

# REGISTRO OFICIAL<sup>®</sup>

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

**SUMARIO:**

**Págs.**

**FUNCIÓN EJECUTIVA**

**RESOLUCIÓN:**

**MINISTERIO DE LA MUJER  
Y DERECHOS HUMANOS:**

<b>MMDH-MMDH-2023-0006-R</b>	<b>Apruébese</b>	<b>varios</b>	
<b>instrumentos .....</b>			<b>2</b>

**Resolución Nro. MMDH-MMDH-2023-0006-R****Quito, D.M., 04 de julio de 2023****MINISTERIO DE LA MUJER Y DERECHOS HUMANOS**

Ab. Paola Flores Jaramillo

**MINISTRA DE LA MUJER Y DERECHOS HUMANOS****CONSIDERANDO:**

**Que**, el numeral 8 del Artículo 3 de la Constitución de la República, en lo relacionado a los deberes primordiales del Estado establece como su responsabilidad *"Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción"*;

**Que**, el artículo 6 de la Constitución de la República expresa, *"Todas las ecuatorianas y los ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución..."*;

**Que**, los numerales 2 y 9 del artículo 11 de la Constitución de la República disponen, respectivamente, que el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: "2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en forma de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad."; y, "9. El más alto deber del Estado, consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución..."

**Que**, el artículo 35 de la Constitución de la República dispone "Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad";

**Que**, el artículo 46 de la Constitución de la República, en su numeral 4 dispone que el Estado brindará medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes la protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole o contra la negligencia que provoque tales situaciones;

**Que**, en el literal b) del numeral 3 del Artículo 66 de la Constitución de la República se

reconoce y garantizará a las personas “... *Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual*”;

**Que**, el artículo 70 de la Constitución de la República determina que “El Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres, a través del mecanismo especializado de acuerdo con la ley e incorporará el enfoque de género en planes y programas y brindará asistencia técnica para su obligatoria aplicación en el sector público”;

**Que**, el artículo 84 de la Constitución de la República establece que la Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades;

**Que**, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Constitución de la República, corresponde “*a los Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión*”;

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República señala que: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;

**Que**, el artículo 227 *ibídem* dispone que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;

Que, el artículo 341 de la Constitución de la República determina “El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los

derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias”;

**Que**, el artículo 393 de la Constitución de la República dispone “El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno”;

**Que**, el artículo 8 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer dispone que los Estados Partes convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para: a) Fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a un vida libre de violencia y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos; b) Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todo nivel del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios y costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitimizan o exacerban la violencia contra la mujer; e) Fomentar y apoyar programas de educación gubernamentales y del sector privado destinados a concientizar al público sobre los problemas relacionados con la violencia contra la mujer, los recursos legales y la reparación que corresponda;

**Que**, el artículo 9 de la Convención *ibídem*, señala que los Estados Parte tendrán especialmente en cuenta la situación de vulnerabilidad a la violencia que pueda sufrir la mujer en razón, entre otras, de su raza o de su condición étnica, de migrante, refugiada o desplazada. En igual sentido se considerará a la mujer que es objeto de violencia cuanto está embarazada, es discapacitada, menor de edad, anciana, o ésta en situación socioeconómica desfavorable o afectada por situaciones de conflictos armados o de privación de su libertad;

**Que**, el artículo de la 1 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, señala “El objeto de la presente Ley es prevenir y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas, adultas mayores, en toda su diversidad, en los ámbitos público y privado; en especial, cuando se encuentran en múltiples situaciones de vulnerabilidad de riesgo, mediante políticas y acciones integrales de prevención, atención, protección y reparación de las víctimas; así como a través de la reeducación de la persona agresora y el trabajo en masculinidades. Se dará atención prioritaria y especializada a las niñas y adolescentes en el marco de lo dispuesto en la Constitución de la República e instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano”;

**Que**, el artículo 5 de La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, señala, “*El Estado, a través de todos los niveles de gobierno, tiene las obligaciones ineludibles de promover, proteger, garantizar y respetar los derechos humanos de las mujeres: niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores, a través de la adopción de todas las medidas políticas, legislativas, judiciales, administrativas, de control y de*

cualquier otra índole que sean necesarias, oportunas y adecuadas para asegurar el cumplimiento de la presente Ley y se evite la re victimización e impunidad. Estas obligaciones estatales constarán en el Plan Nacional de Desarrollo y en los Planes de Desarrollo: regionales, provinciales, de los distritos metropolitanos, cantonales y parroquiales; y, se garantizarán a través de un plan de acción específico incluido en el Presupuesto General del Estado”;

**Que**, el Artículo 14 ibídem “establece la implementación de medidas específicas de prevención que están dirigidas a grupos objetivo definidos por su situación de vulnerabilidad, así como también a aquellas personas susceptibles de cometer o replicar actos de violencia de género contra las mujeres con la finalidad de mitigar los efectos de la violencia de género contra las mujeres e impedir su progresión”;

**Que**, el artículo 23 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, “dispone al ente rector de Justicia y Derechos Humanos diversas atribuciones, entre las que se encuentran: a) Coordinar con las instituciones que forman parte del Sistema, la elaboración de los instrumentos y protocolos para garantizar una ruta de atención y protección integral en los casos de violencia contra las mujeres; g) Hacer seguimiento y promover la implementación de las recomendaciones de los Comités Especializados de Derechos Humanos del Sistema de Naciones Unidas y del Sistema Interamericano en materia de esta Ley; h) Fortalecer los Servicios Especializados de Protección Especial, detección, atención y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia; i) Vigilar y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el ejercicio de los derechos de las mujeres, dentro del ámbito de sus competencias; j) Establecer mecanismos de coordinación interinstitucionales, tanto en el ámbito nacional y local para la implementación de las políticas públicas de erradicación de la violencia hacia las mujeres; k) Establecer los mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación especializada para las niñas y las adolescentes con la finalidad de promover e impulsar cambios en los patrones culturales que mantengan la desigualdad entre niños y niñas y adolescentes, hombres y mujeres”;

**Que**, el artículo de la 40 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, determina “*Articulará las políticas, planes, programas, proyectos, mecanismos, medidas y acciones necesario para la prevención de la violencia contra las mujeres, niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores*”;

**Que**, el artículo de la 41 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, determina “*El Estado a través de las entidades que conforman el Sistema, en el ámbito de sus competencias aplicarán las siguiente políticas, planes, programas, proyectos, lineamientos y acciones, sin perjuicio de las funciones establecidas para cada institución*”;

**Que**, el artículo 48 ibídem señala que “el Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género hacia las Mujeres.-Se creará el Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género hacia las Mujeres que es el conjunto de instituciones

públicas y servicios que de forma coordinada e integral, se encarga de diseñar, formular, ejecutar, supervisar, monitorear y evaluar las normas, políticas, planes, programas,

mecanismos y acciones, en todas las instancias de todos los niveles del gobierno; para que en el marco de sus competencias y atribuciones garanticen la prevención, atención, protección y reparación de los sujetos protegidos por esta Ley”;

**Que**, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva determina “*Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República*”;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo No. 560 de 14 de noviembre de 2018, el Presidente Constitucional de la República, decretó: “*Artículo 1.- Transfórmese el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos, como entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa y financiera.*”;

**Que**, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo 560 determina las competencias de la Secretaría de Derechos Humanos, entre las que se encuentra la de erradicación de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes; y que, en consecuencia, todas las atribuciones constantes en leyes y demás normativa vigente relacionadas con estas competencias, serán asumidas por la Secretaría de Derechos Humanos;

**Que**, el Plan Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Niñas y Adolescentes 2019 - 2025, está orientado a una gestión integral del Estado, en coordinación con la misma sociedad a través de sus organizaciones, la Academia, el sector privado y los distintos niveles de gobierno y funciones de Estado; permitiendo a través de una gestión planificada operativamente por parte de las 22 instituciones que forman parte del sistema;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo 609 de 29 de noviembre de 2022, el Presidente de la República decreta: “*Art 1.- Cámbiase la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por “Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos” como entidad de derecho público, con personería jurídica y dotada de autonomía administrativa y financiera*” y “*Art. 8.- Désignese a la abogada Paola Elizabeth Flores Jaramillo, como Ministra de la Mujer y Derechos Humanos*”.

En ejercicio de las atribuciones contenidas en el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el Decreto Ejecutivo No. 609 de 29 de noviembre de 2022.

**RESUELVE:**

**Artículo único:** aprobar los siguientes instrumentos:

1. Modelo de Atención Integral “Centros Violeta”;
2. Instructivo de Gestión de Atención Legal;
3. Instructivo de Gestión de Atención Psicológica;
4. Instructivo de Gestión de Atención de Trabajo Social;
5. Instructivo de Gestión de los Centros de Atención;
6. Procedimiento de Gestión de Atención al Usuario; y,
7. Procedimiento de Gestión de la Satisfacción del Usuario.

### **DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA**

**ÚNICA:** - Se dispone a la Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes, de acuerdo con sus competencias y atribuciones, ejecute el Modelo de Atención Integral “Centros Violeta” e instructivos en sus diferentes unidades y se coordinen las acciones que fueren necesarias con las instituciones integrantes del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.-

#### *Documento firmado electrónicamente*

Abg. Paola Elizabeth Flores Jaramillo  
**MINISTRA DE LA MUJER Y DERECHOS HUMANOS**



# **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL “CENTROS VIOLETA”**

Versión 2.0

**Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las  
Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes.**

**Dirección Atención, Protección Especial y Reparación de Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y  
otros Grupos de Atención Prioritaria**

**Proyecto de Inversión “Proyecto de Centros Violeta”**

**JUNIO 2023**

ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN** .....

**OBJETIVOS**.....

*Objetivo General*.....

*Objetivos Específicos* .....

**MARCO LEGAL**.....

**MARCO CONCEPTUAL**.....

Alcance.....

**ENFOQUES**.....

**PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN** .....

**ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL** .....

*Relacionamiento Externo* .....

*Relacionamiento Interno*.....

**ESTRUCTURA**.....

*Del Equipo Técnico*.....

*Servicios de los Centros Violeta*.....

Proceso de Atención y Servicios “CENTROS VIOLETA” .....

Ruta General de Atención a la Interna de los “Centros Violeta”.....

¿Qué NO hacer durante la atención? .....

Contención Emocional para Funcionarios de “Centros Violeta” .....

Gestión de la Información en “CENTROS VIOLETA” .....

*Registro de Casos de “Centros Violeta”* .....

*Datos del Analista*.....

*Datos de la Persona Atendida*.....

*Datos de Contacto* .....

*Atenciones*.....

*Derivaciones*.....

*Criterios de conteo sobre registro de casos* .....

**ANEXOS – INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL** .....

a. Instructivo de asistencia psicológica.....

b. Instructivo de asistencia con trabajo social.....

c. Instructivo de asistencia legal .....

d. Portafolio de Servicios de los Centros Violeta.....

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** .....

**CONTROL DE FIRMAS**.....

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

**Ilustración 1. Diagrama de Relacionamiento Externo.....**

**Ilustración 2. Diagrama de Relación Interno.....**

**Ilustración 3. Equipo técnico.....**

**Ilustración 4. Servicios Centros Violeta.....**

**Ilustración 5. Ruta general de atención.....**

**Ilustración 6. Gestión de la Información.....**

**Ilustración 7. Datos analista.....**

**Ilustración 8. Datos generales- Población objetivo.....**

**Ilustración 9. Datos generales- Población objetivo.....**

**Ilustración 10. Datos de la persona de contacto/ Representante Legal.....**

**Ilustración 11. Contactabilidad.....**

**Ilustración 12. Formulario Centros Violeta.....**

**Ilustración 13. Formulario Centros Violeta.....**

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2002) indica que *“la violencia es considerada como una amenaza contra uno mismo, contra otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte o daños, trastornos o privaciones en cualquiera de los ámbitos antes mencionados”* (pág. 20).

Por lo que, la violencia puede ser comprendida como una situación de dominio hacia el otro, producto de la existencia de relaciones inequitativas de poder, en este sentido, la persona víctima de violencia ve afectado su desarrollo biopsicosocial, representando un riesgo para su salud integral presente y futura. Además, existe mayor posibilidad de que una persona que ha pasado por situaciones de violencia en el pasado vuelva a experimentarla o tienda a repetirla en el futuro (círculo de violencia), lo cual muestra el potencial de riesgo subjetivo, individual y socio-cultural que trae consigo esta problemática social.

Cuando la violencia no es abordada, acarrea consigo el riesgo de ser naturalizada o invisibilizada; es decir que sus manifestaciones y consecuencias se convertirán en situaciones normales y no cuestionadas, formando parte del trato común normalizado entre individuos.

En este mismo sentido, la Agencia de la ONU (2002) para los refugiados, hace referencia a la violencia de género como:

Los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas debido a su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente, para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia (pág.12).

La segunda Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres (2019) evidencia que:

*“la prevalencia de violencia contra las mujeres a lo largo de sus vidas en nuestro país es de 64.9%, de ellas, el 56.9% ha experimentado violencia psicológica, 35.4% violencia física, y el 32.7% violencia sexual, realidad que se agrava cuando las mujeres pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad”*

### **Necesidad Institucional**

En Ecuador, desde la década de los 80 se ha denunciado la problemática social de la violencia de género contra las mujeres en las relaciones interpersonales y/o familiares. El Decreto Ejecutivo Nro. 620 del año 2007 declaró como política de Estado, la erradicación de la violencia de género hacia la niñez, adolescencia y mujeres. Es así que, para su ejecución, en el mismo año se formuló el “Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género”.

Dicho Plan, representó un avance significativo para el tratamiento integral a la violencia de género; no obstante, es prioritario ejecutar acciones que fortalezcan la atención integral a víctimas, por lo que se requiere la consolidación de las intervenciones institucionales, determinación e implementación de rutas de atención, con el enfoque de integralidad y de largo alcance, para las víctimas de violencia de género, enfocados en mujeres

niñas, niños y adolescentes, generación de evaluaciones sistemáticas, posicionamiento de la problemática entre todos los actores y escalamiento de las políticas públicas a un nivel local (Presidencia de la República, 2020).

En este contexto, nace el Proyecto de Inversión “Proyecto de Centros Violeta”, según dictamen de prioridad emitido por la Secretaría Nacional de Planificación, mediante Oficio Nro. SNP-SPN-2021-1332-OF y CUP Nro. 50610000.0000.387147, mismo que tiene como objetivo general

“fortalecer los procesos de prevención, promoción, atención, reparación y monitoreo enfocado a mujeres, niñas niños y adolescentes y demás víctimas cualquier tipo de violencia basada en género a través de la operatividad e implementación de centros de atención integral (Centros Violeta) que involucren los servicios de protección integral brindados por las instituciones del Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres”

Esto con el fin de generar espacios multidisciplinarios, que brinden atención integral a personas víctimas de violencia de género, que se encuentren en múltiples situaciones de vulnerabilidad o de riesgo, a través de la gestión de acciones articuladas para evitar la revictimización, tomando en cuenta las rutas críticas por las que debe atravesar una persona víctima de violencia.

## OBJETIVOS

### ***Objetivo General***

Brindar y garantizar una atención integral a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia a través de la implementación de espacios de atención integral, en donde se articularán acciones con las distintas instituciones del Estado y Organizaciones de la Sociedad Civil, evitando la revictimización sistemática y brindando atención integral emergente a través de atención y orientación psicológica; atención de trabajo social; y, asesoría y/o acompañamiento jurídico.

### ***Objetivos Específicos***

- a) Mejorar la capacidad de respuesta del Estado ante situaciones de violencia basada en género enfocada a mujeres, niñas, niños y adolescentes de manera especializada, intersectorial, interdisciplinaria, integral, inmediata y gratuita.
- b) Brindar Atención Integral Emergente a las personas que acudan a los Centros Violeta a consecuencia de violencias sufridas.
- c) Brindar Atención Integral Continua a las personas que han recibido atención en los “Centros Violeta” a través del seguimiento y acompañamiento de sus casos.
- d) Derivar de forma oportuna los casos hacia las instituciones que forman parte del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer según sus competencias.
- e) Coordinar oportunamente la derivación de la atención a víctimas hacia las instituciones que forman parte del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer, para una atención efectiva.

## MARCO LEGAL

### Declaración Universal de los Derechos Humanos

La Asamblea General de las Naciones Unidas en 1949 proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común, por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

Específicamente, en el ámbito de violencia, se destacan los siguientes artículos: “(...) Art. 5.-Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”; “Art. 8.- Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.”

### Convención Interamericana de Derechos Humanos

La Convención Interamericana sobre Derechos Humanos, “Pacto San José de Costa Rica, ratificada formalmente por el Estado ecuatoriano el 28 de diciembre de 1977, señala que los estados partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

### Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer –CEDAW

Esta convención tiene como finalidad eliminar efectivamente todas las formas de discriminación contra la mujer, obligando a los estados a reformar las leyes con tal fin y discutir sobre la discriminación en el mundo. En su artículo 1, se define la discriminación contra la mujer como:

“Art. 1: Cualquier distinción, exclusión o restricción hecha en base al sexo que tenga el efecto o propósito de disminuir o nulificar el reconocimiento, goce y ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil o en cualquier otra esfera.”

Adicionalmente, los siguientes artículos constituyen el marco de actuación sobre la erradicación de la discriminación de la mujer:

“Art. 2.- Los Estados partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a:

- a) Consagrar, si aún no lo han hecho, en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de la igualdad del hombre y de la mujer y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de este principio;
- b) Adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer;
- c) Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación;
- d) Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar porque las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación;
- e) Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas;
- f) Adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer;
- g) Derogar todas las disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer.”

**Convención Interamericana para prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém Do Pará”**

“Art. 1.- Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.”

“Art. 3.- Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.”

“Art. 7.- Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

- a) Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b) Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
- c) Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d) Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;

- e) Tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
- f) Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;
- g) Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño y otros medios de compensación justos y eficaces; y,
- h) Adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención”.

#### **Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (1995)**

La Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, derivada de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de 1995, en su “Objetivo Estratégico D.1.”, busca adoptar medidas integradas para prevenir y eliminar la violencia contra la mujer, planteando como una de las obligaciones estatales la adopción o aplicación de leyes pertinentes que contribuyan a la eliminación de la violencia contra la mujer, haciendo hincapié en la prevención de la violencia, en la protección de las mujeres víctimas, en el acceso a remedios justos y eficaces, y en la reparación de los daños causados.

#### **Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer (2005)**

La Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 153, de 25 de noviembre de 2005, prohíbe toda forma de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos por parte de la mujer y compromete a los países a crear políticas públicas encaminadas a la eliminación de toda forma de discriminación.

#### **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (2005)**

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida también como Convención de Belém do Para, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 153, de 25 de noviembre de 2005, prohíbe cualquier acción o conducta que, basada en género, cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado; e impone sobre los estados la obligación de adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia;

Además, reconoce que toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos y, en especial, derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

**Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia (2013)**

La Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia, suscrita por el Ecuador el 6 de junio de 2013, y aprobada con Dictamen número 013-18-DTI-CC por la Corte Constitucional del Ecuador, tiene como finalidad reforzar la protección de los derechos humanos a la dignidad, igualdad y no discriminación.

**Constitución de la República del Ecuador**

“Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes (...).”

“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: 2: Todas las personas son iguales y gozan de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (...).”

“Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.

“Art. 57.- Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos: no ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural (...).”

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte; 2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios; 3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la

esclavitud y la explotación sexual. c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes. d) La prohibición del uso de material genético y la experimentación científica que atenten contra los derechos humanos; 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; 9. El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras”.

“Art. 83.- 5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.”

“Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.”

“Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. (...)”

“Art. 96.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.”

“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”.

“Art. 227.- “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación”

“Art. 276.- - El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: (...) Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.”

“Art. 417.- Los tratados internacionales ratificados por el Ecuador se sujetarán a lo establecido en la Constitución. En el caso de los tratados y otros instrumentos internacionales de derechos humanos se aplicarán los principios pro ser humano, de no restricción de derechos, de aplicabilidad directa y de cláusula abierta establecidos en la Constitución.”

“Art. 424.- (...) La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público.”

### **Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres**

La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres establece que el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, articula todos los organismos e instituciones, normas, políticas, planes, programas, mecanismos y actividades orientados a prevenir y a erradicar la violencia contra las mujeres, a través de la prevención, atención, protección y reparación de las víctimas. En dicha Ley se define en el artículo 20, que el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia está a cargo del ente rector de Justicia y Derechos Humanos y Cultos. El ente rector del Sistema tiene la facultad de convocar a cualquier otra entidad pública, privada o de la sociedad civil para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley.

### **Ley Orgánica de Movilidad Humana**

El inciso segundo del literal b) del artículo 102 del Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana establece que el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos realice el acogimiento, a fin de garantizar los servicios de salud, legal, psicosocial; y, de acuerdo a los casos, los otros servicios que se requieran de acuerdo al tipo de explotación al que fue expuesta, de las personas adultas víctimas de trata de personas en el Ecuador;

El tercer inciso del artículo 103 de la norma ibidem, establece que el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos realizará el seguimiento de la situación de las víctimas de trata de personas, por el lapso de un año a partir de la fecha de salida de la casa de acogida, a través de los servicios especializados de protección especial y conforme a la normativa vigente.

### **Decretos Ejecutivos**

Mediante Decreto Ejecutivo No. 620, publicado en Registro Oficial No. 174 de 20 de septiembre de 2007, se declara como política de Estado con enfoque de Derechos Humanos la erradicación de la violencia de género hacia la niñez, adolescencia y mujeres y se dispone la elaboración de un plan que permita generar e implementar acciones y medidas, que incluyan mecanismos de coordinación y articulación interinstitucional en todos los niveles del Estado.

Decreto Ejecutivo No. 1317 de 9 de septiembre de 2008, en su artículo 1:

Confiere al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, la responsabilidad de coordinar la ejecución de sentencias, medidas cautelares, medidas provisionales, acuerdos amistosos, recomendaciones y resoluciones originados del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y en el Sistema Universal de Derechos Humanos, y demás obligaciones surgidas por compromisos internacionales en esta materia.

Decreto Ejecutivo No. 560 de 14 de noviembre de 2018 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 387 de 13 de diciembre de 2018, dispuso la transformación del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos, como entidad de derecho público, con personería jurídica, dotada de autonomía administrativa y financiera.

Decreto Ejecutivo No. 93 de 6 julio 2021, a través del cual, el Presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, dispuso que la Secretaría de Derechos Humanos tendrá a cargo la competencia de erradicación de todas las formas de violencia y discriminación por orientación sexual y/o diversidad sexo/genérica.

Decreto Ejecutivo No. 216 de 01 de octubre de 2021, con el que el Presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, delimitó las competencias y atribuciones de la Secretaría de Derechos Humanos y adicionalmente, determina como competencias de la Secretaría de Derechos Humanos las siguientes:

- Obligaciones Nacionales e Internacionales en materia de Derechos Humanos;
- Erradicación de la violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes;
- Protección a pueblos indígenas en aislamiento voluntario;
- Movimientos, organizaciones, actores sociales, cultos, libertad de religión, creencia y conciencia;
- Y,
- Erradicación de todas las formas de violencia y discriminación por orientación sexual y/o diversidad sexo-genérica.

Decreto Ejecutivo No. 268 de 25 de noviembre de 2021, donde el Presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza:

Declaró prioridad nacional la promoción y defensa de la igualdad de género, así como el empoderamiento de las mujeres en el ámbito social, económico y político, lo que permitirá trabajar en la erradicación de toda forma de violencia y discriminación hacia mujeres.

Decreto Ejecutivo No. 609 de 29 de noviembre de 2022, el Presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, decretó el cambio de denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por "Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos", como entidad de derecho público, con personería jurídica y dotada de autonomía administrativa.

## MARCO CONCEPTUAL

**Abuso sexual:** Según el artículo 170 del Código Orgánico Integral Penal, se define como abuso sexual a 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, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años

**Atención Integral:** Se entiende al conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades esenciales para la atención a víctimas de violencia de género, con enfoque en derechos humanos y género.

