



**PROGRAMA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y
ESTUDIOS AVANZADOS - PROCIENCIA**

**MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS
- MARQ**

**“MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE CTI PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN”**

(Contrato de Préstamo N°9334-PE)

Agosto de 2025.Rev04

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. ALCANCE	3
3.1. Alcance del Proyecto Concytec -Banco Mundial	3
3.2. Alcance del procedimiento de atención de reclamos y quejas	4
4. MARCO NORMATIVO	5
5. RELACIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS	5
6. ACTORES QUE INTERVIENEN EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	6
7. PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.....	7
7.1 Medios disponibles para interponer un reclamo, queja o denuncia en la plataforma MARQ.....	8
7.2 Atención de consultas.....	8
7.3 Procedimiento de atención de quejas y reclamos.....	8
8.1 Orientación y canales de ayuda.....	14
8.2 Queja o denuncia por casos de hostigamiento sexual.....	14
8.3 Del proceso de atención, investigación y sanción	15
8.4 Medidas preventivas.....	15
8.5 Medidas de protección	15
8.6 Confidencialidad y anonimato	16
9 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	16
9.1 Talleres de capacitación.....	16
9.2 Frecuencia y responsables de las capacitaciones	17
9.3 Difusión del MARQ.....	17
9.4 Notificaciones.....	17
Anexo 04.- Tipologías de quejas y reclamos	18
Anexo 05.- Declaración jurada de tener conducta moral	20
Anexo 06.- Acciones de prevención recomendadas para evitar casos de hostigamiento y acoso sexual	21
Anexo 10.- Instituciones competentes para recibir denuncias por violencias de género	22
Anexo 11.- Definiciones.....	23

1. OBJETIVO

El presente Mecanismo para la atención de quejas y reclamos del Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI’”, que se ejecuta a través del Programa Nacional de investigación Científica y Estudios Avanzados - PROCIENCIA, busca establecer procedimientos, roles y responsabilidades para una correcta gestión de los reclamos, así como normar procesos para la búsqueda de soluciones, en el menor tiempo posible y respetando las normas, leyes y reglamentos afines a las responsabilidades del Proyecto.

Este documento estandariza tanto el registro, atención y respuesta, y monitoreo de los reclamos y quejas interpuestos y está dirigido a personas naturales o jurídicas inmersas en el proceso de ejecución del Proyecto.

2. JUSTIFICACIÓN

Establecer disposiciones que permitan un adecuado desarrollo del Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI’”, propiciando su buena gobernanza.

Igualmente, durante la ejecución del Proyecto, se busca cumplir con la normativa nacional vigente y los Estándares ambientales y sociales del Banco Mundial, así como la implementación del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) y Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) diseñado para el Proyecto. Este mecanismo servirá igualmente para atender cualquier tipo de reclamo o queja que se presente en el proyecto sobre estos instrumentos y salvaguardar las condiciones de trabajo de las personas que participan dentro del proyecto o que puedan ser afectadas por el mismo.

3. ALCANCE

3.1. Alcance del Proyecto Concytec -Banco Mundial

El Proyecto Concytec – Banco Mundial “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (CTI) - SINACTI’”, se desarrolla en el marco del contrato de préstamo 9334-PE firmado por el Gobierno del Perú con el Banco Mundial.

El Proyecto tiene como objetivo central mejorar y fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (CTI), que implica una mejor gestión, una priorización y asignación de recursos para ciencia, tecnología e innovación y, una mayor y mejor investigación aplicada, entre otros, con la finalidad de contribuir a la diversificación económica y competitividad del Perú, a reducir la vulnerabilidad del aparato productivo del Perú y a lograr un desarrollo sostenible basado en el conocimiento.

Con tal fin, la ejecución del Proyecto se realiza a través de 4 componentes:

Componente 1 - Fortalecimiento de la gobernanza del SINACYT a través de la mejora de sus instituciones y la provisión del equipamiento para la I+D+i

El objetivo es garantizar el soporte institucional sólido para el desarrollo de las capacidades de ciencia, tecnología e innovación y contribuir al desarrollo sustentable y bienestar de la

población; mediante altos estándares de calidad en los servicios públicos y el aprovechamiento intensivo de las tecnologías de información y de comunicaciones.

Componente 2- Fortalecimiento de capacidades humanas para la generación de conocimiento en sectores estratégicos.

El objetivo de este componente es impulsar y fortalecer las capacidades del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través del financiamiento de alianzas institucionales, equipamiento científico y el desarrollo de proyectos de I+D+i.

Componente 3- Fortalecimiento de la vinculación academia-industria. Esta actividad se refiere a la conexión de la investigación académica al mercado y consiste en establecer una demanda y oferta de investigación y desarrollo para promover la academia industria y una validación y escalamiento de la tecnología,

El objetivo de este componente es incorporar el conocimiento generado en investigación básica y aplicada en actividades de desarrollo tecnológico y productivas, apoyándose en el impulso de la comunidad científica y respondiendo a las demandas de las áreas estratégicas

Componente 4- Gestión, monitoreo y evaluación del proyecto

El objetivo de este componente es garantizar la implementación exitosa del proyecto, así como el cumplimiento de los requisitos de adquisiciones y contrataciones, salvaguardas, gestión financiera, y supervisión y evaluación del mismo.

3.2. Alcance del procedimiento de atención de reclamos y quejas

PROCIENCIA a través del proyecto SINACTI II ha implementado y pone a disposición diversos Mecanismos o canales/medios para presentar reclamos y quejas a ser atendidos por el proyecto y será de uso de todos los interesados, TDP (CCI y TBP), así como de las entidades ejecutoras beneficiarias.

Estos mecanismos son difundidos a través de diversos medios por el Proyecto SINACTI II, en coordinación con los especialistas socio ambiental y de comunicaciones y se dirigirá a todos las partes interesadas del proyecto, así como a los TDP de las entidades ejecutoras beneficiarias de subproyectos y grupos de interés vinculados al proyecto SINACTI II.

Durante la ejecución del proyecto se han establecido procedimientos para atender y canalizar los reclamos y quejas, los que deben ser recibidos, registrados y tratados adecuadamente logrando plena satisfacción de todos los involucrados, procurando que aquellos se diluciden en el ámbito local con la participación de autoridades, de ser el caso, y los afectados directa o indirectamente, si los hubiere, mediante negociaciones que logren consenso de las partes.

