



Proyecto: "Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (Proyecto 911)

Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)

Junio de 2024
Lima - Perú



TABLA DE CONTENIDO

Sección	Página
1	INTRODUCCIÓN 5
2	RESEÑA DE LAS LEYES LABORALES NACIONALES Y DE LOS REQUISITOS DEL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL N°2 6
2.1	TÉRMINOS Y CONDICIONES 6
2.2	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 6
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y/O CONSULTORES DEL PROYECTO 8
3.1	TIPO DE TRABAJADORES Y/O CONSULTORES DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO 911..... 8
3.2	CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES Y CONSULTORES 9
3.3	CANTIDAD DE TRABAJADORES Y CONSULTORES 9
4	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10
5	EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES PRINCIPALES RIESGOS LABORALES 12
5.1	DISCRIMINACIÓN 12
5.2	TRABAJO INFANTIL..... 12
5.3	DESNATURALIZACIÓN DEL CONTRATO 13
5.4	TRABAJO FORZADO..... 13
5.5	HOSTIGAMIENTO LABORAL 13
5.6	ACOSO SEXUAL U HOSTIGAMIENTO SEXUAL..... 13
5.7	DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES 14
5.8	VULNERACIÓN A LA LIBERTAD SINDICAL 14
5.9	VIOLENCIA DE GÉNERO..... 14
5.10	ACCIDENTES E INCIDENTES EN EL TRABAJO 14
5.11	INCUMPLIMIENTOS EN NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO..... 16
6	REPORTES DE RIESGOS LABORALES 16
6.1	CONSULTORES DEL PRONATEL 16
6.2	TRABAJADORES CONTRATADOS 16
7	RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LOS ENCARGADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGL 17
7.1	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PGL 18
8	INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN..... 19
9	PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO LABORAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 20
9.1	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS 20
9.2	PROCEDIMIENTOS 20
10	TÉRMINOS DE LAS CONDICIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 24
10.1	TÉRMINOS EN CONDICIONES LABORALES 24
10.2	TÉRMINOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO..... 26



11	MANEJO DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS.....	27
12	MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA TRABAJADORES	27
12.1	OBJETIVO:	28
12.2	DEFINICIONES:	28
12.3	PROCEDIMIENTOS Y CANALES DEL MAQR A CARGO DE LA UNIDAD IMPLEMENTADORA DEL PROYECTO 911	28
12.4	PROCEDIMIENTOS Y CANALES DEL MAQR A CARGO DE LA CONTRATISTA DE LA EJECUCIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO	30
13	ANEXOS	36
	ANEXO 1 - DEFINICIONES	36
	ANEXO 2 - REQUERIMIENTO DEL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL 2 (EAS 2) Y LA NORMATIVA LABORAL PERUANA.....	38
	ANEXO 3 - NORMAS PERUANAS E INTERNACIONALES SOBRE LAS CONDICIONES Y LOS BENEFICIOS LABORALES	47
	ANEXO 4 - NORMAS PERUANAS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	49
	ANEXO 5 - NORMAS PERUANA ANTE CONTEXTO COVID-19.....	52
	ANEXO 6 - NORMATIVA NACIONAL RELACIONADA A RIESGOS LABORALES	53
	ANEXO 7 - LISTADO DE RIESGOS LABORALES COMUNES.....	55
	ANEXO 8 - FLUJO DE COMUNICACIÓN PARA REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES .	56
	ANEXO 9 - MODELO DE REPORTE PARA MANEJO DE RIESGOS.....	57
	ANEXO 10 - CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA UNIDAD IMPLEMENTADORA DEL PROYECTO 911	58
	ANEXO 11 - CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA CONTRATISTA	63
	ANEXO 12 - PROTOCOLO VDG	66
	ANEXO 13 – MATRIZ DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN MAQR PARA TRABAJADORES	95



ABREVIATURAS Y SIGLAS

- ASSS	Ambientales, Sociales, Salud y Seguridad en el Trabajo
- ASS&PGAS	Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental Social
- BM	Banco Mundial
- CEM	Centros Emergencia Mujer
- EAS	Estándar Ambiental y Social
- LGBTI	Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y más ¹
- MAS	Marco Ambiental y Social
- MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
- OIT	Organización Internacional del Trabajo
- PGL	Procedimientos de Gestión Laboral
- PNP	Policía Nacional del Perú
- PRONATEL	Programa Nacional de Telecomunicaciones
- RISST	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- RIT	Reglamento Interno de Trabajo
- SG-SST	Sistema de Gestión de Salud, Seguridad en el Trabajo
- SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- UIP	Unidad Implementadora del Proyecto 911

REFERENCIA A CONSULTAR

- Estándares Ambientales y Sociales del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
- Notas de Orientación para los Prestatarios - EAS 2: Trabajo y Condiciones Laborales
- Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo Banco Mundial
- Plantilla EAS2: Procedimientos de Gestión de Mano de Obra
- Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental Social (2024)²

¹ Las siglas LGBTI describen a los diversos grupos de personas que no se ajustan a las nociones tradicionales de los roles de género masculinos y femeninos. La Corte Interamericana de Derechos Humanos precisa que esta terminología no es fija y evoluciona rápidamente, pues existen otras diversas formulaciones que incluyen a personas asexuales, travestis, entre otras (Opinión Consultiva N°24/17 del 24 de noviembre del 2017).

² El documento ASS&PGAS se encuentra en el siguiente enlace <https://www.pronatel.gob.pe/central911/assypgas21062024.pdf>



1 INTRODUCCIÓN

El presente documento Procedimientos de Gestión Laboral (PGL), ha sido elaborado en el marco del Proyecto “Creación de un sistema de atención de emergencia y urgencias en Lima Metropolitana y el Callao” (en adelante Proyecto 911).

El proyecto está a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y está siendo ejecutado a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL). El costo total del Proyecto es de US\$ 47.5 millones, de los cuales US\$ 36.3 millones es financiado por el Banco Mundial (BM), mediante el Contrato de Préstamo N°9039-PE, y US\$ 11.2 millones por el Estado peruano.

El objetivo del Proyecto 911, es centralizar las llamadas de emergencia, urgencia e información mediante un número único 911, el cual será atendido por la nueva central de recepción de llamadas.

Los beneficios de la futura Central de Emergencias 911 son: a) atender de forma segura y eficiente las llamadas de personas que se encuentran en una situación de emergencia, b) usar la geolocalización en tiempo real³, c) reducir el tiempo de respuesta y atención, d) atender e informar sobre violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, e) articulación y optimización entre las EPR y la Línea 100 y f) filtrar y sancionar llamadas mal intencionadas. El ámbito de atención abarcará a los más de 9.9 millones de ciudadanos (as) de Lima Metropolitana y el Callao.

Este PGL fue elaborado por el Proyecto 911 que se encuentra en la Dirección de Ingeniería y Operaciones (DIOP) del PRONATEL. Su finalidad es establecer los lineamientos en materia laboral, incluyendo los temas de seguridad y salud en el trabajo, el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades para las y los trabajadores y/o consultores en el marco de la implementación del Proyecto 911⁴.

El cumplimiento del PGL alcanza a la Unidad Implementadora del Proyecto 911 (en adelante UIP), las Contratistas, Subcontratistas y proveedores autorizados, La Supervisión, firmas consultoras y consultores individuales que se encuentren relacionados durante la implementación de los componentes del Proyecto 911.

³ La central 911 se interconecta con sistemas de localización y/o geolocalización referenciada u otras herramientas tecnológicas afines que permita ubicar el origen de las llamadas de emergencia o urgencia en tiempo real.

⁴ En el ANEXO N°1 se encuentran las definiciones.



2 RESEÑA DE LAS LEYES LABORALES NACIONALES Y DE LOS REQUISITOS DEL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL N°2

El PGL ha sido elaborado de acuerdo a la normativa peruana, acuerdos y pronunciamientos en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo ratificados por el estado peruano ante organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad del grupo Banco Mundial⁵ y el EAS N°2 “Trabajo y Condiciones Laborales” del Banco Mundial, los cuales establecen el marco de condiciones laborales mínimas para el desarrollo del Proyecto. En casos de discrepancia entre la normativa peruana y el EAS2, el EAS 2 prevalece para propósitos de la implementación del Proyecto 911.

Cabe precisar que la legislación laboral nacional aborda los requerimientos del EAS N°2. En el ANEXO 2 se puede verificar que las leyes peruanas contienen la mayoría de los aspectos considerados en el EAS N°2. Asimismo, en la legislación nacional los derechos laborales tienen rango “constitucional”, lo cual implica que tienen la más alta jerarquía en la estructura normativa del Estado peruano.

2.1 Términos y Condiciones

Desde la implementación del Proyecto, el PRONATEL cuenta con trabajadores y/o consultores que se encuentren bajo el marco legal de las siguientes modalidades de contratación:

- El Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de 1991
- Decreto Legislativo N°1057, Régimen especial de contratación administrativa de servicios; los diversos regímenes de carreras especiales, del 2008 y modificado el 2012.
- Decreto Legislativo N°727, Ley de Fomento a la Inversión Privada en la Construcción.
- Texto único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N°30225, Decreto Supremo N°082-2019-EF y sus modificatorias.

En el ANEXO 3 se encuentra el listado de normas peruanas e internacionales sobre las condiciones y los beneficios laborales de acuerdo a la modalidad de contratación.

2.2 Seguridad y Salud en el Trabajo

El Estado peruano cuenta con la Ley N°29783⁶ – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y modificatorias; que tienen como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales⁷. Bajo este marco, el PRONATEL adopta las mejores prácticas laborales y ocupacionales para el Proyecto 911, a fin de garantizar la seguridad y salud en el trabajo en conformidad con la Ley N°29783, Guías

⁵ Las guías se pueden encontrar en el siguiente link: https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c06b8583-b31d-4512-8644-fdb3b8705ff5/Healthcare_-_Spanish_-_Final-%2Brev%2Bcc.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jqevF0a

⁶ Publicada el 20 de agosto del 2011. Esta ley es aplicable a todos los sectores y comprende tanto trabajadores como empleadores en todo el territorio nacional independientemente de su régimen laboral o tipo de contratación (público o privado), incluidos funcionarios y servidores del sector público y trabajadores independientes.

⁷ Las empresas de 20 o más trabajadores tienen la obligación de contar con RISST.



generales sobre medio ambiente, salud y seguridad del grupo Banco Mundial⁸ y el EAS2 del Banco Mundial. El listado de las principales normas peruanas sobre seguridad y salud en el trabajo se encuentra en el ANEXO 4.

En lo relacionado a la ejecución de obra, el marco legal cuenta con el Decreto Supremo N°011-2019-TR, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo para el Sector Construcción, el cual establece disposiciones mínimas en seguridad y salud en el trabajo para el sector construcción a nivel nacional, con la finalidad de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el desarrollo de actividades del sector construcción, promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales.

Complementariamente, se cuenta con el Decreto Supremo N°011-2006-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones, y sus modificatorias, el cual aprueba la Norma G-50 Seguridad durante la Construcción. Esta norma especifica las consideraciones mínimas indispensables de seguridad en las actividades de construcción civil, por lo que su aplicación comprende los trabajos de edificación a cargo de La Contratista.

Por otro lado, debido al contexto mundial ocasionado por el COVID-19, es aplicable a las actividades del Proyecto, la Guía para los empleadores sobre la prevención de la COVID-19, los lineamientos sobre medidas de prevención para evitar el contagio y la propagación del coronavirus en obras⁹, publicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). En cuanto a la normativa nacional, a través de la Resolución Ministerial N° 022-2024/MINSA, el Ministerio de Salud aprobó la Directiva Administrativa N°349-MINSA/DGIESP-2024 que actualiza las disposiciones que toda entidad pública y privada debe realizar en atención a la vigilancia de la salud en el trabajo por la COVID-19, como implementar un Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el Trabajo.

Todos los lineamientos y disposiciones establecidos en las normas mencionadas tienen un ámbito de aplicación a todos los trabajadores del Proyecto 911. Por lo tanto, es de aplicación a los trabajadores de La Contratista a cargo de la ejecución de la obra, cualquiera sea la modalidad de contratación, contratistas, subcontratistas, trabajadores independientes, prestadores de servicio, proveedores y otros que resulte aplicable; y también será de aplicación de La Supervisión. Las referidas normas y sus respectivas modificatorias se presentan en el ANEXO N°4.

Finalmente, se precisa que La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) es el organismo encargado de la fiscalización y cumplimiento de los RISST en el ámbito público y privado, en aplicación de la Ley General de Inspección en el Trabajo, Ley N°28806 y sus modificatorias. En ese sentido, los indicios y evidencias de incumplimiento de la normativa laboral de las Contratistas y/o Subcontratistas será comunicada a dicha entidad.

⁸ Las guías se pueden encontrar en el siguiente link: https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c06b8583-b31d-4512-8644-fdb3b8705ff5/Healthcare_-_Spanish_-_Final-%2Brev%2Bcc.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jqevF0a

⁹ Para más información: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52057>



3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y/O CONSULTORES DEL PROYECTO

En el marco del EAS 2 se define las siguientes definiciones para los tipos de trabajadores del Proyecto 911:

Un “trabajador directo” es aquel con quien el Prestatario tiene una relación laboral contractual directa, en la que el Prestatario ejerce un control específico sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador del proyecto. El trabajador es empleado o contratado por el Prestatario, recibe su pago de manera directa de este y está sujeto a su control e instrucciones diarias. Entre los ejemplos de trabajadores directos se pueden incluir las personas empleadas o contratadas por la unidad ejecutora del proyecto del Prestatario para llevar a cabo el diseño y La Supervisión, el seguimiento y la evaluación o la interacción con la comunidad en relación con el proyecto.

Un “trabajador contratado” es el empleado o contratado por un tercero para realizar un trabajo o prestar servicios relacionados con las funciones centrales del proyecto; en este caso, el tercero ejerce el control sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador del proyecto. En tales circunstancias, la relación laboral se entabla entre el tercero y el trabajador del proyecto, incluso si este último trabaja en forma continua en las actividades del proyecto.

Un “trabajador de proveedores primarios” es el empleado o contratado por un proveedor primario que proporciona bienes y materiales al proyecto; en este caso, el proveedor primario ejerce el control sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador.

A partir de la información disponible al momento de la actualización del presente PGL, se presentan los tipos, características y cantidad de consultores y trabajadores durante la etapa de pre construcción y construcción del edificio de la Central de Emergencias 911.

3.1 Tipo de trabajadores y/o consultores durante la implementación del Proyecto 911

- **Consultores del PRONATEL:** Profesionales que forman parte de la Unidad Implementadora del Proyecto 911 e integran la estructura del Manual de Operaciones del Proyecto 911. También incluye a consultores individuales que prestan servicios según necesidad e implementación del proyecto.
- **Trabajadores contratados:** Profesionales o personas que serán contratadas por el PRONATEL mediante terceros como La Contratista a cargo de la construcción del edificio de la Central de Emergencias 911 (o ejecución de obra), La Supervisión, el Proveedor de SAGE y otros. La modalidad de contratación para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores es a través de la planilla de la empresa, locación de servicios u otra modalidad, en concordancia a la duración y naturaleza de sus funciones.
- **Trabajadores de proveedores primarios:** Es el empleado o contratado por un proveedor primario que proporciona bienes y materiales al proyecto; en este caso, el proveedor primario ejerce el control sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador.