**Atención Integral Continua:** Implica que la cartera de servicios disponible debe ser suficiente para responder a las necesidades de la población.

**Centro Violeta:** Los Centros Violeta, son espacios de atención y articulación para la prevención y erradicación de violencia contra las mujeres. Brindan atención especializada e integral en: Psicología, Trabajo social, Asesoría Legal.

**Daño:** Según el artículo 4 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres define al daño como el perjuicio causado a una persona como consecuencia de un evento determinado. En este caso el daño implica la lesión, menoscabo, mengua, agravio, de un derecho de la víctima.

**Derivación:** La derivación es el acto de remitir una persona, a las instituciones encargadas de brindar un bien o servicio según sus competencias con el propósito de ofrecerle una atención complementaria de manera integral.

**Femicidio:** La Declaración sobre el Femicidio aprobada en la Cuarta Reunión del Comité de Expertas/os (CEVI), celebrada el 15 de agosto de 2008 declaró que en América Latina y el Caribe, los femicidios son la manifestación más grave de discriminación y violencia contra las mujeres. Los altos índices de violencia contra ellas, su limitado o nulo acceso a la justicia, la impunidad que prevalece a los casos de violencia contra las mujeres y la persistencia de patrones socioculturales discriminatorios, entre otras causas, inciden en el aumento del número de muertes; añadiendo además, que los femicidios son la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.

**Género:** Como se menciona en el Manual de Capacitación en Género, Violencia de Género, Nuevas Masculinidades, Derechos Humanos y Educación Integral de la Sexualidad para Asesoras/es del Programa Escuelas de Calidad (PEC) (2018), el género es una categoría de las ciencias sociales destinada a conocer y comprender las estructuras de poder que subordinan a las mujeres en los diferentes ámbitos de la vida, en las diferentes culturas y en los diversos períodos de la historia. El enfoque de género es una forma de observar la realidad con base en las variables: sexo y género; así como de analizar sus manifestaciones en contextos determinados.

El concepto de género inicialmente surge a partir de la noción de sexo, es decir, de las características biológicas que diferencian a machos y hembras, y que hacen posible la reproducción humana. Por esta razón, desde la cultura generalmente se habla de dos géneros; sin embargo, existen expresiones humanas que salen de este esquema binario.

Finalmente, lo masculino y lo femenino no tienen un origen biológico ni son características inherentes a las personas; son construcciones culturales que varían de acuerdo con el contexto y se transforman a través del tiempo; por ello, las maneras de ser hombre y mujer, y las relaciones entre los géneros no son fijas ni homogéneas. Los estereotipos de cada género varían de acuerdo con cada cultura y momento histórico.

Si bien la mayoría de las personas nacen de sexo masculino o femenino (sexo biológico), los comportamientos “apropiados” para varones y mujeres (normas de género) son enseñados, en especial cómo deben interactuar con otros miembros del mismo sexo o del sexo opuesto en los hogares, comunidades y lugares

de trabajo (relaciones entre los géneros), y qué funciones o responsabilidades deben asumir en la sociedad (roles de género).

De esta forma, el género como categoría social de análisis permite reconocer las creencias, los símbolos y comportamientos, y en general, los significantes culturales a través de los cuales se diferencia socialmente a los hombres (niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores) de las mujeres (niñas, adolescentes, jóvenes, adultas mayores), basados en relaciones de poder.

**Masculinidades:** Con base en la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres se establece en el artículo 4, que la masculinidad es la construcción sociocultural sobre roles y valores asociados al comportamiento de los hombres. Se aboga por que se ejerzan sin machismo ni supremacía o violencia hacia las mujeres.

**Persona Agresora:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres define en el artículo 4, como persona agresora a quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia contra las mujeres.

**Población Objetivo:** La población objetivo del Proyecto de Inversión “Proyecto de Centros Violeta” se encuentra constituido por mujeres, niñas, niños y adolescentes.

**Relaciones de Poder:** Se define como relaciones de poder según la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el artículo 4, las acciones, omisiones y prácticas sociales, políticas, económicas, culturales o simbólicas que determinan la imposición de la voluntad de una persona o grupo por sobre la de otro, desde una relación de dominación o subordinación, que implica la distribución asimétrica del poder y el acceso y control a los recursos materiales e inmateriales entre hombres y mujeres.

**Revictimización:** Se define como revictimización a las nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes, según lo indica el artículo 4 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

**Víctima:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres considera en el artículo 4, a la víctima como a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia.

**Violencia:** Según la Organización Mundial de la Salud, violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Justicia social y desarrollo humano son necesarios para combatir la violencia.

En concordancia, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres describe en el artículo 10 los tipos de violencia para efectos de aplicación de la Ley que son:

**Violencia de género contra las mujeres / Violencia basada en género:** Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado.

La violencia de género contra las mujeres se origina en la existencia de desequilibrios en las relaciones de poder en determinados contextos, los cuales, imponen formas de control interpersonales, posiciones de desventaja social frente a los hombres y su reproducción mediante pautas de construcción y orientación de la identidad de género. Alude a las formas con que se intenta mantener el orden de jerarquías impuesto por la cultura predominante machista. Se trata de una violencia estructural hacia las mujeres, con objeto de asignarles un rol de subordinación al género masculino.

**Violencia física:** Todo acto u omisión que produzca o pudiese producir daño o sufrimiento físico, dolor o muerte, así como cualquier otra forma de maltrato o agresión, castigos corporales, que afecte la integridad física, provocando o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas, esto como resultado del uso de la fuerza o de cualquier objeto que se utilice con la intencionalidad de causar daño y de sus consecuencias, sin consideración del tiempo que se requiera para su recuperación.

**Violencia psicológica:** Cualquier acción, omisión o patrón de conducta dirigido a causar daño emocional, disminuir la autoestima, afectar la honra, provocar descrédito, menospreciar la dignidad personal, perturbar, degradar la identidad cultural, expresiones de identidad juvenil o controlar la conducta, el comportamiento, las creencias o las decisiones de una mujer, mediante la humillación, intimidación, encierros, aislamiento, tratamientos forzados o cualquier otro acto que afecte su estabilidad psicológica y emocional.

**Violencia sexual:** Toda acción que implique la vulneración o restricción del derecho a la integridad sexual y a decidir voluntariamente sobre su vida sexual y reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza e intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares y de parentesco, exista o no convivencia, la transmisión intencional de infecciones de transmisión sexual (ITS), así como la prostitución forzada, la trata con fines de explotación sexual, el abuso o acoso sexual, la esterilización forzada y otras prácticas análogas.

También es violencia sexual la implicación de niñas y adolescentes en actividades sexuales con un adulto o con cualquier otra persona que se encuentre en situación de ventaja frente a ellas, sea por su edad, por razones de su mayor desarrollo físico o mental, por la relación de parentesco, afectiva o de confianza que lo une a la niña o adolescente, por su ubicación de autoridad o poder; el embarazo temprano en niñas y adolescentes, el matrimonio en edad temprana, la mutilación genital femenina y la utilización de la imagen de las niñas y adolescentes en pornografía.

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

**Violencia simbólica:** Es toda conducta que, a través de la producción o reproducción de mensajes, valores, símbolos, iconos, signos e imposiciones de género, sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas, transmiten, reproducen y consolidan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, naturalizando la subordinación de las mujeres.

**Violencia política:** Es aquella violencia cometida por una persona o grupo de personas, directa o indirectamente, en contra de las mujeres que sean candidatas, militantes, electas, designadas o que ejerzan

cargos públicos, defensoras de derechos humanos, feministas, lideresas políticas o sociales, o en contra de su familia.

**Violencia gineco-obstétrica:** Se considera a toda acción u omisión que limite el derecho de las mujeres embarazadas o no, a recibir servicios de salud gineco-obstétricos.

#### **Alcance**

Este Modelo de Atención se constituye una guía de trabajo que dirija las acciones de los equipos técnicos que forman parte de los “Centros Violeta” que permitirá la articulación de voluntades, competencias y recursos a nivel territorial con las distintas instituciones, así como contribuir al desarrollo humano de mujeres, niñas, niños y adolescentes. Por lo expuesto, el modelo propone:

- a) **Prevención, atención y protección** a víctimas de violencia enfocado en mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- b) **Articulación interinstitucional e intersectorial** para la atención integral a víctimas de violencia enfocada en mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- c) **Levantamiento de información** inherente a los casos para la derivación respectiva a cada una de las instituciones según sus competencias.
- d) **Sensibilización en temas de violencia de género** con la finalidad de reducir las cifras de violencia de género a través de la educación y el empoderamiento de la población objetivo y actores del territorio que contribuya a la reducción de la violencia.
- e) **Generación de un sistema de asistencia que permita brindar atención de manera permanente** a víctimas de violencia, a través de un equipo multidisciplinario e integral de profesionales que brindarán atención en psicología, trabajo social y asesoría legal; mediante canales virtuales, telefónico, presenciales, correo electrónico.

Todo esto considerando que los episodios de violencia de género pueden aumentar y no desaparecerán si no hay una intervención real de todos los actores involucrados.

El modelo se presenta como un instrumento para la homologación de prácticas y procedimientos en el desarrollo de estos servicios.

#### **ENFOQUES**

El presente documento ha considerado tanto los enfoques que se encuentran en el artículo 7 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, como otros que nutren su perspectiva, entre los que están:

- a. **Enfoque de género.** Permite comprender la construcción social y cultural de roles entre hombres y mujeres, que históricamente han sido fuente de inequidad, violencia y vulneración de derechos y que deben ser modificados a favor de roles y prácticas sociales que garanticen la plena igualdad de oportunidades entre personas diversas y de una vida libre de violencia.
- b. **Enfoque de derechos humanos.** Determina como objetivo y resultado, el reconocimiento, el respeto irrestricto y la realización plena de los derechos humanos de todas las personas, incluidos el derecho a la integridad y a una vida libre de violencia.

- c. **Enfoque de interculturalidad.** Reconoce la existencia de las distintas comunidades, pueblos y nacionalidades que integran el Estado, respetando todas aquellas expresiones en los diversos contextos culturales. Bajo este enfoque no se aceptan prácticas discriminatorias que favorezcan la violencia.
- d. **Enfoque generacional e intergeneracional.** Reconoce la existencia de necesidades y derechos específicos en cada etapa de la vida, niñez, adolescencia, madurez y adultez; y, establece la prioridad de identificar y tratar las vulnerabilidades en dichas etapas de la vida.
- e. **Enfoque de integralidad.** Considera que la violencia contra las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores, es estructural y multicausal y está presente en todos los ámbitos de la vida, por lo tanto, las intervenciones deben realizarse en todos los espacios en las que las mujeres se desarrollan.
- f. **Enfoque de interseccionalidad.** Identifica y valora las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, religiosas, étnicas, geográficas, físicas y otras que son parte simultánea de la identidad individual y comunitaria de las mujeres y adecúa a estas realidades las acciones, servicios y políticas públicas destinadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres y la atención, protección y restitución de derechos de la víctima.
- g. **Enfoque de discapacidad.** La discriminación contra las personas con discapacidad significa “cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”<sup>1</sup>.

Considerar este enfoque como un eje transversal en la atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia implica partir del enfoque de derechos humanos. Por tanto, el reconocimiento del derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad, se debe entender desde las diferencias que se generan a partir de las barreras que la sociedad construye limitando su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones con las demás personas.

### PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

- a) **Dignidad de las personas:** se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Esto supone respetar a las víctimas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Evitar la revictimización haciendo el trabajo de forma tal que no tenga que repetirse su relato o pasar por situaciones innecesarias, como múltiples derivaciones

---

<sup>1</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Art. 2.

- b) **Autonomía y responsabilidad individual:** es indispensable respetar la autonomía y la capacidad de decidir de las mujeres, asumiendo la responsabilidad y la consecuencia de sus actos.
- c) **Consentimiento informado:** toda la atención deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de la víctima -o su representante, en caso de que se trate de un niño o una niña-, es decir que luego de conocer las opciones que tiene, pueda tomar una decisión sobre el tipo de atención que reciba, las medidas que adoptará frente al agresor, etc. La atención debe ser expedita y la persona interesada podrá revocarla en cualquier momento, sin que esto implique desventaja o perjuicio alguno.
- d) **Privacidad y confidencialidad:** la privacidad de las víctimas que piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe deben respetarse siempre. Dicha información solo puede utilizarse o revelarse en el marco del proceso de atención y/o bajo su consentimiento. La confidencialidad adquiere un valor relativo cuando la información proporcionada por los equipos es clave para el despliegue de mecanismos de protección jurídica necesarios para salvaguardar la integridad de la víctima.
- e) **Igualdad y equidad:** el principio de la igualdad es un pilar de la atención, por tanto, todas las personas deben ser tratadas como iguales y nunca desde una posición jerárquica. El quehacer profesional suele instalar una dinámica asimétrica en la relación equipo – mujeres atendidas; por eso se debe analizar constantemente la relación del equipo con las víctimas para prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso de recuperación.
- f) **No discriminación y no estigmatización:** ninguna víctima de violencia debe ser discriminada o estigmatizada; todas tienen el derecho a ser atendidas, sin distinción por su origen étnico o racial, nacionalidad, edad, credo, filiación política, nivel socioeconómico, discapacidad, actividad profesional, orientación sexual o por cualquier otra diferencia.

### ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

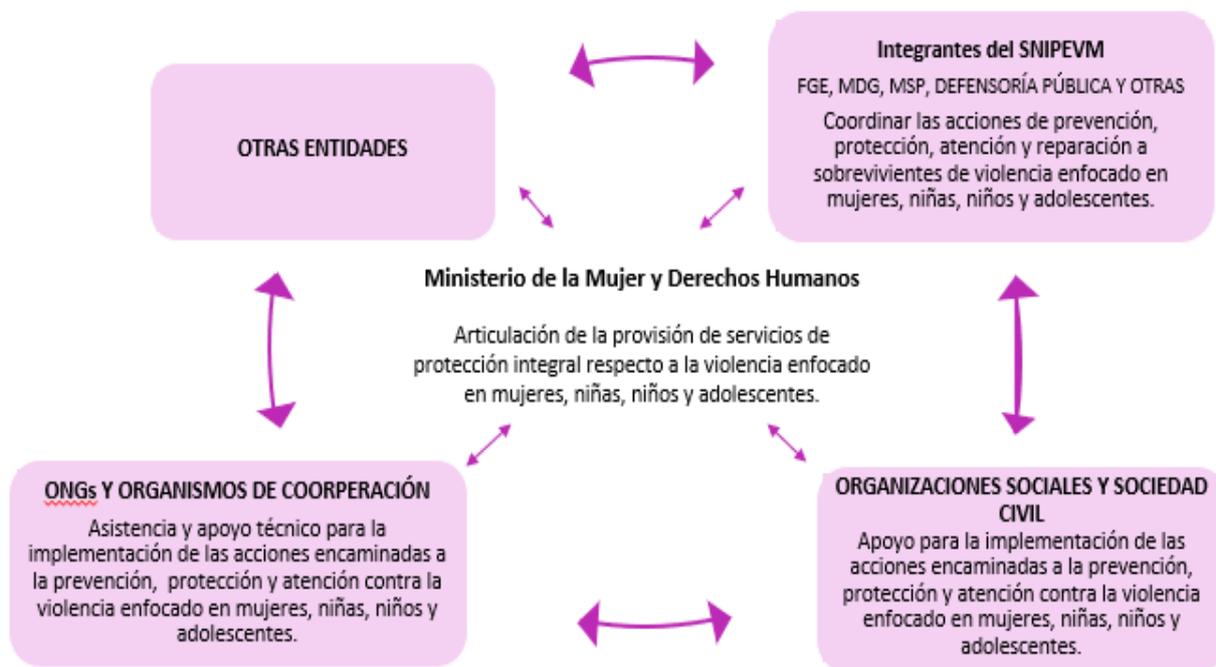
Los “Centros Violeta” trabajarán bajo el enfoque de atención integral, el cual pone en el centro a la persona y dirige la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, por lo que “Centros Violeta” trabajarán coordinadamente con el apoyo y la participación de actores internos y externos.

#### **Relacionamiento Externo**

El Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en el marco de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, con el fin de prestar atención integral a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, víctimas de violencia basada en género, trabajará permanentemente con las diferentes instituciones, a fin de validar y retroalimentar las estrategias. En este sentido, se prevé realizar las siguientes acciones:

- Articulación con **instituciones del Estado** que forman parte del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres con la finalidad de brindar atención integral según las competencias de cada institución.
- Articulación con **Organizaciones no Gubernamentales y Organismos de Cooperación** con la finalidad de generar procesos de asistencia y apoyo técnico para implementación de las acciones que se llevan a cabo en “Centros Violeta”.
- Articulación con **GAD cantonales**, para la implementación de “Centros Violeta” a nivel nacional.
- Articulación con **Organizaciones Sociales y Sociedad Civil** con la finalidad de coordinar la atención de mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia de género en el contexto local de casas de acogida y/o centros de atención integral.
- Articulación con **Gobernaciones y/o Jefaturas Políticas** para el fortalecimiento de la voluntad política en territorio.
- Articulación a través de **Convenios de Cooperación Interinstitucional**: El Proyecto “Centros Violeta” deberá suscribir convenios de cooperación interinstitucional, que permitan alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente modelo

Ilustración 1. Diagrama de Relacionamiento Externo



**Fuente:** Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Derechos Humanos y Resolución Nro. SDH-SDH-2022-0005-R, Decreto Ejecutivo N° 609, de 29 de noviembre de 2022.

**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

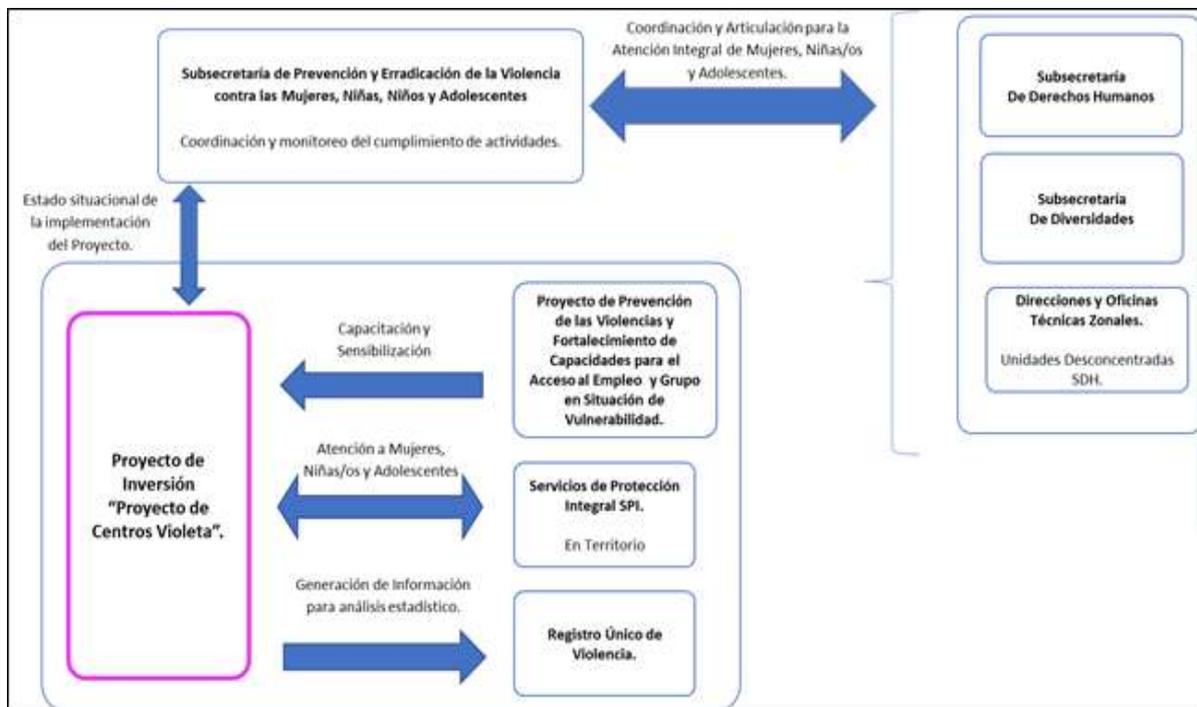
Cabe indicar que, en el esquema propuesto se puede adicionar o suprimir la participación de algún actor dependiendo de las particularidades de cada cantón en donde se abre un “Centro Violeta”.

Adicionalmente, se prevé la implementación de un proceso de sensibilización ejecutado por el equipo técnico del “Centro Violeta” que permita conocer las particularidades de la violencia basada en género, fortaleciendo la atención integral de los actores involucrados a la población objetivo del proyecto.

**Relacionamiento Interno**

De acuerdo a las competencias asignadas para la ejecución del Proyecto de “Centros Violeta” se identifica el siguiente relacionamiento:

**Ilustración 2. Diagrama de Relacionamiento Interno**



**Fuente:** Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Derechos Humanos y Resolución Nro. SDH-SDH-2022-0005-R., Decreto Ejecutivo N° 608, de 29 de noviembre de 2022.