PROCIENCIA asegurara que en el mecanismo de quejas y reclamos del Proyecto SINACTI II se registre y realice el seguimiento a todos los tipos de comunicaciones recibidas (quejas, reclamos, consultas, sugerencias). de las partes. Adicionalmente, dentro del procedimiento de recepción de quejas y reclamos se deberá contar con la posibilidad de que éstas puedan realizarse de manera anónima. Finalmente, cuando el TDP que presenta el reclamo o queja no ha logrado una resolución satisfactoria puede presentar su queja a la autoridad competente según su modalidad de contratación, sea ante la SUNAFIL y/o el sistema judicial.

Se encuentra limitado a las quejas y reclamos referidos a la gestión y ejecución en el marco del Proyecto SINACTI II en general, Por tanto, abarca a toda persona que participe en su

ejecución, independiente de su modalidad de contratación, así como a aquellas personas naturales (investigadores, consultores, expositores, personal de universidades, entre otros) o jurídicas (proveedores, empresas consultoras, entre otras), que mantengan cualquier vínculo con el Proyecto y sus actividades

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, “Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, que tiene por objeto prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación.
- Ley 27270 contra actos de discriminación.

5. RELACIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS

El presente Manual de Procedimientos se articula, e interactúa con otros instrumentos y estrategias del Proyecto, como el Manual Operativo-MOP, el Contrato de N° 9334-PE. De igual modo participa estrategias y pautas para el adecuado involucramiento entre los actores de ProCiencia y partes interesadas, con especial atención de estos últimos considerando además el respeto a las culturas originarias, tradicionales y de sus costumbres.

Del mismo modo considera los siguientes instrumentos de gestión:

Estándares ambientales y sociales del Banco Mundial¹: Los estándares aplicados para esta operación; EAS 1 Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales, EAS 2 Trabajo y condiciones laborales, EAS 3 Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación, EAS 4 Seguridad y salud en la comunidad, EAS 6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos, EAS 7 Pueblos indígenas / comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África Subsahariana y EAS 10 Participación de partes interesadas y divulgación de la información².

¹Las operaciones que implementa el Banco Mundial están sujetas al cumplimiento de los estándares ambientales y sociales detallados en el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2342595-marco-de-gestion-ambiental-y-social-mgas> y en su implementación. Estos instrumentos son necesarios para mejorar y fortalecer: a) La capacidad institucional, b) Consultas públicas y, c) Acceso a la información.

²Con ello se busca el aseguramiento de los derechos legítimos de las poblaciones y actores del proyecto que pudiesen ser afectados, evitar la externalización de costes del proyecto a las poblaciones afectadas o al medio ambiente y

Código nacional de integridad científica: Que establece las normas de conducta, infracciones y sanciones para toda persona natural o jurídica que realice investigación científica, desarrollo tecnológico y/o innovación tecnológica en el territorio nacional. (<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>)

Estrategias de comunicación: Establece las pautas para el correcto uso de la identidad visual del Proyecto, así como las herramientas para garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos y la rendición de cuentas y control ciudadano. Plan de comunicaciones Anexo 05 PPPI del proyecto <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2304095-plan-de-participacion-de-las-partes-interesadas-pppi>

Asimismo, este Manual de Procedimientos toma referencias del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM- *Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública*

6. ACTORES QUE INTERVIENEN EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Gestor de atención de quejas y reclamos

Es la persona responsable, encargado(a) por la coordinación adjunta del Proyecto SINACTI II de PROCENCIA, de gestionar, atender y/o velar porque se cumplan la tramitación y respuesta ante las unidades que correspondan sobre la solicitud de consulta, reclamo o queja interpuesta por los usuarios y/o beneficiarios, así como del público en general. Dicha responsabilidad recaerá en el Especialista Socio Ambiental del Proyecto.

En caso, de desacuerdo con la respuesta emitida por el responsable de la gestión del reclamo, la persona que presenta el reclamo o la queja, puede expresar su disconformidad, debidamente justificada; respecto de lo cual, corresponde que su solicitud sea revisada por la Coordinación Adjunta, o en su defecto, el personal que la Coordinación General encomiende.

El Especialista Socio Ambiental o responsable de la gestión del reclamo, garantiza la atención de las quejas y reclamos presentados en el marco del PGL; para ello, el personal clave del Proyecto, los TDP correspondientes, así como el personal de PROCENCIA, específicamente, las unidades o TDP vinculados al objeto de la queja o reclamo, colaborarán en los requerimientos del Especialista Socio Ambiental, a fin brindar la atención a los mencionados quejas y reclamos.

Entidades ejecutoras beneficiarias de fondos concursables

En el desarrollo del Proyecto participan diversos actores, como instituciones públicas dedicadas a la ciencia, tecnología e innovación - CTI, así como Universidades, institutos tecnológicos y de investigación beneficiarios del Proyecto de Inversión Pública, empresas e industrias de diversos sectores productivos nacionales, así como su personal contratado, Gobiernos regionales y distritales, comunidades nativas, pueblos indígenas, entre otras entidades.

apoyar la buena gestión social y ambiental en la ejecución de los componentes del proyecto y en las subvenciones que realice, traducido en resultados positivos y sostenibilidad.

Programa Nacional de Investigación científica y estudios avanzados (PROCIENCIA)

A través de sus unidades y sub unidades funcionales, se comprometen a dar atención a los requerimientos de información efectuados por el Especialista Socio Ambiental, en el marco de una reclamación o queja interpuesta por un TDP.