3.2 Características de los trabajadores y consultores

A. Consultores del PRONATEL

Para la ejecución del Proyecto 911, se cuenta con la Unidad Implementadora del Proyecto 911 (UIP), la cual intervendrá durante toda la implementación, y depende de la Dirección de Ingeniería y Operaciones (DIOP) del PRONATEL. Esta UIP está compuesta por especialistas contratados bajo la modalidad de consultoría individuales de acuerdo al Manual de Operaciones del Proyecto 911, y/u otros consultores individuales según necesidad del servicio para la implementación de los componentes del proyecto.

B. Trabajadores contratados

Tal como se ha indicado en la sección 3.1, entre los trabajadores contratados se cuenta con La Contratista y Subcontratistas a cargo de la ejecución de obra, La Supervisión, el Proveedor de la Plataforma Tecnológica, entre otros.

En lo relacionado a la ejecución de obra, de acuerdo al servicio de elaboración del expediente técnico, se estima que la obra demandará 16 meses. Asimismo, según necesidades, se estima 257 trabajadores entre mano de obra calificada (equipo) y no calificada. Como parte de la implementación del PGL, antes del inicio de obra, La Contratista deberá contar con una matriz de contratación de mano de obra calificada y no calificada, asimismo deberá incluir el listado y tipo de contratación de las subcontratistas y proveedores que requerirá la obra; esta matriz se deberá mantener actualizada durante toda la etapa constructiva, y será requerida periódicamente por el PRONATEL. Esta matriz debe contar con la revisión de La Supervisión y el PRONATEL.

3.3 Cantidad de trabajadores y consultores

Tabla N°1: Tipo y cantidad de consultores

N°	Tipo de Trabajadores y Consultores	Cantidad
Consultores de PRONATEL		
1.	Equipo de Trabajo del Proyecto 911	13
2.	Consultores individuales e internacional de elaboración de Protocolos (servicio culminado)	05
3.	Consultores Supervisores de la elaboración del expediente técnico (servicio culminado)	03
Trabajadores Contratados		
4.	Contratista Puerta de Tierra (servicio culminado)	16
5.	Contratista de la Obra – Personal calificado y no calificado	257 ¹⁰
6.	Contratista Supervisora de la Obra (según TDR)	10
7.	Proveedor de la Plataforma SAGE	Por definir

Fuente: Elaboración propia – PRONATEL

¹⁰ Proyección según el servicio de elaboración del expediente técnico.



4 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A continuación, se establecen los lineamientos relacionados a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo según el tipo de trabajadores.

1. Consultores del PRONATEL

La UIP se encuentra bajo los lineamientos de la Política Institucional de Seguridad y Salud en el Trabajo¹¹ del PRONATEL el cual tiene implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), donde se considera prioritario mantener las mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo que permita prevenir, minimizar o eliminar todo tipo de riesgos laborales como incidentes, accidentes o enfermedades ocupacionales que pongan en riesgo la integridad física y social de las personas, a través de la prevención de peligros existentes en el trabajo y como parte de dicho sistema cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), el cual es un instrumento de gestión que implementa las disposiciones establecidas en la ley antes mencionada, en función de su organización, nivel de exposición a peligros y riesgos, y la cantidad de trabajadores. Este documento se actualiza anualmente, y se hace extensivo al personal que labore en las oficinas del PRONATEL.

El RISST correspondiente al año 2024, se referencia en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/1imU3tybE4ks5qLFs5ao0fAmdOUQ4IYxv/view?usp=sharing>

2. Trabajadores contratados

Los Contratistas (incluido sus subcontratistas autorizados por PRONATEL), La Supervisión, el Proveedor de bienes de la plataforma tecnológica, firmas consultoras y otros, deben garantizar la prevención de accidentes de trabajos y enfermedades ocupacionales de sus trabajadores en cumplimiento del marco legal vigente, el Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y condiciones laborales, y las Guías Generales sobre medio ambiente, salud y seguridad¹² (GEMAS) del grupo Banco Mundial.

En lo relacionado a la ejecución de obra, La Contratista y La Supervisión deberán presentar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) a la firma del contrato, el cual será aprobado por el PRONATEL. Este sistema deberá cumplir con el Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y condiciones laborales, y las Guías Generales sobre medio ambiente, salud y seguridad (GEMAS) del grupo Banco Mundial. De acuerdo al marco legal, los documentos del SG-SST deben incluir como mínimo lo siguiente:

1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
2. Objetivos
3. Plan Anual de SST y Programa Anual de SST
4. Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST)
5. Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC)

¹¹ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2933944/Pol%C3%ADtica%20de%20SST%20PRONATEL.pdf.pdf?v=1647980739>

¹² <https://documents1.worldbank.org/curated/en/862351490601664460/pdf/112110-SPANISH-General-Guidelines.pdf>



6. Mapa de riesgos
7. Procedimientos de trabajo seguro (PETS)
8. Procedimiento y acta de conformación del comité de seguridad
9. Procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes, incluyendo formatos en base a la normativa
10. Plan de Contingencias
11. Otros requisitos documentarios que exijan la normatividad vigente,

Respecto al RISST, este es un documento que da coherencia y ordena todo el sistema de seguridad y salud en el trabajo de una empresa, permite que todos los trabajadores lo conozcan, establece las funciones y responsabilidades. De acuerdo al marco legal, La Contratista deberá contar con los siguientes registros:

1. Registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas.
2. Registro de exámenes médicos ocupacionales.
3. Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo de ergonomía.
4. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
5. Registros de estadísticas de seguridad y salud
6. Registros de auditorías.
7. Registro de equipos de protección personal y emergencia.
8. Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.

Cabe indicar que la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, establece que las empresas de 20 o más trabajadores deben disponer de un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo (RISST), siendo su elaboración opcional para las empresas de menos de 20 trabajadores; no obstante, a fin de mantener condiciones laborales seguras y saludables, todas las empresas indistintamente al número de trabajadores deberán contar con un RISST.

En ese sentido, el requerimiento del RISST, u otro documento que haga sus veces¹³ será a cada empresa Contratista, Supervisor de Obra, subcontratista, empresa consultora u otra. Dicho documento deberá ser entregado a todos los trabajadores involucrados en el servicio.

Complementariamente al SG-SST que implemente La Contratista y/o Subcontratistas, sus políticas deberán reconocer la protección de los derechos de maternidad y paternidad, y demás beneficios laborales que establezca la Ley. Asimismo, deberán adoptar prácticas y estrategias en materia de seguridad y salud para la prevención de la COVID-19¹⁴.

Por otro lado, con el objetivo de asegurar condiciones laborales seguras y saludables durante la ejecución de la obra, La Supervisión será responsable de informar oportunamente al PRONATEL cualquier situación de incumplimiento del SG-SST de La Contratista; ver detalles en

¹³ Este documento deberá ser comunicado y aprobado a La Supervisión, y este a su vez al Pronatel a fin de verificar que el instrumento establece funciones y responsabilidades en relación a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, y que promueve una cultura de prevención de riesgos laborales.

¹⁴ Para más información: https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_744784/lang-es/index.htm;
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/52057>



la sección 6.

3. Proveedores

Los proveedores que sean contratados por La Contratista o subcontratistas están obligados a cumplir con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo al marco legal vigente. Para asegurar su cumplimiento, La Contratista será responsable de solicitar a las subcontratistas y proveedores, previo al inicio de sus actividades, el SG-SST y verificar que este sea compatible con las actividades que realizarán sus trabajadores; actividad que deberá ser verificada por La Supervisión.

Por su parte, La Supervisión deberá dar seguimiento y verificar las obligaciones de La Contratista descritas en el párrafo anterior y asegurar que los trabajos realizados por los proveedores se realicen en un ambiente de trabajo seguro; cuando se haya identificado un riesgo significativo sobre la seguridad y salud de los trabajadores solicitará que se implemente procedimientos y medidas de mitigación para resolverlos; asimismo, deberá comunicar oportunamente cualquier caso de incumplimiento al SG-SST.

5 EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES PRINCIPALES RIESGOS LABORALES

Con la finalidad de implementar medidas de prevención y mitigación, se han identificado los siguientes riesgos que podrían vulnerar los derechos de los trabajadores del Proyecto 911: consultores del PRONATEL, trabajadores contratados y proveedores.

En el ANEXO N°6 se encuentra la normativa peruana relevante para cada uno de los riesgos laborales que a continuación se detallan.

5.1 Discriminación

Será considerado como discriminación a cualquier distinción o preferencia que se base en algún motivo como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política, el origen nacional o social, la orientación sexual, identidad de género, entre otros. Por ello, el Proyecto no permitirá ningún acto que encaje en algunos de los motivos señalados, en base a lo estipulado en el artículo 2.2. De la Constitución Política del Perú.

En el contexto específico del Proyecto 911, posibles situaciones de discriminación se podrían presentar en la implementación del proyecto y en cualquiera de sus etapas durante los procesos de selección y contratación.

5.2 Trabajo Infantil

Debe entenderse como cualquier actividad física, mental, social o moral que perjudica a los niños (as), pues interfiere con su educación, les impide realizar actividades propias de su edad y limita su desarrollo pleno.

La edad mínima para trabajar en el proyecto será 18 años, para evitar el riesgo de trabajo infantil de acuerdo con el EAS2 del Banco Mundial. En tal sentido, no se permitirá el trabajo, participación u otro tipo de vínculo laboral (formal o informal) con personas menores de 18 años o ninguna otra forma de trabajo infantil en el Proyecto.



5.3 Desnaturalización del contrato

El Proyecto garantizará la correcta relación entre las actividades y el contrato laboral. Por ello, PRONATEL verifica el cumplimiento de las condiciones y beneficios de acuerdo a la modalidad de contratación correspondiente. Si es que se verifica algún caso de incumplimiento o desnaturalización laboral, La Contratista/Subcontratista/La Supervisión/el Proveedor/otros deberán tomar acciones correctivas a fin de garantizar que se reconozca los derechos correspondientes a cada uno de sus trabajadores.

En el contexto específico del Proyecto, posibles situaciones de desnaturalización del contrato se podrían presentar en el PRONATEL. Por ejemplo, se contrata a un trabajador de locación de servicios y se le exige cumplir con funciones que son propias de un trabajador en planilla. En cuanto al seguimiento de este riesgo, mediante visitas inopinadas a través de la UIP del PRONATEL, se verificará el cumplimiento de condiciones laborales de los Contratistas y/o consultores durante la implementación del proyecto en sus distintos componentes.

En el caso de La Contratista de la ejecución de la obra, en primera instancia La Supervisión es responsable de supervisar el cumplimiento de la modalidad de contratación correspondiente e informar a la UIP para solicitar la adopción de medidas correctivas.

5.4 Trabajo forzado

Todo trabajo exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y que no sea realizado voluntariamente; es decir, que no hay consentimiento, será considerado trabajo forzado. El Proyecto no permitirá este tipo de actos en base a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política del Perú y el EAS N°2 del Banco Mundial.

En el contexto específico del proyecto, posibles situaciones de trabajo forzado se podrían presentar durante la construcción del edificio de la futura Central de Emergencias 911. Como por ejemplo La Contratista/subcontratista obligue a sus trabajadores laborar sin contrato y sin reconocimiento salarial.

5.5 Hostigamiento laboral

Será toda conducta que constituya agresión u hostigamiento en contra de cualquier trabajador y que tenga como resultado el maltrato o humillación, o amenaza de su situación laboral. En el contexto específico durante la implementación del Proyecto 911 o durante la ejecución de la obra podrían presentarse situaciones de amenazas, humillaciones a los y las trabajadores de la empresa contratista y/o subcontratistas, que en consecuencia genere un ambiente hostil para laborar.

5.6 Acoso sexual u hostigamiento sexual

El Proyecto considerará como falta grave y causal de despido el acoso sexual, sin importar la jerarquía del puesto, lo que será expresado en el Código de Conducta del Proyecto 911, así como

del Código de Conducta de La Contratista para la prevención y sanción del hostigamiento sexual. Además, ello configura un delito de acuerdo a lo estipulado en el artículo 176 B del Código Penal peruano.

El hostigamiento o acoso sexual se manifiesta a través de mejoras o tratos preferentes a cambio de favores sexuales, amenazas para una conducta no deseada que agravie la dignidad de la persona, uso de términos (escritos o verbales) que resulten humillantes u ofensivos para la (él) trabajador (a) que alteran su salud, integridad y dignidad humana.

En el contexto específico de la implementación del proyecto podrían presentarse situaciones de amenazas, humillaciones a los y las trabajadores de la empresa contratista, subcontratistas y/o proveedores que en consecuencia genere un ambiente hostil para laborar.

5.7 Desigualdad de oportunidades

En el Proyecto 911 no se tolerará cualquier trato diferenciado que tenga por motivo a factores como el género, orientación sexual, situación de discapacidad, entre otros. Por ello, el Proyecto deberá verificar las escalas salariales, las cuales no deben tener como motivo diferenciador el género o alguno de los otros factores, de acuerdo a lo estipulado en la Ley N°30709, Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres, y la Ley N°28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.

5.8 Vulneración a la libertad sindical

La libertad sindical es el derecho de los trabajadores a constituir libremente las organizaciones que estimen convenientes con la finalidad de defender sus intereses laborales. La Contratista fomentará la libre asociación de sus trabajadores y no podrá ser considerado como motivo de despido el ser parte de alguna actividad sindical, siempre que se realice con el permiso correspondiente, en conformidad a lo establecido por la legislación vigente y el EAS N°2.

5.9 Violencia de género

En el Proyecto no se tolerará ningún acto de violencia física o psicológica ejercida contra alguna persona sobre la base de su orientación sexual o identidad de género que impacta de manera negativa en su bienestar emocional, físico, social o económico. El Proyecto fomentará el respeto a sus trabajadoras y trabajadores brindando información sobre la diversidad de género.

Es importante revisar el ANEXO N°12 que contiene el Protocolo de Atención de Quejas frente a la Violencia de Género (VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx), el que tendrá que ser suscrito por La Contratista ante presuntos casos.

5.10 Accidentes e incidentes en el trabajo

Los accidentes de trabajo ocurren por actos inseguros de los trabajadores al realizar sus actividades o debido a las condiciones inseguras que existen en los equipos, maquinarias, herramientas de trabajo e instalaciones en el lugar del trabajo. En ambas situaciones, se origina un riesgo sobre la seguridad de un/los trabajadores.



