



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA
MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y
DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN
PROYECTO DE RESILIENCIA URBANA EN BOLIVIA

Modelo para los subproyectos del Proyecto de Resiliencia Urbana del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra

OCTUBRE – 2021

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. ESTRATEGIAS DE CONSULTA, PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN CONTÍNUA	5
4.1. Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV)	5
4.2. Puntos Satélites de Información (PSI)	5
5. MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL VECINO Y ATENCIÓN DE QUEJAS (PAV).....	6
5.1. Fases del Proceso para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información	6
5.2. Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información	7
5.2.1. Recepción del Reclamo	7
5.2.2. Confirmación del Reclamo	8
5.2.3. Evaluación inicial para determinar acciones a seguir	8
5.2.4. Comunicación del Reclamo al encargado o director de obra	8
5.2.5. Respuesta Inmediata.....	8
5.2.6. Derivación, si corresponde, a instituciones: Defensoría del niño, niña o adolescente DNI, Servicio Legal Integral Municipal SLIM u otras.....	8
5.2.7. Comunicación y Decisión.....	9
5.2.8. Cierre del Reclamo	9
5.2.9. Comité de Atención de Reclamos	9
5.2.10. Cierre del Reclamo	9
5.2.11. Evaluación	10
5.3. Instituciones competentes estatales a las que deben derivarse los casos que requieren un seguimiento específico.....	13
5.3.1. Servicio Legal Integral Municipal.....	13
5.3.2. Defensoría de La Niñez y la Adolescencia	14
5.3.3. Defensoría del pueblo	15
5.3.4. Policía Nacional	15
5.4. Enfoque de género en el sistema de atención de consultas y reclamos	16

MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Resiliencia Urbana se implementará en el municipio de Santa Cruz de la Sierra, en particular sobre aquellos distritos con mayor porcentaje de vulnerabilidad por riesgos meteorológicos, para mejorar las condiciones de vida de la sociedad en su conjunto. Para alcanzar el objetivo del Proyecto de incrementar la resiliencia de las ciudades a los impactos naturales y provocados por el hombre, resulta oportuno llevar a cabo acciones destinadas a mejorar la consolidación de la infraestructura urbana. En la misma línea, atender la reducción del caos vehicular a través del incentivo a la utilización del transporte no motorizado implementando ciclovías que son parte de una red de infraestructura especializada para ciclistas, incluyendo vías existentes, en ejecución, proyectadas, bici sendas y vías por parques.

El Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de Sierra, a través de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) como parte integrante de la Dirección de Planificación Integral de la Secretaría Municipal de Innovación, Tecnología y Planificación, es el responsable de la implementación del Proyecto de Resiliencia Urbana, a través de diferentes Secretarías Municipales que llevaran a cabo el Desarrollo de infraestructuras Resilientes y mejoramiento del espacio público (Proyecto Canal Emisario del 8vo Sur Oeste y Proyecto Parque Lineal Ecológico Metropolitano) y el Mejoramiento de barrios y movilidad urbana (Proyecto Red de ciclovías y Proyecto de Regeneración Urbana Zona Central).

En ocasiones puede ser que en el proceso de construcción de los diferentes proyectos se presenten actividades que resulten en incomodidades para los vivientes en las zonas de trabajo o para los transeúntes. Para lo cual es necesario tener planeados los mecanismos para la gestión de la información que pueda ser relevante para los vecinos y transeúntes de la zona, además que ofrecer canales de comunicación para escuchar los reclamos o consultas que puedan tener, para identificar rápidamente los problemas y permita emprender las acciones para mitigar las incomodidades o evitarlas en el futuro. Para el cual se establece el presente Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información que estará a cargo de la empresa contratista y que será implementado en coordinación y con el apoyo de las instancias de control social vigentes en el área del proyecto.

Se establece como prioridad la atención del vecino y de la ciudadanía en general, por lo que se deberá contar con un punto Permanente de Atención al Vecino (PAV), para dar toda la información relativa al proyecto que pudiera ser requerida por los vecinos y/o ciudadanos, además de darles un espacio de atención cercano en la misma obra para posibles quejas o reclamos que pudieran tener. Este punto será el nexo entre la empresa contratista y la supervisión con los vecinos por lo que deberá funcionar de manera permanente para asegurar que existan de manera permanente canales de comunicación con la comunidad y la ciudadanía. El personal encargado del Punto Permanente de Atención al Vecino (PAV) deberá tener la capacidad y sensibilidad para tratar temas relacionados a violencia de género, discriminación o que pudiera involucrar a menores. No existe ningún tipo de

limitación de tiempo por parte del personal para ser contactados y para el procesamiento de la queja en todas las instancias que establece el presente mecanismo. Por lo que el personal debe tener la disposición de orientar cualquier reclamo para su mejor solución con rapidez y eficiencia.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Contar con un Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información, como herramienta practica que permita reducir los espacios de conflicto y acerque al ciudadano a la información relacionada a los proyectos de Resiliencia Urbana.

