

PLAN DE PARTICIPACION DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

PROYECTO: “Promover la Transformación de las Normas de Género Desiguales y Abordar la Salud Sexual y Reproductiva para Prevenir la Violencia de Género”

Contents

Plan de Visibilidad y Comunicación	3
1. Objetivos	3
2. Principios Rectores del Plan de Comunicación	5
3. Público objetivo	6
4. Metodología de comunicación	7
5. Preparación, Implementación y Evaluación	7
Mecanismos de Quejas y Reclamos (MQR)	10
Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos	11
1. Objetivos	11
2. Alcance	11
3. Responsable de la implementación	11
4. Canales de atención de quejas y reclamos	12
5. Flujo de atención a quejas y reclamos	13
6. Casos de explotación y abuso sexual y acoso sexuales	14
7. Instituciones competentes estatales a las que debe derivarse los casos	15
8. Enfoque de género en los mecanismos de atención de quejas y reclamos	15
Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos para Personal del Proyecto	16
Anexos	

Plan de Visibilidad y Comunicación

El proyecto “PROMOVER LA TRANSFORMACIÓN DE LAS NORMAS DE GÉNERO DESIGUALES Y ABORDAR LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA PARA PREVENIR LA VIOLENCIA DE GÉNERO”, en 7 municipios de Santa Cruz, tiene como propósito implementar un modelo de intervención que integre la Educación Integral en Sexualidad (EIS) y el empoderamiento económico. Estas estrategias buscan prevenir y abordar la Violencia Basada en Género (VBG) en los municipios de Concepción, San Ignacio de Velasco, San José de Velasco, San Miguel, San Rafael, Pailón y Santa Cruz Distrito 7, en el departamento de Santa Cruz, Bolivia.

El Plan de Visibilidad y Comunicación establece una comunicación eficaz y coordinada entre el proyecto y las principales partes interesadas, informa al público objetivo y garantiza la visibilidad de la contribución del Banco Mundial y CIES. Para ello, se definen cuatro objetivos de comunicación.

Glosario de acrónimos

AJ – Adolescentes y jóvenes
DNA – Defensoría de la Niñez y Adolescencia
EIS – Educación Integral en Sexualidad
FELCV – Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia
SBCC – Estrategia de Cambio Social y de Comportamiento
SDSR – Salud y Derechos Sexuales y Reproductivos
SLIM – Servicio Legal Integral Municipal
UEP – Unidad de Ejecución del Proyecto
VGB – Violencia Basada en Género

1. Objetivos

El Plan de Comunicación apoyará la consecución de los resultados del proyecto a través de los siguientes objetivos:

1. Objetivos programáticos

Objetivo 1: Incidir en los imaginarios sociales que limitan el ejercicio de los derechos sexuales y derechos reproductivos (SDSR) de adolescentes y jóvenes (AJ), con especial énfasis en poblaciones vulnerables como adolescentes, mujeres embarazadas, mujeres en edad reproductiva, madres y padres, personas con discapacidad, personas LGBTI+ y adolescentes y jóvenes del pueblo indígena Ayoreo en los municipios seleccionados.

○ **Actividades Clave:**

- Realización de campañas de sensibilización comunitarias sobre SDSR.
- Capacitación a líderes comunitarios y organizaciones locales en temas de SDSR y violencia de género.
- Organización de mesas de diálogo con familias y comunidades.

○ **Indicadores Medibles:**

- Número de eventos de sensibilización y capacitaciones realizadas en cada municipio. Incluye:

- Número de actividades informativas de joven a joven y en comunidad sobre DSDR y VBG.
- Número de eventos de sensibilización en EIS a madres, padres y cuidadores principales.
- Número de eventos de sensibilización a aliados estratégicos en prevención de la violencia e igualdad de género.
- Participación promedio por evento (desglosado por edad y género).
- **Responsables:** Coordinador/a del proyecto, educadores/as locales y responsable Nacional de Comunicación de CIES.

Objetivo 2: Crear y difundir materiales educativos y campañas multimedia para desmitificar creencias erróneas y mitos sobre los SDR en diversos formatos (talleres, folletos, actividades informativas, redes sociales, entre otros).

- **Actividades Clave:**
 - Desarrollo de contenidos educativos inclusivos y culturalmente sensibles (infografías, folletos, videos, guías).
 - Realización de talleres educativos en colegios, centros comunitarios y online.
 - Implementación de campañas en redes sociales para aumentar el alcance.
- **Indicadores Medibles:**
 - Cantidad y tipos de materiales desarrollados (infografías, videos, etc.).
 - Alcance de las campañas informativas y de sensibilización en redes sociales (cantidad de visualizaciones, interacciones).
 - Evaluación de métricas en redes sociales.
- **Responsables:** Coordinador/a del proyecto, equipo de comunicación de la Oficina Nacional de y la Regional Santa Cruz de CIES, educadores de la UEP.
- **Objetivo 3:** Promover la movilización y capacitación de servidores públicos de los sistemas de salud, educación y protección, para ofrecer servicios inclusivos y amigables para adolescentes y jóvenes (AJ), considerando factores como género, edad, orientación sexual e identidad de género en el ejercicio de los SDR.
- **Actividades Clave:**
 - Talleres y capacitaciones específicas para personal de salud, educación y protección en prácticas inclusivas y en SDR.
 - Implementación de políticas de atención diferenciada en centros de salud y educación.
 - Creación de redes de apoyo entre servidores públicos para compartir mejores prácticas y casos de éxito.