En el marco de la implementación del Proyecto 911, específicamente durante la ejecución de obra, La Contratista deberá adoptar acciones para salvaguardar la salud de los trabajadores y prevenir accidentes de trabajo, siendo una obligación de la normativa nacional contar con un SG-SST que prevenga los riesgos laborales donde se apliquen estrategias de manejo de riesgos para proteger a los trabajadores de los peligros físicos, químicos, ergonómicos, biológicos, psicosociales o de otro tipo asociados a las actividades de construcción. Entre los riesgos laborales más comunes, se tienen los siguientes:

- Caídas: Pueden producirse a distinto nivel o al mismo (tropezones, resbalones); también se identifica las caídas de altura ya que se trabaja en andamios, escaleras, techos y otros lugares elevados.
- Falta de orden y limpieza: Es una fuente de peligro por tener el material en cualquier ubicación, o una superficie resbaladiza, lo que puede derivar en golpes o caídas.
- Proyección de partículas: Pueden desprenderse fragmentos o partículas durante la manipulación de material, o durante los trabajos con maquinaria y herramientas.
- Riesgo eléctrico: Las instalaciones eléctricas de las obras de construcción suelen ser provisionales (en lugares abiertos) por lo que se debe inspeccionar permanentemente las condiciones del cableado.
- Golpes contra objetos y herramientas: Se producen de forma frecuente en las extremidades inferiores y superiores, se pueden dar por falta de orden y limpieza.
- Caída de objetos: Por falta de orden o debido a la inestabilidad de la superficie que soporta el objeto.
- Atrapamientos: pueden producirse con la maquinaria de trabajo, así como atropellos con vehículos de carga.
- Derrumbes/sepultamiento: Durante los trabajos de excavación y movimiento de tierras, excavación de zanjas.
- Sobreesfuerzos: En los trabajos de construcción se levantan constantemente cargas, por lo que pueden provocar lesiones musculoesqueléticas de forma aguda o crónica
- Atropellos por circulación de vehículos.
- Incendio y explosión: Durante la manipulación y/o almacenamiento de materiales inflamables.
- Enfermedades ocupacionales: generadas por realizar tareas repetitivas y manejo de cargas (lesiones musculoesqueléticas), exposición a polvo humos (trastornos respiratorios), exposición a altos niveles de ruido (hipoacusia).

En el ANEXO N°7 se presenta una lista referencial de riesgos laborales comunes en obra.

De ocurrir cualquier incidente o accidente laboral en la obra será una obligación de La Contratista reportar a La Supervisión y este a su vez al PRONATEL dicho evento; el flujo de comunicaciones que deberá seguir La Contratista y La Supervisión en estos casos se establece en el ANEXO N°8. Por su parte, La Contratista deberá realizar la investigación y adopción de medidas correctivas, y en caso de accidentes que conllevan la muerte del trabajador La Contratista deberá reportarlo a la SUNAFIL de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa vigente; actividad que deberá ser supervisada por La Supervisión.



5.11 Incumplimientos en normas de seguridad y salud en el trabajo

En cumplimiento del EAS N° 2 del BM y la normativa nacional referente a la seguridad y salud en el trabajo, La Contratista/subcontratista/proveedores a cargo de la ejecución de obra deberán adoptar acciones para salvaguardar la salud de los trabajadores y prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales.

Para asegurar su cumplimiento durante la ejecución de obra, el PRONATEL, a través de una empresa Supervisora realizará el control, verificación y seguimiento de las actividades de La Contratista, Subcontratista y Proveedores, quién tendrá entre sus funciones identificar los riesgos más comunes sobre el incumplimiento de la normativa, a fin que La Contratista adopte de manera inmediata las medidas correctivas. Entre los cuales se ha identificado: no cumplir con la entrega y uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP) durante las obras, no cumplir con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, no realizar la vigilancia para la prevención de enfermedades ocupacionales, no reportar incidentes o accidentes, no contar con seguros vigentes, no contar con el entrenamiento adecuado para los trabajadores, no contar con un comité de seguridad y salud en el trabajo, no contar con exámenes médicos vigentes, etc.

La Supervisión deberá reportar oportunamente al PRONATEL el estado de estos riesgos y otros que sean recurrentes en obra (ver sección 6: Reporte de riesgos laborales), asimismo, se deberá incluir dicho reporte en los informes mensuales de supervisión y cumplimiento de las condiciones ASSS.

6 REPORTE DE RIESGOS LABORALES

6.1 Consultores del PRONATEL

El PRONATEL, a través de la UIP, proporcionará informes semestrales al Banco Mundial vinculados a la implementación y manejo de los aspectos de medio ambiente, salud y seguridad. En este informe se deberá incluir el reporte y descripción de los riesgos laborales en el lugar de trabajo.

6.2 Trabajadores contratados

Durante la ejecución de la obra La Contratista deberá garantizar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales, y como parte de sus actividades deberá presentar a La Supervisión un “Informe mensual de cumplimiento de condiciones Ambientales, Sociales, y de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante ASSS) durante la ejecución de obra”. Este informe mensual tiene como objetivo reportar las actividades implementadas para salvaguardar la salud de los trabajadores y prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales como parte del SG-SST, así como las acciones implementadas del PGAS-C; por lo tanto, deberá anexar los documentos u otros medios de verificación que evidencien el cumplimiento de ambos instrumentos.

En tanto, La Supervisión deberá garantizar que La Contratista incorpore acciones para prevenir los riesgos laborales según cada tipo de trabajo o actividad que se realice durante la ejecución de obra, y de identificar algún riesgo no planificado solicitará a La Contratista la adopción de medidas correctivas.



Será una obligación de La Contratista reportar a La Supervisión y este a su vez al PRONATEL, cualquier incidente o accidente laboral en la obra, incluyendo los accidentes mortales, considerando un reporte inicial dentro de las 24 horas y un informe final dentro de las 48 horas. De ocurrir este tipo de evento, La Contratista deberá elaborar un informe de investigación y adopción de medidas correctivas a La Supervisión y este a su vez al PRONATEL, dentro de los 10 días calendarios de ocurrido el evento. Asimismo, reportará a las entidades correspondientes y al Banco Mundial dentro de las 24 horas cualquier caso de accidente mortal, siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa vigente; actividad que deberá ser supervisada por La Supervisión. El flujo de comunicaciones que deberá seguir La Contratista y La Supervisión se establece en el ANEXO N°8.

Finalmente, La Supervisión deberá presentar al PRONATEL un “Informe mensual de supervisión y cumplimiento de condiciones ASSS durante la ejecución de obra”. Independientemente a ello, será responsable de informar oportunamente al PRONATEL cualquier caso de incumplimiento del SG-SST de La Contratista.

7 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LOS ENCARGADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGL

Todas las obligaciones en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo asumidas por el PRONATEL son transferidas a los trabajadores contratados y proveedores a través del presente PGL y mediante cláusulas contractuales, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del PGL.

Las instituciones involucradas en la implementación del PGL asumirán las siguientes responsabilidades:

- El PRONATEL, a través de la UIP, será responsable de verificar el cumplimiento del PGL de acuerdo a lo establecido en el EAS N°2 y el marco de la normativa nacional vigente.
- La Contratista a cargo de la construcción del edificio será responsable de implementar el PGL y las medidas establecidas del Plan de Condiciones Laborales del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS-C), en concordancia de las medidas establecidas en el ASS&PGAS, de acuerdo a lo establecido en el EAS N°2 y el marco de la normativa nacional vigente. Para ello, deberá contar con un Especialista Social y un Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La Contratista deberá incluir en las cláusulas contractuales con las subcontratistas y proveedores requeridos para la ejecución de la obra, el cumplimiento a los lineamientos establecidos en los Procedimientos de Gestión Laboral (PGL).
- La Supervisión supervisa a La Contratista en el cumplimiento del ASS&PGAS, PGAS-C, PGL y la normatividad nacional vigente. También prevé que su empresa cumpla con lo establecido en el EAS N°2 y la normatividad vigente. Como parte de su staff deberá contar con un Supervisor Social y un Supervisor de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Otras contratistas también deberán dar cumplimiento a lo establecido en el PGL, y se estipulará en sus contratos.

7.1 Funciones y responsabilidades del PGL

A continuación, se presenta las funciones y responsabilidades del PGL para el PRONATEL, La Contratista y La Supervisión de la ejecución en la obra.

Tabla N°2: Funciones y responsabilidades

N°	Instituciones involucradas	Funciones clave dentro del Proyecto	Áreas responsables
1	PRONATEL	Responsable de dar cumplimiento a la normativa laboral vigente y al Procedimiento de Gestión Laboral (PGL) Responsable de supervisar el cumplimiento del PGL de La Contratista y supervisión	Dirección Ejecutiva y Dirección de la DIOP del PRONATEL Unidad Implementadora del Proyecto 911
		Responsable de la contratación y administración de trabajadores del Proyecto.	Dirección Ejecutiva y Dirección de la DIOP del PRONATEL
		Responsable de la seguridad y salud en el trabajo.	Oficina de Administración del PRONATEL
		Dar tratamiento a las quejas o reclamos de trabajadores	Unidad Implementadora del Proyecto 911 Dirección de la DIOP del PRONATEL
		Difundir el PGL entre los trabajadores y realizar las capacitaciones.	Unidad Implementadora del Proyecto 911
2	LA CONTRATISTA	Responsable de dar cumplimiento a la normativa laboral vigente y al Procedimiento de Gestión Laboral (PGL).	La Contratista RR.HH., Administración o área que haga sus veces Especialista Social
		Responsable de la contratación y administración de trabajadores de la obra	La Contratista
		Encargados de la seguridad y salud en el trabajo.	La Contratista Especialista en SST
		Dar tratamiento a las quejas o reclamos de trabajadores.	La Contratista RR.HH., Administración o área que haga sus veces Especialista Social
		Difundir el PGL entre los trabajadores y realizar las capacitaciones.	La Contratista RR.HH., Administración o que haga sus veces Especialista Social Especialista SST
3	LA SUPERVISIÓN	Contratación y administración de trabajadores del Proyecto.	La Supervisión RR.HH., Administración o área que haga sus veces
		Encargados de la seguridad y salud en el trabajo.	La Supervisión Supervisor de SST
		Dar tratamiento a las quejas o reclamos de trabajadores.	La Supervisión RR.HH., Administración



N°	Instituciones involucradas	Funciones clave dentro del Proyecto	Áreas responsables
			o área que haga sus veces Supervisor Social
		Difundir el PGL entre los trabajadores y realizar las capacitaciones.	La Supervisión RR.HH., Administración o área que haga sus veces Supervisor Social Supervisor SST

Fuente: Elaboración propia – PRONATEL

En el “Capítulo 12: MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ” del presente documento se mencionan a las autoridades competentes de velar por el cumplimiento de la normativa nacional en materia laboral.

8 INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

Inducción y capacitación del personal sobre EAS e instrumentos de gestión socioambiental.

A. Consultores del PRONATEL:

Cada especialista o consultor individual recibirá una capacitación sobre los EAS aplicables al Proyecto 911, así como sobre los instrumentos de gestión socioambiental (ASS&PGAS, PPPI y PGL).

B. Trabajadores contratados:

Previo al inicio de actividades de la ejecución de obra para el caso de La Contratista/Supervisión de la construcción de la obra, todo el personal clave y no clave serán capacitados por la especialista de salud, seguridad y medio ambiente, y la especialista en monitoreo y ejecución de aspectos sociales de la UIP del PRONATEL. Esta capacitación se realizará de acuerdo los EAS del BM, instrumentos de gestión socioambiental del Proyecto 911 (ASS&PGAS, PPPI y PGL). y alcances del contenido que deberá tener el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS-C) que será elaborado por La Contratista.

La Contratista tendrá la obligación de replicar y reportar la capacitación a las subcontratistas y proveedores, de modo que todos los trabajadores de la obra cuenten con esta capacitación.

Asimismo, esta capacitación será un requisito para otras contrataciones requeridas por el PRONATEL, durante la implementación del Proyecto 911

9 PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO LABORAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1 Políticas y procedimientos

El PRONATEL contará y/o solicitará los siguientes instrumentos normativos para gestionar los temas de salud, seguridad y condiciones laborales:

- ✓ Código de Conducta del PRONATEL (RDE N°157-2023-MTC/24)¹⁵
- ✓ Código de Conducta de la UIP del Proyecto 911 (ANEXO 10)
- ✓ Código de Conducta para La Contratista (ANEXO 11)
- ✓ Protocolo de Atención de Quejas frente a la Violencia de Género (VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx) (Anexo 12)
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo de La Contratista
- ✓ Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de La Contratista

9.2 Procedimientos

9.2.1 Procedimientos para el tratamiento laboral

El PRONATEL no contratará personas que se encuentren inhabilitados para contratar con el Estado. Ello podrá ser verificado en el aplicativo informático del Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles – RNSSC.

1. Durante el proceso de selección del personal y la vigencia de la relación contractual, La Dirección de Ingeniería y Operaciones del PRONATEL, las empresas contratistas y subcontratistas del proyecto deberán cumplir, como mínimo, los siguientes lineamientos:
2. Utilizar un lenguaje inclusivo en las convocatorias de trabajo, de modo que no se excluya la postulación de personas por su género (hombre/mujer), origen (raza, etnia), procedencia (nacionalidad), edad, condición física (discapacidad), y demás similares.
3. Fijar políticas remunerativas libres de componentes discriminatorios de toda índole.
4. Determinar la oferta salarial por la ejecución de un mismo trabajo o una misma función bajo los principios de la igualdad, sin discriminar entre hombres, mujeres o cualquier otro criterio de discriminación.
5. No limitar ni restringir las oportunidades laborales o la permanencia en el trabajo de las mujeres por motivos de maternidad, lactancia o responsabilidades familiares.
6. No asociar los puestos de trabajo o las actividades laborales con estereotipos sociales relacionados al género, raza, origen, u otros similares.
7. El trabajo o explotación infantil se encuentran prohibidos en el proyecto. Solo se permitirá la contratación de personal de 18 años y más.

Durante el proceso de convocatoria, La Dirección de Ingeniería y Operaciones del PRONATEL y las empresas contratistas y subcontratistas elaborarán avisos acordes a las leyes y normativa que regulan en materia laboral en el Perú.

¹⁵ Mayor información revisar el [RDE_157-2023-MTC_24.pdf \(www.gob.pe\)](#)



Los procesos de contratación de la Unidad Implementadora del Proyecto 911, se rigen bajo las regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión del Banco Mundial, de acuerdo a los métodos de selección y procedimientos aprobados en el Manual de Operaciones del Proyecto.

Los consultores del PRONATEL durante el proceso de selección, deberán presentar los siguientes documentos:

- (1) Carta de expresión de Interés
- (2) Declaración Jurada - Certificado de Elegibilidad de Consultores Individuales
- (3) Formato De Hoja De Vida
- (4) Documentos que acreditan (Formación académica/Experiencia General/Específica)
- (5) Declaración Jurada de no tener impedimentos para contratar con el Estado.

Para el caso de las empresas contratistas, deben presentar durante la etapa de selección propuestas que debe incluir lo siguiente:

- ✓ Propuesta Técnica / Ofertas
- ✓ Propuesta Financiera

Así mismo, durante la formalización de Contrato, EL PRONATEL iniciara los procedimientos administrativos para la suscripción de contrato de consultores de PRONATEL, documentación tales como:

- a) Copia de la documentación que acredita la formación académica y experiencia profesional.
- b) Copia de Documento Nacional de Identidad (DNI)
- c) Constancia de habilidad de Colegiatura habilitado
- d) Ficha Registro Único de Contribuyente (RUC) habilitado
- e) Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente
- f) Declaración jurada de no tener impedimento para contratar con el estado
- g) Seguro complementario de trabajo (SCTR) en pensión y salud, en caso de no contar con este seguro, se podrá sustituir por en seguro de salud público o privado
- h) Consulta en el listado del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles
- i) Consulta de proveedores sancionados por el TCE
- j) Carta de autorización (CCI).