2.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información son:

- Recoger todas las solicitudes de información, quejas y reclamos que pudieran hacer los vecinos y ciudadanos que pudieran sentirse afectados de alguna manera en cualquier etapa de los proyectos.
- Mantener canales de comunicación permanentes que permitan coordinar acciones correctivas o de mitigación según la demanda vecinal.
- Asegurar la difusión de la información relativa a los proyectos de Resiliencia Urbana de manera oportuna y constante
- Mejorar la atención al vecino en el lugar donde se estén realizando los proyectos.
- Dar al vecino la seguridad de recibir un trato personalizado, inmediato y eficiente
- Recuperar la satisfacción con la gestión del proyecto de los vecinos que hayan tenido algún inconveniente resultante de la implementación de los mismos.
- Desarrollar en el personal de la obra la capacidad de anticipar acciones conflictivas y buscar las medidas previas de mitigación.
- Desarrollar en el personal una sensibilidad respecto a mantener un entorno seguro libre de todo tipo de violencia de género o cualquier tipo de discriminación, así como la protección a menores.

3. ALCANCE

El alcance del presente trabajo comprende a todos los proyectos pertenecientes al Programa de Resiliencia Urbana tanto para el Desarrollo de infraestructuras Resilientes y mejoramiento del espacio público (Proyecto Canal Emisario del 8vo Sur Oeste y Proyecto Parque Lineal Ecológico Metropolitano) y para el Mejoramiento de barrios y movilidad urbana (Proyecto Red de ciclovías y Proyecto de Regeneración Urbana Zona Central), durante las etapas de planificación, ejecución de obra y seguimiento, en la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra.

4. ESTRATEGIAS DE CONSULTA, PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN CONTÍNUA

Para garantizar el acceso a la información relativa a los proyectos de Resiliencia Urbana de manera continua e ininterrumpida por parte de la población, así como de establecer canales permanentes de comunicación y atención que permitan la consulta permanente y la recepción de quejas y/o reclamos por parte de la ciudadanía, se proponen las siguientes estrategias:

4.1. Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV)

El contratista deberá disponer de un lugar (oficina) ubicado sobre el eje del proyecto, con un aviso visible a los transeúntes en el cual se brindará información a la población que lo requiera. En este Punto, el Contratista establecerá un sistema de atención al público. El objetivo de este sistema es brindar información sobre las etapas de la obra y la recepción de las quejas y reclamos de toda índole sobre el proyecto, sean presentadas de manera oral, escrita o anónima, para lo cual la empresa ejecutora deberá estableciendo diferentes canales de comunicación para los vecinos (denuncia oral, denuncia escrita, llamada telefónica, mensaje de texto o por WhatsApp o cualquier otro que sea propuesto por la empresa ejecutora). A través de esta oficina se darán también a conocer las soluciones o respuestas requeridas según el caso. Este punto será el nexo entre la empresa ejecutora y la supervisión con los vecinos en todo el proceso de atención a reclamos según el procedimiento establecido específicamente para el efecto. Más adelante en este mismo documento, se detalla este mecanismo. Sobre el mecanismo de funcionamiento para la atención al vecino y atención de quejas ver el acápite 8.3 más adelante en este mismo documento.

4.2. Puntos Satélites de Información (PSI)

Los Puntos Satélites de Información son lugares de encuentro ciudadano, ubicados dentro del Distrito Municipal donde se ejecutará la obra, a los cuales acude una gran cantidad de población del municipio, como lo son: Centros de Abastecimiento, Centros de Salud, Sub-Alcaldías, Centros Culturales, Sedes de las Juntas de Vecinos, entre otros. En estos lugares el Contratista deberá dejar un afiche informativo del proyecto; así mismo, dejará volantes para que las personas que visitan el lugar los recojan y se informen del proyecto, de sus avances y de las contingencias que se presenten.

Para el buen funcionamiento de estas estrategias el contratista deberá elaborar los siguientes materiales de información:

- **Afiches informativos:** Éstos son mecanismos de información masiva que contienen información general sobre el proyecto y que se colocan en los Puntos Satélites de Información ubicados dentro de la zona de influencia de la obra. Los afiches deben tener como mínimo un mes de permanencia en el respectivo Punto.
- **Volantes de información:** Son herramientas de información que describen aspectos específicos de la obra y que se distribuyen a la comunidad o se dejan en los Puntos Satélites de Información para que la comunidad tenga acceso a ellos.

5. MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL VECINO Y ATENCIÓN DE QUEJAS (PAV)

5.1. Fases del Proceso para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información

Se establece las siguientes fases para el proceso de atención de todo tipo de requerimiento desde el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV) que también mantendrá un canal abierto de relación con la comunidad como punto de Difusión de la Información:

- **Fase de recepción**

Ante todo tipo de denuncia se debe registrar la queja, confirmar el hecho e informar al director de obra para que tome acciones inmediatas. De tratarse de un accidente o un caso de algún tipo de violencia se debe identificar las necesidades de las víctimas para ver si necesitan asistencia médica inmediata para activar los protocolos de emergencia.

- **Fase de respuesta inmediata**

Toda denuncia debe seguir el procedimiento estipulado en este documento para dar una respuesta lo más rápido posible a los interesados, conseguir la conformidad de los mismos con las acciones realizadas para cerrar el caso o sino derivarlo a la siguiente instancia según el protocolo.

Si se trata de un hecho de violencia de género o contra niño, niña o adolescente se debe informar a la instancia competente de manera inmediata y hacer seguimiento a la denuncia hasta que se resuelva en la justicia.

- **Fase de contención**

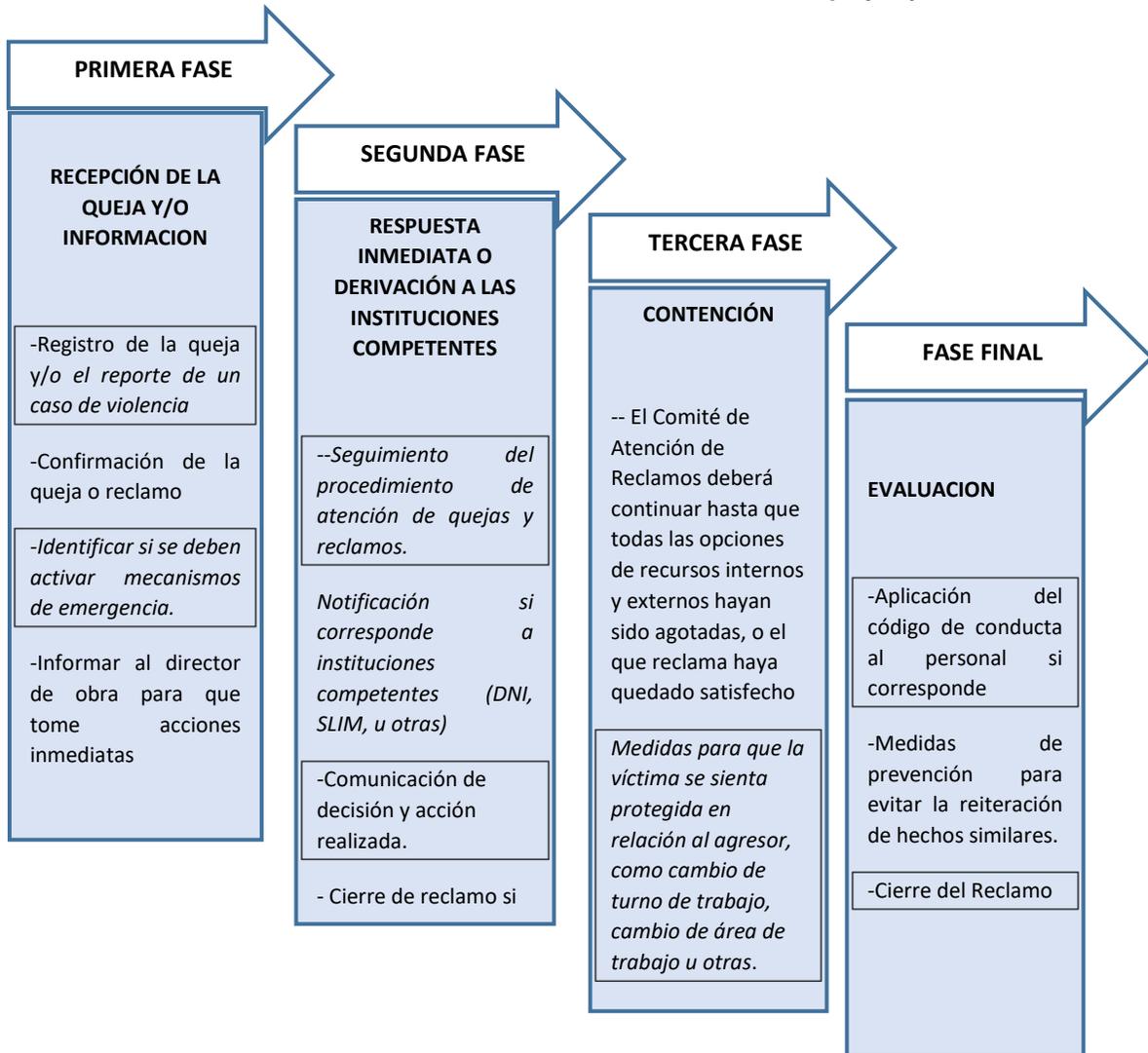
Cuando un caso no recibe la conformidad de parte de los interesados por las acciones tomadas en primera instancia, será el Comité de Atención de Reclamos quien deberá continuar con nuevas acciones hasta que todas las opciones de recursos internos y externos hayan sido agotadas, o el que reclama haya quedado satisfecho con la respuesta.