- **Indicadores Medibles:**
 - Número de servidores públicos capacitados por sector (salud, educación, protección).
 - Número de centros que adopten políticas o protocolos amigables con adolescentes y jóvenes.
- **Responsables:** Coordinador/a del proyecto, educadores municipales del proyecto

Objetivos institucionales:

1. Crear una imagen del proyecto que sea coherente y que esté alineada con las directrices institucionales del Banco Mundial y CIES Salud Sexual – Salud Reproductiva.
2. Visibilizar la contribución del donante (Japan Social Development Fund, JSDF) y CIES en todos los materiales del proyecto y anuncios públicos, de acuerdo con sus directrices de reconocimiento público.

La igualdad de género, la inclusión y la interculturalidad se incluirán como enfoques transversales en el plan de comunicación.

2. Principios Rectores del Plan de Comunicación

1. Accesibilidad

- **Principio:** Toda la información debe ser accesible para todas las personas participantes, sin importar su nivel educativo, lengua o capacidades físicas.
- **Implementación:**
 - Utilizar lenguaje claro y sencillo en materiales y presentaciones.
 - Traducir los materiales y presentaciones a lenguas nativas y adecuarlos a formatos accesibles.
 - Garantizar que los lugares de reunión sean accesibles y seguros para todas las personas.

2. Claridad y Transparencia

- **Principio:** La información divulgada debe ser clara, directa y comprensible para evitar malentendidos y asegurar que todas las personas comprendan su rol y derechos.
- **Implementación:**
 - Desarrollar mensajes breves y precisos en cada material.
 - Realizar sesiones de preguntas y respuestas después de cada actividad para aclarar dudas.
 - Facilitar resúmenes visuales (diagramas, infografías) y ejemplificar con casos prácticos.

3. Puntualidad

- **Principio:** La información debe ser compartida de manera oportuna, en los momentos claves de cada fase del proyecto, para permitir una participación informada y activa.
- **Implementación:**
 - Establecer un cronograma de divulgación con fechas y plazos específicos, asegurando que las personas participantes reciban la información antes de cada actividad.
 - Utilizar recordatorios mediante redes sociales, mensajes de texto o correo electrónico antes de eventos importantes.
 - Asegurar que los materiales de referencia estén disponibles en línea o en lugares accesibles con anticipación.

4. Enfoque Intercultural

- **Principio:** La información debe respetar y valorar las diversas identidades culturales, con sensibilidad hacia las prácticas y perspectivas locales.
- **Implementación:**
 - Involucrar a líderes y representantes de las comunidades locales en el diseño y la implementación de materiales para asegurar su pertinencia cultural.
 - Incorporar elementos culturales propios (idiomas, símbolos, tradiciones) en los materiales y presentaciones.
 - Realizar ajustes en los métodos de comunicación para que se adapten a la cultura y tradición oral o visual de cada comunidad.

5. Enfoque Generacional

- **Principio:** La información debe ser adecuada para todas las generaciones, con especial atención a la adolescencia y juventud, de manera que promueva su participación y entendimiento.
- **Implementación:**
 - Adaptar los mensajes según la edad del público, empleando ejemplos y plataformas relevantes para cada grupo etario (por ejemplo, redes sociales para jóvenes y adultos).
 - Utilizar formatos innovadores, como videos y gráficos animados, para captar la atención de públicos adolescentes y jóvenes.
 - Asegurar espacios de participación que incluyan a adolescentes, jóvenes y adultos en igualdad de condiciones y en sus propios términos.

6. Enfoque de Género

- **Principio:** La información debe ser sensible a las necesidades y experiencias de género, evitando cualquier tipo de discriminación o estereotipo de género en los contenidos.
- **Implementación:**
 - Desarrollar mensajes inclusivos que consideren las distintas identidades de género y orientaciones de sexuales.
 - Ofrecer materiales que visibilicen la contribución de mujeres, personas trans y no binarias en la temática del SDSR.
 - Capacitar a quienes facilitan y distribuyen la información sobre lenguaje inclusivo y respeto por la diversidad de género.