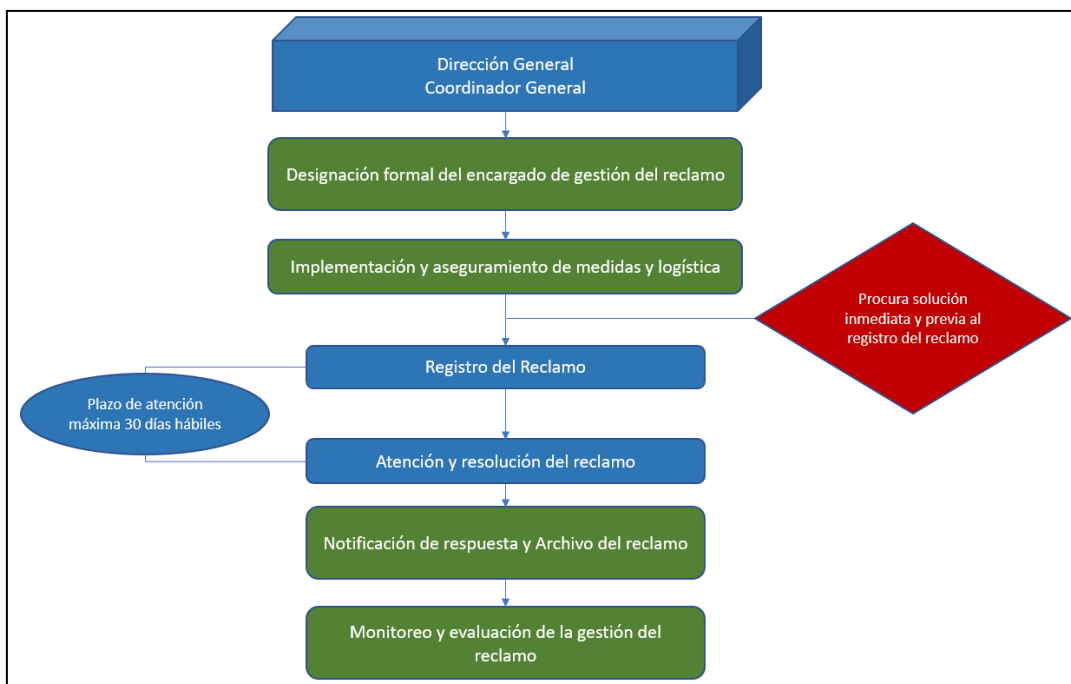
Especialista en comunicaciones del Proyecto PROCIENCIA – Bando Mundial

Propone y desarrolla estrategias de comunicación para la promoción y difusión de los mecanismos de atención de reclamos y quejas, y de los procedimientos de gestión laboral.

7. PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

El sistema de atención de quejas y reclamos seguirá las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente, en la medida que le sea aplicables, el cual seguirá el siguiente proceso que se describe a continuación:

Ilustración 1 Esquema general del mecanismo de atención de reclamos y quejas



Fuente: ProCiencia – Proyecto Banco Mundial

7.1 Medios disponibles para interponer un reclamo, queja o denuncia en la plataforma MARQ

PROCIENCIA pone a disposición los siguientes mecanismos para todos los interesados:

1. Mecanismo de atención de reclamos y quejas (MARQ). – Plataforma web ubicada en la siguiente dirección: <https://marq.prociencia.gob.pe/>, 02 opciones; externa para persona que No Labora en PROCIENCIA proyecto SINACTI II, e interna para personas que prestan servicios directamente al Proyecto.
2. Correos electrónicos del equipo socio ambiental del Proyecto SINACTI II. - para absolver quejas y reclamos en general, para información, orientación y canales de ayuda; reclamos_proyectosinacti@prociencia.gob.pe
3. Números telefónicos del equipo socio ambiental. - Para absolución de consultas, quejas o reclamos; +511 6440004 anexo 250
4. Mecanismo para atención de reclamos y quejas para colaboradores directos del Proyecto Sinacti II. A través del siguiente enlace <https://marq.prociencia.gob.pe/>, opción interna persona que labora en Prociencia y al correo electrónico: reclamos_proyectosinacti@prociencia.gob.pe
5. El mecanismo de reclamos tiene la opción de incorporar reclamos o denuncias anónimas, el Proyecto SINACTI II garantiza la disponibilidad de este mecanismo de recepción de reclamos y denuncias.

7.2 Atención de consultas

PROCIENCIA, atenderá de forma personalizada todas las consultas que se produzcan por las actividades del proyecto SINACTI II, y pone a disposición el Mecanismo de atención de reclamos y quejas (MARQ). – Plataforma web ubicada en la siguiente dirección: <https://marq.prociencia.gob.pe/>

7.3 Procedimiento de atención de quejas y reclamos

El proyecto SINACTI II de PROCIENCIA ha implementado un proceso para la atención de reclamos y quejas. cuenta con módulos de acceso público interesado del proyecto y se rige por el procedimiento de atención de reclamos y quejas descritos anteriormente en el presente documento.

A través de este sistema³ se podrá hacer el control y verificación de las solicitudes que ingresan, le permitirá al usuario hacer seguimiento de su trámite. Luego de haberlo ingresado, en el anexo 07 se puede ver el formato que sigue el mecanismo para recepcionar los reclamos y quejas.

El reclamo o queja podrá ser registrado por el responsable de la gestión del reclamo o por miembros del equipo social ambiental encargados a través de los medios y canales disponibles anteriormente mencionados y podrá brindar asistencia aquellas personas

³ Este *software* ha sido diseñado para que sea de uso del Proyecto Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI.

que no cuenten con los medios físicos necesarios para interponer un reclamo, una vez registrado, en todos los casos serán registrados conforme el procedimiento y atendidos en los plazos establecidos tanto para la derivación, atención y respuesta.

Ilustración 2 Vista de Plataforma web para recepcionar reclamos y quejas del SINACTI II



a) Interesados en utilizar el MARQ

Los interesados en presentar un reclamo, queja o denuncia pueden hacerlo según su vínculo con el proyecto SINACTI II. Existen tres tipos de personas que pueden presentar:

Persona externa. -

Usuario público o parte interesada que no forma parte de Prociencia. Para presentar su reclamo o denuncia debe identificarse formalmente. Se solicitan datos personales: número de DNI, teléfono y correo electrónico. La información se utilizará para evaluar la petición y brindar una respuesta.

Persona que labora en el Proyecto SINACTI II de Prociencia. -

Trabajador directo del proyecto (contratista por consultoría individual o servicio), conforme al estándar "Trabajo y condiciones laborales" del Banco Mundial. Puede solicitar que su reclamo reciba tratamiento confidencial. Se protege su identidad y datos personales. Se garantizan medidas para prevenir posibles represalias.

Persona Anónima. -

Puede presentar un reclamo o denuncia sin identificarse. Aunque es opcional, puede proporcionar un teléfono o correo electrónico para recibir respuesta.

Se reciben siempre y cuando se adjunten evidencias o pruebas.