Si el caso tiene que ver con algún tipo de violencia de género, se deberán tomar las medidas para que la víctima se sienta protegida en relación al agresor, como cambio de turno de trabajo, cambio de área de trabajo u otras.

- **Fase de Evaluación**

Una vez cerrado el caso se debe evaluar para tomar las medidas de prevención necesarias para evitar la reiteración de hechos similares. De ser necesario se debe aplicar el código de conducta al personal si corresponde o hubiera alguna responsabilidad incumplida.

Gráfico N° 1: Fases del Proceso de atención a consultas, quejas y reclamos



Fuente: Marco y Evaluación de Gestión Social

5.2. Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información

Se establece el siguiente procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información:

5.2.1. Recepción del Reclamo

En el Punto de Atención al Vecino debe ser aceptada cualquier queja o reclamo, sea formulada de manera oral o escrita, y por cualquiera de los canales habilitados (llamada telefónica, mensaje de texto o por WhatsApp o cualquier otro que haya propuesto la empresa ejecutora). Una vez recibido el reclamo este debe ser registrado por parte del personal del Punto de Atención al Vecino incluso si fuera anónimo. La recepción de cada reclamo debería ser confirmada a quien reclama en forma inmediata de manera escrita a través de un formulario de recepción de reclamo.

5.2.2. Confirmación del Reclamo

El personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas, en caso de recibir denuncias anónimas deberá establecer si existen las condiciones o los indicios que se han denunciado. Para lo cual se debe tomar acciones inmediatas, tomando carácter de urgente esta primera indagación.

5.2.3. Evaluación inicial para determinar acciones a seguir

El personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas deberá evaluar al instante si existe alguna medida de emergencia que debiera ser tomada inmediatamente. Si fuera necesaria prestar asistencia médica de emergencia a alguna persona se activará los protocolos de emergencia que se hayan establecido en la obra para socorrer o prestar ayuda a las víctimas. Si no se requiere ninguna atención de emergencia de procederá a la comunicación de la misma a los conductos regulares.

5.2.4. Comunicación del Reclamo al encargado o director de obra

Después de recibir cada reclamo en el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas, se derivará de manera inmediata comunicación al responsable de la obra por parte de la empresa contratista, para que realice la evaluación del mismo y se pueda dar respuesta de manera inmediata a este. Cada reclamo debería ser evaluado en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto entre otros, con el propósito de tomar acciones inmediatas para dar seguridad a los trabajadores y a los vecinos, tomando las medidas de mitigación necesaria para evitar danos mayores.

5.2.5. Respuesta Inmediata

Una vez se evalúe el reclamo se deberá ofrecer una respuesta. Si el reclamo no corresponde a la empresa contratista, se deberá derivar la queja a la instancia que corresponda. Si el reclamo es pertinente se debe intentar tomar una acción correctiva inmediata. En caso que no sea posible resolverlo en forma inmediata, entonces la empresa contratista debería dirigir sus esfuerzos de manera que se dé una solución eficaz tan pronto como sea posible. Una vez se solucione el problema que suscitó el reclamo, se debe comunicar por escrito las acciones realizadas o por realizar, a quien interpuso la queja.

5.2.6. Derivación, si corresponde, a instituciones: Defensoría del niño, niña o adolescente DNI, Servicio Legal Integral Municipal SLIM u otras

Si se trata de un caso de violencia infantil de cualquier clase, violencia de género, discriminación u otro que sea un delito tipificado en la normativa vigente, es responsabilidad del personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas notificar de manera inmediata la instancia correspondiente para su seguimiento por la vía ordinaria correspondiente, haciéndole el seguimiento correspondiente para garantizar la protección de la víctima y el acceso a la justicia. Para el caso de víctimas de violencia en razón de género la derivación deberá hacerse con consentimiento de las víctimas y en apego a la aplicación del protocolo único de derivación vigente en el país. Estos casos deberán ser inmediatamente reportados a la Unidad Ejecutora del Proyecto y esta a su vez deberá reportar el caso al Banco, en menos de 24 horas de acontecido el hecho.

5.2.7. Comunicación y Decisión

La decisión para resolver la queja o derivarla debería ser comunicada a quien reclama a través del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV). Además, se deberá comunicar al personal involucrado del contratista por los conductos regulares de la empresa tan pronto se tomen las decisiones para que se realicen las acciones correctivas necesarias en el menor tiempo posible.