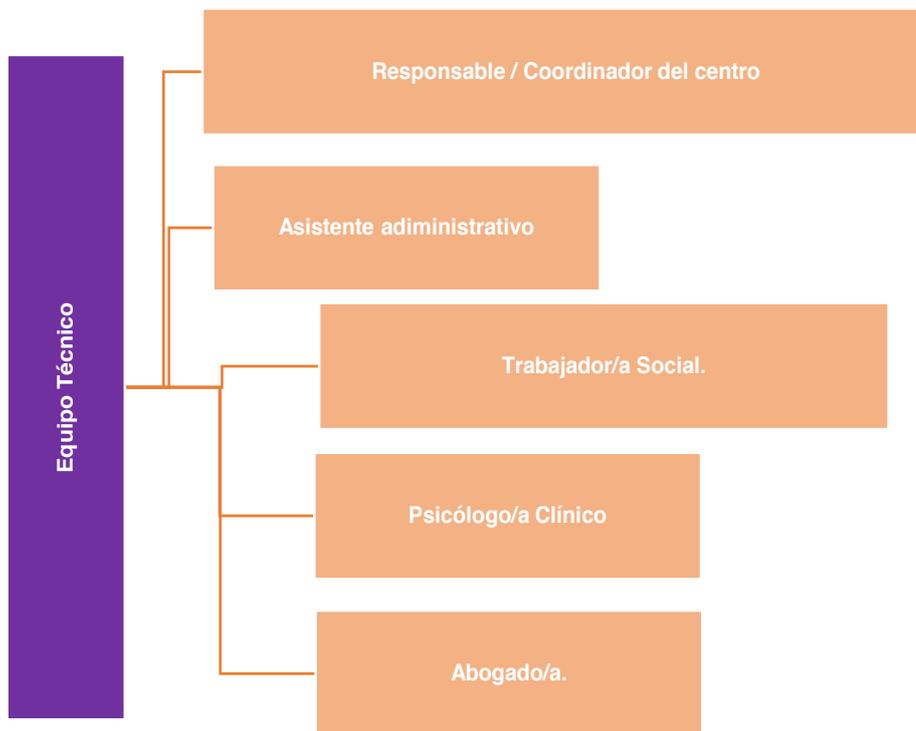
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

## ESTRUCTURA

### **Del Equipo Técnico**

El equipo técnico que se encargará de brindar atención en los “Centros Violeta” ubicados en el territorio nacional, está compuesto por los siguientes profesionales que desarrollarán las funciones que se detallan a continuación:

**Ilustración 3. Equipo Técnico**



**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Tabla 1. Funciones del Equipo Técnico de los Centros Violeta**

Cargo	Actividades
<p><b>Responsable / Coordinador/a de Centros</b></p>	<p>Coordina las acciones y estrategias para el cumplimiento y gestión de los componentes del Proyecto Centros Violeta.</p>
	<p>Evalúa los informes técnicos de seguimiento del proyecto, cumplimiento de actividades y resultados alcanzados por su equipo de trabajo.</p>
	<p>Establece estrategias y mecanismos de prevención, promoción, atención, reparación y monitoreo enfocado a Mujeres, Niñas Niños y Adolescentes víctimas de violencia basada en género, a través de la operatividad de los Centros Violeta.</p>
	<p>Coordina con las instituciones del Sistema Nacional Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, la obtención de mejoras en la prestación del servicio integral en los Centros Violeta.</p>
	<p>Coordina la elaboración de la planificación territorial para la mejora de la prestación del servicio integral en los Centros Violeta.</p>
	<p>Implementa mecanismos de evaluación y seguimiento de Centros Violeta en territorio, para el cumplimiento de metas y objetivos del proyecto.</p>
<p><b>Analista Psicólogo/a</b></p>	<p>Realiza la atención técnica integral a víctimas de violencia de género, para el cumplimiento de metas del proyecto. En el portafolio de servicios (adjunto) se detalla las estrategias psicológicas que implementará el psicólogo/a.</p>
	<p>Realiza las acciones de seguimiento de los casos atendidos por Centros Violeta, para el cumplimiento de metas y objetivos.</p>
	<p>Elabora conjuntamente con el equipo de trabajo social, el informe psicosocial preliminar, inicial de seguimiento o de cierre de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>
	<p>Elabora protocolos y procedimientos para la prevención y atención a víctimas de violencia de género, que aporten a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales, planteando alternativas de solución en concordancia con la condición de vulnerabilidad.</p>
	<p>Realiza procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal del proyecto y a personas sobrevivientes de violencia.</p>
<p><b>Analista Trabajador/a Social</b></p>	<p>Realiza la atención a víctimas de violencia de género, con la finalidad de salvaguardar la integridad e identidad de las sobrevivientes, en la toma de decisiones que las acerquen a una vida libre de violencia.</p>
	<p>Elabora protocolos y procedimientos para la prevención y atención a víctimas de violencia de género, que aporten a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales, planteando alternativas de solución en concordancia con la condición de vulnerabilidad.</p>

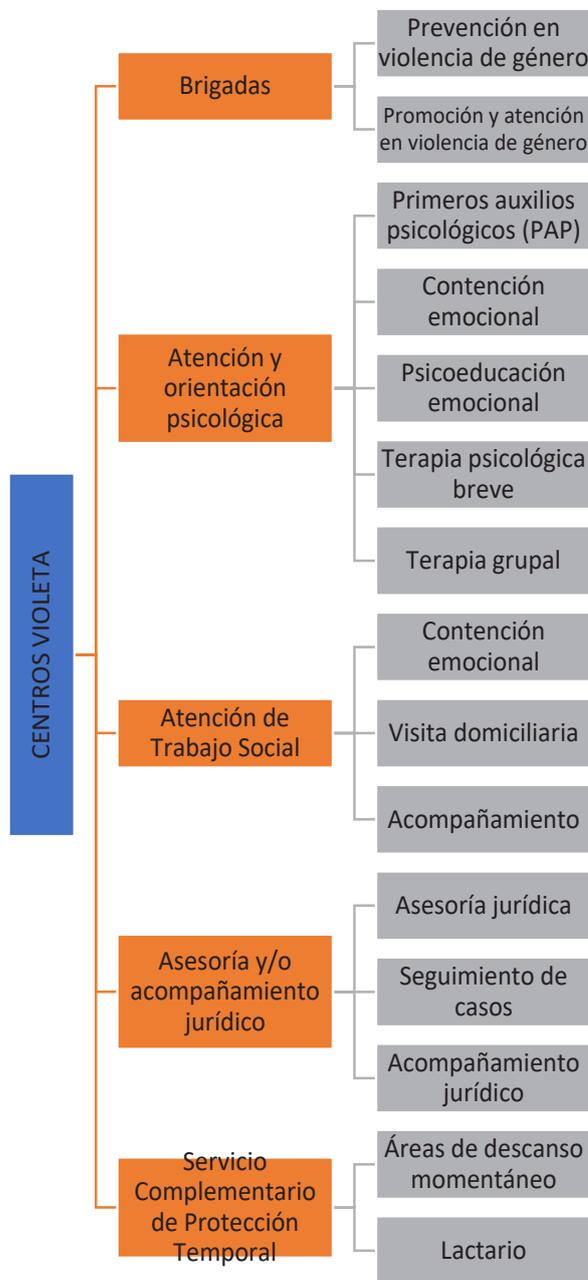
	Realiza el acompañamiento, orientación, ejecución, y derivación de atención inmediata a víctimas de violencia de género, con el fin de garantizar que los entes competentes actúen con diligencia.
	Elabora investigaciones con su respectivo análisis en coordinación con el equipo técnico.
	Realiza visitas domiciliarias al contexto familiar y comunitario de la población objetivo del proyecto, así como en los casos de seguimiento en situaciones de urgencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
	Define interdisciplinariamente acciones con el equipo técnico en la articulación de tareas que permitan el inicio, desarrollo de atención y otras que permitan la no vulneración y restitución de derechos.
<b>Analista Abogado/a</b>	Ejecuta los procesos legales y administrativos conforme las competencias del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos para la atención a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género para ser atendidos en los Centros Violeta; es importante indicar que el área legal de los Centros Violeta no ofrece el servicio de patrocinio legal.  Se adjunta el portafolio de servicios para detalle de las actividades que brinda el área de asesoría jurídica.
	Elabora criterios legales para la atención de casos según los procedimientos internos y externos establecidos.
	Elabora reportes e informes técnicos referentes a los procesos de la población objetivo del proyecto de acuerdo con los procedimientos establecidos.
	Integra de manera adecuada los expedientes de los usuarios al ser considerados documentos de alta confidencialidad e importancia, para la prestación del servicio de atención y protección especial a víctimas y sobrevivientes de hechos de violencia.
	Realiza las acciones de seguimiento de los casos atendidos por Centros Violeta para el cumplimiento de metas y objetivos.
<b>Asistente Administrativa</b>	Actualiza información necesaria para alimentar los sistemas operativos y de información aplicados en los Centros Violeta.
	Prepara la documentación relativa a los actos administrativos y logísticos acorde a procedimientos establecidos.
	Apoya en la distribución, almacenamiento, operación y mantenimiento de los recursos mediante la implementación de estándares.
	Custodia el archivo físico y/o digital del Centro Violeta para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Consolida datos e información para la elaboración de informes técnicos, matrices y otros instrumentos para el cumplimiento de actividades y resultados alcanzados del proyecto; así como, procesa información de la población objetivo del proyecto para la atención oportuna.

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Servicios de los Centros Violeta**

**Ilustración 4. Servicios Centros Violeta**



**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

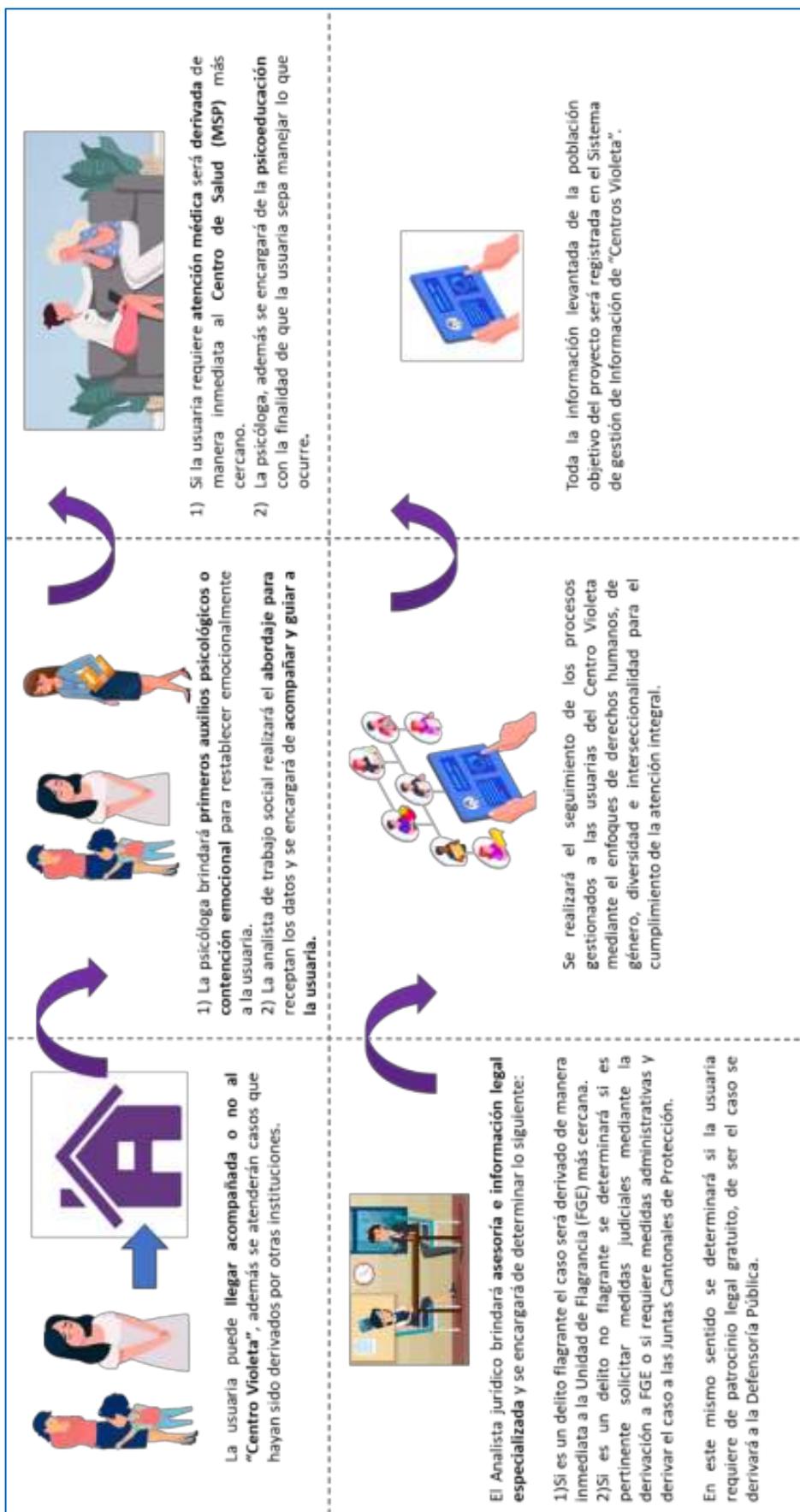
### Proceso de Atención y Servicios “CENTROS VIOLETA”

Previo a describir el proceso de atención y los servicios que brindan los “Centros Violeta”, es necesario indicar y desagregar que la población objetivo a la cual se brindará atención será la siguiente:

- a) **Mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia de género** Entiéndase como violencia de género “cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado” (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, artículo 4).
- b) **Mujeres en sus diferencias y diversidad** de nacionalidades ecuatoriana o extranjera en sus diferentes ciclos vitales: niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores.
- c) **Mujeres pertenecientes a diferentes grupos étnicos** (indígenas, afroecuatorianas, negras, montubias. De igual forma: mujeres campesinas, rurales, mujeres con discapacidad, mujeres cuidadoras, mujeres refugiadas, mujeres migrantes).
- d) **Mujeres en sus diversidades sexuales** (lesbianas, bisexuales) e identidades de género no normativas (transgénero, transexuales, no binarias).
- e) **Ciudadanía en general:** población que exprese la necesidad de los servicios de protección integral y atención especial a víctimas de violencia.

Ruta General de Atención a la Interna de los “Centros Violeta”.

Ilustración 5. Ruta General de Atención



Fuente: Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
Elaboración: Proyecto de Inversión Centros Violeta

Como se observa en la ilustración anterior, una vez que la persona ingresa al “Centro Violeta” será debidamente atendida por profesionales calificados en las áreas de psicología, trabajo social y asesoría legal

Con la finalidad de restablecer emocionalmente a la víctima, se brindará la atención en primeros auxilios psicológicos y/o contención emocional, de conformidad a lo que amerite cada caso, por parte del área de psicología o de trabajo social

Al finalizar la atención de primeros auxilios psicológicos y/o contención emocional, se procederá a receptar los datos de la persona que recibirá la atención en nuestras áreas de asesoría legal, psicológica y trabajo social, previo a la suscripción del consentimiento informado, con el propósito de que dichos datos se encuentren protegidos. Se evaluará su situación y en caso de que se requiera, la usuaria será derivada de manera oportuna e inmediata a las diferentes instituciones del Estado para la atención respectiva. Asimismo, los casos que ingresen al “Centro Violeta” serán monitoreados y se realizará el seguimiento para el cumplimiento de la atención integral, la información levantada será manejada a través del Sistema de Gestión de Información de “Centros Violeta”, para mayor detalle dirigirse al Anexo 2 y 3.

Cabe indicar que la población objetivo podrá acceder libremente a las instalaciones de “Centros Violeta”, durante su tránsito estarán acompañados por la trabajadora social, quien, con un lenguaje cordial y empático, será la encargada de guiar, acompañar y explicar el funcionamiento de los centros y los servicios a los que podrían acceder.

La obtención de la información estará basada en la técnica de “escucha activa” y habilidades blandas, de manera que, la persona se expresará libremente, sin que se proceda a realizar interrogatorios por parte del personal de “Centros Violeta”.

Para realizar el levantamiento de información se deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) Crear un ambiente seguro y de confianza.
- b) Asegurar que los datos de la población objetivo serán manejados de manera confidencial y privada, como lo establece el Consentimiento Informado.
- c) Desarrollar una buena comunicación con la persona, asegurándose que comprenda toda la información proporcionada.
- d) Mantener la empatía y receptividad.
- e) No discriminar, no minimizar y no emitir juicios de valor.
- f) No revictimizar a la persona.

Adicionalmente, la atención presencial en “Centros Violeta” estará compuesta de varias actividades generales, que se detallan a continuación:

1. **Punto de Información.** – Este procedimiento permitirá brindar información tanto verbal como escrita a las personas que acudan a “Centros Violeta”, con la finalidad de dar a conocer a la población sobre los servicios y actividades que se desarrollen en los centros, así como información referente a temas de violencia de género. La información difundida deberá ser clara, precisa, concreta y completa.

2. **Registro de casos.** - Cuando la población objetivo acuda al “Centro Violeta” para recibir atención, se procederá con la apertura del expediente de caso, posterior a recibir la contención emocional y/o primeros auxilios psicológicos.
3. Dicho registro deberá ser electrónico para evitar la revictimización y conectar con el análisis para la elaboración de los respectivos informes por parte del equipo de “Centros Violeta”.
4. **Personalización de la ruta de atención.** - La ruta de atención podrá ser personalizada dependiendo de cada caso que sea atendido en “Centros Violeta”, esto debido a que el análisis interdisciplinario permitirá determinar los servicios que requiere, no obstante, la persona puede elegir utilizar o no dichos servicios, de rechazar los servicios, la persona deberá suscribir la Carta de Desistimiento.
5. **Charlas y talleres.** – Los “Centros Violeta” desarrollarán charlas y talleres sobre violencia de género, con la finalidad de sensibilizar a la población y propender por el cambio de patrones sociales y culturales que mantienen la desigualdad entre hombres y mujeres.
6. **Seguimiento de casos.** – Para el cumplimiento de la atención integral, el personal de “Centros Violeta” realizará el monitoreo y seguimiento de casos, lo cual permitirá determinar nudos críticos durante los procesos interno y externo.

Por otro lado, considerando que la población objetivo podrá llegar por derivación o canalización por parte de otras instituciones, para estos casos deberá existir un análisis previo y control, para corroborar que la persona ha recibido atenciones previas y evitar la duplicidad de esfuerzos y revictimización, por lo que será necesario articular acciones conjuntas entre las instituciones.

Del mismo modo, cuando “Centros Violeta” realice el traslado de una persona, en razón de que necesite ser atendida en otra institución del estado u organización de la sociedad civil, se deberá considerar que todo traslado se realizará en acompañamiento de la Trabajadora Social o Psicóloga de “Centros Violeta”, quienes establecerán contacto institucional y se determinará a dónde deberá ser trasladada para la gestión de recibimiento de la persona y canalización de información. Además, se realizará un Informe sobre el traslado realizado.

#### ¿Qué NO hacer durante la atención?

- a) **Mostrar apuro o impaciencia:** este tipo de actuación puede ser perjudicial y dificultar que la víctima exprese sus sentimientos, narre los hechos violentos y plantee con tranquilidad su demandao necesidad.
- b) **Emitir juicios de valor:** informe y oriente, pero no dé consejos o imponga su punto de vista.
- c) **Minimizar las agresiones** sufridas o la percepción o sentimientos que tiene la víctima. Respete y valide los sentimientos de las víctimas.
- d) **Responsabilizar a la víctima:** debe evitar palabras o gestos que indiquen desacuerdo con su actuación durante la experiencia vivida. Evite comentarios como: “por qué permitió que le trate así”, “cómo dejó que sus hijos presencien la pelea”, etc.

- e) **Revictimizar:** en todo momento las víctimas deberán ser atendidas, evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del relato original de la situación de violencia.

#### **Contención Emocional para Funcionarios de “Centros Violeta”**

El trabajo de los/las analistas de “Centros Violeta” puede resultar desgastante, esto debido a que, atender a personas víctimas de cualquier tipo de violencia, ya sea en el ámbito psicológico, jurídico, trabajo social, etc., implica estar expuestos a un agotamiento tanto laboral como emocional, por el contacto permanente con situaciones de violencia; sumado al hecho de que los/as profesionales mantienen una relación estrecha con las personas al atender los casos; en este sentido, es necesario que se proporcione bienestar integral a cada uno de los/as profesionales de “Centros Violeta”, de manera que se evite la disminución de su rendimiento laboral y la deserción de su cargo. (Centro de Justicia para las Mujeres de México, 2012).

#### **Gestión de la Información en “CENTROS VIOLETA”**

La gestión de la información dentro de “Centros Violeta” se basará en un sistema con tres módulos principales, mismos que se detallan a continuación:

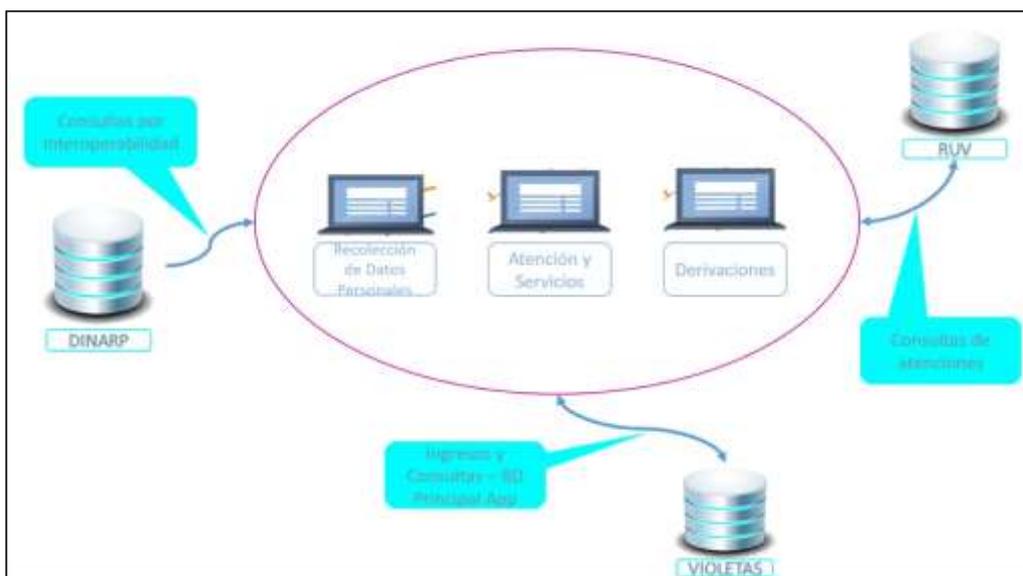
- a) **Recolección de Datos Personales:** Este módulo contemplará la interoperabilidad con el catálogo de servicios y variables que ofrece la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP), es decir, esto permitirá al personal de “Centros Violeta” consultar la información personal de primera mano de las usuarias desde la fuente oficial de información, evitando la revictimización y el sesgo de información.
- b) **Atención y Servicio:** Este módulo permitirá el ingreso de la información acerca de las atenciones y servicios brindados por parte de cada uno de los analistas de “Centros Violeta” (Psicología, Trabajo Social, Jurídico), incluyendo la conexión de interoperabilidad con el Registro Único de Violencia (RUV), con la finalidad de obtener el historial integrado de atenciones recibidas por la usuaria desde cada una de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.
- c) Es preciso indicar que el Registro Único de Violencia (RUV), es un registro georreferenciado de violencia contra las mujeres que consignará los datos de sexo, edad, auto identificación étnica, condición sexo genérica, nivel de instrucción, condición migratoria, estado civil de la víctima y persona agresora, tipo de violencia, existencia de denuncias anteriores, sentencias y otros datos adicionales que respondan a los estándares internacionales de derechos humanos. Además, este módulo permitirá la generación de nuevas atenciones, seguimientos y cierre de casos de las usuarias atendidas en “Centros Violeta”.
- d) **Derivaciones:** El módulo de derivaciones o traslado interinstitucional, permitirá registrar la información necesaria para ser trasladada a Instituciones del Estado u Organismos de la Sociedad Civil dependiendo de la necesidad de atención de la usuaria. Cabe mencionar que, al momento de realizar la derivación, esta será remitida con los datos necesarios que han sido recopilados por el personal de Centros Violeta, dependiendo de la necesidad de las

Instituciones del Estado u Organismos de la Sociedad Civil, previo a la firma de Acuerdos de Confidencialidad Interinstitucional entre los entes respectivos.

Dicho acuerdo permitirá la transferencia de información sensible y confidencial de la usuaria a través de las diferentes instituciones para brindar una atención integral.

La gestión de información de “Centros Violeta” almacenará todos los registros generados dentro de una base de datos interna y propia del Proyecto de Inversión “Centros Violeta”, la cual será administrada por un sistema denominado gestor de base de datos, que permite el registro sistematizado de toda la información generada.

**Ilustración 6. Gestión de la Información**



**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

**Registro de Casos de “Centros Violeta”**

Para el registro de casos asistidos en los “Centros Violeta” se establece el formulario que se detalla a continuación, el cual contiene variables necesarias para captar información de la población objetivo. Este formulario podrá ser ajustado y modificado de acuerdo a las necesidades y a la interoperabilidad con el RUV, además deberá ser automatizado en un proceso web.

Cabe mencionar, que las 32 variables que se encuentran en el Registro Único de Violencia (RUV), se encuentran homologadas para el registro de casos de los “Centros Violeta”, de esta manera se obtendrá una información en conjunto, que permitirá la interoperabilidad inmediata entre estas bases de datos.

**Datos del Analista**

En esta sección se ingresan los datos de identificación del analista del Centro Violeta (número de cédula, nombres y apellidos completos y dirección de correo electrónico), de igual manera se ingresa la información de ubicación del Centro Violeta, con la finalidad de determinar el número de atenciones por analista de cada Centro Violeta.

Ilustración 7. Datos analista

DATOS DEL ANALISTA	
CEDULA:	
NOMBRES Y APELLIDOS:	#N/A
CORREO ELECTRONICO:	#N/A
ZONA:	
PROVINCIA:	
CANTON:	
PARROQUIA:	
NOMBRE CENTRO VIOLETA:	

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

### Datos de la Persona Atendida

Esta sección contiene la información de identificación de la población objetivo que acude al Centro Violeta para obtener atención a su caso. Se registrará la fecha de ingreso, y el código único de expediente.