Para el caso de la empresa contratista, debe presentar para la suscripción de contrato documentación que incluya lo siguiente:

- ✓ Copia simple legible del documento de identidad del representante legal.
- ✓ Vigencia de poder del representante legal inscrito en los Registros Públicos.
- ✓ Copia simple legible del Registro Único de Contribuyente (RUC), para las empresas nacionales y aquellas empresas internacionales que decidan obtener RUC por voluntad propia.
- ✓ Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado Peruano, lo cual será verificado por el Contratante.



- ✓ Declaración Jurada indicando los números de teléfonos, fax, correos electrónicos, etc. necesario para que el Cliente pueda realizar el reporte de errores o problemas de los entregables de presente contrato.
- ✓ Originales o copias certificadas de los documentos registrales que sustentan su propuesta y según corresponda. En el caso de la documentación registral, o del documento que de acuerdo a la legislación correspondiente la sustituya.
- ✓ Original del convenio del APCA suscrito por los representantes legales de sus miembros, de corresponder, legalizado notarialmente.

Los consultores y las contratistas son responsables de la autenticidad de los documentos, que presentaron dentro del proceso de selección y contratación.

Dentro de estas acciones, el PRONATEL a través de la DIOP y la UIP tiene dos obligaciones: i) garantizar el cumplimiento de la normativa laboral vigente y del documento Procedimientos de Gestión Laboral (PGL) dentro de su organización, y ii) supervisar el cumplimiento de la normativa laboral vigente y del documento Procedimientos de Gestión Laboral (PGL) de las contratistas y otros servicios involucrados en el proyecto. Para ello, efectuará la verificación sobre los siguientes aspectos que será aplicable a La Contratista:

1. Los contratos de los trabajadores: su inclusión en los sistemas informáticos, así como las obligaciones laborales, previsionales, económicas y/o tributarias que deriven de este, se efectuarán en la Planilla Electrónica.
2. Cuando los trabajadores sean extranjeros, los contratos de trabajo deberán registrarse en el “Sistema Virtual de Contratos de Extranjeros - SIVICE” del Ministerio de Trabajo, para su aprobación. Cuando se trate de trabajadores de nacionalidad venezolana, se cumplirá además con lo establecido por la Resolución Ministerial N° 176-2018- TR, la cual establece disposiciones para la contratación laboral de personas de nacionalidad venezolana con Permiso Temporal de Permanencia - PTP o Acta de Permiso de Trabajo Extraordinario – Provisional].
3. Se entregará a los trabajadores los instrumentos normativos y de gestión tales como: el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Procedimiento Administrativo para la prevención y sanción del Hostigamiento Sexual, el documento Procedimientos de Gestión Laboral (PGL), Código de Conducta y Anexos. La Contratista deberá entregar la constancia a La Supervisión y este a su vez a la UIP de la recepción de estos documentos.
4. La inducción y capacitación al personal: El área de recursos humanos, o quien haga sus veces se encargará de organizar y brindar la instrucción correspondiente al personal contratado al momento de su incorporación a la empresa. En lo relativo a la capacitación, el personal contratado (contratista y subcontratistas) se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. El régimen disciplinario se ajusta al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta.

Procedimiento de terminación de contrato:

A. Consultores del PRONATEL:

En el caso de la Unidad Implementadora del Proyecto, se encuentran diferentes causales, como:

1. Causas de resolución por el PRONATEL:
Incumplimiento de obligaciones convenidas en el contrato, causadas por el consultor.
Transferencia de los trabajos a terceros, sin autorización escrita del PRONATEL.
2. Causas de resolución por el Consultor:
Incumplimiento de las condiciones de este contrato por parte del Contratante.
3. Acuerdo Mutuo:
Por acuerdo mutuo entre el PRONATEL y el consultor, quedando la parte que incumplió sujeta al resarcimiento del daño si lo hubiere.
4. Casos fortuitos o de fuerza mayor:
El caso fortuito o de fuerza mayor es causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

B. Trabajadores contratados

Para este procedimiento se tomará en consideración lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de los contratistas y/o subcontratistas, u otro documento que haga sus veces, en el marco de la normativa correspondiente al régimen laboral del trabajador.

9.2.2 Procedimientos para el manejo de los riesgos identificados

Tabla N°3: Cuadro de riesgos identificados

N°	Riesgos identificados	Medidas preventivas y de mitigación
1	Discriminación	<ul style="list-style-type: none">- Avisos de convocatoria con lenguaje inclusivo- Política contra la discriminación- Inducciones y capacitaciones- Código de Conducta- Mecanismo de quejas y reclamos para Trabajadores
2	Trabajo forzado	<ul style="list-style-type: none">- Política contra trabajo forzado- Inducciones y capacitaciones a los jefes de personal encargados de la obra.- Mecanismo de quejas y reclamos para Trabajadores
3	Trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none">- No aceptar en ninguna circunstancia la contratación de menores de edad.- Revisar las normativas y protocolos de la empresa para la contratación de personal.- Verificar la documentación del personal y validar los documentos de identidad.
4	Acoso sexual	<ul style="list-style-type: none">- Realizar talleres de sensibilización al personal sobre temas de acoso sexual.- Código de Conducta- Establecer sanciones de presentarse algún caso.- Mecanismo de quejas y reclamos para Trabajadores
5	Desigualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none">- Avisos de convocatoria con lenguaje inclusivo- Recomendar a las empresas contratistas que incluyan personal femenino y adulto mayores menores de 65 años.- No discriminar a personas de nacionalidad venezolana u otras



N°	Riesgos identificados	Medidas preventivas y de mitigación
		nacionalidades que busquen oportunidades laborales en el proyecto
6	Accidentes e incidentes en el trabajo Incumplimiento en normas de seguridad y salud en el trabajo	- Supervisión permanente del cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo Reportes de incumplimiento y adopción de medidas correctivas

Fuente: Elaborado por PRONATEL

10 TÉRMINOS DE LAS CONDICIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

10.1 Términos en condiciones laborales

10.1.1 Consultores del PRONATEL

El PRONATEL a través de la Dirección de Ingeniería y Operaciones, garantizará la correcta relación entre las actividades de los consultores y su contrato laboral. Por ello, verifica el cumplimiento de las condiciones laborales de acuerdo a la modalidad de contratación correspondiente de los consultores de la Unidad Implementadora del Proyecto 911.

10.1.2 Trabajadores contratados

a) Edad del trabajador:

La edad mínima para poder trabajar en el proyecto es de 18 años. En tal sentido, está prohibida la contratación de trabajadores menores de edad, para ello La Supervisión y el PRONATEL, a través de la UIP, implementará visitas inopinadas a la obra de construcción y realizará verificación documentaria de las empresas contratistas y proveedoras para validar la edad de los trabajadores.

b) Jornada de Trabajo

En lo relacionado a la ejecución de obra, estará sujeto a los horarios de trabajo que defina la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

c) Trato Inclusivo, respetuoso e igualitario

En las relaciones laborales, el comportamiento ético, honesto y justo entre trabajadores y empleadores son necesarios para lograr una convivencia armoniosa en los centros laborales.

En este sentido, La Contratista asume la responsabilidad social de reconocer, respetar y velar por la protección de los derechos inherentes en su condición de personas. Se implementarán los mecanismos para prevenir, en cualquiera de sus formas, todo acto discriminatorio, de violencia, acoso sexual, y/o cualquier otra situación de hostigamiento laboral, ya sea verbal, físico y/o psicológico que se den como consecuencia de las relaciones laborales dentro de la empresa.

Así como aquellos actos que puedan darse como resultado de la interacción entre los consultores, trabajadores, contratistas, subcontratistas y, a su vez, de estos con la comunidad (población en



general).

Asimismo, La Contratista deberá considerar lo siguiente:

- Capacitación a los trabajadores informándolos sobre la legislación vigente y procedimientos internos respecto al hostigamiento sexual laboral, brindando las pautas necesarias para prevenir y sancionar el acoso en el sector público y privado.
- Concientización a los trabajadores mediante el desarrollo de talleres y charlas de sensibilización sobre prevención de violencia de género.
- La Supervisión y el PRONATEL supervisará el respeto y observancia a la normativa vigente sobre la equidad de género, contratación de personal extranjero, así como discapacidad, respetando los límites porcentuales establecidos normativamente.
- Garantizar el derecho a la reserva y confidencialidad de la información que se obtenga de los trabajadores, de los exámenes médicos, sus resultados y su condición de salud, y a no usar dicha información en perjuicio de los trabajadores.
- Rechazo y sanción del trato discriminatorio que estigmatiza a los trabajadores con VIH/SIDA, implementando las medidas de prevención y protección que los protejan contra situaciones de despido injustificado por su condición física.
- Rechazo y sanción de los actos de acoso sexual en el centro laboral, lo que no limitará ni anulará el derecho de quien se identifique en calidad de víctima, para acudir a las autoridades policiales, fiscales y/o judiciales en defensa de sus derechos.

Todo lo mencionado anteriormente será implementado en el Código de Conducta, el cual cumplirá con los requerimientos mínimos establecidos en el ANEXO N°11.

d) Negociación Colectiva

El Perú reconoce constitucionalmente el derecho de los trabajadores a la sindicalización, para el desarrollo, protección y defensa de sus derechos e intereses laborales y el mejoramiento social, económico y moral.

e) Compensación de los trabajadores:

- Las remuneraciones se efectuarán: Respetando los montos establecidos en los contratos de trabajo.
- Cumpliendo las políticas y disposiciones legales sobre no discriminación salarial entre hombres y mujeres.
- Sin aplicar ajustes o descuentos no autorizados por el trabajador. De forma mensual mediante abono en cuenta, en la fecha establecida con la empresa contratista.

En relación a la entrega de la respectiva boleta de pago. Cualquier reclamo respecto al pago de remuneraciones podrá ser formulado vía administrativa a Recursos Humanos, de acuerdo al procedimiento interno previsto de la empresa contratista.



f) Contratos y beneficios de los trabajadores:

Los contratos y beneficios se realizan de acuerdo a la modalidad de contrato y la normatividad vigente, las cuales deben ser informadas de forma clara a los trabajadores de La Contratista. Con información y documentación se brindará al inicio de la relación laboral y cuando se produzcan cambios significativos en los términos y condiciones del empleo.

Los trabajadores contratados tendrán protección contra la discriminación, el acoso sexual, hostigamiento laboral, y actos de violencia, según las leyes correspondientes señaladas en el ANEXO N°3 del presente documento.

La Supervisión asumirá una supervisión continua sobre el cumplimiento de la normativa laboral, en base a ello programará visitas inopinadas y/o requerirá periódicamente la información sobre los contratos suscritos, aportes efectuados, y otros aspectos según la modalidad contractual con los trabajadores.

10.2 Términos en Seguridad y Salud en el Trabajo

10.2.1 Consultores del PRONATEL

El PRONATEL cumple con los procedimientos internos en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidos en la Ley N°29783 y otras normas mencionadas en el ANEXO 4, haciendo prevalecer en cualquier caso los procedimientos dispuestos en las Guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad del grupo Banco Mundial¹⁶. En tal sentido, como mínimo y sin que resulte limitativo cumple con lo siguiente:

- Proporcionar instalaciones adecuadas con una infraestructura segura que no ponga en riesgo la vida o integridad física de los trabajadores y visitantes, eliminando toda vía y acceso que represente un peligro o riesgo para la vida.
- Proporcionar el material de trabajo necesario y adecuado, así como las redes de comunicación para el desempeño de funciones, tales como conexión y acceso a internet, a redes de telefonía fija y/o celular, equipos y/o máquinas, útiles de oficina, mobiliario ergonómico e implementos de seguridad para la realización de sus labores, tales como equipo de protección personal.
- Brindar servicios higiénicos debidamente implementados y seguros, en condiciones adecuadas de uso, que no atenten contra la salud ni contra la dignidad de los trabajadores, proporcionando las facilidades necesarias para el acceso seguro del personal que presente limitaciones en su desplazamiento.
- Proporcionar un lugar adecuado en los lugares donde se está llevando el Proyecto para que las personas puedan ingerir sus alimentos.

10.2.2 Trabajadores contratados:

En lo relacionado a términos de seguridad y salud en el trabajo de los Contratistas (incluidas las subcontratistas), La Supervisión, el proveedor, firmas consultoras, y otros tipos de contrataciones que requiera la implementación del Proyecto 911 deben dar cumplimiento del marco legal

¹⁶ Estas se pueden encontrar en el siguiente link: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/eb6fdcd1-a3e3-4be5-a3da-bc3e0e919b6e/General%2BEHS%2B-%2BSpanish%2B-%2BFinal%2Brev%2Bcc.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jqe17M5>



vigente, el Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y condiciones laborales, y las Guías Generales sobre medio ambiente, salud y seguridad¹⁷ (GEMAS) del grupo Banco Mundial.

En lo relacionado a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores contratados (contratista y subcontratistas) durante la ejecución de obra, el PRONATEL realizará una supervisión continua sobre el cumplimiento de la normativa de condiciones laborales, y de seguridad y salud en el trabajo; en base a ello programará visitas inopinadas y requerirá periódicamente “Informes mensuales de cumplimiento de condiciones Ambientales, Sociales, y de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante ASSS) durante la ejecución de obra”, así como información de los contratos suscritos, aportes efectuados e impuestos pagados al fisco, u cualquier otra documentación que considere necesario. Asimismo, las actividades de La Contratista serán supervisadas permanentemente por La Supervisión.

11 MANEJO DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

Los contratistas serán elegidos a través de licitaciones públicas.

La responsabilidad del cumplimiento del PGL será en cascada; es decir, esta recaerá no solo en el Proyecto 911, sino también en el contratista, supervisor, subcontratistas, y los proveedores primarios o terceros encargados, lo cual será establecido en los respectivos contratos.

Para la contratación de los trabajadores de los contratistas, supervisor, subcontratistas, y los proveedores primarios o terceros que estos contraten, rige la misma obligatoriedad del cumplimiento del PGL y sus respectivos anexos; los EAS del Banco Mundial, así como la normativa nacional e internacional aplicable a los trabajadores y consultores del Proyecto.

12 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA TRABAJADORES

El PRONATEL se compromete a implementar y difundir el mecanismo de atención de quejas y reclamos para los consultores del PRONATEL y trabajadores, el cual será un procedimiento transparente, oportuno y permitirá plantear quejas, reclamos o sugerencias, incluso de forma anónima. Este mecanismo será replicado en la empresa contratista, que a su vez hará de conocimiento de la subcontratista y proveedores.

Las quejas y reclamos que no sea producto de la relación laboral tendrían que seguir el camino del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) del Proyecto 911. Por su parte, las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza, serán tratados con prioridad en este mecanismo. Ello sin perjuicios que las personas en cualquier momento pueden seguir su queja antes los Centros Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Policía Nacional del Perú (PNP) o el Ministerio Público.