Las pruebas serán evaluadas e investigadas por las unidades correspondientes de Prociencia.

Confidencialidad y tratamiento

La diferencia entre los tres tipos de personas radica en el tratamiento y nivel de confidencialidad de sus reclamos:

CONCYTEC
CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Pro
CIENCIA

MECANISMO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

Paso 1 Paso 2

1 2

Persona:

Persona que declara:

Externa (Persona que NO labora en prociencia)

Externa (Persona que NO labora en prociencia)

Interna (Persona que labora en Prociencia)

Anonima

Cancelar Continuar

7.4 Etapas del proceso de atención de reclamos:

El sistema de atención a reclamos y quejas de forma automática generará la siguiente ruta para las solicitudes:

- Registro del reclamo a través de un formulario.
- Evaluación del reclamo y derivación a la unidad de formulación de respuesta
- Atención y respuesta del reclamo.
- Notificación de la respuesta.

Una vez ingresada la solicitud al sistema, la persona responsable de la atención del reclamo cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

- a) Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo la competencia del Proyecto SINACTI II para atenderlo.

En el caso que la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente procedimiento y el PROCENCIA, como Unidad Ejecutora del Proyecto, no es competente, se hace la derivación interna o externa a quien corresponda, y se notifica a la persona natural o jurídica que presentó el reclamo.

En el caso de que se haya registrado la queja o denuncia en el Sistema de Atención de Quejas y Reclamos, el responsable de la gestión continúa con su trámite bajo el procedimiento establecido de treinta (30) días hábiles para que la Unidad responsable atienda y resuelva. El plazo de atención del reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.

- b) En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en el Proyecto, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

De determinar que se cuenta con la información necesaria, se debe derivar el reclamo a la Unidad de la organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona que presentó el reclamo o queja, un plazo de (05) días hábiles contados desde la recepción de la comunicación, para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

- c) Una vez registrado el reclamo en la plataforma informática, se enviará una copia del reclamo vía correo electrónico al responsable de la Unidad del PROCENCIA/Proyecto al cual se dirige el reclamo, con la finalidad de reducir los tiempos de atención y hacer los seguimientos necesarios para la resolución de la queja o reclamo por parte de la unidad encargada.

7.5 Respuesta del Reclamo

La Unidad que corresponda al Proyecto SINACTI II o al PROCENCIA cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Dicho proyecto de respuesta es remitido al Especialista Socio Ambiental o responsable de la gestión del reclamo, para su evaluación y posterior notificación a la persona.

La Unidad de Asesoría Legal - UAL, a través del Especialista Legal del Proyecto, deberá brindar el soporte necesario para el contraste de la información vertida en la respuesta con el marco normativo laboral que corresponda.

La Unidad de Asesoría Legal (UAL), a través del Especialista Legal del Proyecto, brindará el soporte necesario para contrastar la información contenida en la respuesta con el marco normativo laboral aplicable.

El Especialista de Adquisiciones del proyecto, el Especialista en Ejecución Contractual o el Supervisor revisarán la información relacionada con el cumplimiento del contrato del consultor individual contratado directamente por el proyecto SINACTI II, e informarán sobre los alcances de la ejecución contractual, de ser el caso.

La Sub unidad de cumplimiento e integridad (SUCI), tiene a su cargo la recepción de quejas, reclamos y/o denuncias relacionadas con presuntas faltas a la integridad. Una vez recibidas, evalúa y deriva los casos a las instancias competentes para su investigación, la adopción de medidas correctivas y la resolución correspondiente. En los casos en que los denunciados sean servidores de PROCENCIA y existan indicios de actos de corrupción, la SUCI asume directamente las acciones necesarias conforme a sus competencias.

En caso de reclamos vinculados a temas laborales, se solicitará al área usuaria la información correspondiente a la ejecución del contrato del consultor individual, a fin de sustentar los descargos necesarios. Esta información será revisada por el Especialista de la Unidad de Asesoría Legal.

La respuesta es proyectada por la Unidad o Sub Unidad de PROCENCIA que corresponda y notificada por el responsable de la gestión del reclamo y determina si el reclamo es aceptado o denegado, el cual podrá ser apelado o reconsiderado. Para ello se tomará en consideración lo siguiente:

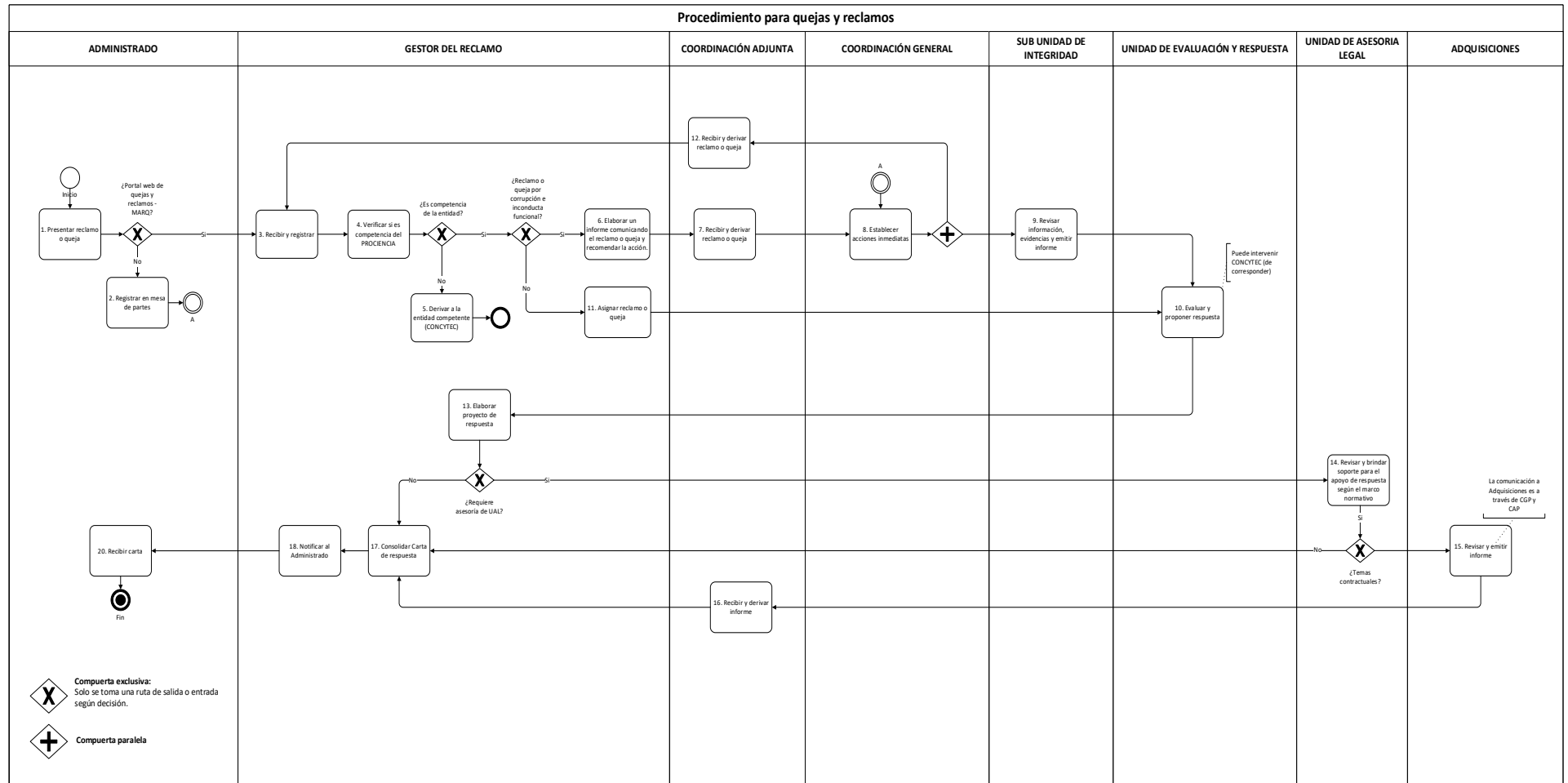
Aceptado. - Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona.