Ilustración 8. Datos Generales - Población Objetivo

DATOS GENERALES - POBLACION OBJETIVO	
FECHA INGRESO	
NUMERO EXPEDIENTE UNICO PERSONA	50H-2022-019
TIPO DE DOCUMENTO	Generar
NUMERO DE IDENTIFICACION	
APELLIDOS	
NOMBRES	
NACIONALIDAD	
ESTATUS MIGRATORIO	
SEXO ASIGNADO AL NACER	
IDENTIDAD DE GENERO	
ATRACCION SEXUAL	
EDAD	
AUTOIDENTIFICACION ETNICA	
ESTADO CIVIL	
NIVEL INSTRUCCION	
GRUPO OCUPACIONAL	
RANGO DE INGRESOS	
TIENE DISCAPACIDAD	
TIPO DE DISCAPACIDAD	
TIENE CARNÉ DE DISCAPACIDAD	
TIENE ENFERMEDAD CATASTRÓFICA	

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

Considerando el enfoque de género de este modelo, al seleccionar la opción "TRANS" en el campo identidad de género, se permitirá el ingreso del nombre cultural de la persona. Todos los campos contienen su respectivo catálogo de selección.

**Ilustración 9. Datos Generales - Población Objetivo**

DATOS GENERALES - POBLACION OBJETIVO	
FECHA INGRESO	
NUMERO EXPEDIENTE UNICO PERSONA	SOH---2022-019
TIPO DE DOCUMENTO	
NUMERO DE IDENTIFICACION	
APELLIDOS	
NOMBRES	
NACIONALIDAD	
ESTATUS MIGRATORIO	
SEXO ASIGNADO AL NACER	
IDENTIDAD DE GENERO	TRANS
ATRACCION SEXUAL	
EDAD	
AUTOIDENTIFICACION ETNICA	
ESTADO CIVIL	
NIVEL INSTRUCCION	
GRUPO OCUPACIONAL	
RANGO DE INGRESOS	
TIENE DISCAPACIDAD	
TIPO DE DISCAPACIDAD	
TIENE CARNÉ DE DISCAPACIDAD	
TIENE ENFERMEDAD CATASTROFICA	

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

**Datos del Representante o Persona de Contacto**

Esta sección contiene la información del representante legal o persona de contacto en caso de que la persona sea menor de edad o no pueda valerse por sí misma, si corresponde el caso.

**Ilustración 10. Datos de la Persona de Contacto/ Representante Legal**

DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO/ REPRESENTANTE LEGAL	
TIPO DE DOCUMENTO	
NUMERO DE IDENTIFICACION	
APELLIDOS	
NOMBRES	
PARENTESCO	
DIRECCIÓN	
TELEFONO DE CONTACTO	
CORREO ELECTRONICO	

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.

**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

**Datos de Contacto**

En esta sección se tiene que ingresar los datos de contacto de la usuaria que acude al Centro Violeta para obtener su atención, a fin de obtener su ubicación actual para las atenciones y derivaciones necesarias, de ser el caso.

**Ilustración 11. Contactabilidad**

CONTACTABILIDAD	
RESIDENCIA ZONA	
RESIDENCIA PROVINCIA	
RESIDENCIA CANTON	
RESIDENCIA PARROQUIA	
RESIDENCIA CALLE PRINCIPAL	
RESIDENCIA CALLE SECUNDARIA	
RESIDENCIA NUMERO	
RESIDENCIA REFERENCIA	
CONTACTO TELEFONO CONVENCIONAL	
CONTACTO TELEFONO CELULAR	
OBSERVACION	

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

**Atenciones**

Esta sección permite escoger el tipo de atención que va a recibir la persona, entre dichas opciones, se encuentran las atenciones Psicológicas, Trabajo Social y Jurídica, estas permitirán el ingreso de información que identifiquen el tipo de violencia a la que fue víctima y el tipo de atención que recibida.

**Ilustración 12. Formulario Centros Violeta**

FORMULARIO CENTROS VIOLETA

**ATENCIONES**

PSICOLOGICA

TRABAJO SOCIAL

JURIDICA

OBSERVACIONES

FORMULARIO CENTROS VIOLETA	
ATENCIÓN PSICOLÓGICA	
FECHA ATENCIÓN	
ESTADO	
FECHA CIERRE	
TIPO DE VIOLENCIA_1	
TIPO DE VIOLENCIA_2	
TIPO DE ATENCIÓN	
OBSERVACIÓN	
NOMBRE DE QUIEN ATENDIÓ	

Generar Informe

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

Cabe mencionar que cada formulario contiene el ingreso de información necesaria para su tipo (Portafolio de Servicios de “Centros Violeta”), y adicionalmente, contiene la opción para generar el informe de la atención brindada.

**Ilustración 13. Formulario Centros Violeta**

FORMULARIO CENTROS VIOLETA	
DERIVACIONES / REFERENCIA	
INSTITUCION_1	
PAQUETE BIENES Y SERVICIOS	
NUMERO DE DOCUMENTO - DERIVACION	
FECHA DOCUMENTO	
INSTITUCION_2	
PAQUETE BIENES Y SERVICIOS	
NUMERO DE DOCUMENTO - DERIVACION	
FECHA DOCUMENTO	
INSTITUCION_3	
PAQUETE BIENES Y SERVICIOS	
NUMERO DE DOCUMENTO - DERIVACION	
FECHA DOCUMENTO	
INSTITUCION_4	
PAQUETE BIENES Y SERVICIOS	
NUMERO DE DOCUMENTO - DERIVACION	
FECHA DOCUMENTO	

GUARDAR

**Fuente:** Proyecto de Inversión Centros Violeta.  
**Elaboración:** Proyecto de Inversión Centros Violeta

**Derivaciones**

En esta sección se ingresa la información de las acciones de derivación a las Instituciones del Estado u Organismos de la Sociedad Civil, de acuerdo al requerimiento de atención de la persona.

**Criterios de conteo sobre registro de casos**

La información generada podrá ser contabilizada, una vez que definida la estructura de datos obtenida mediante las atenciones de los “Centros Violeta”, en este sentido a manera de reporte se podrá obtener:

**Número de personas atendidas en “Centros Violeta”.**

- El conteo se realizará únicamente por el número de cédula o identificación.
- Conteo de cédulas únicas, es decir, si la persona fue atendida una o más veces, se considera un solo registro.
- Para reportes estadísticos, se tomará los datos de zona, provincia, cantón, parroquia.

**Número de atenciones generales a la población objetivo de “Centros Violeta”.**

- El conteo se realizará de manera general a todas las atenciones brindadas en “Centros Violeta” y que hayan sido registradas en el sistema.
- Para reportes estadísticos, se tomará los datos de zona, provincia, cantón, parroquia.

**Número de atenciones por persona**

- El conteo se realizará únicamente por el número de cédula, como identificación.
- Se consideran todos los registros de atención de la persona (más de una atención).
- Para reportes estadísticos, se tomará los datos de zona, provincia, cantón, parroquia.

La información, podrá estar sujeta a variación debido a los procesos de validación y depuración sistemática que se remita desde “Centros Violeta” en territorio a planta central.

**ANEXOS – INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL**

- a. Instructivo de asistencia psicológica**
- b. Instructivo de asistencia con trabajo social**
- c. Instructivo de asistencia legal**
- d. Portafolio de Servicios de los Centros Violeta**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ACNUR. (2022). *Violencia de Género*. Obtenido de <https://www.acnur.org/violencia-sexual-y-de-genero.html>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Centro de Justicia para las Mujeres de México. (junio de 2012). Obtenido de Modelo de Contención de Emociones para el Personal:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79637/Model\\_de\\_contenci\\_n\\_de\\_emociones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79637/Model_de_contenci_n_de_emociones.pdf)
- Centro de Justicia para Mujeres, México. (2012). Obtenido de Protocolo para la atención de usuarias y víctimas:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50093/ProtocoloAtencionCJM\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50093/ProtocoloAtencionCJM_1_.pdf)
- Código Orgánico Integral Penal*. (12 de febrero de 2021). Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP\\_act\\_feb-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf)
- DocPlayer. (22 de enero de 2018). *Manual de Capacitación de Género, Violencia de Género, Nuevas Masculinidades, Derechos Humanos y Educación Integral de la Sexualidad para Asesoras/es del Programa Escuelas de Calidad (PEC)*. Obtenido de <http://docplayer.es/59443634-Programa-de-fortalecimiento-a-la-transversalidad-de-la-perspectiva-de-genero-2015-jalisco-comprometido-con-la-igualdad-de-genero.htm>
- INEC. (2019). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/violencia-de-genero/>
- Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Obtenido de [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud*. Obtenido de [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/abstract\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud. (Enero de 2001). Obtenido de Modelo de Atención Integral a la Violencia Intrafamiliar:  
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/40301/gph10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Derechos Humanos. (2018). *Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres*. Quito.
- Secretaría de Derechos Humanos. (2021). *Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Derechos Humanos*. Quito.
- Universidad del Norte Colombia. (30 de abril de 2009). Obtenido de Modelo de Atención Integral a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia Intrafamiliar: <https://www.redalyc.org/pdf/268/26811984002.pdf>

## CONTROL DE FIRMAS

Nombres y Apellidos		Mes/año	Firma
Aprobado por:	Espc. Viviana Bernal Estrada <b>Subsecretaria de Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes.</b>	Junio/2023	 Firmado electrónicamente por: <b>VIVIANNA ALEXANDRA BERNAL ESTRADA</b>
	Mgs. Mauricio Sarabia Vargas <b>Director de Atención, Protección Especial y Reparación a Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico, y Otros Grupos de Atención Prioritaria, Encargado.</b>	Junio/2023	 Firmado electrónicamente por: <b>OSCAR MAURICIO SARABIA VARGAS</b>
Elaborado por:	Ing. Fabián Velasco Culqui <b>Especialista de Planificación.</b>	Junio/2023	 Firmado electrónicamente por: <b>FABIÁN OSWALDO VELASCO CULQUI</b>
	Msc. Carolina Alvear Viteri <b>Especialista Coordinador de Centros.</b>	Junio/2023	 Firmado electrónicamente por: <b>CAROLINA ALEXANDRA ALVEAR VITERI</b>
	Ing. Gabriel Quinteros Cárdenas <b>Especialista de Servicios y Procesos.</b>	Junio/2023	 Firmado electrónicamente por: <b>GABRIEL DAVID QUINTEROS CARDENAS</b>

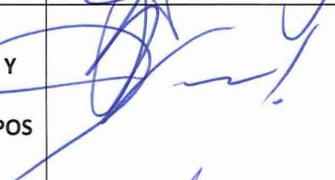
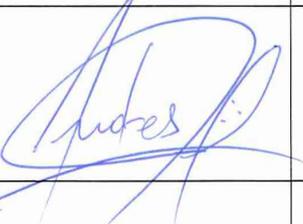
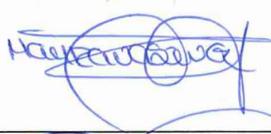
# ***INSTRUCTIVO***

---

**Gestión de Atención Legal  
INS-GPE-GAU-GAL-004  
Versión 1.0**

---

***Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a  
Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros  
Grupos de Atención Prioritaria  
Febrero 2023***

CÓDIGO: INS-GPE-GAU-GAP-004		VERSIÓN 1.0	
<h2>INSTRUCTIVO: GESTIÓN DE ATENCIÓN LEGAL</h2>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Mgs. Gloria Larenas SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (E)		07/feb/2023
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Sarabia DIRECTOR ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, EXPLOTACIÓN, TRATA, TRÁFICO Y OTROS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA (E)		07/feb/2023
	Ing. Carlos Chanabá ESPECIALISTA DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
ELABORADO POR:	Abg. Mayra Graciela Vasquez Baque ESPECIALISTA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión para la prevención y erradicación de la violencia contra mujeres		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de atención a víctimas de violencia		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de atención legal		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Bajo demanda
<b>Responsable:</b>	Director (a) de Atención, Protección Especial y Reparación de Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria		

**REGISTRO DE VERSIONES**

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Abg. Mayra Vasquez Especialista  Mgs. Gloria Larenas Subsecretaria (E)	Febrero - 2023	No aplica

**ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO.....
- 2. ALCANCE .....
- 3. MARCO NORMATIVO .....

  - 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS .....
  - 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....
  - 3.3. NORMAS GENERALES.....

- 4. DESCRIPCIÓN.....

  - 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN .....

- 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....
- 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....

  - 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS .....
  - 6.2. CONTROL DE REGISTROS .....
  - 6.3. LISTADO DE ANEXOS.....

## 1. OBJETIVO

Brindar asesoría legal de calidad a presuntas víctimas de violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, así como a víctimas de explotación sexual, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, sea por pedido voluntario o por derivación del Sistema Local Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer o el Sistema Local de Protección de Derechos.

## 2. ALCANCE

**Desde** que la/el usuaria/o es direccionada/o al módulo de atención legal en donde se brinda el asesoramiento legal, **hasta** brindar la asesoría legal respectiva.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer
- Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- Ley Orgánica de Movilidad Humana
- Plan de Acción contra la trata de personas en el Ecuador
- Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención y Protección Integral a Víctimas de Trata de Personas
- **Decreto Ejecutivo N° 620** – Declara como política de Estado la erradicación de la violencia de género.
- **Decreto Ejecutivo N° 560** – Transfórmese el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos.
- **Decreto Ejecutivo N° 216** – Los órganos y entidades que comprenden la Función Ejecutiva deberán servir al interés general de la sociedad y someterán sus actuaciones a los principios de legalidad, jerarquía, tutela cooperación y coordinación, según el caso bajo los sistemas de descentralización administrativa.
- **Decreto Ejecutivo N° 268** – Las instituciones de Función Ejecutiva que se emitan acuerdos ministeriales o los instrumentos legales correspondientes para la creación de canales de denuncia de abuso y acoso sexual en el ámbito laboral dentro de las páginas institucionales de cada entidad.
- **Decreto Ejecutivo N° 609** – Cámbiese la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por “Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos”.
- Modelo de atención del servicio de protección integral (SPI), Subsecretaría de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, dirección de atención, protección especial y reparación a víctimas de violencia, explotación, trata, tráfico y otros grupos prioritarios quito, diciembre 2020

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Modelo de Atención a Víctimas de Violencia basada en Género

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento de manera injustificada, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

- c) La/el abogada/o del Centro de Atención es el encargado de:
- Orientar e informar a las/los usuarias/rios sobre el procedimiento legal a seguir en cada caso, así como sus derechos y alternativas para acceder a la justicia y los mecanismos para la solicitud de medidas de protección.
  - Realizar el acompañamiento a la víctima de violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, a fin de que obtengan las medidas de protección, lo que involucra el seguimiento respectivo por parte de la/el profesional para verificar la obtención de las mismas.
  - Efectuar la derivación externa a la Defensoría Pública o a los consultorios de ayuda social, en los casos de que la/el usuaria/o requiera de patrocinio legal.
  - Efectuar la derivación de la víctima de violencia de género a los Centros de Mediación, en materias transigibles.
  - Mantenerse de manera permanente en alerta y activarse de forma inmediata, siguiendo el órgano regular del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos para atender, dentro del ámbito de sus competencias en casos emergentes, así como aquellos que el SNIPEVCM puedan identificar como prioritarios de atención.
  - Trabajar interdisciplinariamente con el equipo técnico en la elaboración de acciones, con el objetivo de garantizar la atención integral y de esta manera garantizar la no re victimización.
  - Atender los pedidos de la autoridad administrativa y judicial en la elaboración de Informes legales dentro del ámbito de nuestras competencias referenciales que aporten para la adopción de medidas de protección.
  - Participar de reuniones para el análisis, seguimiento y evaluación de los casos con el equipo técnico.
  - Elaborar y entregar la planificación semanal al Responsable del Centro sobre las visitas a las familias y actividades en su área, así como el uso de instrumentos y herramientas aprobadas para registro y seguimiento de atenciones y usuarias/rios.
  - Mantener los expedientes con informes actualizados.
  - Elaborar el reporte de atenciones conforme los instrumentos y herramientas aprobadas desde planta central.
  - Mantener la adecuada custodia y de ser el caso, la entrega – recepción oportuna de expedientes al ser considerados documentos de alta confidencialidad e importancia para la prestación del servicio de atención y protección especial a víctimas y sobrevivientes de hechos de violencia.
  - Atender requerimiento de autoridad judicial para su comparecencia en audiencias.
  - Participar en la elaboración de los informes de gestión del servicio.
  - Las demás necesarias para la prestación del servicio.
- d) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN

1. La asesoría inicia con una entrevista en la cual la/el usuaria/o podrá explicar su problema e inquietudes.
2. Una vez identificados los derechos transgredidos y conozca la información relevante, orientará e informará de manera entendible y clara sobre el procedimiento legal a seguir en cada caso.
3. Se debe presentar a la persona las alternativas judiciales y extrajudiciales a las cuales tiene derecho a acceder con explicación de cada procedimiento.
4. Se realizará la derivación externa a la Defensoría Pública o a los consultorios de ayuda social, en los casos que la/el usuaria/o requiera de patrocinio legal.
5. Se realizará la derivación a Centro de Mediación, en materias transigibles.
6. Se realizará el acompañamiento a violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, a fin de que obtengan las medidas de protección, lo que involucra el seguimiento respectivo por parte de la/el profesional para verificar la obtención de las mismas.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acompañamiento:** Es una relación de apoyo y ayuda a la persona como recurso profesional para orientarle en un proceso de cambio.
- **Derivación:** es el acto de remitir un usuario a las instituciones encargadas del brindar un bien o servicio según sus competencias con el propósito de ofrecerles una atención complementaria de manera integral.
- **Medidas de protección:** Las medidas de protección son aquellas actitudes y decisiones que toma en cuenta el Estado a través de sus diversas instituciones públicas, a fin de hacer efectivo el cuidado y protección de la víctima de la agresión, con respecto a la agresión misma y a su agresor; son mecanismos que buscan brindar apoyo y protección a las víctimas de las agresiones e impedir la continuación de estas.
- **Víctima:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres considera en el artículo 4, a la víctima como a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia.
- **Violencia:** Es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otras personas o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones”
- **Vulneración de derechos:** hace relación a las acciones que ejerce una persona con poder hacia otra, las cuales generan daños físico, psicológico, sexual, social.
- **Restitución:** Las medidas de restablecimiento de derechos son decisiones de naturaleza administrativa que decreta la autoridad administrativa competente para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- **Usuaría/o:** Es una persona con necesidades de atención que tiene que estar en primer lugar si una organización quiere distinguirse por la calidad del servicio, este puede ser interno y externo.

## 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

### 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

Código	Nombre de los documentos
No aplica	

### 6.2. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo de retención y disposición final.
			Ubicación física y/o electrónica	Como se ordenan los registros	Quien tiene acceso a el registro	
No aplica						

### 6.3. LISTADO DE ANEXOS

Código	Nombre de los anexos
No aplica	

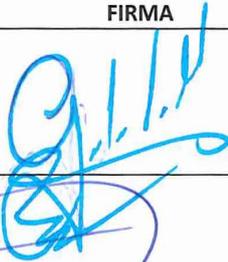
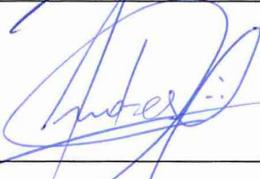
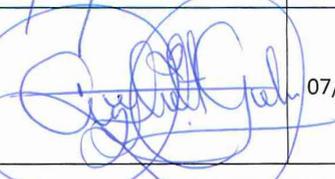
# ***INSTRUCTIVO***

---

## **Gestión de Atención Psicológica INS-GPE-GAU-GAP-003 Versión 1.0**

---

***Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a  
Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros  
Grupos de Atención Prioritaria  
Febrero 2023***

CÓDIGO: INS-GPE-GAU-GAP-003		VERSIÓN 1.0	
<h2>INSTRUCTIVO: GESTIÓN DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</h2>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Mgs. Gloria Larenas SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (E)		07/feb/2023
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Sarabia DIRECTOR ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, EXPLOTACIÓN, TRATA, TRÁFICO Y OTROS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA (E)		07/feb/2023
	Ing. Carlos Chanabá ESPECIALISTA DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
ELABORADO POR:	Abg. Mayra Graciela Vasquez Baque ESPECIALISTA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA		07/feb/2023
	Psic. Carolina Andrea Lucano Sallo ASISTENTE ADMINISTRATIVO		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión para la prevención y erradicación de la violencia contra mujeres		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de atención a víctimas de violencia		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de atención psicológica		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Bajo demanda
<b>Responsable:</b>	Director (a) de Atención, Protección Especial y Reparación de Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria		

**REGISTRO DE VERSIONES**

<b>Versión</b>	<b>Descripción de la versión (motivos y cambios)</b>	<b>Realizado / Aprobado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento</b>
1.0	Creación	Psic. Carolina Lucano Asistente Administrativo  Mgs. Gloria Larenas Subsecretaria (E)	Febrero - 2023	No aplica

**INDICE**

- 1. OBJETIVO.....
- 2. ALCANCE .....
- 3. MARCO NORMATIVO .....

  - 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS .....
  - 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....
  - 3.3. NORMAS GENERALES.....

- 4. DESCRIPCIÓN.....

  - 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN .....

- 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....
- 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....

  - 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS .....
  - 6.2. CONTROL DE REGISTROS .....
  - 6.3. LISTADO DE ANEXOS.....

## 1. OBJETIVO

Brindar atención psicológica a presuntas víctimas de violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, así como a víctimas de explotación sexual, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, sea por pedido voluntario o por derivación del Sistema Local Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer o el Sistema Local de Protección de Derechos, con la finalidad de reparar la afectación emocional causada por diferentes tipos de violencia.

## 2. ALCANCE

**Desde** el primer contacto con la/el usuaria/o del servicio, evaluación, tratamiento y seguimiento, **hasta** concluir el proceso terapéutico.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer
- Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- Ley Orgánica de Movilidad Humana
- Plan de Acción contra la trata de personas en el Ecuador
- Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención y Protección Integral a Víctimas de Trata de Personas
- **Decreto Ejecutivo N° 620** – Declara como política de Estado la erradicación de la violencia de género.
- **Decreto Ejecutivo N° 560** – Transfórmese el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos.
- **Decreto Ejecutivo N° 216** – Los órganos y entidades que comprenden la Función Ejecutiva deberán servir al interés general de la sociedad y someterán sus actuaciones a los principios de legalidad, jerarquía, tutela cooperación y coordinación, según el caso bajo los sistemas de descentralización administrativa.
- **Decreto Ejecutivo N° 268** – Las instituciones de Función Ejecutiva que se emitan acuerdos ministeriales o los instrumentos legales correspondientes para la creación de canales de denuncia de abuso y acoso sexual en el ámbito laboral dentro de las páginas institucionales de cada entidad.
- **Decreto Ejecutivo N° 609** – Cámbiese la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por “Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos”.
- Modelo de atención del servicio de protección integral (SPI), Subsecretaría de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, dirección de atención, protección especial y reparación a víctimas de violencia, explotación, trata, tráfico y otros grupos prioritarios quito, diciembre 2020

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Modelo de Atención a Víctimas de Violencia basada en Género.