5.2.8. Cierre del Reclamo

Deberán registrarse las decisiones o acciones tomadas, relativas a los reclamos aceptados y que han sido resueltos de manera satisfactoria para el afectado, mediante un acta de cierre de reclamo. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo deberá mantenerse abierto. Esto deberá ser registrado y el reclamante deberá ser informado acerca de los mecanismos alternativos disponibles. En este caso el Reclamo se derivará al Comité de Atención de Reclamos.

5.2.9. Comité de Atención de Reclamos

La empresa contratista y la empresa de Supervisión establecerán un Comité de Atención de Reclamos que serán responsables del análisis de los reclamos y de las acciones para responder a ellos que no hayan satisfecho las expectativas de los afectados. El Comité de Atención de Reclamos se reunirá semanalmente o cuando sea considerado necesario viendo la magnitud del conflicto. La resolución de conflictos debe ser inmediata por lo que el comité puede recibir la queja directamente ya sea de forma escrita o verbal, para que el problema sea inmediatamente gestionado y resuelto.

Este comité deberá estar conformado necesariamente en su mayoría por profesionales especialista sociales (sociólogos, trabajadores sociales, antropólogos) que buscarán los mecanismos para gestionar el conflicto buscando una solución que convenga a todas las partes intervinientes. El Comité contará mínimamente con la participación de los siguientes actores: Representación de cada uno de los Actores comprometidos con el proyecto (Contratista, Supervisión, Secretaría a cargo del Proyecto, un representante del Control Social, especialista social de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana).

En caso de quejas que lleguen estén relacionadas a violencia de género, discriminación o vulneración a los derechos de las personas, o cualquier tipo de violencia contra niños/as y jóvenes, el Comité deberá tomar conocimiento del caso y coadyuvar al seguimiento en la instancia correspondiente (Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), Defensoría de la Nina, Nino, Adolescente (DNI), fiscalía u otra) hasta que la denuncia haya sido atendida y resuelta.

5.2.10. Cierre del Reclamo

Si el reclamante acepta las nuevas medidas de mitigación o correctivas propuestas por el Comité de Atención de Reclamos, se procede al cierre dejando registradas las decisiones y/o acciones tomadas, relativas a los reclamos atendidos en el comité. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo deberá mantenerse abierto. El Comité deberá continuar con el seguimiento al progreso del reclamo hasta que todas las opciones de recursos internos y externos hayan sido agotadas, o el que reclama haya quedado satisfecho.

5.2.11. Evaluación

El personal encargado deberá elaborar informes de todos los incidentes registrados, contando mínimamente con el motivo de la queja o sugerencia, quien la realizó, pasos y plazos de la solución conseguida, tareas pendientes, canal de comunicación y contacto; y toda información para poder hacer seguimiento al caso. Cada proceso de reclamo para mejorar la atención de los vecinos y afectados deberá ser parte de un proceso de evaluación, con el fin de mejorar la efectividad y la rapidez de atención de los reclamos. Por lo que de la evaluación se espera la implementación de acciones de mejoramiento y/o preventivas, eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.

Tabla N° 1: Resumen del Procedimiento de atención de reclamos

ENTRADA O ACTIVACIÓN	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	SALIDA	PLAZO
Queja Verbal o escrita	Personal de Atención del punto de Reclamo	Recepción y registro de la queja	Formulario de recepción de queja	1 día
Formulario de recepción de queja	Responsable de la obra de la empresa contratista	Evaluación del reclamo y respuesta al mismo	Derivación del caso a las instancias competentes	1 día
			Informe de acciones de respuesta al reclamo	Hasta 5 días
Expresión de conformidad con respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	Acta de conformidad/ Cierre del reclamo	3 días
Expresión de no conformidad con respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Informará al responsable de obra y convocará al Comité de Atención de Reclamos	Convocatoria a Comité	Hasta 3 días
Convocatoria a Comité	Comité de Atención de Reclamos	Evaluación del reclamo y respuesta dada anteriormente para proponer nuevas acciones de respuesta	Informe de acciones de respuesta al reclamo	Hasta 5 días
Expresión de conformidad con nueva respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	Acta de conformidad/ Cierre del reclamo	3 días
Expresión de no conformidad con nueva respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Informará al Comité de Atención de Reclamos y convocará nuevamente a reunión del mismo	Nueva Convocatoria a Comité	1 día

Nueva Convocatoria a Comité	Comité de Atención de Reclamos	Procederá a un nuevo análisis para dar respuesta al reclamante hasta su conformidad	Informe de nuevas acciones de respuesta al reclamo	Hasta 3 días
Expresión de conformidad con nueva respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	Acta de conformidad/ Cierre del reclamo	1 día
Cierre del Reclamo	Comité de Atención de Reclamos	Elaborar un informe registrando todos los datos del incidente	Seguimiento a las acciones correctivas planteadas	1 día
Evaluación	Comité de Atención de Reclamos	Evaluará el procedimiento seguido y las respuestas efectuadas para proponer acciones de mejoramiento y/o preventivas	Recomendación de acciones de mejoramiento y/o preventivas	Hasta 5 días

