia sexual.

**11. Si la usuaria desea que el agresor firme el acta de respeto:**

- 11.1 El CCO informa a la usuaria que en la parada indicada estará esperándole el personal de terreno/brigada de Bájale al Acoso y los agentes de control de la Policía Metropolitana.
- 11.2 El CCO comunica a la Policía Metropolitana que debe desplazarse a la parada indicada para esperar a la usuaria y resguardar su seguridad.
- 11.3 El agente de control de la Policía Metropolitana se desplace a la parada indicada. Resguardan la seguridad de la usuaria, manteniéndola separada del agresor para evitar su revictimización.
- 11.4 El CCO comunica al personal en terreno/brigadista de Bájale al Acoso que se desplace a la

parada indicada.

**11.5** El personal en terreno/brigadista se desplaza a la parada indicada para brindar la primera acogida a la usuaria y explicarle qué es el ‘acta de respeto’ y cómo se procede.

**11.6** El agresor firma el ‘acta de respeto’. Con la firma del acta de respeto la usuaria y el agresor acuerdan el pedido y recibo de disculpas pública, adicionalmente, el agresor se compromete a no volver a reproducir ninguna situación de violencia sexual. De forma complementaria, el agresor recibe sensibilización por parte del brigadista en temas de violencia sexual, enfatizando que dichas acciones son un delito.

*(Los pasos 11.1 – 11.5 suceden simultáneamente)*

**12.** Si la usuaria no desea denunciar, y no desea firmar el acta de respeto, se cierra el procedimiento.

## **ANEXO 4. Recomendaciones a la estrategia de comunicación para abordaje de la violencia sexual en Metro de Quito y Quito Cables**

El abordaje de la violencia sexual en el transporte público debe considerar algunos enfoques conceptuales y técnicos que deben ser transversalizados en todas las acciones a desarrollarse como parte de su estrategia de comunicación:

**A. EDUCOMUNICACIÓN.** El primero es que se trata un tema sensible, que requiere un proceso para ser entendido en su complejidad. Inclusive, puede provocar rechazo en la sociedad, tanto como posturas de resistencia y criterios basados en mitos y prejuicios. Por esto, se debe abordar desde un enfoque educocomunicativo, que permita a la sociedad informarse pero a la vez sensibilizarse sobre en qué consiste y cómo se responde al fenómeno. La respuesta integral (personal, colectiva, institucional, sociocultural) a la violencia sexual representa un ámbito técnico amplio y complejo, que no suele ser comprendido fácilmente por los receptores. La educocomunicación, siendo que tiene como base a la educación popular, permite una entrada a esta temática desde la cotidianidad, esto es, desde la elaboración y el aprendizaje conjunto entre emisores y receptores, en una relación pedagógica que se constituye como un hecho educativo vivencial y crítico sobre el objeto de estudio y su contexto.

**B. INTERSECCIONALIDAD.** Se debe abordar la violencia sexual desde una mirada interseccional, tomando en cuenta que cuando se refiere a los sujetos sociales afectados por una situación de esta índole, el conjunto de mujeres representa un conglomerado que, en sí, reúne a diversas mujeres. En este sentido, la realidad económica y social de las mujeres varía enormemente dependiendo de ciertas condiciones sociodemográficas que constituyen aspectos técnicos diferenciadores (edad, ocupación, ingresos, etnia, diversidad sexual, etc.). Por consiguiente, una estrategia de comunicación no puede centrarse en una sola modalidad de ser mujer, sino buscar refleja cómo la violencia sexual representa una problemática estructural que afecta a todo tipo de mujeres.

**C. CAMBIO DE PATRONES SOCIOCULTURALES.** El fenómeno de la violencia sexual en el transporte constituye un problema de la sociedad y la cultura, que no puede reducirse exclusivamente al hecho de violencia puntual o su consideración en base a la ecuación agresor-víctima. En tanto problema estructural de la sociedad, la incidencia del acoso sexual y la violencia sólo puede erradicarse levantando la mirada hacia el cambio de los patrones socioculturales que sustentan la violencia sexual en el espacio urbano y rigen la idiosincrasia e imaginario colectivo. Si ignoramos las causas profundas de las desigualdades de género, tales como los prejuicios y estereotipos interiorizados, muchas de las políticas y programas de igualdad de género no tendrán éxito o serán menos eficaces que lo esperado. La identificación del sesgo inconsciente no beneficia solo a las mujeres, al contrario beneficia a todas las personas, organizaciones, empresas, familias, comunidades y sociedad en general. (Granada, et al., 2016).

### **FASES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

Desde una perspectiva comunicacional, el abordaje de la temática supone una estrategia que contempla diferentes momentos de llegada al público.