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento de manera injustificada, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

- c) La/el Psicóloga/o del Centro de Atención es el encargado de:
- Establecer el contacto inicial con la presunta víctima de violencia de género con la finalidad de acordar fecha y hora de la entrevista inicial.
  - Desarrollar la entrevista inicial a efecto de establecer empatía, rapport, recopilar información básica sobre los supuestos hechos de violencia, niveles de riesgo, existencia o no de medidas de protección, sintomatología psicológica evidente y brindar primeros auxilios psicológicos en caso de ser necesarios.
  - Complementar la información recopilada mediante la aplicación de instrumentos técnicos según la sintomatología psicológica que presente el/la usuario/a del servicio a fin de establecer los objetivos terapéuticos.
  - Análisis con las áreas social y legal del servicio en casos especiales con la finalidad de brindar una atención interdisciplinaria.
  - Brindar tratamiento psicológico según la planificación psicoterapéutica propuesta a fin de remitir la sintomatología psicológica presentada, lograr empoderamiento de la presunta víctima y redefinir su plan de vida.
  - Trabajar sobre el sistema de creencias individuales, familiares, sociales y culturales que han permitido naturalizar la violencia, de cierta forma justificar y minimizar la violencia.
  - Realizar el seguimiento y acompañamiento psicológico de los/las usuarios/rias que lo necesiten.
  - Derivar a los/las usuarios/rias a otras instituciones que forman parte del Sistema Nacional Integral de Prevención y Erradicación de Violencia para que reciban atención especializada en determinadas áreas con las que el servicio no cuentan.
  - Emitir informes psicológicos, psicosociales y de seguimiento a las Instituciones competentes que los soliciten, teniendo en cuenta la **confidencialidad de la información** que estos contienen.
  - Registrar las atenciones realizadas a los/las usuarios/as del servicio en los formatos establecidos.
  - Elaborar y entregar la planificación semanal al Responsable del Centro sobre las visitas a las familias y actividades en su área, así como el uso de instrumentos y herramientas aprobadas para registro y seguimiento de atenciones y usuarias.
  - Mantener los expedientes con informes actualizados.
  - Elaborar el reporte de atenciones conforme los instrumentos y herramientas aprobadas desde planta central.
  - Mantener la adecuada custodia y de ser el caso, la entrega – recepción oportuna de expedientes al ser considerados documentos de alta confidencialidad e importancia para la prestación del servicio de atención y protección especial a víctimas y sobrevivientes de hechos de violencia.
  - Atender requerimiento de autoridad judicial para su comparecencia en audiencias.
  - Participar en la elaboración de los informes de gestión del servicio.
  - Las demás necesarias para la prestación del servicio.
- d) Como parte de la atención psicológica el profesional debe proceder dentro de los siguientes principios de atención:
1. **Interés superior de la víctima:** Todo tipo de atención debe ir orientada a velar por el interés superior de la víctima y sus familiares, el derecho a salvaguardar su vida e integridad primará para garantizar una atención especializada que la oriente, asesore y acompañe en las decisiones que asuma.
  2. **Confidencialidad:** El principio de confidencialidad estará subordinado a las garantías de preservar la vida de la víctima. También se protegerá su privacidad procurando el debido manejo y sigilo de la información que proporcione o que sea inherente al caso.
  3. **Calidad y calidez en la atención:** La prestación del servicio de atención buscará brindarle confianza y seguridad mediante un trato empático con la finalidad de lograr los resultados que se esperan.
  4. **No re victimización:** se procura brindar la atención sin cuestionar su credibilidad, evitar reiteraciones no necesarias, juicios frente a sus decisiones, reproches o incomprensión.
  5. **Ofrecer información exacta y oportuna:** Dar información precisa y exacta siendo especialmente honestos y confiables sin prometer nada que no esté en nuestras manos cumplir. Afirmarles que *“todo va a estar bien”* les puede hacer más daño que decirles que lamentamos lo ocurrido y entendemos como se deben sentir, ayudándoles a catalogar sus reacciones como normales.
  6. **Asistencia práctica:** Esta fase consiste en ofrecer asistencia e información práctica para ayudar a las personas afectadas a enfrentar sus preocupaciones inmediatas y poder aliviar su ansiedad. Ejemplos de asistencia práctica son establecer comunicación con sus familiares, solucionar dónde van a pasar la noche, etc.

7. **Dar pautas de afrontamiento:** Apoyar a las personas en el afrontamiento adaptativo de la crisis les ayuda a tomar un rol activo en su propia recuperación. Dar herramientas sobre cómo gestionar los primeros días y normalizar las reacciones psicológicas tras el incidente son claves para un afrontamiento eficaz de la situación traumática.
  8. **Conexión con la red social de apoyo y recursos asistenciales:** Es importante facilitar el contacto de la víctima con sus redes de apoyo social, y con los recursos de ayuda comunitarios.
- e) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

#### 4. DESCRIPCIÓN

##### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN

1. Es importante que posterior a recibir un caso se tome contacto con la/el usuaria/o en el menor tiempo posible a fin de realizar la entrevista inicial.
2. Para realizar la primera entrevista ya sea que se realicen en las instalaciones del servicio o en territorio, se cuente con un espacio adecuado que preste las condiciones de confidencialidad, no sea sonoro, la atención sea individualizada, privada, evitando interrupciones y demasiados estímulos que puedan interferir con la atención de la/el usuaria/o mientras se presta el servicio.
3. Se facilitará un ambiente de confianza, acompañado de la escucha empática, sin juzgar, sin minimizar, sin culpabilizar, sin interrupciones innecesarias, al finalizar el discurso se realizarán preguntas aclaratorias, que le permita a la profesional tener claro lo relatado y que permitan identificar el nivel de riesgo en el que se encuentra la/el usuaria/o, es decir, si puede retornar con tranquilidad hasta su hogar, si cuenta con redes de apoyo, información del que puede hacer en caso de un nuevo hecho de violencia, el cómo salvaguardar su vida como la de sus hijos y conocer si cuenta con MAPIS.
4. Es posible que mientras la/el usuaria/o relate los hechos de violencia vividos, se presente una crisis emocional, esto teniendo en cuenta que al relatarlos revive el dolor emocional que pudo experimentar en estas situaciones, por lo cual es importante que la/el psicóloga/o aplique los primeros auxilios psicológicos (PAP) con la finalidad de estabilizarle emocionalmente.
5. En el caso de identificar alguna necesidad que se pueda canalizar con las áreas de trabajo social como pueden ser acogimiento institucional, Bonos, etc., o en el área legal de asesoramiento, como lo es la solicitud de MAPIS, poner una denuncia, etc., se debe poner a conocimiento del profesional del área correspondiente a fin de que se pueda solventar esa necesidad.
6. Cuando el/la profesional detecten la presencia de un Trastorno mental con ruptura de la realidad (Trastornos mentales orgánicos, Trastornos Bipolares, Trastornos psicóticos, Trastornos depresivos Graves con síntomas psicóticos), Trastornos Neurológicos, Trastornos de la Conducta, depresivos o ansiosos que necesiten medicación o Trastornos de la Conducta ocasionados por consumo de alcohol u otras sustancias psicotrópicas, se deberá derivar al Ministerio de Salud Pública o la institución que pudiera solventar esta necesidad en Salud Mental.
7. Una vez se cuente con la información necesaria, se ha facilitado a la/el usuaria/o herramientas para poder hacer frente a los hechos de violencia que vive, es importante psicoeducar en cuanto las diferentes tipologías de violencia que ha estado expuesta/o, el círculo de violencia en el que vive, los mecanismos de protección que suelen utilizar las víctimas y las conductas que presentan los agresores y las medidas de protección que puede solicitar en caso de no tenerlas y como hacer uso de las mismas.
8. Posteriormente se deberá realizar una evaluación psicológica que permitan al profesional establecer objetivos terapéuticos, mismos que luego serán socializados y ejecutados con la/el usuaria/o.
9. Es importante tener en cuenta que la atención (entrevista, tratamiento psicológico, psicoeducación, contención en crisis, etc.) que se brinda a las víctimas indirectas como pueden ser niños, niñas, adolescentes, personas adultas y adultas mayores deberá ser acorde a su edad cronológica con un lenguaje sencillo y claro.
10. En el caso de usuarias/rios que estén en procesos de investigación en las instituciones competentes se brindará acompañamiento psicológico a usuarias/rios que lo requieran ya sea explicándoles en términos sencillos y comprensibles como serán estos procesos y preparándoles emocionalmente para afrontarlos.
11. En los casos donde la autoridad competente o el caso lo requiera la/el psicóloga/o realizará el seguimiento correspondiente el tiempo que sea requerido.

12. Una vez la/el usuaria/o se encuentre estable emocionalmente, haya generado herramientas psicológicas que le permitan reconocer la violencia, empoderarse y haya retomado su plan de vida se procederá a cerrar el caso.
13. Es importante tener en cuenta que estos pasos pueden variar en el orden que se ejecute debido a que cada caso es único y que las problemáticas y sintomatología psicológica que presentan las víctimas de violencia suele variar.

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **Acompañamiento:** Es una relación de apoyo y ayuda a la persona como recurso para orientarle en un proceso de cambio.
- **Persona agresora:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres define en el artículo 4 como persona agresora a quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia contra las mujeres.
- **Víctima:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres considera en el artículo 4, a la víctima como a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia.
- **Violencia:** Según la Organización Mundial de la Salud, violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Justicia social y desarrollo humano son necesarios para combatir la violencia
- **Rapport:** Es una herramienta fundamental, en trabajos donde se requiere empatía o sintonía con el fin de lograr un clima de confianza, credibilidad e interés.
- **Crisis emocional:** Es un estado temporal de reacciones físicas, pensamientos, emociones, agitación, trastorno o desorganización en el que nos vemos desbordados a la hora de afrontar una situación o problema.
- **Usuaría/o:** Es una persona con necesidades de atención que tiene que estar en primer lugar si una organización quiere distinguirse por la calidad del servicio, este puede ser interno y externo.
- **Víctima directa:** Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos.
- **Víctima indirecta:** Son los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

**6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS**

**6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS**

Código	Nombre de los documentos
No aplica	

**6.2. CONTROL DE REGISTROS**

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo de retención y disposición final.
			Ubicación física y/o electrónica	Como se ordenan los registros	Quien tiene acceso a el registro	
No aplica						

**6.3. LISTADO DE ANEXOS**

Código	Nombre de los anexos
No aplica	

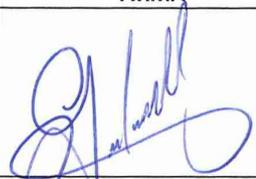
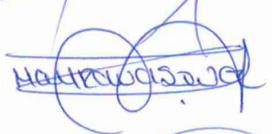
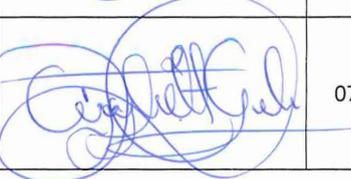
# ***INSTRUCTIVO***

---

## **Gestión de Atención Trabajo Social INS-GPE-GAU-GAT-002 Versión 1.0**

---

***Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a  
Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros  
Grupos de Atención Prioritaria  
Febrero 2023***

CÓDIGO: INS-GPE-GAU-GAT-002		VERSIÓN 1.0	
<h2>INSTRUCTIVO: GESTIÓN DE ATENCIÓN TRABAJO SOCIAL</h2>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Mgs. Gloria Larenas SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (E)		07/feb/2023
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Sarabia DIRECTOR ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, EXPLOTACIÓN, TRATA, TRÁFICO Y OTROS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA (E)		07/feb/2023
	Ing. Carlos Chanabá ESPECIALISTA DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
ELABORADO POR:	Abg. Mayra Graciela Vasquez Baque ESPECIALISTA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión para la prevención y erradicación de la violencia contra mujeres		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de atención a víctimas de violencia		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de atención trabajo social		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Bajo demanda
<b>Responsable:</b>	Director (a) de Atención, Protección Especial y Reparación de Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria		

**REGISTRO DE VERSIONES**

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Abg. Mayra Vasquez Especialista de Atención  Mgs. Gloria Larenas Subsecretaria (E)	Febrero - 2023	No aplica

**ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO.....
- 2. ALCANCE .....
- 3. MARCO NORMATIVO .....

  - 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS .....
  - 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....
  - 3.3. NORMAS GENERALES.....

- 4. DESCRIPCIÓN.....

  - 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN .....

- 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....
- 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....

  - 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS .....
  - 6.2. CONTROL DE REGISTROS .....
  - 6.3. LISTADO DE ANEXOS .....

## 1. OBJETIVO

Brindar atención social a presuntas víctimas de violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, así como a víctimas de explotación sexual, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, sea por pedido voluntario o por derivación del Sistema Local Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer o el Sistema Local de Protección de Derechos.

## 2. ALCANCE

**Desde** que la/el usuaria/o es direccionada/o al módulo de atención social en donde se brinda la atención a la presunta víctima, y en el caso de, a su entorno familiar, realizar el seguimiento pertinente, **hasta** el cierre del caso.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer
- Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- Ley Orgánica de Movilidad Humana
- Plan de Acción contra la trata de personas en el Ecuador
- Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención y Protección Integral a Víctimas de Trata de Personas
- **Decreto Ejecutivo N° 620** – Declara como política de Estado la erradicación de la violencia de género
- **Decreto Ejecutivo N° 560** – Transfórmese el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos
- **Decreto Ejecutivo N° 216** – Los órganos y entidades que comprenden la Función Ejecutiva deberán servir al interés general de la sociedad y someterán sus actuaciones a los principios de legalidad, jerarquía, tutela, cooperación y coordinación, según el caso bajo los sistemas de descentralización administrativa
- **Decreto Ejecutivo N° 268** – Las instituciones de Función Ejecutiva que se emitan acuerdos ministeriales o los instrumentos legales correspondientes para la creación de canales de denuncia de abuso y acoso sexual en el ámbito laboral dentro de las páginas institucionales de cada entidad.
- **Decreto Ejecutivo N° 609** – Cámbiese la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por “Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos”.
- Modelo de atención del servicio de protección integral (SPI), Subsecretaría de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, dirección de atención, protección especial y reparación a víctimas de violencia, explotación, trata, tráfico y otros grupos prioritarios quito, diciembre

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Modelo de Atención a Víctimas de Violencia basada en Género

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento de manera injustificada, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

- c) El/la Trabajador/a Social del Centro de Atención es el encargado de:
- Establecer un diagnóstico preliminar del entorno social de la presunta víctima de violencia mediante la recopilación de información necesaria que brinde elementos para la atención social.
  - Activar los mecanismos y dispositivos de protección inmediata para sobrevivientes de hechos de violencia para precautelar su integridad.
  - Identificar las redes de apoyo que pudiera tener la presunta víctima a fin de que pueda ser apoyada mientras supera los supuestos hechos de violencia y en caso de ser necesario gestionar el ingreso de presuntas víctimas y sus hijos a Casas de acogimiento que tengan convenio con el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
  - Realizar visitas domiciliarias y de seguimiento al entorno familiar y comunitario de las presuntas víctimas de violencia de género en los casos que requiera o sea solicitado por la autoridad competente.
  - Identificar y evaluar los factores de riesgo y vulnerabilidad, así como posibles medidas precautelares para evitar nuevos episodios de violencia.
  - Identificar las redes de apoyo familiares, sociales e instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuyan a la restitución integral de las víctimas de violencia.
  - Valorar las posibilidades de subsistencia de las víctimas y su familia, en caso de iniciar un proceso de denuncia y/o separación.
  - Coordinar la elaboración y ejecución de un plan integral para contribuir a la restitución de los derechos vulnerados y acompañar a las víctimas en este proceso.
- d) El/la Trabajador/a Social como parte de la atención integral ofrece los siguientes servicios:
- **Acogida inicial:** Consiste en recibir a las personas que acuden al Centro por primera vez; darles la información inicial que requieran y sobre la atención integral que ofrece el Centro; orientarles sobre sus derechos y las opciones de apoyo que tienen. Si el/la trabajador/a social no está presente, la entrevista de acogida deberá hacerla cualquier profesional del Centro, de preferencia en el siguiente orden; (1) Trabajador/a Social o (2) Psicólogo/a (a) o (3) Abogado/a.
  - **Intervención y realización de informes:** Consiste en que el/la trabajador/a social efectúe una intervención y valoración sobre el entorno familiar y social de la víctima. Estos elementos le servirán para la elaboración del diagnóstico y de los informes que considere necesarios, los requeridos por el equipo interdisciplinario y por autoridades judiciales si el Centro considera pertinente.
  - **Apoyo para la restitución de derechos:** El/la trabajador/a social apoyará, acompañará y orientará en los trámites y acciones para ejecutar el plan y exigir al Estado la restitución de los derechos conculcados a las víctimas por la violencia vivida (acceso a educación, a justicia, a vivienda, a protección, a beneficios sociales, entre otros).
- e) El/la Trabajador/a Social del Centro de Atención deberá:
- Elaborar un mapeo de las redes interinstitucionales y sociales, así como de servicios que pueden ser activados para la atención y protección de las víctimas. Incluirá la siguiente información: nombre de la red o servicio, dirección, teléfono, persona responsable y/o de contacto, atención que ofrece, horarios. Esta información deberá ser actualizada y ampliada de forma permanente.
  - Brindar atención inmediata a las víctimas que acuden al Centro, mediante la entrevista de primera acogida y hacer una primera evaluación del riesgo en que se encuentra la víctima y su familia.
  - Realizar la exploración del contexto familiar y social de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, en los casos que lo ameriten.
  - Elaborar el informe de diagnóstico social y devolver la información a la víctima o a su representante legal si se trata de un niño, una niña o un/a adolescente. El resultado lo socializará con el personal del Centro si existe una situación grave o de riesgo.
  - Dar contención si la víctima lo requiere, sea durante la entrevista de acogida o en cualquier otro momento en que no se pueda contar con el apoyo de la psicóloga.
  - Coordinar con las otras áreas del Centro la elaboración y ejecución del plan de restitución de derechos.
  - Utilizar las directrices y/o metodología, las rutas, los protocolos de atención y los instrumentos técnicos establecidos por el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

- Participar en redes o coordinaciones interinstitucionales o intersectoriales, con el fin de facilitar la restitución de los derechos de las víctimas y de sus hijas e hijos.
  - Elaborar informes sociales solicitados por los/las profesionales del Centro e informes de especialidad no periciales requeridos por una autoridad judicial o por la Fiscalía General del Estado.
  - Comparecer, como testigo o como experta, en las audiencias de juzgamiento a las que sean llamadas por el juez o solicitada por la abogada patrocinadora.
  - Participar en acciones de sensibilización y capacitación organizadas por el Centro.
- f) El/la Trabajador/a Social deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para asegurar una atención de calidad:
- Si al hacer la entrevista de primera acogida encuentra alguna situación que demanda su intervención (impedimento de entrar a la vivienda, el esposo se está llevando a los hijos/as o los bienes familiares, etc.), debe inmediatamente acompañar a la víctima hasta su domicilio y, de acuerdo con la situación, pedir el apoyo de familiares, vecinos y allegados o, si el caso amerita, pedir la intervención de la policía. Recuerde que usted no puede allanar un domicilio aunque la víctima lo pida. Es necesario que luego haga un informe de lo acontecido, ya que este puede ser útil para cualquier actuación del abogado/a del Centro.
  - En la exploración o investigación, se deben tomar en cuenta los derechos conculcados, los niveles de vulnerabilidad de la víctima y de la familia; se deben considerar las esferas de autonomía de la víctima, a fin de identificar recursos y priorizar la intervención social según el caso.
  - Siempre es necesario devolver el diagnóstico a la víctima, tomando en cuenta que no solo se trata de entregar la información recabada sino de posibilitar el inicio de su proceso de empoderamiento al apropiarse de su experiencia vital y ver las posibilidades de restitución de sus derechos.
- g) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

#### 4. DESCRIPCIÓN

##### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN

1. Activar la atención integral a sobrevivientes y víctimas de hechos de violencia sea por pedido voluntario o por derivación de las instituciones del SNIPEVCM, los Sistemas Locales de Protección, Organizaciones de la sociedad civil, así como de casos que deban atenderse de manera emergente dentro del Plan de Respuesta Integral, como también el activar los mecanismos y dispositivos de protección inmediata para sobrevivientes de hechos de violencia para precautelar su integridad.
2. Coordinar el ingreso de sobrevivientes de violencia y sus familias a Casas de Acogimiento y/o derivación de casos para patrocinio legal hacia los Centros de Atención Integral con quienes el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos tiene firmado un convenio de cooperación técnica y financiera.
3. Realizar el acompañamiento, orientación, ejecución y derivación de atención inmediata a sobrevivientes y víctimas de violencia en todos los casos de vulneración de derechos sea cual fuere su modalidad de ingreso al servicio.
4. Ejecutar investigaciones con su respectivo análisis, en coordinación con el equipo técnico.
5. Realizar visitas domiciliarias al contexto familiar y comunitario de las personas usuarias/rios, así como en los casos de seguimiento en situaciones de urgencia, de acuerdo con el Plan de Respuesta Integral y el plan de trabajo a nivel local.
6. Generar acuerdos de convivencia para la generación de espacios protectores libres de violencia conjuntamente con las familias.
7. Trabajar interdisciplinariamente acciones con el equipo técnico en la articulación de tareas que permitan el inicio, desarrollo de atención y otras que permitan la no vulneración y restitución de derechos.
8. Atender los pedidos de autoridad administrativa, judicial en la elaboración de Informes sociales dentro del ámbito de nuestras competencias referenciales que aporten para la adopción de medidas de protección.

9. Elaborar conjuntamente con la/el psicóloga/o, el informe psicosocial preliminar, inicial de seguimiento o de cierre y de ser el caso, remitirlos a la autoridad competente.
10. Participar de reuniones para el análisis, seguimiento y evaluación de los casos con el equipo técnico.
11. Elaborar y entregar la planificación semanal al Responsable del Centro de Atención sobre las visitas a las familias y actividades en su área, así como el uso de instrumentos y herramientas aprobadas para registro y seguimiento de atenciones y usuarias/rios.
12. Mantener los expedientes con informes actualizados en el Registro Único de Violencia RUV y su reporte mensual de forma oportuna en los instrumentos y herramientas aprobadas.
13. Mantener la adecuada custodia y de ser el caso, la entrega – recepción oportuna de expedientes al ser considerados documentos de alta confidencialidad e importancia para la prestación del servicio de atención y protección especial a víctimas y sobrevivientes de hechos de violencia.
14. Promover la articulación de redes para la inclusión de mujeres, niñas, niños, adolescentes y los otros sujetos de atención, en el acceso a servicios.
15. Participar en la elaboración de los informes de gestión del servicio.

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acompañamiento:** Es una relación de apoyo y ayuda a la persona como recurso profesional para orientarle en un proceso de cambio.
- **Actuaciones:** son las diferentes atenciones que se brinda por cada área (Legal, Psicológica, Trabajo Social) a cada persona atendida.
- **Derivación:** es el acto de remitir un usuario a las instituciones encargadas del brindar un bien o servicio según sus competencias con el propósito de ofrecerles una atención complementaria de manera integral.
- **Medidas de protección:** Las medidas de protección son aquellas actitudes y decisiones que toma en cuenta el Estado a través de sus diversas instituciones públicas, a fin de hacer efectivo el cuidado y protección de la víctima de la agresión, con respecto a la agresión misma y a su agresor; son mecanismos que buscan brindar apoyo y protección a las víctimas de las agresiones e impedir la continuación de estas.
- **Restitución:** Las medidas de restablecimiento de derechos son decisiones de naturaleza administrativa que decreta la autoridad administrativa competente para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- **Violencia:** Es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otras personas o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones.
- **Víctima:** se refiere a la persona que ha sufrido violencia intrafamiliar y/o sexual (de forma directa o indirecta) y es atendida en el Centro.
- **Vulneración de derechos:** hace relación a las acciones que ejerce una persona con poder hacia otra, las cuales generan daños físico, psicológico, sexual, social.
- **Restitución:** Las medidas de restablecimiento de derechos son decisiones de naturaleza administrativa que decreta la autoridad administrativa competente para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.