¹⁷<https://documents1.worldbank.org/curated/en/862351490601664460/pdf/112110-SPANISH-General-Guidelines.pdf>

12.1 Objetivo:

Establecer un sistema de atención de las quejas y reclamos de los trabajadores de manera transparente y oportuna.

12.2 Definiciones:

- **Queja:** expresa malestar o descontento respecto a las actividades o afectación de sus derechos, generalmente su resolución se podría dar en el corto plazo.
- **Reclamo:** es aquella manifestación que se realiza a La Contratista o Subcontratista mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a las actividades e impactos o riesgos directos a sus condiciones laborales, de salud, seguridad en el trabajo.
- **Consulta:** es la búsqueda de información relacionada a las diversas actividades de la ejecución de la obra para conocer un aspecto específico o general de este o para aclarar una duda.
- **Sugerencia:** propuesta de un individuo en la cual se transmite una idea u observación con la que se pretende mejorar aspectos relacionados a la ejecución de la obra.

12.3 Procedimientos y Canales del MAQR a cargo de la Unidad Implementadora del Proyecto 911

Todo consultor de la UIP puede presentar su queja, reclamo al MAQR del Proyecto 911 de forma escrita, verbal o anónima.

El monitoreo del MAQR Trabajadores está a cargo de la Especialista de Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales, a través de la revisión de los canales dispuestos estén activos, de registrar el caso, coordinar con la Coordinación General sobre la naturaleza de la queja y especialidades de la UIP de corresponder, derivar a la DIOP y otras áreas competentes según naturaleza del caso, informar al consultor (a) sobre la procedencia de atención de su queja, dar seguimiento sobre las medidas correctivas y registrar el cierre del caso.

12.3.1 Medios o canales para el MAQR

- 1) Vía telefónica: (01) 488 0940 - Anexo 7015
- 2) Vía correo electrónico: pronatel_rt911@pronatel.gob.pe
- 3) Vía Google forms: <https://forms.gle/JU2sZP6Nv1xiD1RQ7>

12.3.2 Lineamientos

Para la implementación del MAQR es necesario seguir los siguientes lineamientos:

- La implementación y monitoreo del MAQR está a cargo de la Especialista de Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales y debe orientar sobre el uso del MAQR y los canales dispuestos.
- Es de interés que las quejas y reclamos presentados se solucionen de manera oportuna y apropiada en coordinación con las áreas competentes del PRONATEL.
- Todo consultor tiene derecho a emitir su queja, reclamo y/o consulta y a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria por parte la Especialista de Monitoreo y

Ejecución de Aspectos Sociales.

- Se coordinará con la UIP y PRONATEL según la complejidad del caso para garantizar la confidencialidad de las quejas y reclamos emitidos por los consultores.
- De tomar conocimiento la UIP de las quejas y reclamos de trabajadores contratados, serán remitidos a La Contratista, según complejidad por correo u oficio para su debida atención. Por lo cual, La Supervisión realizará La Supervisión de la atención de la queja y el respectivo reporte, y la UIP realiza el seguimiento la atención del caso.

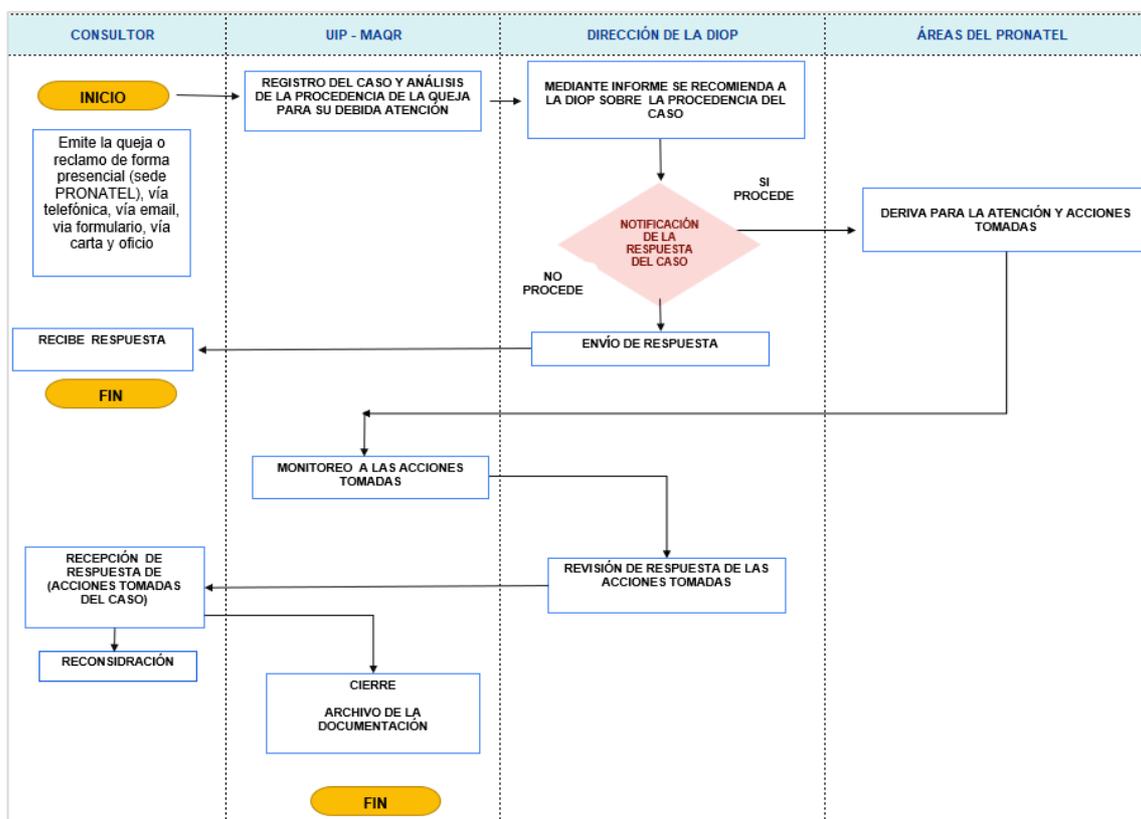
12.3.3 Procedimiento para el MAQR de Trabajadores para la UIP

- El (la) consultor (a) formulará la queja, reclamo, consulta o sugerencia a través de los canales establecidos en el numeral 12.3.1, también podría realizarse de forma verbal, por lo cual se guardará la debida confidencialidad.
- Independientemente de la forma de recepción del caso (verbal, escrita, virtual o presencial) se procederá el registro en la Matriz de registro de recepción y atención del MAQR para la Unidad Implementadora del Proyecto 911.
- De acuerdo al caso presentado, la Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales procederá a revisar, recabar información para el respectivo análisis y coordinar con la Coordinación General. De acuerdo al caso presentado, se realizarán las siguientes acciones:
 1. De ser una consulta o sugerencia se resuelve ipso facto
Plazo aproximado: 7 días hábiles, se podría ampliar según complejidad
 2. De ser un caso no procedente se informa al consultor (a) sobre la improcedencia mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso.
Plazo aproximado: 15 días hábiles, se podría ampliar según complejidad
 3. De ser un caso procedente, se informa al consultor (a) sobre la procedencia mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso
Plazo aproximado: 15 días hábiles, se podría ampliar según complejidad.
- El consultor tendrá 03 días hábiles para confirmar la recepción de la respuesta sobre la reconsideración sobre la respuesta de su caso:
 1. En caso la persona que formuló la queja o reclamo se encuentra de acuerdo con la decisión, se implementará las acciones correspondientes. Se realizará un informe desde la UIP recomendando a la DIOP del PRONATEL las derivaciones a las áreas que correspondan del PRONATEL u otras.
 2. En caso la persona que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la negociación, podrá solicitar una reconsideración a la DIOP del PRONATEL; sin embargo, si ante la respuesta el consultor está inconforme puede dirigirse a otras entidades¹⁸.
- Desde la UIP se dará seguimiento a la atención, medidas correctivas y cierre del caso, resguardando la evidencia obtenida.

¹⁸ De acuerdo a la naturaleza de la queja el/la consultor/a podría recurrir a la SUNAFIL u otra entidad pública.

- Este mecanismo también permitirá recibir quejas sobre potencial hostigamiento y acoso sexual, las cuales una vez recibidas podrán ser derivadas a la DIOP y la Oficina de Administración para las medidas correctivas en cumplimiento del contrato, tomando las previsiones necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los afectados. En ese sentido, para la atención de este tipo de casos, revisar el Protocolo de Atención de Quejas frente a la Violencia de Género (VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx) (Anexo N°12).

Flujograma N°1: Atención de quejas y reclamos (UIP)



12.4 Procedimientos y Canales del MAQR a cargo de La Contratista de la ejecución de la construcción del edificio

Los procedimientos indicados sobre el MAQR para Trabajadores no solo son de cumplimiento exclusivo de la Unidad Implementadora del Proyecto 911, sino que también se harán extensivos a las empresas contratistas (ejecutora de obra), subcontratistas y proveedores; y, por tanto, su uso y conocimiento es obligatorio

En esa línea, todo trabajador/a de La Contratista, subcontratista o proveedor, independientemente de cualquiera sea la modalidad de contrato puede presentar su queja, reclamo, consulta y/o sugerencia. En ese sentido, el MAQR para Trabajadores también debe ser implementado por La Contratista, a través del Área de Recursos Humanos, Administración o el que haga sus veces en coordinación con el (la) Especialista Social.

12.4.1 Medios o canales para el MAQR

La Contratista pondrá los siguientes medios o canales para la atención de quejas y reclamos:

- 4) Vía presencial; La Contratista dispondrá de un ambiente privado para recepcionar las quejas, reclamos y/o sugerencias de los y las trabajadores.
- 5) Vía telefónica; La Contratista pondrá a disposición un número telefónico en horarios de oficina para que los y las trabajadoras puedan interponer sus quejas y reclamos.
- 6) Vía correo electrónico; La Contratista pondrá a disposición de los y las trabajadores un correo electrónico para que los y las trabajadoras puedan interponer sus quejas y reclamos.
- 7) Vía Google forms: Proporcionado por la UIP, que podrá ajustarse en coordinación con La Contratista y La Supervisión, y el visto de la UIP. La base de respuestas tendrá acceso La Supervisión (Social) y la UIP (Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales).

Además, La Contratista hará de conocimiento de los trabajadores los canales dispuestos por PRONATEL:

Canales
Teléfono: (01) 488 0940 - Anexo 7015 Horario de atención: De 8:30 a.m. a 5:30 p.m
Correo electrónico: pronatel_rt911@pronatel.gob.pe

12.4.2 Lineamientos

Para la implementación del MAQR es necesario seguir los siguientes lineamientos:

- El personal a cargo del MAQR (Especialista Social) estará debidamente capacitado/a por la UIP, para poder orientar a los trabajadores contratados con respecto al uso del MAQR para Trabajadores.
- Será responsabilidad de La Contratista difundir a través de material informativo, y otros de la implementación del MAQR para Trabajadores, tomando en cuenta las medidas solicitadas para el Plan de Gestión Social y Comunicacional (PGAS- C en el ASS&PGAS).
- El (la) Especialista social de La Contratista, será la o el responsable de la implementación del MAQR. Por lo cual deberá registrar el caso, coordinar con RRHH, Administración o el que haga sus veces, derivar a otras áreas competentes según naturaleza del caso, informar al trabajador (a) sobre la admisión de su queja, dar seguimiento sobre las medidas correctivas o solución y registrar el cierre del caso.
- Es de interés que las quejas y reclamos presentados se solucionen de manera oportuna y apropiada, por ello, se establecerán tiempos prudentes para las respuestas y de acuerdo al flujograma.
- Todo trabajador/a tiene derecho a emitir su queja, reclamo y/o consulta y a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- La/el Especialista Social coordinará con las áreas de Administración, Área de Recursos Humanos o las que haga sus veces de La Contratista para la atención de la queja o reclamo de los trabajadores de la obra, garantizando la confidencialidad de las quejas y

reclamos recibidos.

- La Contratista, a través del o la especialista social deberá recepcionar y atender las quejas y reclamos derivadas por el PRONATEL que serán trasladados, según la complejidad del caso, mediante oficio o correo electrónico.
- La Supervisión supervisa la adecuada implementación y uso del MAQR de los trabajadores, así como las medidas establecidas en el ASS&PGAS. Además de informar a la UIP del PRONATEL sobre La Supervisión de la atención de los casos y de los incumplimientos identificados.

12.4.3 Procedimiento para el MAQR para Trabajadores

- El/la trabajador (a) formulará la queja, reclamo, consulta o sugerencia a través de los medios establecidos (virtual o presencial) dirigido a La Contratista.
- Todos los casos independientemente del canal de recepción, deberán ser registrados en la Matriz de Recepción y Atención del MAQR para Trabajadores. Además de resguardar la evidencia correspondiente de cada caso. (Anexo N°13)
- De acuerdo al caso presentado, la Especialista Social procederá a revisar, recabar información para el respectivo análisis y coordinar con el Área de Recursos Humanos, Administración o el que haga sus veces. De acuerdo al caso presentado, se realizarán las siguientes acciones en relación a la admisión o no admisión del caso:
 4. De ser una consulta o sugerencia se resuelve ipso facto
Plazo aproximado: 7 días hábiles, se podría ampliar según complejidad
 5. De ser un caso no admitido se informa al trabajador sobre la no admisión mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso.
Plazo aproximado: 15 días hábiles, se podría ampliar según complejidad
 6. De ser un caso admitido, se informa al consultor (a) sobre la admisión mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso
Plazo aproximado: 15 días hábiles, se podría ampliar según complejidad.
- La Contratista a través del área de RRHH, Administración o el que haga sus veces brindará respuesta en coordinación con el (la) especialista social, la cual podría encontrarse de acuerdo o no con los motivos alegados. En caso el/la trabajador que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la respuesta emitida por La Contratista, podría presentar una apelación. Esta acción debe ser bajo conocimiento de La Supervisión y verificar si está incurriendo a algún incumplimiento del PGL y la normatividad laboral vigente.
- Cabe precisar que, el trabajador, de acuerdo a la naturaleza de su queja o reclamo, en cualquier momento podrá seguir por la vía administrativa o judicial.
- La apelación será motivo de reevaluación de la primera decisión de RRHH, la cual emitirá nuevamente una opinión de la queja o reclamo.
- En caso el (la) trabajador (a) que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la última decisión, se cerrará el procedimiento sin algún acuerdo. Podrá seguir el

procedimiento vía administrativa de acuerdo a la naturaleza de la queja o reclamo (como en SUNAFIL o instancias correspondientes).