Denegado. - Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona; precisando que, en dichos casos, puede presentar su apelación.

Apelación. - Para aquellos casos en el cual la respuesta al reclamo no le resulta favorable al TDP que lo presenta o no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta, puede presentar un recurso de apelación, justificando su desacuerdo; respecto de lo cual, la Coordinación Adjunta o en su defecto, la Coordinación General del Proyecto encomienda a la Unidad o personal clave del proyecto, evaluar la apelación y dar respuesta a la misma, en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

La difusión del Mecanismo de atención de quejas y reclamos se realizará a través de publicaciones en la página web de PROCENCIA y sigue el siguiente flujo de proceso.

Figura 2. Flujograma de la atención del reclamo



Fuente: Prociencia – Proyecto Banco Mundial

8. DENUNCIA DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL

El hostigamiento sexual se configura cuando se presenten alguno de los siguientes elementos:

- a) La conducta del hostigador, sea explícita o implícita, que afecte el trabajo de una persona, interfiriendo en el rendimiento en su trabajo creando un ambiente de intimidación, hostil u ofensivo.
- b) El sometimiento a los actos de hostigamiento sexual es la condición a través de la cual la víctima accede, mantiene o modifica su situación laboral, contractual o de otra índole.
- c) El rechazo a los actos de hostigamiento sexual genera que se tomen decisiones que afectan a la víctima en cuanto a su situación laboral, contractual o de otra índole.

8.1 Orientación y canales de ayuda

En caso de que se reciba una queja o denuncia por hostigamiento y/o acoso sexual de alguna entidad ejecutora u organismo asociado al Proyecto “Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI” y que la víctima o denunciante tenga o no relación contractual con el Proyecto, se debe recibir la denuncia o queja de forma confidencial o anónima, y se dispondrá a brindar información para elevar la denuncia a las instancias que corresponda, de acuerdo al siguiente detalle:

- Denuncia ante la SUNAFIL. -En el caso de labores en el sector privado, se puede solicitar a la superintendencia nacional de fiscalización laboral una inspección para que verifique el cumplimiento de la Ley 27942 y su reglamento y sancione a la entidad.
- Acudir a la Autoridad administrativa del trabajo. - esta brinda un servicio de orientación y acompañamiento para víctimas de hostigamiento sexual, ello incluye, orientación y asistencia legal para el desarrollo de procedimientos internos y judiciales y asistencia psicológica para la contención emocional y para la elaboración de informes psicológicos.
- Denuncia ante la policía o fiscalía. - A fin de que sea investigado y se determinen sanciones.

Asimismo, se podrá orientar a la persona denunciante a solicitar asesoría para demandar algún caso de hostigamiento sexual a través de los siguientes canales de ayuda:

- a) Ingreso al portal web Conforme a la Séptima Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo pone a disposición la plataforma virtual en la cual las empresas reportan el cumplimiento de lo establecido en los numerales 29.3 y 29.6 del artículo 29 del citado Reglamento: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/campa%C3%B1as/539-plataforma-de-registro-de-casos-de-hostigamiento-sexual-laboral>
- b) Llamar a la línea gratuita *1819 Trabaja sin acoso* para recibir orientación legal y psicológica sobre los mecanismos para enfrentar el hostigamiento sexual en el trabajo.
- c) Acudir al servicio *Trabaja sin acoso* del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, un servicio de asesoría legal y psicológica para acompañar casos de hostigamiento sexual, dirección; Av. Salaverry N°655 Jesús María, piso 1 horario de atención de 8:15 a 5:00 pm.
- d) Denuncias contra actos de discriminación y racismo del Ministerio de Cultura <https://alertacontraelracismo.pe/>

8.2 Queja o denuncia por casos de hostigamiento sexual

De manera opcional la queja o denuncia podrá ser presentada a través del sistema de atención de quejas y reclamos o de forma presencial en oficina principal, mediante las siguientes vías:

- a) Vía presencial: La denuncia, verbal o escrita, será interpuesta ante la Coordinación Adjunta del Proyecto y Dirección Ejecutiva de PROCENCIA a través del responsable del registro del reclamo, la víctima o el tercero, presentará el formulario referido en el párrafo precedente.
- b) Vía virtual: La denuncia se podrá remitir a través del sistema de atención de quejas y reclamos del Proyecto.
<https://marq.prociencia.gob.pe/>

El formato de la denuncia de hostigamiento sexual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación del (de la) presunto (a) hostigado/a: Nombre y apellidos completos, DNI, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, entidad, gerencia u oficina donde labora o presta servicios y fecha de inicio de labores. Por la tipología del reclamo, también existe la posibilidad de ingresar la queja de manera anónima.
- b) Identificación del (de la) presunto (a) hostigador/a: Nombre y apellidos completos, dirección o unidad orgánica donde labora o presta servicios, cargo o puesto que ocupa.
- c) Descripción de los actos o hechos que considera manifestaciones de hostigamiento sexual, las circunstancias de tiempo y lugar en que se produjeron.
- d) Solicitud de medidas cautelares a la entidad ejecutora (EE), de considerarlo necesario.