### 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

#### 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

Código	Nombre de los documentos
No aplica	

#### 6.2. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo retención final.
			Ubicación física y/o electrónica	Como se ordenan los registros	Quien tiene acceso a el registro	
aplica						

**6.3. LISTADO DE ANEXOS**

<b>Código</b>	<b>Nombre de los anexos</b>
No aplica	

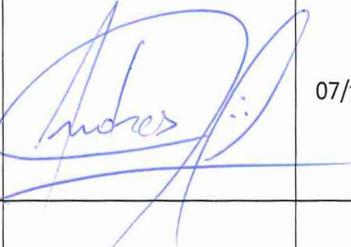
# ***INSTRUCTIVO***

---

## **Gestión de los Centros de Atención INS-GPE-GAU-GCA-001 Versión 1.0**

---

***Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a  
Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros  
Grupos de Atención Prioritaria  
Febrero 2023***

CÓDIGO: INS-GPE-GAU-GCA-001		VERSIÓN 1.0	
<b>INSTRUCTIVO: Gestión de los Centros de Atención</b>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Mgs. Gloria Larenas <b>SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (E)</b>		07/feb/2023
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Sarabia <b>DIRECTOR ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, EXPLOTACIÓN, TRATA, TRÁFICO Y OTROS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA (E)</b>		07/feb/2023
	Ing. Carlos Chanabá <b>ESPECIALISTA DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO</b>		07/feb/2023
ELABORADO POR:	Abg. Mayra Graciela Vasquez Baque <b>ESPECIALISTA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN ESPECIAL Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>		07/feb/2023
	Msc. Carolina Alvear <b>ESPECIALISTA COORDINADOR DE CENTROS</b>		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza <b>ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN</b>		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión para la prevención y erradicación de la violencia contra mujeres		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de atención a víctimas de violencia		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de los Centros de Atención		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Bajo demanda
<b>Responsable:</b>	Director (a) de Atención, Protección Especial y Reparación de Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria		

**REGISTRO DE VERSIONES**

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Msc. Carolina Alvear Especialista Coordinador De Centros  Mgs. Gloria Larenas Subsecretaria (E)	Febrero - 2023	No aplica

**ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO.....
- 2. ALCANCE .....
- 3. MARCO NORMATIVO .....

  - 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS .....
  - 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....
  - 3.3. NORMAS GENERALES.....

- 4. DESCRIPCIÓN.....

  - 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN .....

- 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....
- 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....

  - 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS .....
  - 6.2. CONTROL DE REGISTROS .....
  - 6.3. LISTADO DE ANEXOS.....

## 1. OBJETIVO

Coordinar las actividades que se desarrollan en los Centros Violeta, mediante el cumplimiento y/o aplicación del Modelo de Atención a víctimas y/o sobrevivientes de violencia de género ejercida en los diferentes ámbitos, así como a víctimas de explotación sexual, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, que permitan brindar atención a través de equipos técnicos especializados en las áreas de psicología, trabajo social y legal.

## 2. ALCANCE

Desde activar el Sistema Local para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres a fin de que la atención brindada por el equipo técnico especializado cumpla con el Modelo de Atención a Víctimas de Violencia basada en Género vigente, hasta obtener la información necesaria de la atención brindada.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer
- Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- Ley Orgánica de Movilidad Humana
- **Decreto Ejecutivo N° 620** – Declara como política de Estado la erradicación de la violencia de género.
- **Decreto Ejecutivo N° 560** – Transfórmese el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos.
- **Decreto Ejecutivo N° 216** – Los órganos y entidades que comprenden la Función Ejecutiva deberán servir al interés general de la sociedad y someterán sus actuaciones a los principios de legalidad, jerarquía, tutela cooperación y coordinación, según el caso bajo los sistemas de descentralización administrativa.
- **Decreto Ejecutivo N° 268** – Las instituciones de Función Ejecutiva que se emitan acuerdos ministeriales o los instrumentos legales correspondientes para la creación de canales de denuncia de abuso y acoso sexual en el ámbito laboral dentro de las páginas institucionales de cada entidad.
- **Decreto Ejecutivo N° 609** – Cámbiese la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por “Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos”.
- Modelo de atención del servicio de protección integral (SPI), Subsecretaría de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, dirección de atención, protección especial y reparación a víctimas de violencia, explotación, trata, tráfico y otros grupos prioritarios quito, diciembre.

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Modelo de Atención a Víctimas de Violencia Basada en Género.

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento de manera injustificada, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

c) El/la Coordinador/a del Centro Violeta es el encargado de:

- Organizar, planificar y dirigir el análisis de casos que según su nivel de complejidad requieran un trabajo multidisciplinario y articulación con el Sistema Local para Prevenir y Erradicar la Violencia.
- Organizar, planificar y procurar que existan espacios o actividades de autocuidado para los equipos.
- Gestionar y velar para que el equipo cuente con los implementos necesarios para que puedan cumplir con su trabajo.
- Articular con las instituciones que forman parte del Sistema Local para Prevenir y Erradicar la Violencia según las competencias de cada institución en los casos donde exista la presunción de violencia basada en género a fin de no revictimizar a las víctimas directas y/o indirectas o interferir en los procesos llevados a cabo por cada una de ellas.
- Realizar reuniones periódicas con el personal, con el objetivo de realizar el seguimiento de casos.
- Brindar asesoría técnica a los equipos.
- Cuando existiere una derivación o disposición de Autoridad Administrativa o Judicial (Fiscalía, Unidades Judiciales, Juntas Cantonales de Protección de Derechos, Tenencias Políticas) u otra institución, para la atención del caso por parte del equipo técnico de los Centros Violeta, la coordinadora realizará el ingreso de información en el sistema de registro de causas y remitirá la información al área de psicología, trabajo social o legal, según lo solicitado.
- Participar como delegada o delegado, en los Consejos de Protección, Mesas o Redes Institucionales, Mesas Técnicas en los territorios que la autoridad lo requiera y autorice.
- Dar respuestas en situaciones que no son competencia institucional.
- Velar por el apropiado y oportuno registro de los reportes de atenciones realizadas por los equipos.
- Mantener una adecuada gestión documental y custodia de los casos atendidos por los equipos.
- Coordinar la difusión comunicacional de la actividad de los equipos.

d) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

#### 4. DESCRIPCIÓN

##### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN U OPERACIÓN

1. Realizar una coordinación interna e interinstitucional y con las entidades del Sistema Nacional Integral, a fin de trasladar las propuestas planteadas por los profesionales del Centro de Atención dentro del eje de la prevención, a fin de que puedan ser consideradas e implementadas con el objetivo de reducir el margen de violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
2. Brindar contención si la víctima lo requiere, sea durante la entrevista de acogida o en cualquier otro momento en que no se pueda contar con el apoyo de la psicóloga/o, trabajador/a social.
3. Asegurar las aplicaciones del Modelo de Servicio y Atención Ciudadana y la Política de Atención al Usuario vigentes, así como el protocolo y rutas de atención establecidas por el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en el Centro de Atención.
4. Participar en eventos, ferias, capacitaciones de sensibilización en temas de Derechos Humanos y violencia de género tanto a nivel local como nacional.
5. Elaborar informes cuantitativos, cualitativos y técnicos de la atención brindada en el Centro.
6. Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento a los Centros de Atención en territorio para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
7. Coordinar la elaboración de la planificación territorial para mejorar de la prestación del servicio integral en los Centros de Atención.
8. Lograr mejoras en la prestación del servicio integral en los Centros de Atención.
9. Establecer estrategias y mecanismos de prevención, promoción, atención, reparación y monitoreo enfocado a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia basada en género.
10. Realizar reuniones periódicas con el personal, con el objetivo de realizar el seguimiento de casos.
11. Brindar asesoría técnica a los equipos.

12. Cuando existiere una derivación o disposición de Autoridad Administrativa o Judicial (Fiscalía, Unidades Judiciales, Juntas Cantonales de Protección de Derechos, Tenencias Políticas) u otra institución, para la atención del caso por parte del equipo técnico de los Centros Violeta, la coordinadora realizará el ingreso de información en el sistema de registro de causas y remitirá la información al área de psicología, trabajo social o legal, según lo solicitado.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Derivación:** Es el acto de remitir una persona, a las instituciones encargadas de brindar un bien o servicio según sus competencias con el propósito de ofrecerle una atención complementaria de manera integral.
- **Revictimización:** Se define como revictimización a las nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes, según lo indica el artículo 4 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- **Usuaría/o:** Se hace referencia a las sobrevivientes de violencia basada en género, esto es, mujeres, niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas de violencia de género.
- **Víctima:** La Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres considera en el artículo 4, a la víctima como a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia.
- **Violencia:** Según la Organización Mundial de la Salud, violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Justicia social y desarrollo humano son necesarios para combatir la violencia.
- **Violencia de género contra las mujeres / Violencia basada en género:** Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado. La violencia de género contra las mujeres se origina en la existencia de desequilibrios en las relaciones de poder en determinados contextos, los cuales, imponen formas de control interpersonales, posiciones de desventaja social frente a los hombres y su reproducción mediante pautas de construcción y orientación de la identidad de género. Alude a las formas con que se intenta mantener el orden de jerarquías impuesto por la cultura predominante machista. Se trata de una violencia estructural hacia las mujeres, con objeto de asignarles un rol de subordinación al género masculino.

## 6. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

### 6.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

Código	Nombre de los documentos
No aplica	

### 6.2. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo de retención y disposición final.
			Ubicación física y/o electrónica	Como se ordenan los registros	Quien tiene acceso a el registro	
No aplica						

### 6.3. LISTADO DE ANEXOS

Código	Nombre de los anexos
No aplica	

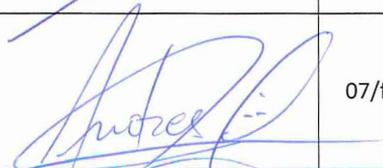
# ***PROCEDIMIENTO***

---

**Gestión de Atención al Usuario**  
**PRO-GAU-GAC-001**  
**Versión 1.0**

---

***Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio***  
***Febrero – 2023***

<b>CÓDIGO:</b> PRO-GAU-GAC-001		<b>VERSIÓN</b> 1.0	
<h2>PROCEDIMIENTO:</h2> <h3>Gestión de Atención al Ciudadano</h3>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Mgs. Gloria Larenas SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES		07/feb/2023
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Sarabia DIRECTOR DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
ELABORADO POR:	Ing. Carlos Chanaba ESPECIALISTA DE CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Atención al Usuario		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de Atención al Ciudadano		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	No aplica		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Bajo demanda
<b>Responsable:</b>	Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio		

**REGISTRO DE VERSIONES**

Versión	Descripción de la versión	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Srta. Lizbeth Caiza Asistente  Abg. Paola Flores Ministra MMDH	Febrero - 2023	No aplica

**ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO.....
- 2. ALCANCE .....
- 3. MARCO NORMATIVO .....
- 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS .....
- 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....
- 3.3. NORMAS GENERALES.....
- 4. DESCRIPCIÓN.....
- 4.1. DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN .....
- 4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....
- 4.3. DIAGRAMA DE FLUJO.....
- 4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....
- 5. INDICADOR.....
- 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....
- 7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....
- 7.1. LISTADO DE DOCUMENTOS .....
- 7.2. CONTROL DE REGISTROS .....
- 7.3. LISTADO DE ANEXOS.....

## 1. OBJETIVO

Entregar información sobre los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos y direccionar a los usuarios que requieran estos servicios para la propia atención.

## 2. ALCANCE

**Desde** el ingreso del usuario al Centro de Atención, direccionamiento del usuario a los módulos de atención de acuerdo al servicio solicitado, **hasta** el registro de las atenciones en la matriz de atención al usuario F01-PRO-GAU-GAC-001.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Servicio Público art. 22
- Decreto Ejecutivo No. 609 de fecha 29 de noviembre de 2022

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Derechos Humanos
- POL-GAU-GPE-001 Política de Atención al Usuario
- Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este procedimiento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/as del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento de **manera injustificada**, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.
- c) En el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos se define que un servicio de óptima calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa del usuario; como mínimo, debe cumplir con los siguientes parámetros:
  - **Respeto:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
  - **Amabilidad:** cortés pero también sincero.
  - **Confianza:** se prestan los servicios de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
  - **Empatía:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
  - **Inclusión:** atención de calidad para todos los usuarios sin distinción, ni discriminación.
  - **Oportunidad:** cumpliendo los términos acordados con el usuario.
  - **Efectividad:** resuelve lo pedido y responde a las necesidades de los usuarios.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario; debe satisfacer a quien lo recibe, tener un trato amable, escuchar activamente, comprender e interpretar las necesidades del usuario.

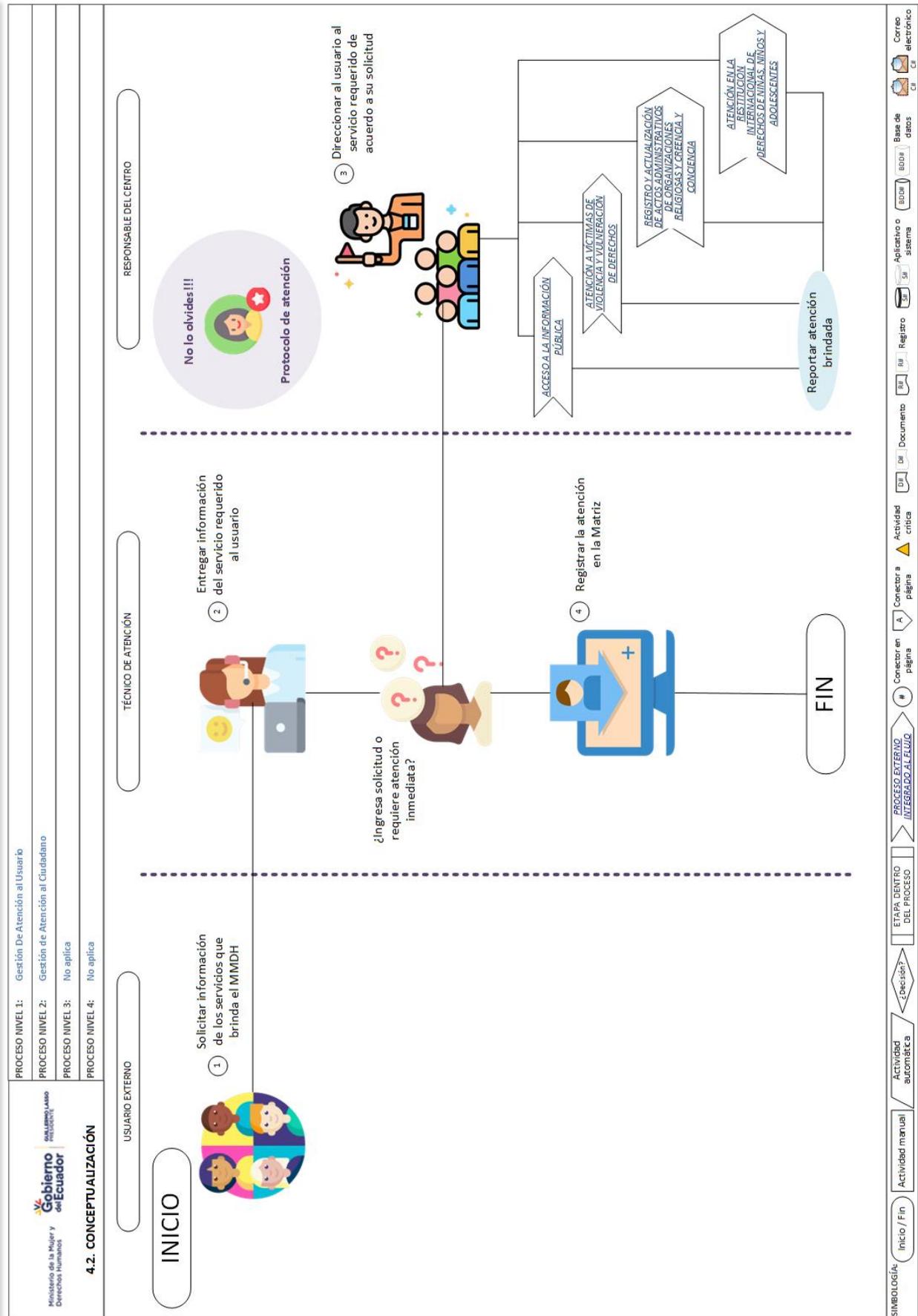
- d) Los/las servidores/ras que se encuentren relacionados con la atención al usuario deberán cumplir con lo dispuesto en la **"Política de Atención al Usuario"** POL-GAU-GAC-001, el cual enfoca las directrices para elevar los niveles de satisfacción al usuario definidos por el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

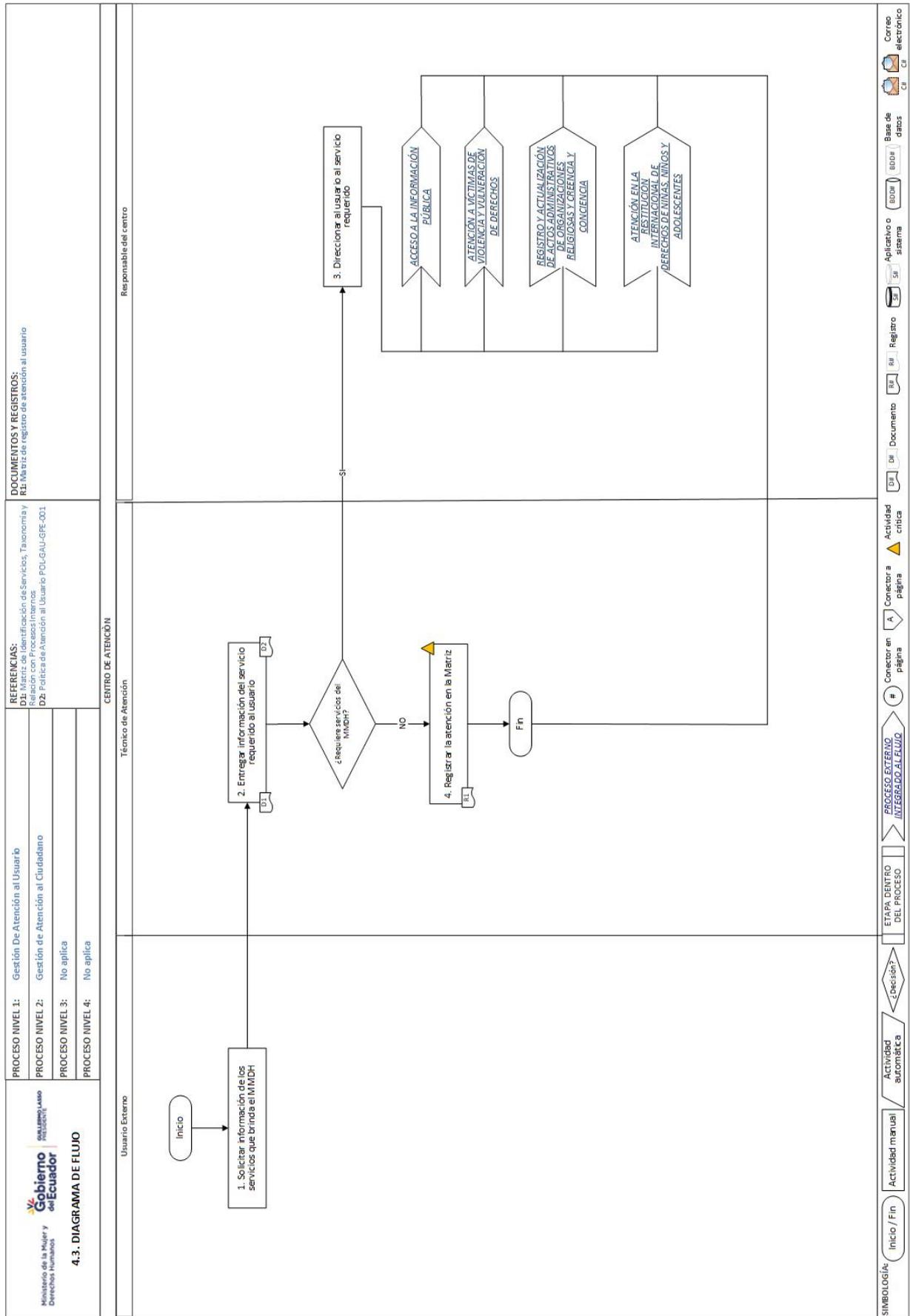
- e) Los/las servidores/ras que se encuentren relacionados con la atención al usuario, deben mantener la **confidencialidad y reserva** de la información proporcionada por el usuario; así como garantizar que la información proporcionada sea sobre los servicios definidos en la Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos (requisitos).
- f) Únicamente la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio es la autorizada para consolidar, actualizar y oficializar la Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, mismo que será socializado a través de memorando, correo electrónico institucional y colgado en la página web institucional.
- g) En los Centros de Atención del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos existirá un Técnico de Atención o quien haga sus veces y será el responsable de proporcionar información a los/las usuarios/rias que lo requieran.
- h) Los/las Usuarios/rias que requieran los servicios del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos y se acerquen a los Centros de Atención serán atendidos por el/la Técnico de Atención de acuerdo al orden de llegada y priorizando a los grupos de atención prioritaria citados en la **“Política de Atención al Usuario”** POL-GAU-GAC-001.

## 4. DESCRIPCIÓN

Lun

 <p>Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos</p> <p><b>Gobierno del Ecuador</b></p> <p>Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos</p>	<p><b>1. NOMBRE DEL PROCESO:</b></p> <p>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</b></p>
<p><b>4.1. CARACTERIZACIÓN</b></p>	<p><b>3. OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Entregar información sobre los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos a los usuarios que lo requieran.</p> <p><b>RESPONSABLES DEL RESULTADO:</b> Los dueños que brindan el servicio</p> <p><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE:</b> OE.1: Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios</p>	
<p><b>12. CONTROLES:</b></p> <p><b>1. ACTIVIDAD:</b> 4. Registrar la atención en la Matriz</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Técnico de Atención al Usuario</p>	<p><b>CONTROL:</b> Registro en matriz de atención al usuario F01-PRO-GAU-GAC-001</p> <p><b>FRECUENCIA:</b> Diario</p>	
<p><b>9. DOCUMENTACIÓN INTERNA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos</li> <li>- POL-GAU-GPE-001 Política de Atención al Usuario</li> <li>- Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos</li> </ul>	<p><b>8. DOCUMENTACIÓN EXTERNA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República del Ecuador</li> <li>- Ley Orgánica de Servicio Público art. 22</li> <li>- Decreto Ejecutivo No. 609 de fecha 29 de noviembre de 2022</li> </ul>	<p><b>10. REGISTROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descritos en el diagrama de flujo</li> </ul>
<p><b>7. PROVEEDORES:</b></p> <p>1) Usuario</p>	<p><b>6. ENTRADAS:</b></p> <p>1) Necesidad de servicio</p>	<p><b>11. ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>ACTIVIDAD INICIAL:</b></p> <p>1) Solicitar información de los servicios que brinda el MMDH</p> <p><b>ACTIVIDAD FINAL:</b></p> <p>4) Registrar la atención en la Matriz</p>
<p><b>13. RECURSOS:</b></p> <p><b>SOFTWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilitarios de oficina</li> </ul> <p><b>HARDWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de cómputo</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de atención</li> <li>- Módulos de atención</li> </ul> <p><b>RECURSOS HUMANOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño o responsable del proceso</li> <li>- Técnico de Atención</li> <li>- Responsable del centro</li> </ul>	<p><b>2. SALIDAS:</b></p> <p>1) Usuario atendido y direccionado correctamente al módulo para recibir el servicio requerido.</p> <p>2) Reporte de atenciones brindadas</p> <p><b>CARACTERÍSTICAS</b> Calidad en el servicio</p>	<p><b>4. USUARIOS:</b></p> <p>1) Usuario 2) Unidad Administrativa que brinda el servicio</p>
<p><b>14. RIESGOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descritos en el procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional"</li> </ul>	<p><b>5. INDICADOR DE RESULTADO:</b></p> <p><b>1. NOMBRE DEL INDICADOR:</b> Nivel de satisfacción de la calidad del servicio al usuario</p> <p><b>FORMULA DE CALCULO:</b> (Suma de totales de calificación por cada pregunta de la encuesta / Total de preguntas de la encuesta) *100</p>	





**4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Solicitar información de los servicios que brinda el MMDH	El/la Usuario/a Externo, solicita información de los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
2	Entregar información del servicio requerido al usuario	El Técnico de Atención, proporciona al usuario la información sobre los requisitos, procedimientos y formas de acceder a los servicios solicitados, aplicando las directrices definidas en la <b>Política de Atención al Usuario</b> POL-GAU-GPE-001.
3	Direccionar al usuario al servicio requerido	El/la Responsable del Centro, direcciona al usuario al módulo correspondiente del servicio requerido. Para el caso de Centros de Atención, los/las usuarios/rias serán atendidos de acuerdo al orden de llegada y garantizando la atención prioritaria a los grupos prioritarios citados en la <b>Política de Atención al Usuario</b> POL-GAU-GPE-001. De igual forma, todas las atenciones en cada uno de los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos serán registradas.
4	Registrar la atención en la Matriz	El/la Técnico de Atención, registra tan solo la atención proporcionada antes de que los/las usuarios/rias sean direccionados al servicio requerido, la información será ingresada en el formato Matriz de registro de atención al usuario ( <b>F01-PRO-GAU-GAC-001</b> ) de forma diaria, pero su reporte será de forma mensual al Coordinador Zonal de su área para el análisis respectivo.  En el caso de que los/las usuarios/rias no proporcionen los datos como nombre, apellido y número de cédula, se registrará la atención como "ANÓNIMO"  <b>CONTROL:</b> Registro en matriz de atención al usuario F01-PRO-GAU-GAC-001 <b>RESPONSABLE:</b> Técnico de Atención <b>FRECUENCIA:</b> Mensual

**5. INDICADOR**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo
Nivel de satisfacción de la calidad del servicios al usuario	$\frac{(\text{Suma de totales de calificación por cada pregunta de la encuesta})}{(\text{Total de preguntas de la encuesta})} * 100$

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **Calidad en el servicio:** Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del usuario y en lo posible los excede, lo que implica hacer las cosas con actitud positiva y espíritu de servicio.
- **Información:** es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

- **Persona del Grupo Prioritario:** Son las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.
- **Requisito:** Los requisitos del servicio se refiere a las condiciones o documentos esenciales que deben cumplir los usuarios para que puedan ser atendidos en los diferentes centros institucionales.
- **Servicio:** Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que exige de la administración pública un derecho. El que recibe un servicio, quien tiene una necesidad, la cual los servidores del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, tienden a satisfacer.