A continuación se describen las fases recomendadas para el abordaje de la temática en una estrategia comunicacional:

### **PRIMERA FASE: Información y Sensibilización**

**Información.** La etapa informativa se caracteriza por ser la que brinda los datos y conceptos básicos y necesarios para que el público conozca respecto a la temática en cuestión.

En el caso de la violencia sexual, ésta es una problemática social y cultural compleja y multicausal, que suele estar invisibilizada o que no es reconocida fácilmente por las personas. Su abordaje exige un trabajo de adentramiento/inducción paulatino del público al tema. En esta línea, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se debe partir por definir qué es violencia sexual, de qué manera ésta se manifiesta en el ámbito del transporte público, tipos de violencia sexual. Esto con el objetivo de que las personas sean capaces de reconocer e identificar el fenómeno como un fenómeno de la cotidianidad de las mujeres, así como sus características, curso e implicancias.
- Se recomienda incluir diferentes modalidades de data, que incluya tanto estadísticas (datos duros), como data cualitativa (testimonial o narrativa), de tal modo que las personas sepan la incidencia y presencia de la problemática en nuestro medio desde diferentes entradas.
- Se recomienda presentar las estadísticas de forma sencilla y gráfica. La forma del ejemplo: “8 de cada 10 mujeres” es más tangible para el receptor del mensaje que la estadística completa presentada como “el 82.8% de las mujeres”, en Quito, utilizan el transporte público.

**Sensibilización.** Paralelo al proceso de información vendrá el proceso de sensibilización. La sensibilización es necesaria puesto que la violencia sexual está naturalizada en nuestra sociedad como parte de nuestra cultura. En las experiencias de violencia sexual relatadas por las mujeres y niñas se hace patente un elevado grado de naturalización de la violencia sexual (sobre todo en el caso del acoso sexual), a partir de lo cual las personas conviven con este problema asumiéndolo como un común, tienen un bajo nivel de autorreconocimiento como víctimas y de las consecuencias que ejerce en sus vidas. Estos patrones socioculturales destacan la operación de relaciones de poder a partir de las cuales la dominación masculina incide en la responsabilización y culpabilización de las mujeres por el hecho vivido. Para contrarrestar esto es necesario considerar los siguientes lineamientos técnicos:

- Una campaña educomunicacional a implementarse debe fomentar una cultura de denuncia y sanción social, pero sobretodo, de apoyo ciudadano. En este sentido, se trata de hacer hincapié en la problemática como un asunto que concierne a toda la colectividad, y que exige la participación de todos quienes participan de los asuntos de la ciudad.
- Las piezas gráficas y audiovisuales deben trabajar el cambio de la sociedad desde los patrones socioculturales: no culpar a la mujer, no ponerle al hombre como incapaz de controlar sus impulsos, no juzgar a la víctima y que el público, testigo de un acto de violencia sexual, haga algo al respecto; fomentar y crear una cultura de denuncia y colaboración.

- Utilizar mensajes específicamente diseñados para generar empatía y solidaridad con las víctimas, especialmente hacia las niñas y adolescentes, a fin de que se contribuya a construir una actitud de protección colectiva/comunitaria entre todos los/as usuarios del transporte público.
- Enfatizar en que el comportamiento del agresor que debe ser condenado por la sociedad, no solo desde una perspectiva legal o judicial sino que también en forma de sanción social.
- Es primordial enfocar la campaña de comunicación de tal manera que no se cargue todo el peso sobre la víctima, lo principal dentro de la campaña es motivar la participación ciudadana, el acompañamiento, el apoyo ciudadano y sobre todo, la condena social de acciones de violencia sexual en el transporte público.
- Fortalecer y diseñar los espacios de discusión y sensibilización sobre la violencia sexual mediante herramientas pedagógicas acordes a las necesidades de cada edad y desde el enfoque interseccional.

## **SEGUNDA FASE : Difusión**

Una vez que se ha preparado el terreno para la conversación sobre violencia sexual en el transporte público de Quito, se llegará a la parte fuerte de la campaña que es la difusión de la estrategia.