8.3 Del proceso de atención, investigación y sanción

Subvencionados. -

Se inicia con la presentación de la queja o denuncia ante la entidad ejecutora (EE), adjuntando los medios probatorios que correspondan. Luego y una vez recibida la queja o denuncia en el sistema de atención de quejas y reclamos del proyecto Banco Mundial el/La Responsable de la gestión del reclamo o queja, deberá derivar la denuncia a la unidad responsable a fin de que se tomen las acciones con la entidad ejecutora. El/La Responsable de recepción del reclamo de hostigamiento sexual, en el plazo de un (1) día hábil de recibida la denuncia, deberá remitirla a la Coordinación Adjunta para que se inicien las acciones que correspondan.

Para la atención de este tipo de reclamos, el Prociencia a través de la unidad correspondiente solicitará al titular de la entidad ejecutora del contrato, remitir evidencias sobre las acciones realizadas para la atención de esta denuncia y el trámite correspondiente ante las instancias pertinentes, el Prociencia podrá tomar acciones que pueden ir desde la suspensión de los desembolsos hasta la interrupción del proyecto.

Colaborador Prociencia – Proyecto Banco Mundial

Para el/los casos de consultores(as) del Prociencia, estos deberán firmar sin excepción una declaración Código de conducta (ver Anexo 05) y en caso de incumplimiento podrá tomarse acciones administrativas que podrían ir desde amonestaciones hasta la resolución del contrato de Consultoría, previo proceso de investigación.

8.4 Medidas preventivas

Con el propósito de desarrollar medidas preventivas ante el hostigamiento y/o acoso sexual, se podrán desarrollar las acciones recomendadas en el Anexo 06.

8.5 Medidas de protección

Subvencionados. -

El encargado de la gestión del reclamo coordinará con la unidad correspondiente se realicen acciones de protección con el titular de la entidad ejecutora a fin de garantizar la seguridad e integridad del denunciante en un plazo de 03 días hábiles contados desde que se tomó conocimiento la queja o denuncia. Las medidas de protección pueden ser otorgadas de forma inmediata al solicitante de ser el caso.

La persona que reciba la denuncia o queja debe tratar de forma adecuada este tipo de casos considerando a la persona en todo momento. Está prohibido realizar cualquier conducta que suponga re victimizar a las personas afectadas, como cuestionar los hechos que relatan desde estereotipos o prejuicios, pedir detalles innecesarios, pedir reiteradamente el relato de los hechos, etc.

Durante la gestión de la denuncia se podrá sugerir con la entidad ejecutora adoptar las siguientes medidas de protección:

- a) Rotación o cambio de lugar del/de la presunto/a hostigador/a.
- b) Suspensión temporal del/de la presunto/a hostigador/a.
- c) Rotación o cambio de lugar de la víctima, siempre que haya sido solicitada por el/la agraviado(a).
- d) Solicitud al órgano competente para la emisión de una orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar, o de entablar algún tipo de comunicación con la víctima.
- e) Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de la víctima.

Además, recomendar a la entidad ejecutora, que en ningún caso se debe Re-victimizar al denunciante según lo siguiente:

- a) Cuestionar actos o declaraciones o vida personal del denunciante.
- b) Pedir que se cuente más de una vez los hechos que generan la denuncia.
- c) Solicitar detalles o información que no es relevante para el caso.
- d) Someter a careos o enfrentamientos con la persona que está siendo denunciada.
- e) Ejercer cualquier conducta que suponga revivir los hechos o crear nuevos espacios de violencia.

8.6 Confidencialidad y anonimato

Con el propósito de desarrollar medidas que aseguren la confidencialidad y el anonimato en las quejas relativas al hostigamiento y/o acoso sexual, el proyecto desarrollará lo siguiente:

- a. La denuncia registrada vía plataforma web o de forma presencial es manejada por el/la Responsable de la gestión del reclamo, quien mantiene el carácter de confidencialidad de la denuncia.
- b. En todo momento se deberá guardar discreción en cuanto al anonimato de la denuncia con la finalidad de no re victimizar, juzgar o estigmatizar al denunciante o víctima.
- c. La sanción emitida no puede exponerse a enfrentar nuevamente a situaciones de violencia en el trabajo, como represalias o ambientes hostiles como resultado de la denuncia.
- d. El ambiente laboral deberá procurar ser siempre respetuoso con la denuncia, quedando prohibido exponer, juzgar o estigmatizar a la víctima.
- e. Si se considera que ha ocurrido un hecho de hostigamiento sexual es recomendable que la institución o empresa tome medidas preventivas para el futuro.

9 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

El presente Manual de Quejas y Reclamos deberá ser ampliamente difundido entre el personal de apoyo del Proyecto, consultores, subvencionados y proveedores. Para garantizar una buena comunicación se deberán realizar las siguientes acciones:

9.1 Talleres de capacitación

Todo el personal de apoyo, tanto del Proyecto como funcionarios del Prociencia, que tendrán la responsabilidad de interactuar con la Plataforma y atender los procesos de reclamos, deberán tener una (1) o más capacitaciones tanto del manejo informático de la herramienta como del procedimiento, plazos y sanciones.

Todos los monitores(as) contratados para el seguimiento y monitoreo de los subproyectos también deberán tener un taller informativo sobre los procedimientos y su correcta difusión a los subvencionados, con quienes tienen un trabajo directo y permanente.

De igual manera, se procederá con el equipo administrativo del Proyecto, quienes tienen contacto con proveedores y consultores.