Fuente: Marco y Evaluación de Gestión Social

Gráfico N° 2: Flujograma para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información

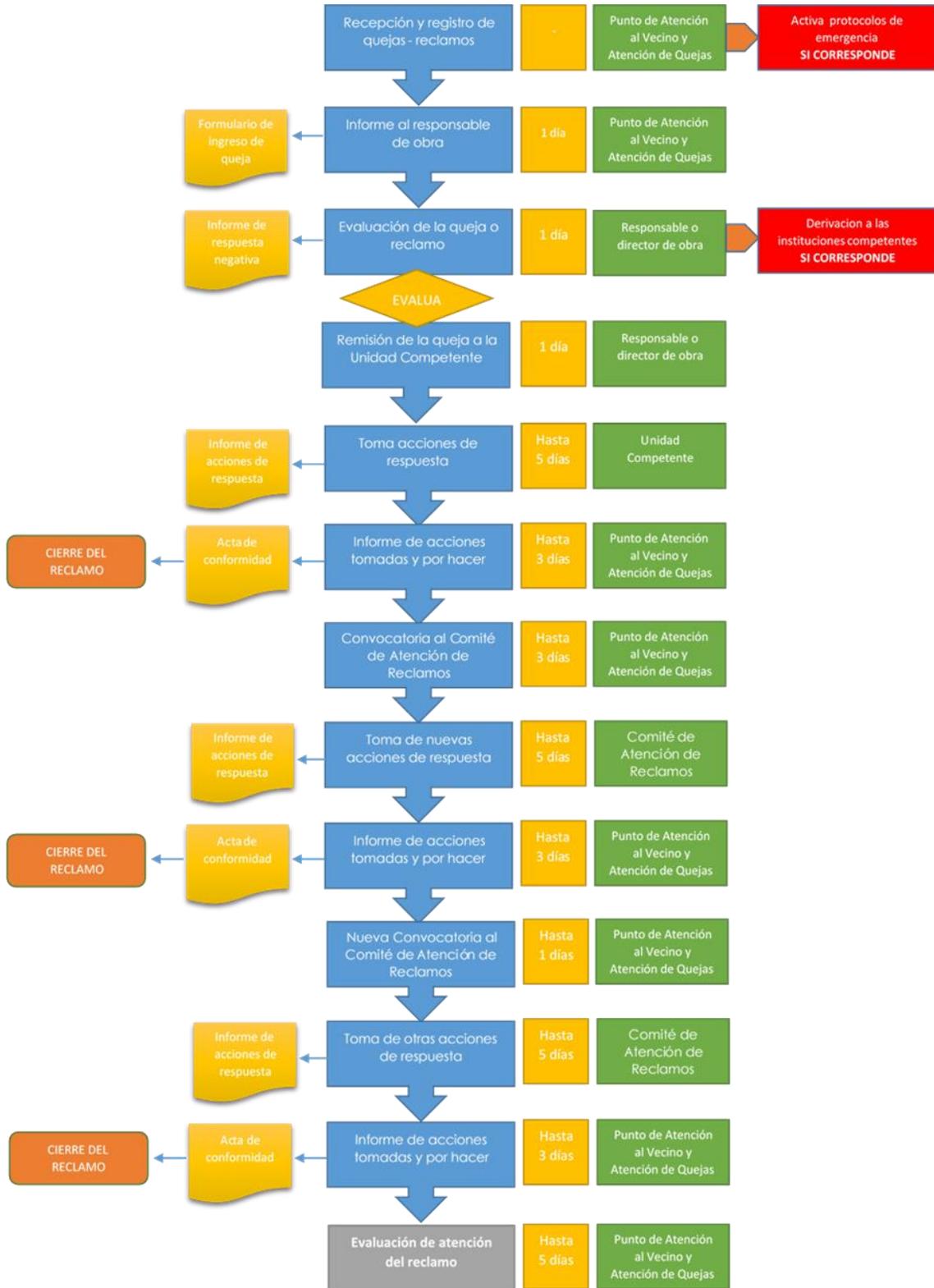


Tabla N° 2: Modelo de registro de quejas y seguimiento

Nro.	DATOS DENUNCIANTE		RECEPCION			DESCRIPCION DEL CASO	SEGUIMIENTO				
	NOMBRE	CELULAR	RECEPCIONADO	DERIVADO A:	FECHA		1ra acción	2da acción	3ra Acción	Resultados	Medio de verificación