7. Flujo de Información y Retroalimentación

- **Principio:** Asegurar un flujo continuo y bidireccional de información para fomentar la participación activa y recibir retroalimentación de las personas participantes.
- **Implementación:**
 - Realizar evaluaciones periódicas de satisfacción y comprensión, e incorporar la retroalimentación recibida para mejorar los métodos de divulgación.
 - Publicar resúmenes de las actividades y los resultados del proyecto, asegurando la rendición de cuentas ante la comunidad.

3. Público objetivo

Este Plan de Comunicación diferencia estratégicamente los públicos externos e internos, de manera que las acciones de comunicación están definidas y son claras para cada uno de ellos.

Público Primario - Directo:

- 7 agrupaciones /redes juveniles
- 7 redes de maestras y maestros
- 2.695 adolescentes y jóvenes de 12 a 24 años (175 líderes y lideresas formados en EIS y 2.520 adolescentes y jóvenes alcanzados por procesos EIS en aula).
- 140 maestras y maestros capacitados en EIS.

- 140 prestadores de servicios de salud sensibilizados en el modelo AIDA.
- 105 jóvenes lideresas y líderes capacitadas/os en empoderamiento económico
- 21 instituciones beneficiadas

Público Secundario - Indirecto:

- 2.800 adolescentes y jóvenes alcanzados por réplicas par a par, medios masivos, ferias presenciales y virtuales.
- 1.400 miembros de la comunidad (madres, padres, cuidadores principales, autoridades municipales y comunitarias, indígenas y funcionarios/as públicos de las DNAs, SLIMs y FELCVs).

Medios de comunicación

- Medios de comunicación locales, regionales y nacionales
- Plataformas de redes sociales

Donante

- Japan Social Development Fund (JSDF), a través del Banco Mundial

Público interno

- CIES
- Banco Mundial Bolivia

4. Metodología de comunicación

Estrategia de SBCC (Cambio Social y de Comportamiento)

La estrategia SBCC en este proyecto se centra en promover cambios sostenibles en el comportamiento y las percepciones sobre los Derechos Sexuales y Reproductivos (SDSR) entre adolescentes, jóvenes, sus familias, personal de salud, de educación, de protección y autoridades locales, a través de un enfoque participativo e inclusivo. Este modelo de comunicación estratégica se implementará en tres fases para maximizar el impacto:

5. Preparación, Implementación y Evaluación

Fase 1: Preparación

Objetivo de la Fase: Generar el marco de referencia y recursos para una comunicación efectiva de SDSR y sensibilización en la comunidad.

- **Análisis del Contexto:**
 - Identificar creencias, valores, barreras culturales y normas sociales en cada municipio para diseñar mensajes culturalmente sensibles.
 - Establecer una línea base mediante encuestas para medir los conocimientos iniciales sobre SDSR y barreras percibidas.
- **Desarrollo de Mensajes Clave:**
 - Crear mensajes de sensibilización adaptados a cada público (adolescentes y jóvenes, padres y madres, personal de salud, educación, protección y líderes comunitarios e indígenas) para informar sobre los derechos y salud reproductiva, con un enfoque inclusivo, intercultural, respetuoso, reflexivo en torno a creencias y mitos y fortalecer el respeto por la diversidad de género y generacional.
- **Herramientas y Recursos:**
 - Materiales educativos preliminares (infografías, folletos y guías), alineados con las características y lenguas locales.

- Recursos visuales y audiovisuales para redes sociales adaptados a adolescentes y jóvenes (videos breves, gráficos interactivos).
- Diseño de capacitación para facilitadores de SBCC en redes juveniles, maestras/os y personal de salud.
- **Responsables:** Equipo de comunicación de Oficina Nacional y Regional Santa Cruz, Coordinador/a y educadores de la UEP.

Fase 2: Implementación

Objetivo de la Fase: Desarrollar y ejecutar acciones de comunicación SBCC para alcanzar a los públicos objetivo y promover cambios de actitud y comportamiento.

Actividades por Público Objetivo:

1. Público Primario - Directo

- **Agrupaciones Juveniles y Redes de Maestras/os:**
 - **Taller de presentación del Proyecto:** presentación del proyecto a las autoridades municipales, aliados estratégicos y beneficiarios (AJ) en los 7 Municipios
 - **Herramientas:** Guías para facilitadores, contenidos multimedia de fácil comprensión, redes sociales para la interacción continua y el soporte entre miembros.
- **Adolescentes y Jóvenes de 12 a 24 Años (Líderes/Lideresas y Grupo General):**
 - **Campañas en Redes Sociales:** Enfocadas en desmitificar conceptos erróneos sobre SDSR y en promover derechos, mediante testimonios y videos interactivos.
 - **Herramientas:** Historias Facebook; materiales visuales y audios para fortalecer el impacto en las plataformas más utilizadas.