9.2 Frecuencia y responsables de las capacitaciones

Se tiene prevista la realización de talleres de inducción, charlas de capacitación y difusión, taller de inducción de colaboradores según lo siguiente:

Taller de Inducción. - Todo colaborador que ingresé al proyecto recibirá una inducción sobre los instrumentos de gestión ambiental y social, en donde se desarrollaran los temas establecidos en el Marco de gestión ambiental y social, Plan de partes interesadas, Plan de compromisos ambientales, Plan de Gestión Laboral y Mecanismo de atención de quejas y reclamos (MARQ), la inducción estará a cargo del especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

Charlas de capacitación y difusión. - El Mecanismo de atención de quejas y reclamos deberá ser difundido a todos los beneficiarios que logren obtener un financiamiento durante un taller informativo al inicio de sus actividades luego de la suscripción de su contrato dentro de los primeros 45 días, el cual estará a cargo del especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

9.3 Difusión del MARQ

El mecanismo de atención de quejas y reclamos podrá ser difundido como mínimo de forma trimestral a través de los boletines y cartillas informativas los cuales serán enviados mediante correo electrónico a todos los interesados del proyecto, de igual modo estará publicado en la página web de ProCiencia proyecto Banco Mundial. La difusión estará a cargo del área de comunicaciones de Prociencia en coordinación con especialista ambiental y social y/o sus apoyos técnicos.

Tanto la cartilla, boletines como el presente Manual deberán estar publicados en la Página Web del Proyecto, en formato descargable, en la sección “contáctanos / reclamos”:

<https://bancomundial.prociencia.gob.pe/>

9.4 Notificaciones

La cartilla informativa deberá adjuntarse siempre como anexo a todo proveedor y consultor, juntamente con la notificación de la Orden de Servicio o del Contrato.

Cualquier consulta interna sobre el procedimiento de Quejas y Reclamos se puede realizar a los siguientes correos electrónicos: reclamos_proyectosinacti@prociencia.gob.pe

Anexo 04.- Tipologías de quejas y reclamos

Tipología de queja o reclamo	Descripción del reclamo
Relacionados a los procesos de adquisiciones y condiciones de contratos y servicios.	- Descontento con entrega de equipo y materiales a productores seleccionados - Descontento de proveedores de bienes y servicios - Desconocimiento de cláusulas contractuales - Sobre ampliaciones de plazo de vigencia de los proyectos - Adendas, cartas de vigencias, garantías - Devolución de garantías - Reclamo por realizar acciones de proyecto sin la suscripción de un contrato u orden de servicio
Relacionadas a procesos de postulación a fondos concursables, licitaciones públicas internacionales, nacionales o cualquier u otros de adquisición.	- Consultores especializados - Demora en atender pagos, desembolsos - Incumplimiento de aportes a la entidad colaboradora - Desconocimiento de su obligación de aporte económico - Desconocimiento de la fecha de término del proyecto - Desconocimiento del aporte monetario - Monto del desembolso o financiamiento
Relacionadas con la gestión del proyecto y/o ejecución de cualquiera de sus cuatro (4) componentes.	- Incumplimiento de parte de la entidad ejecutora a convocar a reuniones informativas - Desconocimiento de visitas del personal de la Unidad de Seguimiento y Monitoreo, Unidad de Evaluación y Selección, Unidad de Desarrollo. - Cierre por interrupción del Proyecto - Cierre por culminación del Proyecto - Devolución de cheques de gerencia - Sobre el informe técnico financiero - Informes de cierre
Por presuntos actos de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal	- Soborno, peculado - Asociación ilícita, nepotismo - Tráfico de influencias - Otros
Relacionadas con la solicitud, trato y acceso a la información.	- Desconocimiento de respuestas /actitudes del personal contratado o subcontratado - Desconocimiento del seguimiento y evaluación a cargo de PROCENCIA - Desconocimiento de beneficios y beneficiarios del proyecto

Relacionados por conductas inadecuadas, no funcionales o deficientes, acoso u hostigamiento sexual.	- Por acoso u hostigamiento sexual - Por conducta inadecuada
Referidos a impactos ambientales y sociales, seguridad y salud de las personas.	- Denuncia por contaminación y/o afectación de terceros en ámbitos geográficos y territorios, o que guarden relación con la seguridad de las personas o salud pública. - Por omisión de relaciones con líderes comunales, indígenas en acciones de intervención de tierras y territorios indígenas. - Por el uso de conocimientos costumbristas o ancestrales sin consulta alguna con las comunidades indígenas o nativas, establecidas así por ley. - Cualquier otra situación en la que un/a ciudadano/a considere que las acciones realizadas por el proyecto afectan sus derechos.
Actos de discriminación y racismo	- Trato diferenciado o excluyente por rasgos físicos, color de piel, facciones, estatura - Por costumbres culturales o religiosas - Por condición social económica - Otros
Recursos impugnatorios	- Reconsideración - Apelación - Revisión

Anexo 05.- Declaración jurada de tener conducta moral

Yo, _____, identificado/a con DNI N° _____, de estado civil: _____ con domicilio en _____, que actualmente he sido contratado/a como consultor/a para desarrollar el servicio de _____ en el Proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios de CTI para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación - SINACTI"

Declaro bajo juramento:

Llevar una conducta proba y honesta, así como cumplir con mis deberes de forma comedida, fiable, ético, moral, decente, cabal, honrado, recto, intachable, insobornable, leal, transparente, confiable, de sólidos principios éticos y siendo considerado como una persona íntegra y de sólidos principios morales, que merece todo el respeto, y un sentido de compromiso para con mi familia, amigos y la sociedad.

Firmo la presente declaración, a conformidad y me comprometo a cumplir fielmente con mi cometido y el solicitado según mi contrato, y me atengo a todas las posibles acciones que resultasen en caso de incumplir con lo descrito.

Lima, ____ de _____ del 202_.