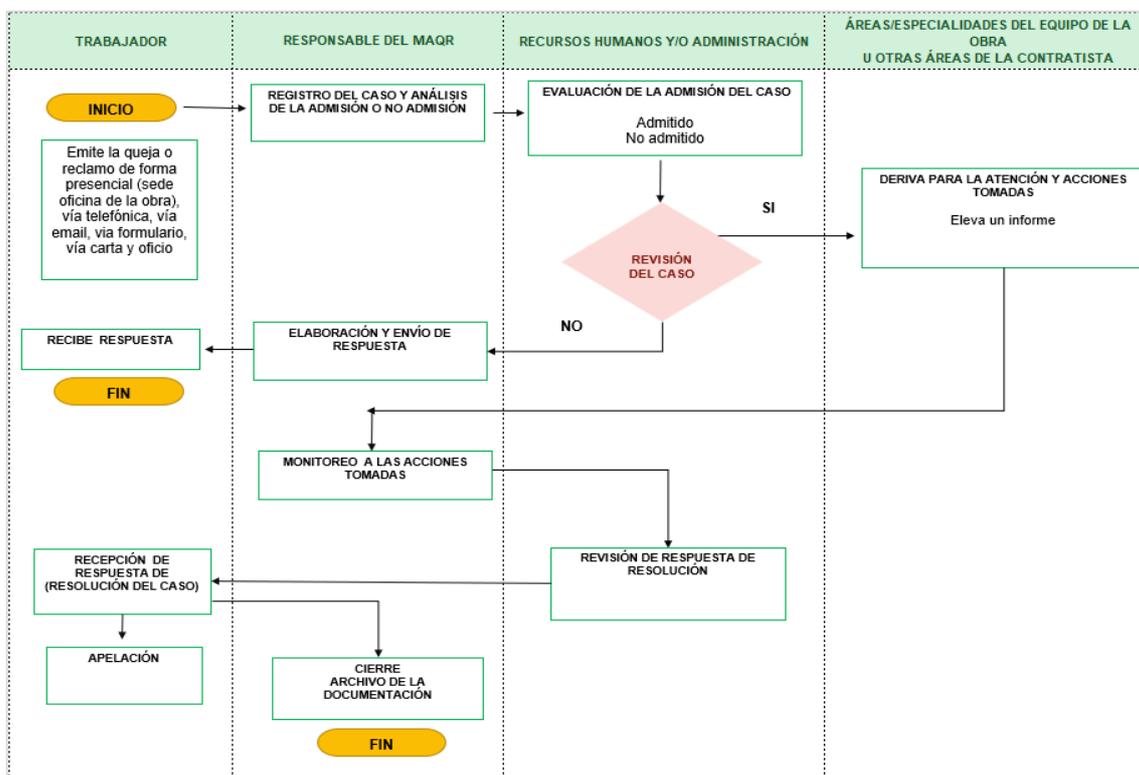
- En caso el (la) trabajador (a) que formuló la queja o reclamo se encuentra de acuerdo con la decisión de La Contratista, se implementará lo acordado luego de la negociación correspondiente para poder cerrar el procedimiento.

Este mecanismo también permitirá recibir quejas sobre potencial hostigamiento y acoso sexual, las cuales una vez recibidas podrán ser derivadas a la instancia correspondiente, tomando las previsiones necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los afectados. Ver el Protocolo de Atención de Quejas frente a la Violencia de Género (VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx) (Anexo N°12)

Para el Proyecto 911 es importante que el procedimiento de atención de quejas y reclamos contribuya a la atención oportuna hacia los trabajadores en relación a sus condiciones laborales, salud y seguridad en el trabajo durante la construcción del edificio (de inicio a fin).

En ese sentido, a continuación, se presenta el flujograma propuesto para el mecanismo de quejas y reclamos de Trabajadores de La Contratista, que cabe precisar podría tener ajustes en caso que existan procesos de La Contratista, lo cual debe ser de conocimiento y verificación en primera instancia por La Supervisión y luego de la UIP, antes de ser difundido a los trabajadores de acuerdo a las medidas establecidas en el ASS&PGAS y el presente documento.

Flujograma N°2: Atención de quejas y reclamos (Contratista)



Fuente: Elaboración propia – PRONATEL

Por su parte, todo trabajador o trabajadora puede hacer una denuncia ante las autoridades competentes. En la siguiente tabla se presenta a las autoridades según sus funciones para recibir denuncias especializadas:

Tabla N°4 Autoridades competentes para recibir denuncias

N°	Instituciones	Funciones
1	La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL,	Organismo técnico, que además de fiscalizar el cumplimiento de las normas laborales, y las de seguridad y salud ocupacional, también pone a disposición de los trabajadores el “Servicio de Atención de Denuncias Laborales. Ver descripción detallada más adelante
2	Los Centros 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
3	La Policía Nacional del Perú (PNP)	A través de las comisarías intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.
4	Ministerio Público	Mediante los fiscales investigan de oficio o luego de una denuncia los presuntos delitos.
5	Poder Judicial	A través de los Juzgados Laborales, tramita las demandas presentadas por los trabajadores.
6	Los Centros de Conciliación	La Conciliación Administrativa como una instancia alternativa para la solución de controversias que les permite obtener resultados en el menor plazo.

Fuente: Elaboración propia – PRONATEL

A continuación, se detalla el procedimiento que un trabajador o trabajadora podría realizar ante la SUNAFIL o ante el CEM:

Procedimiento ante SUNAFIL

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), como organismo técnico especializado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es responsable de supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico socio laboral y el de seguridad y salud en el trabajo. A través de la versión 4 de la Directiva N°002-2017-SUNAFIL-INII, SUNAFIL ha implementado el “Servicio de Atención de Denuncias Laborales”¹⁹, que acoge y da trámite a las denuncias que se formulen por vulneración de las normas en materia socio laboral, seguridad y salud en el trabajo, derechos fundamentales y seguridad social.

SUNAFIL tiene a disposición de los trabajadores dos mecanismos “gratuitos” para realizar denuncias laborales, las que pueden ser:

1. Presencial, a través de la mesa de partes de cualquier oficina de la Intendencia Regional; o
2. Virtual²⁰, a través de la página web de la Autoridad Inspectiva de Trabajo, al link: <http://aplicativosweb2.sunafil.gob.pe/si.denunciasVirtuales/inicio>.

¹⁹ Versión 4 de la Directiva N°002-2017-SUNAFIL-INII, “Servicio de Atención de Denuncias Laborales”, aprobada por Resolución de Superintendencia N°204-2020-SUNAFIL

²⁰ Directiva N°003-2015-SUNAFIL-INPA, aprobada por Resolución de Superintendencia N°209-2015-SUNAFIL



Durante el procedimiento SUNAFIL brinda el servicio de i) orientación al denunciante, ii) recepción de la denuncia, iii) calificación de la denuncia, iv) gestión de cumplimiento comunica el reclamo al empleador, v) orden de inspección y vi) comunicación de los resultados. Este servicio otorga a los trabajadores el derecho a ser informado y conocer en todo momento el estado o etapa en que se encuentra su denuncia; así como a solicitar copias de toda la documentación que se haya generado a razón de su expediente.

En beneficio de los trabajadores, SUNAFIL ha habilitado a favor de los denunciantes el aplicativo informático denominado: “CONSULTA TU TRÁMITE”²¹ al que estos pueden acceder a fin de realizar el seguimiento administrativo que les concierne desde el lugar donde se encuentren. Del mismo modo, la línea gratuita de SUNAFIL 0800-16872, se encuentra al servicio de los trabajadores a nivel nacional, mediante la cual brinda orientación sobre la normativa laboral y los procedimientos de inspección del trabajo; en el horario de atención de lunes a viernes de 8.30 a.m. a 4.30 p.m.

Las inspecciones que realiza SUNAFIL abarcan la verificación de situaciones de alto riesgo y peligro para niños y adolescentes sometidos a trabajo forzoso, y las denuncias se efectúan de forma anónima vía el aplicativo “SOS Alerta contra el Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso”, el cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://aplicativosweb7.sunafil.gob.pe/si.alerta/>

Procedimiento ante el Centro de Emergencia de la Mujer

Los Centros Emergencia Mujer-CEM del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, brindan servicios especializados y gratuitos de atención integral para las víctimas de violencia contra la mujer, que incluye orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica, y asistencia social. Asimismo, se realizan actividades de prevención a través de capacitaciones, campañas comunicacionales, formación de agentes comunitarios y movilización de organizaciones.

En el ámbito de la prevención y promoción, los CEM se dirigen a toda la población y están ubicados principalmente en comisarías.

La población objetivo de los Centros Emergencia Mujer, son las personas afectadas por violencia familiar y sexual, sin importar su condición social, edad o sexo. La población más vulnerable al maltrato, que acude a estos servicios, lo constituyen niños, niñas adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

A continuación, se proporciona información general ante una denuncia.

- **Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

Jirón Camaná N°616, Lima Cercado, Lima

Central Telefónica 626-1600

Página web institucional:

<https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php>

- **Centros Emergencia Mujer - CEM**

Dirección: Jr. Camaná N°616 Lima

Teléfono: 626-1600 Anexo 1005 - 1006

²¹ <http://aplicativosweb2.sunafil.gob.pe/si.consultaWebSIIT/inicio>



ANEXO 1 - DEFINICIONES

Acoso sexual: cualquier persona que, de forma reiterada, continua o habitual, y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con otra persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana²².

Agresión sexual: actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de una manera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y (b) no necesariamente implica la penetración.

Contratista: la empresa que celebra un contrato con la entidad prestataria.

Subcontratista: Los subcontratistas son contratados por La Contratista para ejecutar ítems específicos en un proyecto.

Discriminación: toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos –como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social– y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas²³ pertenecientes al Proyecto.

Funciones centrales de un Proyecto: constituyen los procesos de producción o servicios esenciales para una actividad específica sin la cual el Proyecto no puede continuar.

Género: se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas²⁴.

Identidad de Género: es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida)²⁵.

²² El acoso sexual se encuentra tipificado como delito en el artículo 151-A del Código Penal peruano.

²³ Según el caso Gonzales Lluy y otros Vs. Ecuador ante Corte IDH. Sentencia del 1 de septiembre de 2015. Cabe precisar que también debe considerarse como motivo prohibido a la orientación sexual.

²⁴ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N°24 del 24 de noviembre del 2017, la cual es vinculante para el estado peruano. Asimismo, esta definición se encuentra acorde a lo establecido por el Banco Mundial en el Good Practice Note. Non-Discrimination: Sexual Orientation and Gender Identity (SOGI).

²⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N°24 del 24 de noviembre del 2017. Asimismo, esta definición se encuentra acorde al Good Practice Note. Non-Discrimination: Sexual Orientation and Gender Identity (SOGI) del Banco Mundial.



Prestatario: es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para un Proyecto de inversión.

Proveedor primario: aquellas personas que, en forma continua, proveen directamente bienes o materiales esenciales para las funciones centrales del Proyecto.

Sexo: se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer²⁶.

Terceros: pueden incluir contratistas, subcontratistas, corredores, agentes o intermediarios.

Trabajador directo: aquel con quien el Unidad Ejecutora tiene una relación laboral contractual directa, en la que el Unidad Ejecutora ejerce un control específico sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador del Proyecto. El trabajador es empleado o contratado por el Unidad Ejecutora, recibe su pago de manera directa de este y está sujeto a su control e instrucciones diarias.

Trabajador contratado: es el empleado por un tercero para realizar un trabajo o prestar servicios relacionados con las funciones centrales del Proyecto; en este caso, el tercero ejerce el control sobre el trabajo, las condiciones laborales y el tratamiento del trabajador del Proyecto.

Trabajo forzoso: todo trabajo que se realiza de manera involuntaria y bajo amenaza de una pena cualquiera. Es decir, se refiere a situaciones en las cuales personas están forzadas a trabajar mediante el uso de violencia o intimidación, o por medios más sutiles como una deuda manipulada, retención de documentos de identidad o amenazas de denuncia a las autoridades de inmigración²⁷.

Trabajo infantil: será todo aquel trabajo realizado por un niño que no tenga la edad mínima establecida en el EAS2, por lo que no podrá ser empleado ni contratado en conexión con el proyecto. En los procedimientos de gestión de la mano de obra se especificará la edad mínima para el empleo o la contratación en el proyecto, la cual será de 14 años a menos que las leyes nacionales estipulen una edad superior.

²⁶ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N°24 del 24 de noviembre del 2017.

²⁷ Definición del artículo 1 del Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930, de la OIT.



ANEXO 2 - REQUERIMIENTO DEL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL 2 (EAS 2) Y LA NORMATIVA LABORAL PERUANA

El Estándar Ambiental y Social 2 (EAS2) del Banco Mundial sobre el trabajo y condiciones laborales aplica a todos los proyectos financiados por el Banco Mundial y tiene por objetivo la promoción y protección de la seguridad y la salud, el trato justo, la no discriminación e igualdad de oportunidades de los trabajadores del Proyecto, especialmente de los más vulnerables.

Este EAS reconoce la importancia de la creación de empleos y la generación de ingresos en aras de reducir la pobreza y fomentar el crecimiento económico inclusivo. Asimismo, busca impedir el uso de todas las formas de trabajo forzado y trabajo infantil. Por otro lado, apoya los principios de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores del Proyecto de conformidad con las leyes nacionales. Y, finalmente, brinda a los trabajadores del Proyecto medios accesibles para plantear inquietudes sobre el trabajo y condiciones laborales.

En líneas generales, la normatividad peruana actual aborda la mayoría de los requerimientos considerados en este estándar.

A continuación, se detalla los requerimientos del EAS2 y la normativa laboral peruana; que además de las planteadas en los siguientes anexos, debe considerarse la normatividad laboral vigente y sus actualizaciones.