6. Público Secundario

- **Familias y Comunidad (Padres/Madres, Cuidadores, Autoridades):**
 - **Charlas Comunitarias y Sesiones Informativas:** Adaptadas culturalmente y con enfoque familiar, donde se expliquen los beneficios de la SDSR y se resuelvan dudas.
 - **Herramientas:** Folletos informativos y posters en centros comunitarios, audios en radios locales que comuniquen los mensajes clave en lenguas locales y castellano.
- **Medios de Comunicación:**
 - **Campañas en Radio y Prensa Local:** Crear cápsulas radiales y artículos informativos para abordar temas de SDSR, desmontar mitos y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del respeto a los derechos de adolescentes y jóvenes.
 - **Herramientas:** Guiones radiales, entrevistas con líderes comunitarios y personal del proyecto, notas de prensa.
 -
- **Responsables:** Equipo de comunicación de Oficina Nacional y Regional Santa Cruz, Coordinador/a del proyecto y educadores de la UEP.

Tiempos: Segundo y Tercer trimestre del proyecto, con actividades de evaluación parcial en cada mes.

Fase 3: Evaluación y Seguimiento

Objetivo de la Fase: Medir el impacto del SBCC en cada grupo objetivo y ajustar las estrategias según los resultados para mejorar la sostenibilidad del cambio de comportamiento.

- **Encuestas de Seguimiento y Grupos Focales:**
 - Realizar encuestas semestrales para medir cambios en conocimientos, actitudes y prácticas de los participantes.
 - Taller de evaluación anual con AJ, personal de salud y educación, y líderes comunitarios (Ayoreo) para obtener retroalimentación y observar las áreas de mejora.

- **Herramientas de Seguimiento:**
 - Análisis estadístico de la participación en redes sociales y cobertura mediática, clipping de noticias y análisis de interacción en las plataformas.
 - Reportes de resultados de encuestas, utilizando gráficos y visualizaciones que muestren los avances y cambios generados.
- **Documentación y Registro Fotográfico:**
 - Captura de testimonios visuales y fotográficos para comunicar los logros y el impacto del proyecto en las redes sociales y los informes de donantes.
 - Herramientas de recopilación de testimonios escritos y audiovisuales, garantizando el consentimiento informado de los participantes.
- **Responsables:** Equipo de comunicación de Oficina Nacional y Regional Santa Cruz y, Coordinador/a del proyecto.
- **Tiempos:** Quinto trimestre del proyecto.

Resumen de Herramientas y Recursos

- **Materiales impresos:** Folletos, infografías, guías, posters.
- **Recursos digitales:** Videos y gráficos.
- **Medios masivos:** Cápsulas radiales, entrevistas.
- **Interacción con actores locales** Espacios de información y retroalimentación (talleres, ferias, charlas comunitarias, espacios institucionales, etc)
- **Documentación y evaluación:** Encuestas, registros fotográficos, y reportes.

Este enfoque SBCC permitirá una intervención estructurada y eficaz para promover cambios de comportamiento sostenibles, involucrando a cada público objetivo mediante estrategias adaptadas a sus necesidades y contextos.

Mecanismos de Quejas y Reclamos (MQR)

Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos

1. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Establecer un mecanismo eficiente y accesible para la atención, recepción y resolución de quejas, reclamos y consultas relacionados con la implementación del proyecto en los municipios de intervención, asegurando un enfoque de género, adaptación cultural y respeto a los derechos humanos.

b. Objetivos Específicos

- Contar con una herramienta práctica de atención y respuesta a las quejas, reclamos e información relacionadas con la implementación del proyecto.
- Proveer canales adecuados culturalmente a la edad¹, con entradas accesibles y amigables para adolescentes y jóvenes, que garanticen un entorno seguro y confidencial para expresar inquietudes o presentar quejas y reclamos.
- Garantizar la atención oportuna, transparente, culturalmente adecuada y confidencial de quejas y reclamos presentados.
- Actuar siempre conforme al principio del interés superior del menor, asegurando la derivación a instituciones competentes cuando el caso lo amerite, aplicando protocolos diferenciados y coordinando con instancias competentes, como el SLIM y DNNA.
- Tomar acciones correctivas a las actividades a ser realizadas, si fuera necesario, tomando en cuenta la retroalimentación comunitaria.
- Mantener la satisfacción de la población respecto a la implementación del proyecto en sus municipios.

2. ALCANCE

Este mecanismo alcanza a todo el personal involucrado en la implementación del proyecto, incluyendo beneficiarios, así como aliados estratégicos (municipios, servicios de salud y educación, red municipal de protección, organizaciones sociales y FELCV). Se aplicará desde el inicio hasta la finalización del proyecto y estará disponible en todos los municipios de intervención.

Será accesible, inclusivo y culturalmente adecuado a las necesidades de comunicación de todas las partes interesadas, incluyendo los grupos vulnerable como adolescentes, jóvenes y el Pueblo Indígena Ayoreo, asegurando un trato respetuoso, equitativo y seguro para todas las partes interesadas.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION

¹ En caso de que la queja sea presentada por un/a menor de edad, se actuará tomando en cuenta el interés superior de la persona afectada.