## 7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

### 7.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

Código	Nombre del Anexo
F01-PRO-GAU-GAC-001	Matriz de registro de atención al usuario

### 7.2. CONTROL DE REGISTROS

#	Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo de retención y disposición final.
				(Ubicación) (físico y/o electrónico)	Ordenación de una serie de datos por un criterio	Quien tiene acceso a esta carpeta / URL	
1	F01-PRO-GAU-GAC-001	Matriz de registro de atención al usuario	Técnico de Atención al Usuario	Electrónico Carpeta virtual del Centro de Atención	Por fecha	Técnico de Atención al Usuario  Responsable de Centro de Atención	<b>Digital:</b> 2 años en acceso activo 7 años en respaldo digital histórico.

### 7.3. LISTADO DE ANEXOS

Código	Nombre de los anexos
No aplica	

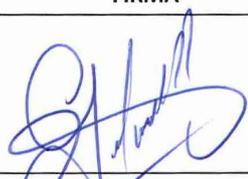
# ***PROCEDIMIENTO***

---

**Gestión de la Satisfacción del Usuario**  
**PRO-GAU-GAC-GSU-001**  
**Versión 1.0**

---

***Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio***  
***Febrero – 2023***

<b>CÓDIGO:</b> PRO-GAU-GAC-GSU-001		<b>VERSIÓN</b> 1.0	
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Gestión de la Satisfacción del Usuario</p>			
<b>RUBRO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	Mgs. Gloria Larenas SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. ENCARGADA		07/feb/2023
<b>REVISADO POR:</b>	Mgs. Mauricio Sarabia DIRECTOR DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
<b>ELABORADO POR:</b>	Ing. Carlos Chanaba ESPECIALISTA DE CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO		07/feb/2023
	Srta. Lizbeth Caiza ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN		07/feb/2023

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Atención al Usuario		
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de Atención al Ciudadano		
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de la Satisfacción del Usuario		
<b>Proceso Nivel 4:</b>	No Aplica		
<b>Versión del documento:</b>	1.0	<b>Frecuencia de Ejecución:</b>	Diaria
<b>Responsable:</b>	Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio		

**REGISTRO DE VERSIONES**

Versión	Descripción de la versión	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Srta. Lizbeth Caiza Asistente  Mgs. Gloria Larenas Subsecretaria	Febrero - 2023	N/A

**ÍNDICE**

1.	OBJETIVO.....	.....
2.	ALCANCE .....	.....
3.	MARCO NORMATIVO .....	.....
3.1.	DOCUMENTOS EXTERNOS .....	.....
3.2.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	.....
3.3.	NORMAS GENERALES.....	.....
3.3.1.	ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS O FELICITACIONES.....	.....
3.3.2.	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	.....
4.	DESCRIPCIÓN.....	.....
4.1.	DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN .....	.....
4.2.	CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	.....
4.3.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	.....
4.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	.....
5.	INDICADOR.....	.....
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	.....
7.	DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS .....	.....
7.1.	LISTADO DE DOCUMENTOS .....	.....
7.2.	CONTROL DE REGISTROS .....	.....
7.3.	LISTADO DE ANEXOS.....	.....

## 1. OBJETIVO

Lograr la satisfacción del usuario/a a través de la medición y evaluación de los niveles de calidad, recepción, registro, análisis, tratamiento y seguimiento de los casos que se ingresan como preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los canales habilitados a fin de evidenciar y mejorar los niveles de atención al usuario/a generando satisfacción en el mismo.

## 2. ALCANCE

**Desde** la definición de los parámetros de medición de la satisfacción al usuario/a, el análisis, la evaluación de los servicios brindados, la recepción, el registro y el análisis de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones ingresadas, **hasta** la gestión y reporte de los niveles de satisfacción del usuario/a.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador - artículos Nro. 52, 53, 66 y 85.
- Normas ISO 10001, 10002, 10003, 10004 y 10005
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio
- Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio
- Guía Metodológica para la Aplicación del Capítulo III de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio

### 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- POL-GAU-GPE-001 Política de Atención al Usuario
- PRO-GAU-GAC-001 Procedimiento de Gestión de Atención al Ciudadano

### 3.3. NORMAS GENERALES

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución, así como las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos.
- b) El/la servidor/ra que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento de **manera injustificada**, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.
- c) Las actividades efectuadas en el canal presencial y virtual deben cumplir con los valores y principios institucionales definidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Derechos Humanos, en su Art. 3.- Principios y Valores, que son:

#### **Principios:**

- Pro persona
- Províctima
- Universalidad
- Gratuidad
- Igualdad y no discriminación
- Inclusión
- Confidencialidad
- Participación ciudadana
- Solidaridad
- Vocación de servicio
- Intersectorialdad

#### **Valores:**

- Calidez
- Respeto
- Veracidad
- Empatía
- Sensibilidad

- Asertividad
  - Responsabilidad
  - Solidez técnica
- d) Los canales de atención al usuario que son presencial y virtual, deben regirse a los lineamientos y directrices emitidas por la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio según el Modelo de Servicio y Atención Ciudadana y la Política de Atención al Usuario vigentes, por lo que el/la Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica y los/las Directores/ras responsables del servicio deben velar por el cumplimiento del presente procedimiento en todos los Centros de Atención a nivel nacional.
- e) Es compromiso de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, emitir los lineamientos acerca de la metodología y planificación de las actividades encaminadas a la medición y evaluación de la calidad de los servicios brindados por el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, de acuerdo con los componentes del Modelo de Servicio y Atención Ciudadana.
- f) En el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos se establece que la Medición de Calidad en la entrega de los servicios se ejecuta por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad del Servicio para el canal presencial y virtual establecido para cada uno de los servicios institucionales.
- g) En territorio el/la Responsable del Centro de Atención, deberá remitir a cada Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica de su zona, las encuestas de satisfacción del usuario externo digitales y físicas. El/la Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica consolidará y gestionará la información de todos los Centros de Atención de su zona y lo reportará a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio el 05 de cada mes, clasificando cada documento digital y físico con el siguiente nombre: "SPI "X" / Centro Violeta "X" - ZONA "X"".
- h) En Planta Central el/la Director/ra responsable del servicio, deberá remitir las encuestas de satisfacción del usuario externo digitales y físicas a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio el 05 de cada mes, clasificando cada documento digital y físico con el siguiente nombre: "Servicio "X" Mes "X"".
- i) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio generará el Informe de los resultados del nivel de satisfacción del usuario externo de manera semestral, mismos resultados serán difundidos a través de correo electrónico institucional. Dependiendo los resultados, la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio con cada Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica y Directores responsables del servicio elaborarán planes de acción de forma articulada para la mejora del servicio al usuario.

### 3.3.1. ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

- a) El Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, define como "caso": la atención de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones, ingresadas por el usuario externo e interno a través del canal presencial y virtual. Los casos ingresados que contengan pasquines, expresiones o palabras ofensivas, discriminatorias, soeces, que dañen la integridad de la Institución o del servidor serán **desestimados**.
- b) Las preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones podrán ser anónimas o contener la identificación del usuario, en cuyo caso se procederá a notificar el tratamiento del caso al usuario, después de que se haya analizado el caso y elaborado todas las acciones correspondientes conforme a tabla descrita en el literal j).
- c) Toda vez que la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio recepte una queja por "mal servicio, mala atención o maltrato al usuario" por parte de los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, se deberá realizar el análisis, consulta y solicitud de descargos a cada Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica y Directores responsables del servicio pertinente, a fin de que se llegue a la causa raíz del caso. **De existir mérito se establecerán las sanciones correspondientes.**
- d) El usuario externo e interno podrá presentar sus preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones de acuerdo con la siguiente tabla:

CANAL PRESENCIAL (FÍSICO)	CANAL VIRTUAL
Buzones físicos en los Centros de Atención a nivel nacional y Planta Central del MMDDHH.	Página web: <a href="https://www.derechoshumanos.gob.ec/">https://www.derechoshumanos.gob.ec/</a> a través del portal de Contacto Ciudadano.
Ingreso del documento por Secretaría General del MMDDHH.	Correo electrónico: <a href="mailto:somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec">somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec</a>
Ingreso de formularios físicos a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio.	Link de acceso a formulario digital: <a href="https://www.gob.ec/tramites/13241/webform">https://www.gob.ec/tramites/13241/webform</a>

\*Otros medios que se implementen para el efecto.

- e) Cuando las diferentes unidades administrativas del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos reciban preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones por parte de los usuarios; éstas deben ser remitidas o direccionadas a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio para ser gestionadas de acuerdo con los lineamientos del presente documento; o en caso de ser tratadas por las unidades administrativas, deberá ser notificado el caso y su tratamiento para mantener una base de conocimiento institucional.
- f) Es compromiso del Responsable del Centro de Atención y Directores responsable del servicio, hacer el seguimiento correspondiente a los casos que los usuarios se los hayan presentado, hasta su tratamiento y cierre; además, de verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos de atención al caso.
- g) Es responsabilidad de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio remitir mensualmente a cada Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica, Responsable del Centro respectivo y Directores responsables del servicio, los resultados obtenidos desde el ingreso hasta el tratamiento de los casos de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones que se encuentren cargados en la **Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001**.
- h) Los niveles de escalamiento para el tratamiento de casos serán los siguientes:

RESPONSABLE DE ANÁLISIS NIVEL 1	NIVEL 2 DE ESCALAMIENTO	NIVEL 3 DE ESCALAMIENTO
Técnico de atención y Responsable del Centro	Coordinadores y Directores Zonales	Subsecretaría y/o Despacho Ministerial
Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio	Unidades administrativas	

- i) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio dará tratamiento a los casos a **Primer Nivel** de solución, en caso de no poder solventar directamente el caso, lo direccionará a la unidad administrativa competente para resolverlo dentro de los tiempos establecidos en el presente procedimiento y de ser el caso trabajará en conjunto con las unidades administrativas responsables.
- j) El tiempo máximo de respuesta para los casos de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones que ingresan por los diferentes canales que el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos establece para el efecto, en días laborables, son:

CANAL PRESENCIAL / CANAL VIRTUAL	TRATAMIENTO DEL CASO (DÍAS LABORABLES)
Preguntas	Hasta en 10 días
Quejas	
Solicitudes de información	
Sugerencias	
Felicitaciones	Notificadas mensualmente

\*El usuario tendrá una notificación electrónica generada inmediatamente cuando se dé el tratamiento de su caso a través del correo electrónico [somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec](mailto:somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec)

- k) Todas las contestaciones emitidas al usuario/a por los diferentes responsables o unidades administrativas competentes deberán reunir las siguientes características:

- Ser expresiones respetuosas y cordiales aplicando los lineamientos de la **Política de Atención al Usuario**.
  - Ser concretas y de fácil entendimiento.
  - Ser completas, dando respuesta a lo expresado por el/la usuario/a.
  - De ser el caso, ofrecer las debidas disculpas sobre el malestar generado al usuario/a.
- l) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio requerirá al Director/a Zonal o Responsable de la Oficina Técnica y/o Directores responsables del servicio designar a un servidor responsable de dar tratamiento a los casos de preguntas, quejas, solicitudes de información y sugerencias de los/las usuarios/rias, que no puedan ser tratados por la unidad administrativa. El listado de servidores/ras asignados se deberá mantener actualizado, para que en caso de salida o cambio del servidor/ra responsable se facilite la comunicación al Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio de manera inmediata a fin de no tener casos pendientes de gestión.
- m) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio remitirá mensualmente el reporte de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones registradas en la **Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001**, a través del correo institucional a los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas y Directores responsables del servicio a fin de que se gestionen reuniones de retroalimentación y se generen compromisos de mejora. Las evidencias de estas reuniones y compromisos deben ser enviados a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, como también deberán seguir el correspondiente ciclo de almacenamiento estipulado en la Política Institucional para la Gestión Documental, Organización y Mantenimiento de los Archivos de la institución.
- n) Los **Formularios de PQSSF F01-PRO-GAU-GAC-GSU-001** para la recepción a través del canal presencial deben estar colocados junto al buzón de PQSSF de cada Centro de Atención y Planta Central del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, el cual deberá estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para el/la usuario/a. El Responsable del Centro debe verificar el uso correcto de los mismos.
- o) El/la Responsable del Centro y delegado del Director/ra responsable del servicio es el único que apertura los buzones de “Quejas y Sugerencias” a nivel nacional, esto se realizará de forma diaria, para dar el tratamiento oportuno a los casos ingresados, a su vez los casos deberán ser registrados en la **Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001**.
- p) Los/las Técnicos de Atención y Responsables de los Centros de Atención a nivel nacional podrán resolver casos de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones en sitio a Primer Nivel y notificar la gestión a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, en caso de no poder resolverlos realizará el envío del caso a la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, el mismo que al no poder resolver el caso en su nivel realizará el escalamiento a los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas, Unidad Administrativa competente y Subsecretaría y/o Despacho Ministerial siguiendo el escalamiento descrito en el presente documento.
- q) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio reportará de forma mensual al Comité de Transparencia de la institución el informe de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones recibidos, resueltos y novedades presentadas respecto a la Atención al Usuario.
- r) La/el Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio será la/el encargada/o de clasificar y registrar los casos ingresados de forma virtual en la **Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001** y de acuerdo con la complejidad del caso direccionar el tratamiento a la unidad administrativa competente.

### 3.3.2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

- a) Esta medición será sobre los servicios establecidos en la Matriz de Identificación de Servicios, Taxonomía y Relación con Procesos Internos del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos a nivel Nacional, a través de encuestas físicas y electrónicas.
- b) La cantidad de preguntas de las encuestas podrá ser modificada en incremento o decremento de acuerdo con las necesidades institucionales, previo análisis, madurez y estabilidad del instrumento en el tiempo, las encuestas serán enviadas al Ministerio del Trabajo para su validación.

- c) La medición de satisfacción al usuario se ejecuta sobre los atributos de los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, que evalúan lo siguiente:
- **Equipamiento y Materiales:** se refiere a la disposición y abastecimiento de stock necesario de insumos para atender los requerimientos de las/los usuarias/rios.
  - **Infraestructura:** se refiere a la accesibilidad y disposición del espacio físico necesario para brindar un servicio de calidad y atención personalizada a las/los usuarias/rios.
  - **Tramitología:** se refiere a la ejecución del trámite, su entendimiento de acuerdo con los procedimientos institucionales, optimizando los trámites para las/los usuarias/rios.
  - **Personal de Contacto:** se refiere a la atención que se brinda con calidad y calidez por los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos hacia las/los usuarias/rios.
  - **Tiempo de atención:** se refiere al tiempo comprometido para la entrega de los servicios y percepción del usuario/a frente al tiempo que le tomó el servicio recibido.
- d) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio tabulará los datos de las encuestas receptadas para posteriormente elaborar el informe semestral, tomando como tamaño de la muestra la definida en la Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio establecida por el Ministerio del Trabajo, con lo que se podrá obtener el porcentaje de los indicadores:
- **Nivel de satisfacción del usuario externo**
  - **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público**
- e) La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio a través del análisis de la información generada, los resultados obtenidos deberá socializarse utilizando los mecanismos descritos a continuación:

RESULTADO	CARÁCTER DE LA INFORMACIÓN	FRECUENCIA	DESTINATARIO	MECANISMO DE DIFUSIÓN INICIAL
Informe de Nivel de Satisfacción al Usuario Externo	Información acumulada del semestre en análisis	Semestral	-Comité de Calidad -Ministerio del Trabajo	Entrega de informe a través de QUIPUX
Artes comunicacionales de Resultado de los Niveles de Satisfacción al Usuario	Información acumulada del semestre en análisis	Semestral	- Servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos	Artes socializados por las redes sociales institucionales

### 3.3.2.1. USUARIO FANTASMA PARA LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los resultados de satisfacción semestral, la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, gestionará las visitas mediante el mecanismo de usuario fantasma, considerando entre otros, los siguientes aspectos:

- Servicio con el mayor índice de satisfacción
- Servicio con el menor índice de satisfacción

Las visitas tienen por objetivo establecer el porcentaje de cumplimiento de la Política de Atención al Usuario. Los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas y la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio; aplicarán la visita del usuario fantasma y registrarán las observaciones encontradas en el documento **Formulario de Evaluación de Cumplimiento de la Política de Atención al Usuario F06-PRO-GAU-GAC-GSU-001**. Se deberán verificar los aspectos estandarizados del servicio:

- Aspectos Generales
  - *Elementos descriptivos de la agencia*

- ✓ Ubicación de carteleras informativas
- ✓ Presentación del módulo de atención
- ✓ Duración de la atención
  
- **Factores complementarios**
  - ✓ Recursos y medios didácticos utilizados
  - ✓ Nivel de aplicabilidad de la información
  
- **Aspectos Específicos**
  - **Atención e información otorgada por el técnico de atención**
    - ✓ Protocolo o Instructivo de atención
    - ✓ El servidor mantuvo la calma y controló sus expresiones durante la atención
    - ✓ Calidad y claridad de la información

**Para realizar la visita del Usuario Fantasma se debe seguir los siguientes pasos:**

- Ingresar al centro de atención sin portar ninguna credencial que lo identifique.
- Interpretar “el papel de ciudadana/o en búsqueda del servicio”.
- Investigar y verificar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.
- Prestar atención al tiempo de espera y tiempo de atención en la ejecución del trámite.

Finalmente se receptorán las **observaciones y recomendaciones** que se puedan derivar de la verificación y prestación del servicio.

Los datos recopilados a través del formato **Formulario de Evaluación de Cumplimiento de la Política de Atención al Usuario F06-PRO-GAU-GAC-GSU-001**, se mantendrá en el archivo documental de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, la misma que consolidará los datos a nivel nacional para su análisis y obtención de resultados.

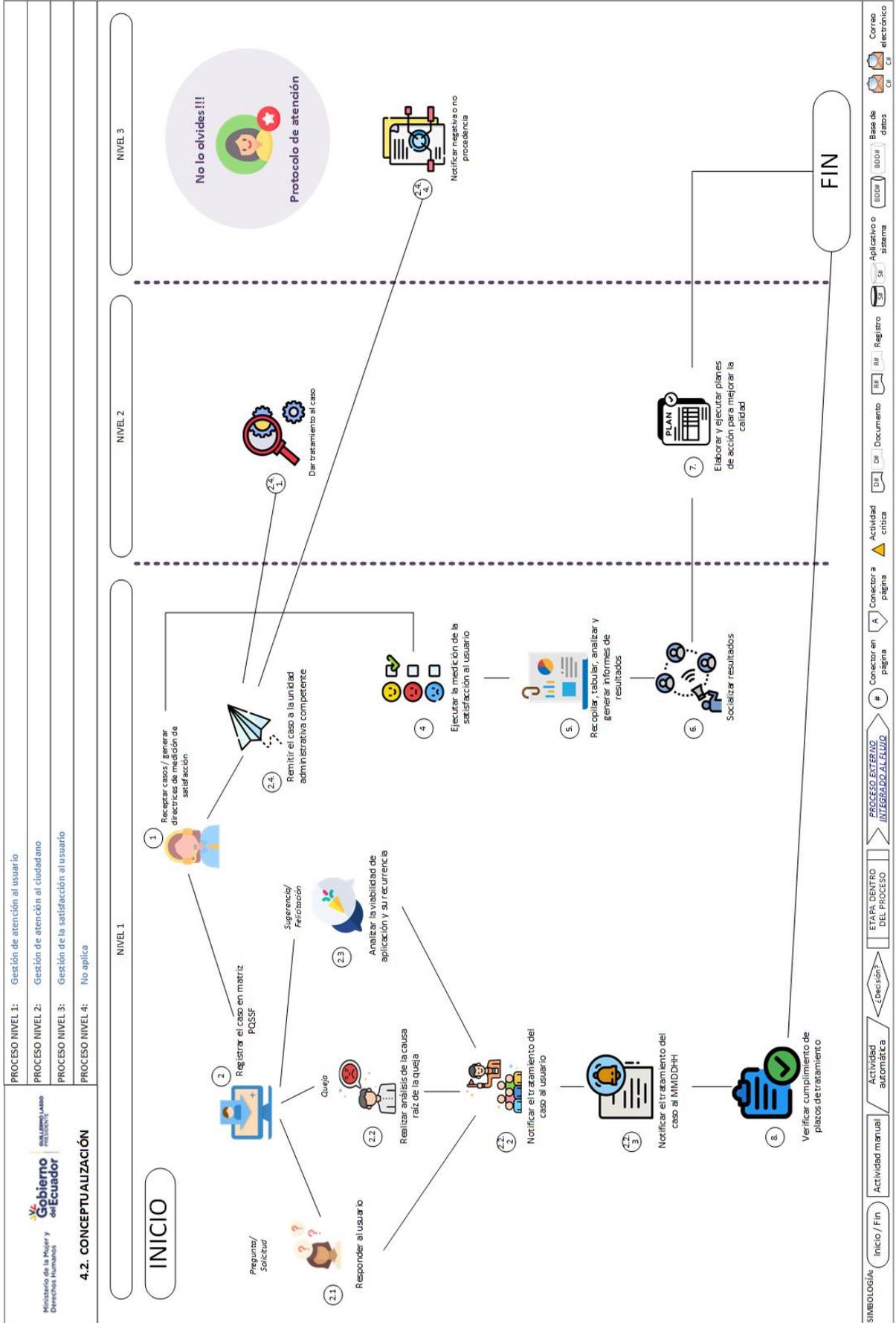
El análisis de la información generada y resultados obtenidos deberá ser semestral y socializado a todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, utilizando artes comunicacionales enviados por las redes sociales institucionales oficiales.