- Es fundamental promover el espacio del Metro de Quito como un espacio libre de violencia sexual y de cero tolerancia a situaciones que vulneren los derechos de las personas. Es importante que quede claro que en la Cultura Metro, estas acciones no serán toleradas, de tal modo que se integren como componente intrínseco de su cultura organizacional e institucional, en miras de proyectar esa postura hacia la ciudadanía.
- Los receptores requieren obtener información clara y sencilla sobre cómo se debe responder a situaciones de violencia sexual en el transporte público. La identificación de hechos de acoso sexual y violencia sexual, solicitud de ayuda, canales de reporte y denuncia de estos casos, deben formar parte de un plan continuo de información sobre la Estrategia Bájale al Acoso. Se recomienda no sobrecargar de información técnica al receptor de la campaña, sino que entregar los lineamientos más elementales posibles, con la opción de que las personas puedan profundizar inquietudes adicionales a través de otros canales informativos (página web, documentos oficiales, etc.).
- Se desarrollará material educomunicativo visual/audiovisual de difusión adicional (señalética, infografías, panfletos, volantes, vallas publicitarias e infografías) con mensajes referentes a la estrategia Bájale al Acoso que promuevan el uso de la ruta de actuación frente a casos de violencia sexual en el transporte público, entregados y/o emplazados físicamente en las unidades (vagones), andenes, estaciones, áreas de influencia de Metro de Quito y Quito Cables, así como a través medios televisivos, radio y redes sociales de tal modo que se informe e incentive la participación activa de la ciudadanía en las acciones de aviso, reporte, acompañamiento y denuncia frente a estos casos.
- La señalética y demás material referente a la estrategia “Bájale al Acoso” deberá contener un carácter disuasivo.

- Existen públicos objetivos (niñas, niños adolescentes y adultos jóvenes) que identifican a las redes sociales como espacios familiares y en donde pasan mucho tiempo, lo cual puede ser utilizado para difundir información de la estrategia Bájale al Acoso.
- Por supuesto se debe difundir información general para los usuarios del transporte público en unidades, paradas, oficinas y espacios institucionales.
- Es importante implementar espacios de educación además de espacios de difusión, es decir dar lugar a conversatorios o talleres que permitan el diálogo con la sociedad.

### **TERCERA FASE: Mantenimiento**

Durante la fase de mantenimiento se recomienda mantener los canales de infraestructura que fueron implementados durante la fase de Información/Sensibilización y Difusión

- Es importante que la política de uso de franjas comunicacionales destinado a abordaje de temas de género, prevención y abordaje de la violencia sexual en el transporte público y espacio público, permanezca visible a lo largo de todas las fases de la campaña.
- Señalética/rotulación en estaciones y vagones que visibilice la Política de género de Metro de Quito como espacio libre de violencia de género.
- Señalética sobre las rutas de acción en casos de violencia sexual en las paradas o en el servicio de transporte público.
- Las acciones de BTL facilitan la recordación a largo plazo, si se considera regalar material promocional se prefiere material utilitario como parches para mochilas y gadgets para celulares que recuerden sobre la estrategia en la ciudad, además de estar presentes en la cotidianidad y sigan circulando tiempo después de la campaña volviéndose un recordatorio perpetuo de la estrategia.

## **MANUAL DE COMUNICACIÓN: PAUTAS GENERALES**

### **CONCEPTUAL**

- Las campañas educativas que se desarrollen para la prevención y actuación en situaciones de violencia sexual deben integrar en sus contenidos audiovisuales componentes que evidencien la aplicación de los tres enfoques técnico-conceptuales de abordaje de la problemática (educación, interseccionalidad, cambio de patrones socio culturales)

### **EXPRESIÓN**

#### **Expresión verbal**

- El tono que maneje la campaña comunicacional debe ser empático hacia las víctimas de violencia y acoso sexual en el transporte público. pero sobre todas las cosas debe motivar en la sociedad acciones

de aviso, reporte, acompañamiento y denuncia frente a estos casos. El objetivo principal es desnaturalizar la violencia sexual como parte de la cultura de la ciudad especialmente hacia las niñas y adolescentes, a fin de que se contribuya a construir una actitud de protección colectiva/comunitaria entre todos los/as usuarios del transporte público.

- El objetivo principal que debe lograr el discurso de la campaña es el de crear una cultura de concientización, respuesta y denuncia del acoso sexual, no solo desde las víctimas sino que desde todos los actores del transporte público y la sociedad en general, promoviendo la participación y activación ciudadana.

## Expresión visual

- Desde un enfoque educomunicativo, interseccional (considerando aspectos técnicos diferenciadores como edad, ocupación, ingresos, etnia, diversidad sexual, etc.) y con énfasis en la prevención y la participación ciudadana, como componentes sustanciales que promuevan la equidad de género, el cambio de patrones socioculturales y la debida respuesta institucional y ciudadana frente a la ocurrencia de situaciones de violencia sexual en el transporte y espacio públicos.



Imagen 1. Ejemplo de infografía con detalles con enfoque interseccional

Fuente: PLURAL

- El programa Bájale al Acoso tiene pautas de branding específicas y cuenta con un manual de marca, se deben respetar dichas pautas cromáticas, tipográficas, etc.