Los responsables de asegurar y apoyar la implementación de estos mecanismos de reclamos, quejas y difusión de la información son las/os educadoras/es municipales, responsables de la implementación del proyecto (Unidad de Ejecución del Proyecto - UEP) en cada uno de los municipios de intervención, quienes tienen la responsabilidad de informar a adolescentes, jóvenes y familias sobre los canales disponibles, los tipos de quejas que pueden reportar y el compromiso de confidencialidad.

Las/os educadoras/es como parte de su proceso de inducción serán capacitados en el abordaje de las quejas y reclamos por el Responsable Nacional de Incidencia Política y Género de la Oficina Nacional de CIES. Asimismo, como parte de las actividades del proyecto las y los educadoras/es de cada municipio sensibilizarán y difundirá los mecanismos de queja y reclamos a la población y estarán entrenados en confidencialidad, manejo ético de la información con protocolos específicos para casos de violencia, abuso, acoso y explotación sexual.

4. CANALES DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Con el fin de garantizar el tratamiento adecuado y oportuno de las quejas y/o reclamos que puedan surgir de la implementación del proyecto se contará con los siguientes canales de recepción de quejas y reclamos, en los cuales se puede presentar las quejas identificándose o de manera anónima, respetándose la privacidad y confidencialidad:

- **Buzón de quejas y reclamos**

Se contará con 3 buzones de quejas y reclamos en cada municipio ubicados en puntos de fácil acceso para la población:

- ✓ centro de salud fortalecido
- ✓ unidad educativa
- ✓ una de las oficinas del municipio (Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA), Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), Dirección de Género, u otra)

En estos buzones se podrán dejar todas las quejas, reclamos, sugerencias, de manera escrita con firma o de manera anónima.

- **Teléfono – WhatsApp**

Se podrán recibir quejas, reclamos y sugerencias mediante llamadas o mensajes de voz, texto o por WhatsApp al celular del educador del municipio y/o coordinador/a del proyecto, este canal estará disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

- **Reuniones Comunitarias**

En las reuniones comunitarias programadas se abrirá un espacio para las y los beneficiarias/os directos e indirectos presenten quejas o reclamos. Cuando se tenga las reuniones con los ayoreos, se contratará un intérprete para facilitar la comunicación y entendimiento de sus demandas.

Se elaborarán afiches para informar a la comunidad sobre los mecanismos de quejas y reclamos indicando el flujo de atención que se presenta en el Anexo 1 y los números de teléfono a los cuales pueden llamar o enviar mensajes de texto o por WhatsApp; el número de teléfono será el del educador responsable de la implementación en el municipio de intervención y de la oficina de Recursos Humanos de CIES.

Canal institucional independiente

Se habilitará una línea telefónica y/o correo electrónico gestionado por CIES, a través de Recursos Humanos de la oficina Nacional y/o Regional, como entidad externa al equipo operativo del proyecto. Esto permitiría que las denuncias, quejas o inquietudes, vinculadas al personal responsable de la implementación directa, sean recibidas por un equipo específico de la institución, reduciendo así el temor a represalias o la falta de confidencialidad.

5. FLUJO DE ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS

Las fases del procedimiento para la atención de quejas y reclamos, reflejados en el Anexo 1, son:

- **Recepción de la queja o reclamo:** se recibe la queja o el reclamo por cualquiera de los canales disponibles, y se registra en el Formulario de Quejas y Reclamos (numerado), asegurando la privacidad de la persona que emite la queja o reclamo. Las quejas anónimas pueden presentarse por teléfono o buzones físicos, y opcionalmente incluir un contacto para recibir respuesta.
- **Confirmación de la recepción de la queja o reclamo:** en un plazo de 24 horas, se contacta a la persona que realizó la queja o reclamo para confirmar la recepción y obtener información adicional si es necesario. En caso de que sea anónimo, se toma en cuenta la queja o reclamo para tomar acciones correctivas. Todas las quejas serán registradas en una base de datos para su seguimiento.
- **Evaluación inicial:** en un plazo de 24 horas se determina si el reclamo puede ser resuelto o gestionado internamente. De ser así, se deriva a las instancias correspondientes dentro de la institución. En caso contrario, si corresponde, se deriva externamente a una entidad competente especializada.
- **Respuesta inmediata:** en casos de quejas o reclamos menores, se proporciona una respuesta o acción correctiva inmediata, dentro de las 24 horas de la evaluación inicial.
- **Derivación:** en caso de que la queja o el reclamo involucre situaciones que requieren atención especializada (explotación, abuso o acoso sexual, violencia de género, violación de derechos humanos), se brindará información sobre los servicios disponibles y con el consentimiento del denunciante se deriva a instituciones competentes. En el caso de menores de edad la derivación será obligatoria a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia o el Servicio Legal Integral Municipal, como máximo en un periodo de 48 horas después de haber realizado la evaluación inicial.