NORMATIVIDAD NACIONAL CORRESPONDIENTE AL EAS2

EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
Términos y condiciones laborales	Trabajadores recibirán información y documentación, en la que se establecerán sus derechos según las leyes laborales nacionales, incluidos los derechos relacionados con las horas de trabajo, los salarios, las horas extra, la remuneración y los beneficios (párr. 10).	Art. 49 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo	Obligaciones del empleador en materia de seguridad y salud en el empleo	X	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda aspectos sobre información a entregar al inicio de la relación laboral de acuerdo al EAS2.
		Art. 23 del Decreto Supremo N°019-2006-TR, Reglamento de la Ley de Inspección Laboral	Será infracción leve no brindar los documentos sobre condición de empleo			
	Trabajadores recibirán su pago en forma regular (párr. 11).	Art. 24 de la Constitución Política del Perú	Derecho a una remuneración equitativa	Convenio N°100 sobre igualdad de remuneración de la OIT	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda aspectos sobre remuneración del EAS2
		Art. 24 de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público	Remuneración de los servidores públicos			
		Art. 39 del Decreto Legislativo 728, Ley de Competitividad y Productividad Laboral	Remuneración del régimen laboral privado			
		Art. 31, Ley N°30057, Ley del Servicio Civil	Remuneración del servicio civil			



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
Tema	Principales requisitos	Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
		Art. 6 del Decreto Legislativo del régimen especial del Contrato Administrativo de Servicios	Remuneración del régimen CAS			
	Trabajadores tendrán períodos adecuados de descanso por semana, vacaciones anuales y licencia por enfermedad, maternidad o familia, según lo exijan las leyes nacionales y procedimientos de manejo de la mano de obra (párr. 11).	Art. 25 de la Constitución Política del Perú	Jornada ordinaria de trabajo	Convenio N°183 sobre la protección de la maternidad	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda condiciones laborales sobre descansos del EAS2.
		Art. 6 del Decreto Legislativo N°1057 que regula el régimen especial del Contrato Administrativo de Servicio (CAS)	Jornada máxima del régimen CAS			
		Art. 35 de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil	Jornada del servidor civil			
		Decreto Legislativo N°854, Ley de la Jornada de Trabajo, Horario Y Trabajo en Sobretiempo	Jornada del régimen laboral privado			
	Cuando las leyes nacionales y los procedimientos de manejo de la mano de obra lo exijan, los trabajadores del	Art. 27 de la Constitución Política del Perú	No hay despido sin causa justa	Convención Americana sobre Derechos Humanos	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	Normativa nacional aborda aspectos sobre



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
	proyecto recibirán oportunamente una notificación del cese del empleo y detalles de los pagos por cesantía (párr. 12).	Decreto Legislativo 728, Ley de Competitividad y Productividad Laboral	Causas justas para el despido en el régimen privado	en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convenio N°158 de la OIT	Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	el cese laboral del EAS2.
		Art. 10 del Decreto Legislativo N°1057 que regula el régimen especial del Contrato Administrativo de Servicio (CAS)	Motivos de destitución del régimen CAS			
		Art. 49 de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil	Causales de término del servicio civil			
No discriminación e igualdad de oportunidades	La contratación de los trabajadores se basará en el principio de igualdad de oportunidades y trato justo, y no habrá discriminación en ninguno de los aspectos de la relación laboral, como la búsqueda y la contratación, la remuneración (incluidos los salarios y beneficios), las condiciones de trabajo y los términos del empleo, el acceso a capacitación, la asignación de empleos, la promoción, la finalización del	Art. 26 de la Constitución Política del Perú	Igualdad de oportunidades sin discriminación	Convención Americana de Derechos Humanos Opinión Consultiva N°24 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos Convenio N°111 sobre la discriminación, empleo y ocupación	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda aspectos de igualdad y no discriminación del EAS2.
		Decreto Supremo N°002-98-TR	Dictan normas reglamentarias de la Ley N°26772, sobre prohibición de discriminación en las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa			



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
	empleo o la jubilación, o las prácticas disciplinarias (párr. 13).	Ley N°28983	Garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, dignidad, libre desarrollo, bienestar y autonomía, impidiendo la discriminación en todas las esferas de su vida, pública y privada			
		Ley N°30709	Se prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres, mediante la determinación de categorías, funciones y remuneraciones que permitan la ejecución del principio de igual remuneración por igual trabajo.			
		Ley N°26772	Disponen que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato			
Sindicatos	En los países en los que las leyes nacionales reconocen los derechos de los trabajadores a formar organizaciones, unirse a las organizaciones de su elección y a negociar en forma colectiva sin interferencias, el proyecto se	Art. 28 de la Constitución Política del Perú	Derechos colectivos del trabajador	Convenios N°s 87, 98 y 151 de la OIT	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda aspectos sobre sindicatos del EAS2.



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
	ejecutará de conformidad con dichas leyes nacionales (párr. 16).					
Trabajo forzado	No se usará el trabajo forzado (párr. 20).	Artículos 128-129, 153 y 168 del Código Penal	Delito sobre trabajo forzado	Convenio sobre el trabajo forzoso de la OIT	Ministerio Público, Policía Nacional del Perú	Normativa nacional aborda aspectos sobre trabajo forzado del EAS2.
Salud y Seguridad Ocupacional (SST)	Todas las partes que contraten trabajadores desarrollarán e implementarán procedimientos para mantener un ambiente de trabajo seguro, lo que abarca verificar que los lugares de trabajo, la maquinaria, los equipos y los procesos bajo su control sean seguros y no presenten riesgos para la salud, con inclusión del uso de medidas apropiadas relativas a los agentes y sustancias químicas, físicas y biológicas (párr. 26). Se ofrecerá a los trabajadores del	Decreto Legislativo 728, Ley de Competitividad y Productividad Laboral	Medidas para el régimen laboral privado	Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	Normativa nacional aborda aspectos sobre salud y seguridad ocupacional del EAS2.
		Decreto Supremo N°005-2013-TR	Creación del Registro Nacional de Obras de Construcción Civil			



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
	proyecto instalaciones adecuadas para las circunstancias de su trabajo, lo que incluye el acceso a comedores, lugares de higiene y áreas apropiadas para descansar (párr. 28).	Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El marco normativo actual advierte un conjunto de medidas preventivas en prevención de la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores. Los derechos a la salud de los trabajadores están cubiertos por la normativa respectiva, que garantiza la salud en el trabajo y su atención en caso necesario			
Mecanismo de atención de quejas y reclamos	Se establecerán procesos en el lugar de trabajo para que los trabajadores informen sobre situaciones laborales que consideren poco seguras o saludables, y para que puedan retirarse de una situación de trabajo que consideren, con justificación razonable, que presenta un peligro inminente o grave para su vida o su salud (párr. 27).	Directiva N°003-2015 SUNAFIL/INPA	Sistema de atención de quejas y reclamos relacionados con la actividad laboral con carácter confidencial y virtual, con determinados requisitos que debe cumplir el denunciante, ello permitirá a intervención de dicho organismo fiscalizador		Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Normativa nacional aborda aspectos sobre mecanismos de atención de quejas y reclamos del EAS2.
		Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor	INDECOPI establece la obligatoriedad de tener un Libro de Reclamaciones en cada establecimiento, incluidas las obras de construcción civil			



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
Trabajo comunitario	Los proyectos pueden involucrar el uso de trabajadores comunitarios en diversas circunstancias, como cuando la mano de obra es aportada por la comunidad como contribución al proyecto o cuando los proyectos se diseñan y llevan a cabo con el fin de fomentar el desarrollo impulsado por la comunidad, y brindar una red de protección social o asistencia específica en situaciones frágiles y afectadas por conflictos (párr. 34).	Ley N°28238, Ley General del Voluntariado	La norma más próxima al trabajador comunitario es esta ley, en la que precisa que este trabajo será de forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales.		Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	De acuerdo a la normativa peruana, no se debe dar pagos monetarios a los voluntarios, y así, evitar contingencias sobre una desnaturalización laboral.
Trabajo infantil	El Prestatario evaluará si existen riesgos de trabajo infantil o forzado (párr. 37).	Art. 22 de la Ley N°27337, Código de los Niños y Adolescentes	El Estado reconoce el derecho de los adolescentes a trabajar, con las restricciones, siempre y cuando no exista explotación económica y la actividad laboral no represente riesgo, afecte la educación, la salud o sea nocivo para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.	Convenios N°s 29, 138 y 182 de la OIT	Ministerio Público, Policía Nacional del Perú	No se permitirá el trabajo de menores de 14 años para proyectos del Banco Mundial, pues prevalece el EAS2.
		Art. 23 de la Constitución del Perú	Prohibición de trabajo infantil			
		Art. 25.7 del Decreto Supremo N°019-2006-TR, Reglamento de la Ley de Inspección en el trabajo	Infracción muy grave		Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	



EAS 2		Ordenamiento Jurídico			Institución fiscalizadora	Observación
		Normativa	Descripción General	Normativa internacional vinculante		
Tema	Principales requisitos					
		Art. 182 del Código Penal	Delito de trata de persona		Ministerio Público, Policía Nacional del Perú	
	Se especificará la edad mínima para el empleo o la contratación que será 14 años, a menos que las leyes nacionales estipulen una edad superior (párr. 17).	Art. 51 de la Ley N°27337, Código de los Niños y Adolescentes	Para el caso de las demás modalidades de trabajo la edad mínima es de catorce años. Por excepción se concederá autorización a partir de los doce años, siempre que las labores a realizar no perjudiquen su salud o desarrollo, ni interfieran o limiten su asistencia a los centros educativos y permitan su participación en programas de orientación o formación profesional.	Convenio N°138 de la OIT	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo	



ANEXO 3 - NORMAS PERUANAS E INTERNACIONALES SOBRE LAS CONDICIONES Y LOS BENEFICIOS LABORALES

No.	Tema	Norma	Observaciones
1	Modalidades de contratación	Decreto Supremo N°003-97-TR	T.U.O.* del Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral
		Decreto Supremo N°001-96-TR	Reglamento de Ley de Fomento al Empleo
		Decreto Legislativo N°276	Carrera Administrativa
		Decreto Legislativo N°1057 y sus modificatorias	Contratación Administrativa de Servicios – CAS
2	Jornada de Trabajo, Horario, Sobre Tiempo	Decreto Supremo N°007-2002-TR	T.U.O. del Decreto Legislativo 854 Ley de Jornada de Trabajo, horario y trabajo en sobre Tiempo
		Decreto Supremo N°008-2002-TR	Reglamento del Decreto Legislativo 854 Ley de Jornada de Trabajo, horario y trabajo en sobre tiempo
		Decreto Legislativo N°004-2006-TR	Disposiciones sobre el registro de control de asistencia y de salida
		Decreto Supremo N°021-2006-TR	Aplicación del Decreto Legislativo N°004-2006-TR en las entidades del sector público sujetas al régimen laboral de la actividad privada
3	Descansos	Decreto Legislativo N°713	Consolidan la legislación sobre descansos remunerados
		Decreto Supremo N°012-92-TR	Reglamento del Decreto Legislativo N°713
4	Salario Mínimo	Decreto Legislativo 650	Ley de Compensación por Tiempo de Servicios - 15 Disposición Transitoria
		Resolución Ministerial 091-92-TR	Sustituye concepto por Remuneración Mínima Vital
		Decreto Supremo N°003-2022-TR	Decreto Supremo que incrementa la remuneración mínima vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada
5	Asignación Familiar	Ley N°31600	Ley que modifica la Ley 25129, Ley que dispone que los trabajadores de la actividad privada cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva, percibirán el equivalente al 10% del ingreso mínimo legal por todo concepto de asignación familiar
6	Compensación por tiempo de servicios	Decreto Supremo N°001-97-TR	T.U.O. de la Ley de compensación por tiempo de servicios
		Decreto Supremo N°004-97-TR	Reglamento de la Ley de compensación por tiempo de servicios
		Ley N°29352	Ley que establece la libre disponibilidad temporal y posterior intangibilidad de la CTS
7	Gratificaciones	Ley N°27735	Gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad
		Decreto Supremo N°005-2002-TR	Reglamento de la Ley N°27735
		Ley N°29351	Reduce costos laborales a gratificaciones
		Decreto Supremo N°007-2009-TR	Reglamento Ley N°29351
		Ley N°30334	Ley que establece medidas para dinamizar la economía
		Decreto Supremo N°012-2016-TR	Precisiones a la Ley N°30334



No.	Tema	Norma	Observaciones
8	Beneficios por maternidad y paternidad	Ley N°26644	Descanso pre- natal y post-natal de la trabajadora gestante
		Decreto Supremo N°005-2011-TR	Reglamento Ley N°26644
		Ley N°27240	Ley que otorga permiso por lactancia materna
		Ley N°27409	Ley que otorga licencia laboral por Adopción
		Ley N°29409	Licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada
		Decreto Supremo N°014-2010-TR	Reglamento de la Ley N°29409
		Ley N°30012	Licencia por familiares directos con enfermedad grave o terminal o por accidente grave
		Decreto Supremo N°008-2017-TR	Reglamento Ley N°30012
		Ley N°30119	Licencia para la asistencia médica y terapia de rehabilitación de personas con discapacidad
		Decreto Supremo N°013-2017-TR	Reglamento Ley N°30019
		Ley N°29896	Implementación de lactarios promoviendo la lactancia materna
		Ley N°30367	Ley que protege a la madre trabajadora contra el despido arbitrario y prolonga su periodo de descanso
		Decreto Supremo N° 002-2016-TR	Reglamenta la Ley N° 30367
9	Reglamento Interno de Trabajo	Decreto Supremo N°039-91-TR	Reglamento interno de trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores
10	VIH	Resolución Ministerial 376-2008-TR	Medidas nacionales frente al VIH y SIDA en el lugar de trabajo
11	Inspección laboral	Ley N°29981	Ley que crea la SUNAFIL
		Resolución Ministerial 055-2013-TR	Disposiciones Complementarias Decreto Supremo N°012-2012-TR”, Reglamento de Multas
		Decreto Supremo N°002-2017-TR	Directiva General sobre Infracción a la Labor Inspectiva
		Decreto Supremo N°118-2013-TR	Aprueban el Reglamento del Sistema de Inspección del Trabajo
12	Normativa Internacional – OIT	C029 - Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930.	01 febrero 1960, en vigor
		C087 - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948	02 marzo 1960, en vigor
		C098 - Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949	13 marzo 1964, en vigor
		C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951	01 febrero 1960, en vigor
		C105 - Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957	06 diciembre 1960, en vigor
		C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958	10 agosto 1970, en vigor
		C138 - Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), Edad mínima especificada: 14 años.	13 noviembre 2002, en vigor



No.	Tema	Norma	Observaciones
		C182 - Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999	10 enero 2002, en vigor
		C183 – Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000	22 marzo 2015, en vigor
		C019 - Convenio sobre la igualdad de trato (accidentes del trabajo), 1925	08 noviembre 1945, en vigor
13	Banco Mundial	MAS y sus Estándares Ambientales y Sociales (EAS)	Marco Ambientales y Sociales
		EAS 2	Trabajo y Condiciones Laborales
		Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad	Aspectos de salud y seguridad ocupacional

ANEXO 4 - NORMAS PERUANAS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

REQUISITOS DEL EAS2 EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Ordenamiento Jurídico	
	Normativa	Contenido
Identificación de posibles riesgos para los trabajadores del proyecto, en particular, aquellos que pongan en peligro la vida.	Art. 19 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	La participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales es indispensable en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto de lo siguiente: (...) La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos al interior de cada unidad empresarial y en la elaboración del mapa de riesgos.
Implementación de medidas preventivas y de protección, incluida la modificación, sustitución o eliminación de condiciones o sustancias peligrosas.	Art. 41 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	La Supervisión permite: (...) Adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
	Art. 50 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador aplica las siguientes medidas de prevención de los riesgos laborales: a) Gestionar los riesgos, sin excepción, eliminándolos en su origen y aplicando sistemas de control a aquellos que no se puedan eliminar. b) El diseño de los puestos de trabajo, ambientes de trabajo, la selección de equipos y métodos de trabajo, la atenuación del trabajo monótono y repetitivo, todos estos deben estar orientados a garantizar la salud y seguridad del trabajador. c) Eliminar las situaciones y agentes peligrosos en el centro de trabajo o con ocasión del mismo y, si no fuera posible, sustituirlas por otras que entrañen menor peligro. d) Integrar los planes y programas de prevención de riesgos laborales a los nuevos conocimientos de las ciencias, tecnologías, medio ambiente, organización del trabajo y evaluación de desempeño en base a condiciones de trabajo. e) Mantener políticas de protección colectiva e individual.