- f) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

4. DESCRIPCIÓN

 <p>Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos</p> <p>4.1. CARACTERIZACIÓN</p>	<p>1. NOMBRE DEL PROCESO:</p> <p>GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</p>
<p><b>3. OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Lograr la satisfacción del usuario a través de la medición y evaluación de los niveles de calidad, recepción, registro, análisis, tratamiento y seguimiento de los casos que se ingresan como preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los canales habilitados a fin de evidenciar y mejorar los niveles de atención al usuario generando satisfacción en el mismo.</p> <p><b>RESPONSABLES DEL RESULTADO:</b> Los dueños que brindan el servicio No aplica</p> <p><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE:</b> No aplica</p>		
<p><b>12. CONTROLES:</b> <b>1. ACTIVIDAD:</b> 8. Verificar cumplimiento de plazo de respuesta de PQSSF <b>RESPONSABLE:</b> Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</p> <p><b>CONTROL:</b> Verificar estado de respuesta de PQSSF en el plazo establecido <b>FRECUENCIA:</b> Mensual</p>		
<p><b>9. DOCUMENTACIÓN INTERNA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POL-GAU-GPE-001 Política de Atención al Usuario</li> <li>- PRO-GAU-GAC-001 Procedimiento de Gestión de Atención al Ciudadano</li> </ul>	<p><b>8. DOCUMENTACIÓN EXTERNA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República del Ecuador - artículos Nro. 52, 53, 66 y 85.</li> <li>- Normas ISO 10001, 10002, 10003, 10004 y 10005</li> <li>- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio</li> <li>- Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio</li> <li>- Guía Metodológica para la Aplicación del Capítulo III de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio</li> </ul>	<p><b>10. REGISTROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descritos en el diagrama de flujo</li> </ul>
<p><b>7. PROVEEDORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3) Ministerio del Trabajo</li> <li>3) Directores</li> <li>1,2) Usuarios</li> </ul>	<p><b>6. ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes o Felicitaciones: virtual y presencial</li> <li>2) Encuesta de Satisfacción de la Calidad del Servicio: virtual y presencial</li> <li>3) Directrices nivel de satisfacción</li> </ul>	<p><b>11. ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>ACTIVIDAD INICIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Recibir casos/generar directrices de medición de satisfacción</li> </ul> <p><b>ACTIVIDAD FINAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1) Dar seguimiento al tratamiento del caso</li> </ul>
<p><b>13. RECURSOS:</b></p> <p><b>SOFTWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilitarios de oficina</li> <li>- Correo electrónico <a href="mailto:somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec">somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec</a></li> <li>- Link de encuesta</li> </ul> <p><b>HARDWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de cómputo</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de atención</li> <li>- Planta Central</li> <li>- Buzones de PQSSF</li> </ul> <p><b>RECURSOS HUMANOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director responsable del servicio</li> <li>- Técnico de Atención</li> <li>- Responsable del centro</li> <li>- Analista de la DSP/CDC</li> </ul>	<p><b>5. INDICADOR DE RESULTADO:</b></p> <p><b>1. NOMBRE DEL INDICADOR:</b> Índice de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes o felicitaciones tratadas en el tiempo comprometido</p> <p><b>FORMULA DE CALCULO:</b> (Número de casos tratados en el tiempo comprometido / Total de casos ingresados) * 100</p> <p><b>2. NOMBRE DEL INDICADOR:</b> Nivel de satisfacción del usuario externo</p> <p><b>FORMULA DE CALCULO:</b> (Suma del total de las 6 preguntas de la encuesta por cada servicio / 4 servicios) * 100</p> <p><b>3. NOMBRE DEL INDICADOR:</b> Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público</p> <p><b>FORMULA DE CALCULO:</b> (Suma del total de la pregunta referente a la atención brindada por el servidor público de cada servicio / 4 servicios) * 100</p>	<p><b>14. RIESGOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descritos en el procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional"</li> </ul>
	<p><b>4. USUARIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,3) Usuario</li> <li>2,4) Ministerio del Trabajo, Director Zonal y Director responsable del servicio</li> <li>3,5) Unidades Administrativas Humano</li> <li>2) Dirección Administrativa de Talento Humano</li> <li>4) Comité de Transparencia</li> </ul>	<p><b>2. SALIDAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Gestión de satisfacción realizada</li> <li>2) Informes de nivel de satisfacción entregados</li> <li>3) PQSSF gestionado</li> <li>4) Informe de Contacto Ciudadano (PQSSF)</li> </ul> <p><b>CARACTERÍSTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,2) Niveles de satisfacción al usuario gestionados</li> <li>3,4) Cumplimiento de plazos</li> </ul>

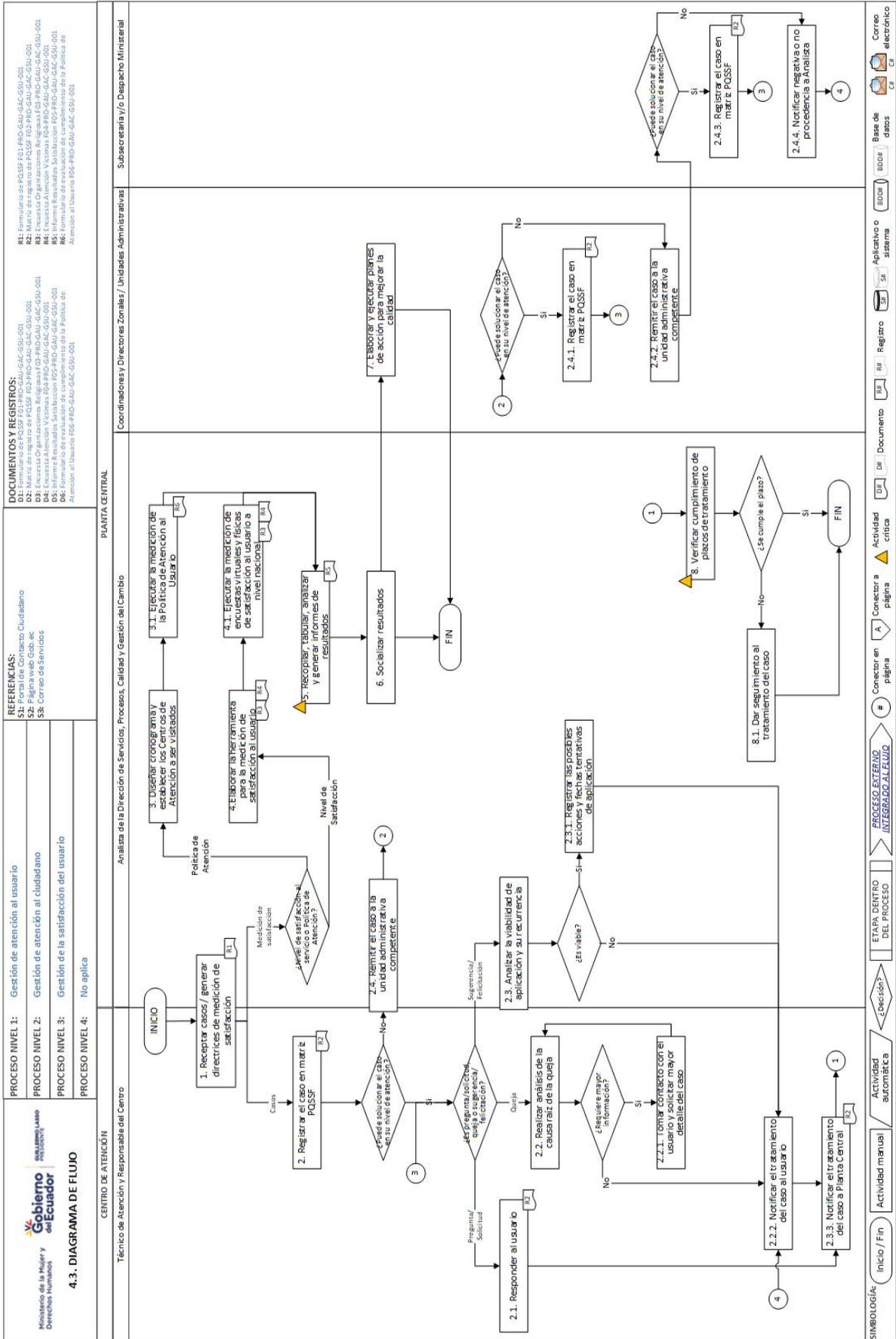
### 4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO



SIMBOLOGÍA:

- Inicio / Fin Actividad manual
- Actividad automática Actividad crítica
- Conectar en página Conectar a página
- # Conector a página
- A Conector en página
- > PROCESO EXTERNO
- > INTEGRACIÓN AL FLUJO
- > ETAPA DENTRO DEL PROCESO
- > Decisión
- > Documento
- > Registro
- > Sistema
- > Base de datos
- > Correo electrónico

4.3. DIAGRAMA DE FLUJO



## 4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Receptar casos / generar directrices de medición de satisfacción	<p>El/la Técnico de Atención, Responsable del Centro y Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio procede a receptar Preguntas, Quejas, Solicitudes de información, Sugerencias o Felicitaciones a través del canal presencial y virtual para posteriormente dar el debido tratamiento al caso.</p> <p>El/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio genera directrices de medición de satisfacción al usuario/a de acuerdo a la normativa legal vigente.</p>
2	Registrar el caso en matriz PQSSF	<p>Los casos de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones se aceptan por los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Canal Presencial:</b> los/las usuarios/rias pueden optar por detallar sus casos en el <b>Formulario de PQSSF F01-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> que se encuentran ubicados junto a los buzones de PQSSF, que a su vez estos formularios una vez llenados son colocados dentro de los buzones físicos de los Centros de Atención o entregados directamente al Responsable del Centro o Responsable de Atención. El Responsable del Centro o Responsable de Atención puede asistir al usuario/a a registrar su caso en el formulario.</li> <li>• <b>Canal Virtual:</b> los/las usuarios/rias pueden registrar sus casos de manera virtual a través del portal Contacto Ciudadano, formulario digital cargado en la página Gob.ec y a través del correo electrónico <a href="mailto:somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec">somos.calidad@derechoshumanos.gob.ec</a>; o por los diferentes medios que el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos implemente para el efecto. El/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio deberá registrar los casos ingresados en la <b>Matriz de registro PQSSF F05-PRO-GAU-GAC-002</b>.</li> </ul>
<b>PREGUNTA/SOLICITUD</b>		
2.1.	Responder al usuario	<p>En caso de que el/la usuario/a presente una pregunta o solicitud de información que sea de competencia de la Institución, se le proporcionará la información requerida al solicitante ya sea de manera presencial o de hacerlo por medio virtual se le dará contestación a través del correo electrónico proporcionado por el/la usuario/a.</p> <p>El/la Técnico de Atención, Responsable del Centro y Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio deberá registrar los casos en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b>; con su respectivo tratamiento.</p>
<b>QUEJA</b>		
2.2.	Realizar análisis de la causa raíz de la queja	<p>El/la Técnico de Atención, Responsable del Centro y Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio analiza la queja presentada por el/la usuario/a y determinará si se puede dar tratamiento inmediato al caso, la no procedencia del mismo o si requiere remitir el caso a la unidad administrativa competente. Los niveles de escalamiento se establecen en las normas generales del presente documento, literal h).</p>
2.2.1.	Tomar contacto con el usuario y solicitar mayor detalle del caso	<p>En el caso de que la información presentada en primera instancia por el/la usuario/a sea incompleta y no permita dar tratamiento al caso, se deberá contactar con el usuario por el canal que corresponda, para solicitar mayor información.</p>

2.2.2.	Notificar el tratamiento del caso al usuario	<p>Una vez realizada la gestión de la queja, el/la Técnico de Atención, Responsable del Centro y Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, deberá notificar al usuario mediante los diversos canales de atención, el tratamiento del caso, de no ser procedente el caso presentado, se notificará la no pertinencia. De ser necesario se le presentará una disculpa al usuario por el malestar generado.</p> <p>En el caso de que el ciudadano no haya registrado ningún dato de contacto, solamente quedará constancia de la queja, en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b>.</p>
2.3.3.	Notificar el tratamiento del caso a Planta Central	<p>En el caso de que la queja ingresada se haya realizado en territorio y sea de resolución inmediata, el/la Técnico de Atención o Responsable del Centro debe registrar en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> y describir claramente la solución dada al usuario. Si la queja fue ingresada por medio del <b>Formulario de PQSSF F01-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> se deberá registrar en la parte posterior el detalle de la solución interna, para que esto facilite el registro en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b>.</p> <p>Los responsables de consolidar la información de cada zona son los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas, mientras que el/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio es responsable de consolidar la información a nivel nacional, para la generación de los informes mensuales.</p> <p>El/la Técnico de Atención o Responsable del Centro debe abrir el buzón de quejas y sugerencias y registrarlas en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b>, información que a su vez deberá ser consolidada por los Analistas de Operaciones y Calidad Zonal al menos una vez a la semana.</p> <p>Una vez completada la información correspondiente, la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio deberá remitir mensualmente a los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas la incidencia de quejas a fin de generar el análisis correspondiente en los Centros de Atención y generar actas de reunión y compromisos.</p>
<b>SUGERENCIA/FELICITACIÓN</b>		
2.3	Analizar la viabilidad de aplicación y su recurrencia	<p>Una vez analizada la sugerencia se deberá registrar en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b>, especificar en el campo observaciones si es procedente o no. Si la sugerencia ingresada por el/la usuario/a es procedente, efectuará el respectivo estudio los/las Directores/ras Zonales o Responsables de las Oficinas Técnicas con el Responsable del Servicio y la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio competente y se procederá a analizar la viabilidad de la aplicación de la sugerencia presentada por el/la usuario/a.</p> <p>En el caso de que el/la usuario/a presente una felicitación en referencia a los servicios que brinda el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos o haga mención a un servidor/ra de la Institución, se deberá analizar la recurrencia de la felicitación para posteriormente notificar al servidor/ra. Se enviará una pastilla comunicacional semestral con los nombres de los/las servidores/ras que en el semestre hayan tenido una o más felicitaciones, con el fin de motivarlos a continuar con su gran labor.</p>
2.3.1.	Registrar las posibles acciones y fechas tentativas de aplicación	<p>Una vez analizada la sugerencia se deberá especificar en el campo observaciones de la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> si es procedente o no. Si la sugerencia ingresada por el/la usuario/a es procedente, efectuará el respectivo estudio el/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio con la Unidad Administrativa competente y se procederá a analizar la viabilidad de la aplicación de la sugerencia presentada por el/la usuario/a y posteriormente registrar las posibles acciones y fechas tentativas de aplicación.</p>

2.4.	Remitir el caso a la unidad administrativa competente	Si el caso no pudo ser tratado por el/la Técnico de Atención, Responsable del Centro y Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, se remitirá el caso a los/las Coordinadores/ras y Directores/ras Zonales o Unidades Administrativas competentes para su análisis y resolución.
2.4.1.	Registrar el caso en matriz PQSSF	Para los/las Coordinadores/ras y Directores/ras Zonales o Unidades Administrativas, si el caso lo puede resolver a su nivel, registra el caso en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> y le da el tratamiento descrito en puntos anteriores dependiendo si es Pregunta, Queja, Solicitud de información, Sugerencia o Felicitaciones.
2.4.2.	Remitir el caso a la unidad administrativa competente	Si el caso no pudo ser tratado por los/las Coordinadores/ras y Directores/ras Zonales o Unidades Administrativas competentes, se remitirá el caso a las Subsecretarías y/o Despacho Ministerial para su análisis y resolución.
2.4.3.	Registrar el caso en matriz PQSSF	Para las Subsecretarías y/o Despacho Ministerial, si el caso lo puede resolver a su nivel, registra el caso en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> y le da el tratamiento descrito en puntos anteriores dependiendo si es Pregunta, Queja, Solicitud de información, Sugerencia o Felicitaciones.
2.4.4.	Notificar negativa o no procedencia a Analista	Si para las Subsecretarías y/o Despacho Ministerial determina la no procedencia del caso presentado, notificará la negativa al Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, el mismo que se encargará de ingresar el caso en la <b>Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001</b> ; y posteriormente notificar al usuario lo indicado por la Unidad Administrativa correspondiente.
<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN</b>		
3.	Diseñar cronograma y establecer los Centros de Atención a ser visitados	La Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio o Coordinadores/ras y Directores/ras Zonales, serán los responsables de definir los Centros de Atención a ser visitados para la ejecución del usuario fantasma. Para el efecto serán considerados aspectos como: mayor o menor índice de satisfacción, volúmenes presentados de quejas sugerencias y felicitaciones. De acuerdo a los Centros de Atención definidos para ser visitados, se elabora el cronograma de visitas considerando los aspectos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día y horario de mayor afluencia de usuarios</li> <li>- Disponibilidad de recursos para la ejecución</li> <li>- Rutas más cortas entre los Centros de Atención</li> </ul>
3.1.	Ejecutar la medición de la Política de Atención al Usuario	Para la ejecución de verificación de cumplimiento de la Política de Atención al Usuario, la persona responsable de ser el/la usuario/a fantasma debe considerar los lineamientos establecidos en la sección <b>normas generales inciso 3.3.2.1.</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
4.	Elaborar la herramienta para la medición de satisfacción al usuario	El instrumento de levantamiento de información son las encuestas de satisfacción de la calidad del servicio tanto presenciales como digitales, las mismas que deberán estructurarse con base a los atributos del servicio establecidos por el organismo gubernamental competente y aspectos que el MMDDHH considere necesarios incluir en la medición. La encuesta de satisfacción de la calidad del servicio será desarrollada sobre los servicios que brinda la institución y cualquier cambio en el instrumento de medición, ya sean para incrementar o eliminar preguntas, temporal o definitivamente, será elaborado por el/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio, para posteriormente enviarlo para análisis y validación al Ministerio del Trabajo. La encuesta será dirigida a los/las usuarios/rias y se ejecutará en los Centros de atención de acuerdo a su tipología una vez que el usuario finalice la ejecución de su servicio.

4.1.	Ejecutar la medición de encuestas virtuales y físicas de satisfacción al usuario a nivel nacional	El/la Técnico de Atención responsable de brindar el servicio al usuario, al momento de realizar la encuesta al usuario debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portar en un lugar visible la credencial institucional</li> <li>- Mantener un trato amable con el usuario</li> <li>- Abordar al usuario que voluntariamente esté dispuesto a colaborar, evitar obligar al usuario a ejecutar la encuesta.</li> <li>- Informar al usuario que la encuesta en todos sus ítems debe estar llena para que tenga efecto.</li> </ul>
5.	Recopilar, tabular, analizar y generar informes de resultados	El/la Técnico de atención debe remitir de forma digital y física las encuestas a la Coordinación o Dirección Zonal respectiva para que se recopile todas la encuestas de la Zonal, las mismas que serán enviadas de forma digital y física al Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del cambio en Planta Central. El/la Analista de la Dirección de servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio realiza el análisis de datos, los tabula y genera el informe de forma semestral, de igual forma llevará de forma organizada el archivo físico de las encuestas.
6.	Socializar resultados	El/la Analista de la Dirección de servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio realiza la socialización de los resultados de la Evaluación de la aplicación de la Política de Atención al Usuario y la Medición de Satisfacción al usuario, el mismo que se lo hace mediante el envío del informe al Ministerio del Trabajo por quipux, artes comunicacionales enviados por CASA ADENTRO a todos los/las servidores/ras del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
7.	Elaborar y ejecutar planes de acción para mejorar la calidad	Una vez emitidos y analizados los resultados, la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio de forma articulada con los Responsables del Servicio elaborarán planes de acción para mejorar la calidad del servicio que se brinda a los/las usuarios/rias del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
8.	Verificar cumplimiento de plazos de tratamiento	El/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio deberán verificar aleatoriamente que las respuestas y soluciones dadas a los/las usuarios/rias en los casos presentados tales como preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias cumplan con el plazo establecido. <b>CONTROL:</b> Matriz de registro PQSSF F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001 <b>RESPONSABLE:</b> Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio <b>FRECUENCIA:</b> Mensual
8.1.	Dar seguimiento al tratamiento del caso	El/la Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio en caso de que no se cumpla con los plazos establecidos, se debe realizar el seguimiento a cada tipo de caso, sea esta pregunta, queja, solicitud de información, sugerencia, para así asegurar el tratamiento oportuno y efectivo del caso.

**5. INDICADOR**

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO
Índice de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido	$(\text{Número de casos tratados en el tiempo comprometido} / \text{Total de casos ingresados}) \times 100$
Nivel de satisfacción del usuario externo	$(\text{Suma del total de las 6 preguntas de la encuesta por cada servicio} / 4 \text{ servicios}) \times 100$
Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público	$(\text{Suma del total de la pregunta referente a la atención brindada por el servidor público de cada servicio} / 4 \text{ servicios}) \times 100$

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Buzón Físico de Preguntas, Quejas, Solicitud de información, Sugerencias o Felicitaciones:** Es una caja alargada transparente con una ranura que el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos pone a disposición de los/las usuarios/rias para que estos ingresen preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones, los mismos se encuentran ubicados en todos los Centros de Atención y Planta Central de la institución.
- **Canales de Atención:** Es el medio que destina una organización con el fin de establecer contacto e interactuar con los/las usuario/rias.
- **Caso:** Son las preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones ingresadas por los/las usuarios/rias a través de los distintos canales destinados para el efecto.
- **Formulario de Preguntas, Quejas, Solicitudes de información, Sugerencias o Felicitaciones:** Es el formato físico ubicado en un costado del buzón de PQSSF mediante el cual un/una usuario/a puede llenar de forma presencial sus datos personales y el detalle de su caso.
- **Felicitación:** Es una expresión de reconocimiento, de satisfacción, de superación de expectativa de un/una usuario/a hacia los/las servidores/ras o procesos del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
- **Pasquines:** Escrito breve o dibujo pintado, impreso o grabado en un papel, cartón, plástico, etc., que se pone en un lugar público para anunciar algo.
- **Queja:** Expresión de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos, por cualquier inconveniente que altere su relación con el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, tales como: mala atención, problemas para efectuar trámites o procedimientos internos. Puede ser expresada verbalmente (directa o indirectamente) o por escrito, utilizando los canales presencial o virtual.
- **Solicitud de información y/o pregunta:** Es la solvencia de información que realiza un/una usuario/a en relación a un trámite o proceso que debe realizar o ya lo realizó, concerniente a los servicios del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.
- **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Efectividad:** Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado en función de una meta.
- **Plan de Acción:** Herramienta para coordinar y comprometer a un conjunto de personas a involucrarse y trabajar juntas con la finalidad de conseguir determinado objetivo o realizar determinada acción para la mejora del proceso.
- **Satisfacción del usuario:** Satisfacción que experimenta un/una usuario/a en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en él al momento de adquirirlo.
- **Servicio Público:** Es el resultado de uno o varios procesos realizados por la institución, para garantizar los derechos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco jurídico.
- **Usuario Fantasma:** Es una técnica utilizada por las organizaciones para evaluar y medir la calidad en la atención al usuario/a. Consiste en la simulación del servicio, el usuario fantasma adquiere el servicio para posteriormente evaluarlo.

## 7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

### 7.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

Código	Nombre de los documentos
F01-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Formulario de Preguntas, Quejas, Solicitudes de información, Sugerencias o Felicitaciones
F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Matriz de registro de PQSSF
F03-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Encuesta Organizaciones Religiosas
F04-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Encuesta Atención a Víctimas
F05-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Informe de resultados de medición de la satisfacción
F06-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Formulario de evaluación de cumplimiento de la Política de Atención al Usuario

**7.2. CONTROL DE REGISTROS**

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento	Indexación o Recuperación	Control de Acceso	Tiempo de retención y disposición final.
			Ubicación física y/o electrónica	Como se ordenan los registros	Quien tiene acceso al registro	
F01-PRO-GAU-GAC-002	Formulario de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico de atención y Responsable del Centro</li> <li>• Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</li> </ul>	Cronológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico de atención y Responsable del Centro</li> <li>• Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</li> </ul>	2 años en acceso activo 7 años en respaldo digital histórico.
F02-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Matriz de registro de PQSSF					
F03-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Encuesta Organizaciones Religiosas					
F04-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Encuesta Atención a Víctimas					
F05-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Informe de resultados de medición de la satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista de la Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio</li> </ul>	
F06-PRO-GAU-GAC-GSU-001	Formulario de evaluación de cumplimiento de la Política de Atención al Usuario					

**7.3. LISTADO DE ANEXOS**

Código	Nombre de los anexos
N/A	N/A



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta  
**DIRECTOR**

Quito:  
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto  
Telf.: 3941-800  
Exts.: 3131 - 3134

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

MG/AM

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

*"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"*

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.