- **Comunicación y decisión:** se informa a la persona que realizó la queja o el reclamo cuáles han sido las acciones que se han tomado y la decisión final y si es necesario se le ofrece apoyo adicional, en un período no mayor a las 24 horas de haber tomado la decisión.
- **Cierre de la queja o del reclamo:** se finaliza el caso documentando el proceso, este proceso no debe durar más de 5 días hábiles.

6. CASOS DE EXPLOTACION y ABUSO SEXUAL y ACOSO SEXUALES

CIES cuenta con una Política Contra la Explotación, Abuso y Acoso Sexual en la cual se declara el compromiso institucional con la defensa de los derechos humanos, y la tolerancia cero a prácticas que violen los mismos. Las situaciones de explotación y abuso sexual son violaciones a los Derechos Humanos, reconocidas como tales en el marco legal nacional e internacional, del mismo modo es una conducta inaceptable y prohibida para todas las personas que integran CIES, incluyendo personal subcontratado.

Toda persona que conozca o detecte que una niña, niño y/o adolescente es posible víctima de algún tipo de violencia, deberá comunicar inmediatamente al Coordinador del Proyecto y la Directora o Director de la Unidad Educativa. En el caso de presentarse una denuncia por explotación, abuso sexual o acoso sexual, en el marco del proyecto, se seguirá el flujo de atención a quejas y reclamos y adicionalmente se informará al Banco Mundial en un periodo de 24 horas de haber recibido la queja o denuncia. El protocolo de atención se presenta en el Anexo 2.

Si se presenta una denuncia por explotación y abuso sexual, o acoso sexual, CIES cuenta con un protocolo de atención interno es decir si está involucrado un personal interno de la organización o personas involucradas en la implementación de un proyecto, los procedimientos detallados en este protocolo deben ser realizados por el Comité de Ética de la Oficina Nacional.

Las quejas y reclamos por abuso o acoso sexual se gestionarán garantizando la confidencialidad, con un enfoque centrado en la sobreviviente, evitando la revictimización y priorizando su seguridad. La información ingresada al mecanismo, especialmente la relacionada con la identidad del reclamante, será estrictamente confidencial. En casos de explotación, acoso, o abuso sexual, el mecanismo de quejas y reclamos se enfocará en: i) derivar a los reclamantes a proveedores de servicios especializados y ii) registrar la resolución de la queja. Solo el Comité de Ética de Oficina Nacional tendrá acceso a la información, asegurando la protección y privacidad de las víctimas.

Adicionalmente, el procesamiento de quejas o denuncias relacionadas con la vulneración de los derechos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes se realizará de acuerdo al Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucional para la Atención y Protección a Víctimas, en el marco de la Ley N° 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia (<https://obs.organojudicial.gob.bo/documento/protocolo-y-ruta-critica-interinstitucionales-para-la-atencion-y-proteccion-a-victimas-en-el-marco-de-la-ley-n-348-ley-integral-para-garantizar-a-las-mujeres-una-vida-libre-de-violencia/>) y según corresponda, de acuerdo al Protocolo de Prevención, Actuación y Denuncia en casos de Violencia Física, Psicológica y Sexual en Unidades Educativas y Centros de Educación Especial

(https://www.minedu.gob.bo/files/publicaciones/unicom/publicaciones/2022/PROTOCOLODE_PREVENCION_VIOLENCIA.pdf) (Anexo 2).

Ante todo, hecho de violencia, se brindará información sobre los servicios disponibles, y con el consentimiento de la sobreviviente, se deriva a instituciones competentes de recepción, investigación y denuncia establecidas por la ley. Sin embargo, cuando el caso involucre a menores de edad, la derivación será obligatoria hacia la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, informando a los padres, tutores o responsables legales del/la menor.

7. INSTITUCIONES COMPETENTES ESTATALES A LAS QUE DEBE DERIVARSE LOS CASOS

En función a la naturaleza de la queja o reclamo, si ésta no puede resolverse internamente, la misma podrá ser derivada a las siguientes instituciones:

- **Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA):** encargada de la protección y seguimiento de casos de todo tipo de violencia contra niñas, niños y adolescentes.
- **Servicio Legal Integral Municipal (SLIM):** encargado de la atención de violencia intrafamiliar y violencia basada en género.
- **Ministerio Público:** en casos de delitos graves que requieran intervención judicial.
- **Defensoría del Pueblo:** en casos de vulneración de los derechos humanos en general.

8. ENFOQUE DE GENERO EN LOS MECANISMOS DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Estos mecanismos estarán basados en un enfoque de género que asegure:

- La participación equitativa de mujeres y hombres en la presentación de quejas y reclamos.
- La consideración de los factores de vulnerabilidad que afectan a niñas, adolescentes y mujeres, poblaciones indígenas y otros grupos en situación de riesgo.
- La privacidad, confidencialidad, seguridad y dignidad de las personas que realizan las quejas y reclamos.
- Capacitación al personal encargado del mecanismo para la atención con perspectiva de género.
- Enfoque centrado en la Sobreviviente, esto significa que se dará prioridad a sus derechos, necesidades y deseos en cada decisión relacionada con el incidente.

Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos para Personal del Proyecto

El Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos es un servicio transparente y accesible para que los trabajadores del proyecto presenten y resuelvan inquietudes relacionadas con la protección de sus derechos. Este mecanismo garantiza un proceso imparcial, independiente y libre de represalias, abordando preocupaciones sobre términos laborales, salud, seguridad ocupacional y condiciones de trabajo, en un entorno seguro y equitativo.

Para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos la UEP tomará en consideración los siguientes lineamientos:

- a) **Canales de quejas o reclamos:** para el personal del proyecto se tendrá disponible los siguientes canales para plantear sus quejas o reclamos:
 - ✓ Comunicación directa con el Coordinador del proyecto.
 - ✓ Correo Electrónico confidencial a Recursos Humanos o al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
 - ✓ Reuniones mensuales en las cuales se puede plantear las preocupaciones de manera abierta o anónima.

- b) **Procedimiento:** El procedimiento es el siguiente:
 - ✓ **Recepción de la queja:** Recursos Humanos recibe la queja laboral o inquietud relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.
 - ✓ **Evaluación:** Se analizará si la queja requiere acciones inmediatas, derivación a servicios de apoyo en salud mental o acciones preventivas, en un periodo máximo de 48 horas días de haber recibido la queja o reclamo.
 - ✓ **Derivación:** En caso de que la queja requiera intervención de otras instituciones o expertos, se procederá a la derivación en un periodo máximo de 48 horas días.
 - ✓ **Cierre de la queja o reclamo:** una vez resuelta la queja o el reclamo se informará a la persona que realizó la queja o el reclamo sobre las acciones que se realizarán y se cerrará el caso en un plazo de 24 horas de resuelta la queja o reclamo.
 - ✓ **Apoyo en salud mental:** Se brindará acceso a apoyo psicológico y emocional al personal que lo requiera.
 - ✓ **Protección contra represalias:** los mecanismos garantizarán que ningún personal del proyecto sea víctima de represalias por presentar una queja o reclamo.

Las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza, serán tratados con prioridad en este mecanismo, de acuerdo al procedimiento interno de CIES (Código de Ética). Ello, sin perjuicio de que las personas afectadas puedan seguir su queja ante las autoridades competentes, debiendo CIES brindar la información de acceso a servicios disponibles para presentar su denuncia.

c) Información y difusión

Los trabajadores serán informados del mecanismo de atención de quejas y reclamos y del Código de Ética en el momento de su contratación. Se realizarán capacitaciones periódicas para asegurar que todos los trabajadores conozcan sus derechos y las vías para presentar reclamos, garantizando la accesibilidad del sistema, así como las prohibiciones y sanciones ante incumplimiento. El compromiso de no represalia será parte de los procedimientos de gestión del personal, asegurando un entorno seguro y saludable para todos los empleados del proyecto.

La oficina nacional de CIES tiene la responsabilidad de informar a la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) y a las/os educadores/as sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) y el Código de Ética. Esto incluye garantizar que ambos instrumentos sean ampliamente difundidos, comprendidos y accesibles, a través de sesiones de inducción, capacitaciones periódicas, materiales informativos y otros medios adecuados. La UEP, deberá informar y socializar el MQR y el Código de Ética con los actores del proyecto —adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y comunidades— a través de medios accesibles y culturalmente adecuados, como materiales informativos, charlas comunitarias o sesiones breves en espacios educativos. El objetivo es que todos conozcan sus derechos y los canales disponibles para expresar sus inquietudes o presentar quejas de manera segura y confidencial.

ANEXO 1: RUTA DE SISTEMA DE QUEJAS

Recepción de la queja o reclamo

Se recibe la queja o el reclamo por cualquiera de los canales disponibles, asegurando la privacidad de la persona que emite la queja o reclamo.



Confirmación de la queja o reclamo

En un plazo de 24 horas, se contacta a la persona que realizó la queja o reclamo para confirmar la recepción y obtener información adicional si es necesario. En caso de que sea anónimo, se toma en cuenta la queja o reclamo para tomar acciones correctivas.



Evaluación inicial

En un plazo de 24 horas se determina si el reclamo puede ser resuelto internamente o se debe derivar externamente a una entidad competente.



Respuesta inmediata

En casos de quejas o reclamos menores, se proporciona una respuesta o acción correctiva inmediata, dentro de las 24 horas de la evaluación inicial.