5.3. Instituciones competentes estatales a las que deben derivarse los casos que requieren un seguimiento específico

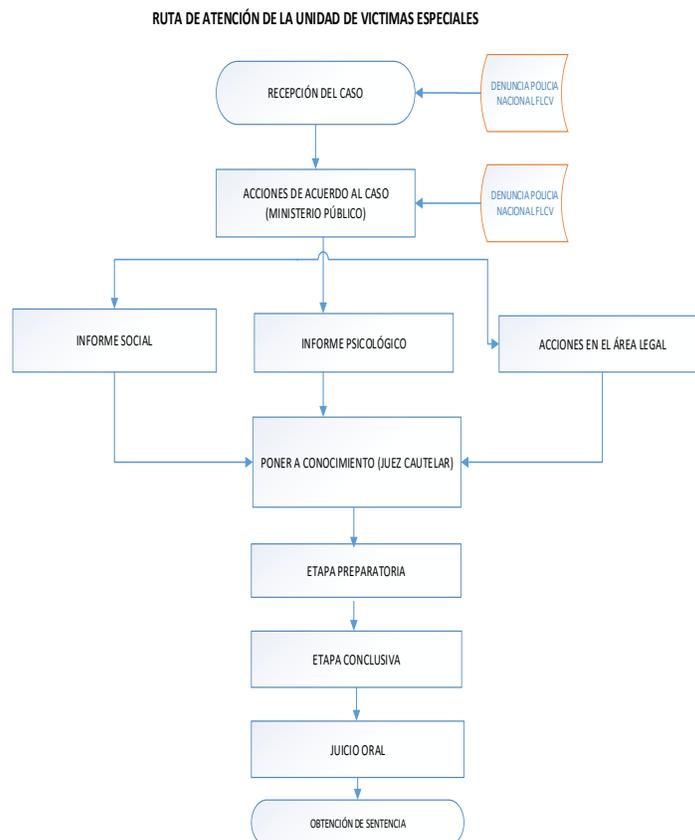
Según la legislación vigente dentro del Estado Boliviano reconoce a ciertos organismos de los diferentes niveles de gobierno la función específica de garantizar los derechos y la protección de grupos específicos vulnerables de la sociedad. En caso de recibir una denuncia dentro de las competencias reconocidas a estas instituciones estatales, es obligación del personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV) derivar estas denuncias a las instancias correspondientes y hacer el seguimiento para garantizar a la víctima todos sus derechos contemplados por ley. Para los casos de violencia en razón de género, se debe resguardar en todo momento la confidencialidad y evitar la revictimización. Además, se debe hacer la derivación bajo su consentimiento.

5.3.1. Servicio Legal Integral Municipal

El Servicio legal integral municipal, se constituye en organismo de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia siendo un servicio municipal permanente de defensa psicosocial y legal. El SLIM al conocer de un hecho de Violencia Relacionada al Género (VRG), se convierte en instancia promotora de la denuncia y debe presentar la denuncia de esos hechos ante la FELCV o el Ministerio Público. Es deber de los funcionarios del SLIM proporcionar a la víctima de VRG la información sobre la situación y las alternativas legales, las implicancias de la denuncia y la posibilidad de ofrecerle representación legal de forma gratuita.

Para una efectiva coordinación con el Servicio Legal Integral Municipal, se deberá visitar la unidad desconcentrada en el objeto de levantar un acta de acuerdo de trabajo conjunto relativo a la derivación y atención de casos durante todo el tiempo que duren las obras.

Gráfico Nro. 3: Ruta de Atención a las víctimas de violencia del Servicio Legal Integral Municipal