Imagen 2. Ejemplo de post de Facebook  
Fuente: Página de Facebook Patronato San José

- La campaña intenta desnaturalizar las escenas de violencia sexual por lo tanto sería más útil ejemplificar o mostrar momentos de protección hacia las niñas, adolescentes y mujeres en el SITQ y momento de denuncia del abuso y acoso sexual desde la sociedad, que momentos donde se visualice la violencia en sí, de tal modo que no se promueva la revictimización.

## LENGUAJE

### Lenguaje Fotográfico

El lenguaje fotográfico a utilizarse debe priorizar entre técnicas de iluminación que funcionan en fotografía, cine o televisión. Estas técnicas tienen que ver con la clave tonal de la imagen y son el low-key o iluminación de clave baja y el high-key o iluminación de clave alta.

- Se debe evitar las imágenes de clave baja con tonos dramáticos. No se pretende mostrar el momento de la violencia como tal, sino motivar a la ciudadanía a proteger a las mujeres y fomentar una cultura de denuncia, con imágenes en claves altas que muestren una mejor realidad que está próxima a volverse tangible con la participación de todos.



Imagen 3. Ejemplo de post de imagen de clave baja

Fuente: <https://www.lacuarta.com/cronica/noticia/abuso-sexual-estacion-metro/300353/>

- La iluminación de clave alta es un estilo de luz utilizado en cine, televisión y fotografía donde predominan las luces de la imagen sin llegar a quemar ninguna parte de la misma. Las imágenes de clave alta otorgan una sensación de paz y dulzura y son las que se recomienda utilizar como se ha utilizado en las piezas de difusión de la estrategia “Bájale al Acoso” desde su lanzamiento.



Imagen 4. Ejemplo de imagen de clave alta

Fuente: <https://www.lacuarta.com/cronica/noticia/abuso-sexual-estacion-metro/300353/>

## Lenguaje Tipográfico

- Se recomienda utilizar una tipografía imperativa como la Impact, Helvetica bold en su versión condensada o similares puede ser Universe Bold condensada o Berthold Akzidenz Grotesk en su versión condensada y bold.

- Estas tipografías se conocen como imperativas y fueron creadas en la segunda guerra mundial ya que dan una instrucción clara al receptor y motivan a apropiarse del comando.

**Impact**  
**Aa Bb Cc**  
**123**

Imagen Ejemplo de raíz tipográfica imperativa  
 Fuente: PLURAL

### Lenguaje Cromático

- Los principales colores de la campaña “Bájale al Acoso” son naranja y violeta pero se ha creado una paleta auxiliar con colores cálidos que acompañan a estos dos:
  - Ver ejemplo en Imágenes 2 y 3.



Imagen 2. Ejemplo de paleta cromática auxiliar  
 Fuente: PLURAL



Imagen 3. Ejemplo de paleta cromática auxiliar aplicada  
 Fuente: PLURAL

## Lenguaje Infográfico

Las infografías vienen muy bien para ejemplificar cantidades y estadísticas que ayuden al receptor a identificarse con el mensaje, más que leer un porcentaje expresado de forma matemática. Se recomienda imágenes más simples similares a pictogramas para este tipo de ejemplos de manera que resulten genéricas.

Si se cuenta con una imagen más detallada se debe tener en cuenta la diversidad en todos los aspectos. Ver imágenes de ejemplo 4 y 5.



Imagen 4. Ejemplo de infografía con pictogramas generales  
Fuente: PLURAL

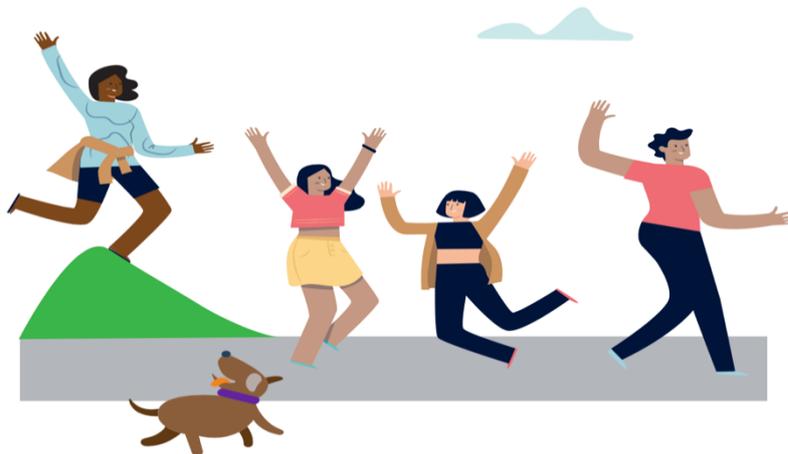


Imagen 9. Ejemplo de imagen con características más detalladas.  
Fuente: PLURAL