Derivación

En caso de que la queja o el reclamo involucre situaciones que requieren atención especializada (abuso, violencia, violación de derechos humanos) se informará a la víctima sobreviviente sobre las alternativas de servicios existentes y se solicitará su autorización para derivar a instituciones competentes y en el caso de menores de edad la derivación obligatoria a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia o el Servicio Legal Integral Municipal, como máximo en un periodo de 48 horas después de haber realizado la evaluación inicial.



Comunicación y decisión

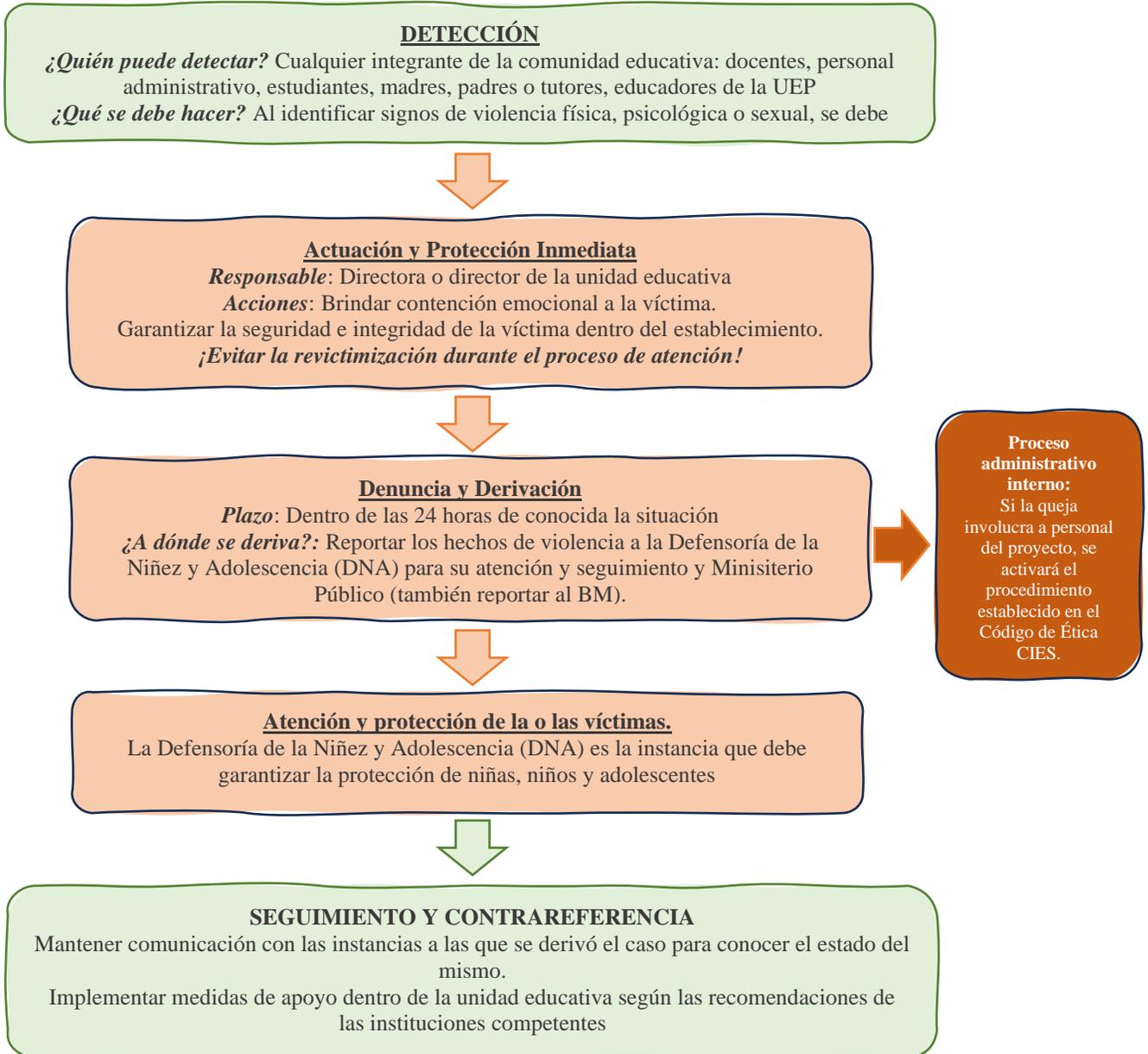
Se informa a la persona que realizó la queja o el reclamo cuáles han sido las acciones que se han tomado y la decisión final y si es necesario se le ofrece apoyo adicional, en un periodo no mayor a las 24 horas de haber tomado la decisión.



Cierre de la queja o del reclamo

Se finaliza el caso documentando el proceso; este proceso no debe durar más de 5 días hábiles.

ANEXO 2: Protocolo de prevención, actuación y denuncia en casos de violencia física, psicológica y sexual en unidades educativas



ANEXO 3. RUTA DE ATENCION PARA TRABAJADORES

ANEXO 3. RUTA DE ATENCION PARA TRABAJADORES