FIRMA

DNI:

Anexo 06.- Acciones de prevención recomendadas para evitar casos de hostigamiento y acoso sexual

- a) Informar y sensibilizar a las entidades ejecutoras o aquellas que prestan servicios o realizan labores sobre el procedimiento de atención de reclamos y quejas.
- b) Realizar difusión sobre las acciones a seguir ante los casos de hostigamiento y acoso sexual.
- c) Colocar en un lugar visible o difundir por página web, información sobre el procedimiento para denunciar el hostigamiento sexual y acoso en todas sus formas.
- d) Promover un adecuado ambiente y clima laboral, fomentando una conducta hacia el respeto y la dignidad de las personas.
- e) Registrar los casos de Hostigamiento Sexual en la Plataforma administrada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

FORMATO DE CIERRE DEL CASO N° ____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre del Proyecto:			
Fecha de entrega:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 10.- Instituciones competentes para recibir denuncias por violencias de género

N°	Instituciones	Función	Dirección	Página Web	Información del Contacto			
					Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
1	Centro de Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Brinda servicios especializados y gratuitos de atención integral para las víctimas de violencia contra la mujer, que incluye orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y asistencia social. Mayoritariamente, se encuentran ubicadas dentro de las dependencias policiales (comisarías). Los CEM son proveedores de servicios especializados a quienes derivarían los casos de violencia de género y agresión sexual	[Indicar la dirección del CEM más cercano a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php	[Indicar nombre de la persona de contacto]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]
2	Policía Nacional del Perú	A través de las comisarías intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.	[Indicar la dirección de la oficina policial más cercana a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	https://www.policia.gob.pe/	[Indicar la dirección de la oficina policial más cercana a las oficinas de la Unidad Ejecutora y/o a la zona del Proyecto]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]
3	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar la función principal de la institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar si existe alguna otra institución]	[Indicar el cargo]	[Indicar el número o los números de contacto]	[Indicar correo electrónico del contacto y/o de la institución]

Anexo 11.- Definiciones

A continuación, se presentan las principales definiciones operativas para el presente Manual de Procedimientos del MARQ:

Buzón de sugerencias: Mecanismos para recepcionar y registrar las sugerencias, quejas o reclamos realizadas por los administrados, el cual podrá ser físico o virtual en la plataforma web.

Consultas: Referido a las dudas formuladas por los usuarios sobre los servicios y atenciones respecto de la ejecución del Proyecto.

Sugerencia: Es todo aporte o iniciativa formulada por el usuario o público en general ya sea en forma individual o colectiva tendiente a mejorar la prestación de los servicios sobre la actuación del PROCENCIA.

Queja: Es toda expresión de disconformidad, malestar o descontento contra algo o alguien vinculado a la ejecución del proyecto, expresada de forma verbal o escrito ante el causante de la inconformidad o ante una instancia superior, y que en el presente procedimiento se entenderá como reclamo.

Reclamo: Es una expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un servicio o proceso de atención brindado por el proyecto, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la ley 27444 Ley del procedimiento administrativo general.

Administrado: Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la ley 27444 (Derechos de los administrados), o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Mecanismo para atención de quejas y reclamos: Es la plataforma digital del Proyecto Concytec – Banco Mundial que soporta la gestión de reclamos. Permite realizar el monitoreo y seguimiento del reclamo desde su registro, derivación, tratamiento hasta su respuesta final, su tramitación es gratuita.

Libro de reclamaciones: Es el documento referencial destinado a contener los registros de quejas, reclamos y sugerencias de los administrados sobre el proyecto. puede ser virtual a través de la página web de ProCiencia o físico en las oficinas administrativas.

Denuncia administrativa: Comunicación que realiza una persona sobre hechos que conociera, contrarios al ordenamiento legal, sin necesidad de sustentar afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

Denuncia por presunto acto de corrupción: Es aquella comunicación presentada ante el sistema de quejas y reclamos del Proyecto, individual o colectiva, que da cuenta de un presunto acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal. La atención de la denuncia se constituye en un acto de administración interna que según aplique el caso puede ser derivado a instancias de justicia.

Responsable del proceso de la gestión del Reclamo: Corresponde al responsable designado en la Unidad de Ejecución del Proyecto, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del mecanismo de quejas y reclamos del proyecto y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas del proyecto y mantener actualizada la información organizacional sobre los procesos de gestión de reclamos y lleva el registro de reclamos y su resolución.

De los encargados de PROCENCIA en cada una de sus sedes: Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso al sistema de quejas y reclamos del proyecto en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo o queja.

Deber de atención de reclamos: Todos los profesionales que brindan servicios de consultoría al proyecto, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas.

Atención de incidentes: Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, en el marco de la ejecución del Proyecto, se debe atender de forma inmediata y procurar su solución de manera previa al registro del reclamo.

Registro del reclamo: Las personas jurídicas y/o naturales tienen derecho a registrar el reclamo en el sistema de quejas y reclamos del proyecto, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por el Proyecto, esto se realiza en la plataforma virtual de reclamos y quejas, el reclamo presentado en lengua originaria no podrá ser rechazado.

Hostigamiento sexual: Es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza sexista o sexual y que no es bienvenida o deseada por la persona contra la que se dirige.

Acoso Sexual: Es un delito que está regulado en el artículo 176B del código penal y que puede darse en espacios institucionales o en otros ámbitos como la calle, por ejemplo, la sanción de acosos sexual va de 03 a 05 años de cárcel o cuando confluyan ciertas circunstancias agravantes, la pena puede ser de 04 a 08 años.

Conducta de naturaleza sexual: Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual, tales como comentarios e insinuaciones; observaciones o miradas lascivas; exhibición o exposición de material pornográfico; tocamientos, roces o acercamientos corporales; exigencias o proposiciones sexuales; contacto virtual; entre otras de similar naturaleza.

Conducta sexista: Comportamiento o actos que promueven o refuerzan estereotipos en los cuales las mujeres y los hombres tienen atributos, roles o espacios propios, que suponen la subordinación de un sexo o genero respecto del otro.

Hostigada/o: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.

Hostigador/a: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.

Situación ventajosa: Es aquella que se produce en una relación en la que no existe una posición de autoridad atribuida, pero si un poder de influencia, aun cuando dichas personas inmersas en un acto de hostigamiento sexual sean de igual cargo, nivel, jerarquía.

Discriminación étnico racial: Es todo trato diferenciado, excluyente o restrictivo relacionado directamente con las características físicas (como el color y tipo de piel o cabello, facciones, estatura, discapacidad entre otros) y étnico-culturales (lengua materna, acento o dejo, costumbres, indumentaria, símbolos, género, creencias y otras prácticas culturales o formas de vida, identificación y pertenencia a un grupo étnico o cultural), u otros tipo de discriminación hacia una persona o grupo y que, por ello, afecta de manera directa o indirecta sus derechos y/o libertades fundamentales.