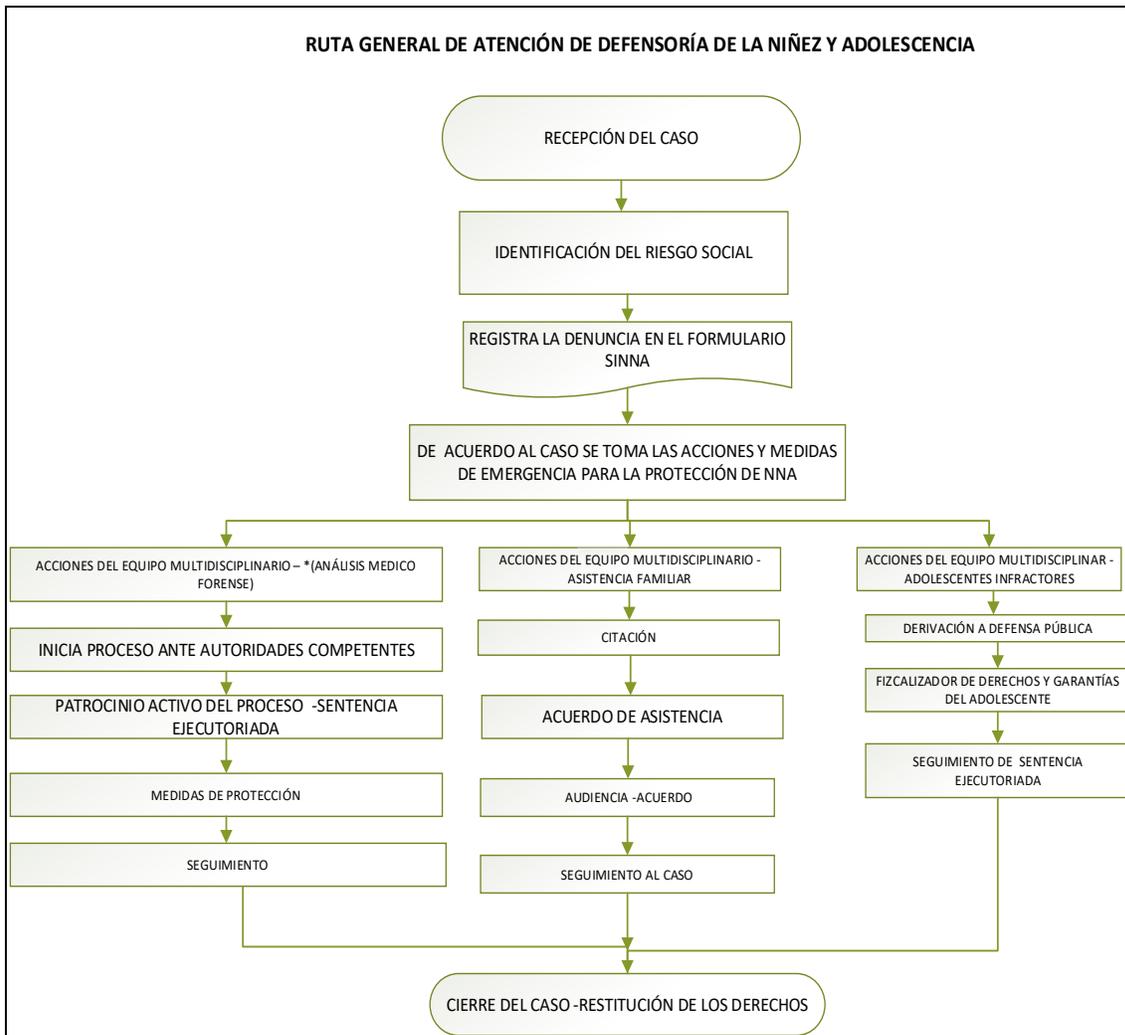


5.3.2. Defensoría de La Niñez y la Adolescencia

Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia son un servicio municipal público, permanente y gratuito para la promoción, protección y defensa psico-socio-jurídica de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las Defensorías fueron creadas por la Ley de Participación Popular N1551 y su funcionamiento está garantizado en el Código del Niño, Niña y Adolescente. Sus principales atribuciones son garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos de niñas, niños y adolescentes a través de implementación de políticas de prevención, asistencia, protección especial, sociales básicas, que deberán implantarse de forma gradual y obligatorio en todos los niveles del estado.

Para una efectiva la coordinación con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, se deberá visitar la unidad desconcentrada en el Distrito Municipal en el objeto de levantar un acta de acuerdo de trabajo conjunto relativo a la derivación y atención de casos durante todo el tiempo que duren las obras.

Gráfico Nro. 4: Ruta general de Atención de la Defensoría de la Niñez y adolescencia



5.3.3. Defensoría del pueblo

La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.

5.3.4. Policía Nacional

La Policía Nacional es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que en forma regular y continúa, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad. Tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano.

5.4. Enfoque de género en el sistema de atención de consultas y reclamos

En cumplimiento a la normativa vigente y a las políticas del Banco Mundial por posibles situaciones de vulnerabilidad que el proyecto pueda generar en la población femenina como ser acoso sexual, agresión sexual, violencia familiar, embarazos no deseados y abandonos, el sistema de Atención de Consultas y Reclamos como una medida adicional de prevención de cualquier tipo de violencia en razón de género y en el marco de la Ley No 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, está previendo la recepción de este tipo de quejas para efectuar la derivación a los Servicios Legales Integrales Municipales y/o a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, según el caso, adecuándose a los protocolos de la instancia competente. El sistema hará seguimiento de manera obligatoria hasta que el caso sea atendido.

La elaboración de un Código de Conducta para el personal para prevenir la violencia de género es obligación de la empresa ejecutora, por lo que se adjuntara a los documentos de licitación un modelo del mismo para ser adaptado y actualizado para cada caso específico. De manera complementaria, las empresas contratistas adoptarán medidas que eviten que los trabajadores de las empresas causen estos problemas a través de talleres de orientación y capacitación en torno a la Ley 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, Ley 548 Código Nino, Nina y Adolescente y la Ley 045, Contra toda forma de discriminación.