REQUISITOS DEL EAS2 EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Ordenamiento Jurídico	
	Normativa	Contenido
		f) Capacitar y entrenar anticipada y debidamente a los trabajadores.
	Art. 63 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador establece las medidas y da instrucciones necesarias para que, en caso de un peligro inminente que constituya un riesgo importante o intolerable para la seguridad y salud de los trabajadores, estos puedan interrumpir sus actividades, e incluso, si fuera necesario, abandonar de inmediato el domicilio o lugar físico donde se desarrollan las labores. No se pueden reanudar las labores mientras el riesgo no se haya reducido o controlado.
	Decreto Supremo N°011-2006-VIVIENDA, Norma G.N 50, Seguridad durante Construcción	La presente Norma especifica las consideraciones mínimas indispensables de seguridad a tener en cuenta en las actividades de construcción civil. Asimismo, en los trabajos de montaje y desmontaje, incluido cualquier proceso de demolición, refacción o remodelación.
Capacitación de los trabajadores del proyecto y la elaboración de registros de capacitación.	Art. 27 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador define los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones para que todo trabajador de la organización esté capacitado para asumir deberes y obligaciones relativos a la seguridad y salud, debiendo establecer programas de capacitación y entrenamiento como parte de la jornada laboral, para que se logren y mantengan las competencias establecidas.
	Art. 35 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Para mejorar el conocimiento sobre la seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe: (...) Realizar no menos de cuatro capacitaciones al año en materia de seguridad y salud en el trabajo.
	Art. 74 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Los trabajadores o sus representantes tienen la obligación de revisar los programas de capacitación y entrenamiento, y formular las recomendaciones al empleador con el fin de mejorar la efectividad de los mismos.



REQUISITOS DEL EAS2 EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Ordenamiento Jurídico	
	Normativa	Contenido
Documentación de accidentes ocupacionales, enfermedades e incidentes, y la elaboración de los informes correspondientes.	Art. 28 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador implementa los registros y documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, pudiendo estos ser llevados a través de medios físicos o electrónicos. Estos registros y documentos deben estar actualizados y a disposición de los trabajadores y de la autoridad competente, respetando el derecho a la confidencialidad.
	Art. 87 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Las entidades empleadoras deben contar con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos ocurridos en el centro de labores, debiendo ser exhibido en los procedimientos de inspección ordenados por la autoridad administrativa de trabajo, asimismo se debe mantener archivado el mismo por espacio de diez años posteriores al suceso.
	Art. 88 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	En los procedimientos de inspección ordenados por la autoridad administrativa de trabajo, la empresa debe exhibir el registro que se menciona en el artículo 87, debiendo consignarse los eventos ocurridos en los doce últimos meses y mantenerlo archivado por espacio de cinco años posteriores al suceso. Adjunto a los registros de la empresa, deben mantenerse las copias de las notificaciones de accidentes de trabajo.
Prevención de emergencias y la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.	Art. 24 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador asegura que los trabajadores y sus representantes son consultados, informados y capacitados en todos los aspectos de seguridad y salud en el trabajo relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a situaciones de emergencia.
Reparación de los impactos adversos como lesiones ocupacionales, muertes, incapacidad o enfermedad.	Art. 53 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El incumplimiento del empleador del deber de prevención genera la obligación de pagar las indemnizaciones a las víctimas, o a sus derechohabientes, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. En el caso en que producto de la vía inspectiva se haya comprobado fehacientemente el daño al trabajador, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo determina el pago de la indemnización respectiva.
Todas las partes que contraten trabajadores del proyecto desarrollarán e implementarán procedimientos para establecer y mantener un ambiente de trabajo seguro, lo que abarca verificar que los lugares de trabajo, la maquinaria, los equipos y los procesos bajo su control sean seguros y no presenten riesgos para la salud, con inclusión del uso de medidas apropiadas relativas a los agentes y sustancias químicas, físicas y biológicas.	Art. 57 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo.

REQUISITOS DEL EAS2 EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Ordenamiento Jurídico	
	Normativa	Contenido
Se establecerán procesos en el lugar de trabajo para que los trabajadores del proyecto informen sobre situaciones laborales que consideren poco seguras o saludables, y para que puedan retirarse de una situación de trabajo que consideren, con justificación razonable, que presenta un peligro inminente o grave para su vida o su salud.	Art. 66 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Asimismo, implementa las medidas necesarias para evitar la exposición de las trabajadoras en período de embarazo o lactancia a labores peligrosas, de conformidad a la ley de la materia. Las trabajadoras en estado de gestación tienen derecho a ser transferidas a otro puesto que no implique riesgo para su salud integral, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría.
	Art. 76 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Los trabajadores tienen derecho a ser transferidos en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgo para su seguridad y salud, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría; salvo en el caso de invalidez absoluta permanente
Se ofrecerá a los trabajadores del proyecto instalaciones adecuadas para las circunstancias de su trabajo, lo que incluye el acceso a comedores, lugares de higiene y áreas apropiadas para descansar.	Art. 48 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	El empleador ejerce un firme liderazgo y manifiesta su respaldo a las actividades de su empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo; asimismo, debe estar comprometido a fin de proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable en concordancia con las mejores prácticas y con el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

ANEXO 5 - NORMAS PERUANA ANTE CONTEXTO COVID-19

Tema	Normativa	Descripción General
COVID - 19	Resolución Ministerial N° 022-2024/MINSA Aprueban Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2	La norma aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, conforme al anexo que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial y que se publica en la sede digital del Ministerio de Salud.

ANEXO 6 - NORMATIVA NACIONAL RELACIONADA A RIESGOS LABORALES

N°	Riesgos del Proyecto	Normativa	Detalle	
1	[Discriminación]	1	Constitución Política del Perú	Artículo 2.2
		2	Decreto Supremo N°002-98-TR.	Dictan normas reglamentarias de la Ley N°26772, sobre prohibición de discriminación en las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa
		3	Ley N°26772	Disponen que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato
		4	Opinión Consultiva N°24 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos	No discriminación por orientación sexual
2	[Acoso sexual]	5	Artículo 151-A del Código Penal peruano.	Delito de acoso sexual
		6	Ley N°27942	Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual
		7	Ley N°27942	Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual
		8	Decreto Supremo N°010-2003-TR	Reglamento de la Ley N°27942
		9	Decreto Legislativo N°1014	Incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al Código Penal, y modifica el procedimiento de sanción del hostigamiento Sexual
3	[Desnaturalización del contrato]	10	Artículo 77 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral	Serán considerados contratos laborales de duración indeterminada
4	[Violencia de género]	11	Ley N°30364	Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar
		12	Decreto Supremo N°009-2016-MIMP	Reglamento de la Ley N°30364
		13	Ley N°30403	Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes
		14	Ley N°28983	Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres
		15	Ley N°30068; Ley que incorpora el artículo 108-B al Código Penal y modifica los artículos 107, 46-B y 46-C del Código Penal, y el artículo 46 del Código de Ejecución Penal con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio	Se tipifica el feminicidio
5	[Trabajo forzado]	16	Constitución Política del Perú	Artículo 23
		17	Código penal	Artículos 128-129, 153 y 168
6	[Trabajo infantil]	18	Constitución Política del Perú	Artículos 1, 4, y 23



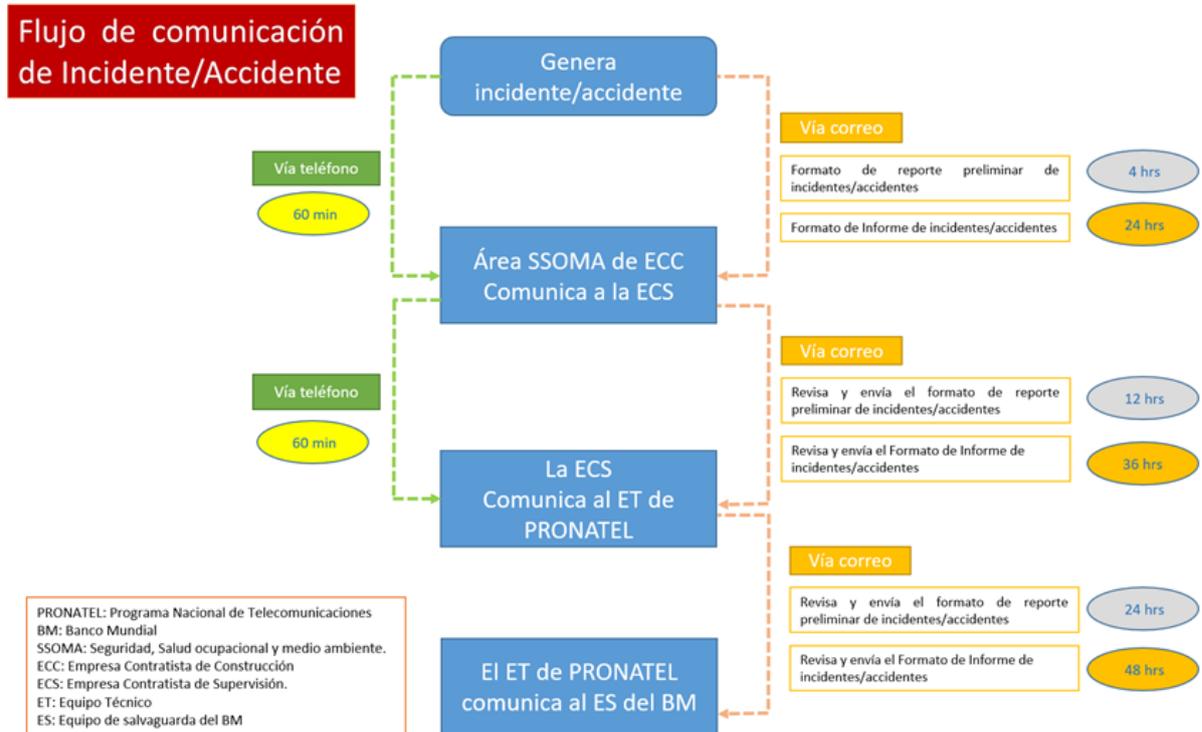
N°	Riesgos del Proyecto	Normativa		Detalle
		19	Código de los Niños y Adolescentes, aprobado por la Ley N° 27337	
		20	Convenio N°138	OIT
		21	Decreto Supremo N° 003-2010- MIMDES	Aprobó la “Relación de Trabajos Peligrosos y Actividades Peligrosas o Nocivas para la Salud Integral y la Moral de las y los Adolescentes”
		22	Ley General de Inspección del Trabajo	Artículos 3.1.e y 4.6
		23	Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo	Artículos 25.7 y 48.1. B
7	[Libertad Sindical]	24	Constitución Política del Perú	Artículo 28
		25	Convenios 87, 98 y 151	OIT
		26	Decreto Supremo N°010-2003-TR	Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo



ANEXO 7 - LISTADO DE RIESGOS LABORALES COMUNES

N°	PUESTO	Caídas distinto nivel	Caídas mismo nivel	Caída de objetos o derrumbes	Golpes	Pisadas sobre objetos	Riesgo electrico	Riesgo de incendio	[indicar otros riesgos]
1	[Gerente de Operaciones]								
2	[Ingeniero Residente]								
3	[Jefe de Proyecto]								
4	[Administrador de Obra]								
5	[Constructor]								
6	[Arquitecto]								
7	[Encargado de obra]								
8	[Jefe de planta]								
9	[indicar otros puestos]								

ANEXO 8 - FLUJO DE COMUNICACIÓN PARA REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES



Fuente: Manual de Operaciones del Proyecto 911



ANEXO 9 - MODELO DE REPORTE PARA MANEJO DE RIESGOS

N°	Riesgo	Infracción Cometida – Detalle	Empresa o institución infractora	Fecha de infracción	Sanción	Medidas correctivas	Seguimiento
1	[Acoso Sexual]						
2	[Discriminación]						
3	[Desnaturalización del contrato]						
4	<i>[Otros: (Colocar según lo identificado en el Proyecto)]</i>						



ANEXO 10 - CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA UNIDAD IMPLEMENTADORA DEL PROYECTO 911

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA UNIDAD IMPLEMENTADORA DEL PROYECTO 911 ²⁸

I. INTRODUCCIÓN

PRONATEL dedicada a promover el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y de lugares de preferente interés social, formulando y evaluando proyectos de inversión en telecomunicaciones y supervisando su correcta ejecución, contribuyendo así a la reducción de la brecha digital, tiene el encargo de ejecutar el Proyecto “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao” (Proyecto 911) que se financia parcialmente con recursos provenientes del Banco Mundial, bajo sus estándares y políticas aprobadas.

El presente documento es diseñado para dar tratamiento a las situaciones de riesgo y a los impactos adversos, relacionados al trabajo y condiciones laborales que se susciten en la implementación del proyecto de inversión. Este código es compatible con los lineamientos específicos de carácter ambiental y social exigidos a las entidades que ejecutan proyectos de inversión respaldados con financiamiento del Banco Mundial.

Este instrumento de gestión laboral cumple con el compromiso de desarrollar los conceptos mínimos orientados a regular el comportamiento exigible a la Unidad Implementadora del Proyecto 911 (en adelante UIP) y consultores externos que participen durante la implementación del proyecto, promoviendo un trato inclusivo, respetuoso e igualitario entre sí, así como su interrelación con las partes interesadas del proyecto.

El lugar de trabajo²⁹ es un ambiente donde el comportamiento inseguro, ofensivo, abusivo o violento no será tolerado y donde todas las personas deben sentirse cómodas planteando problemas o preocupaciones sin temor a represalias.

II. OBJETIVOS

- Establecer y difundir los lineamientos que deben guiar el comportamiento de la UIP y sus consultores durante la implementación del proyecto.

²⁸ El presente código de conducta es una declaración expresa de los valores y lineamientos de conducta que inspira el comportamiento de la Unidad Implementadora del Proyecto 911 y sus consultores.

²⁹ Las oficinas del PRONATEL o trabajo remoto donde se realicen las funciones asignadas.

- Promover los valores y/o principios en el equipo del proyecto que fortalezca un clima laboral estable y convivencia armoniosa.

III. ALCANCES

Este código no exime el cumplimiento obligatorio del [Código de Conducta y Ética del PRONATEL](#) aprobado bajo la RDE N°157-2023-MTC/24. Por lo cual, el presente documento complementa, a lo planteado en el Código del PRONATEL, la identidad y responsabilidades de la Unidad Implementadora del Proyecto (UIP) y sus consultores.

En ese sentido, la UIP y sus consultores se encuentran obligadas (os) a cumplir los lineamientos contenidos en el presente documento, así como la firma y entrega del cargo de recepción.

IV. VALORES Y/O PRINCIPIOS

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Empatía
- Tolerancia
- Respeto
- Cooperación
- Compromiso
- Discreción
- Lealtad
- Libertad
- Democracia

V. DESCRIPCIÓN DE LAS (OS) CONSULTORES DEL PROYECTO

- Unidad Implementadora del Proyecto: Consultores prestan servicios bajo la modalidad de contrato durante la implementación del proyecto de acuerdo al MOP. Así como consultores que prestan servicios requeridos según los componentes del proyecto a cargo de la UIP.

VI. DEFINICIONES

- **Estándares Ambientales y Sociales (EAS)**: Establecen los requisitos que deben cumplir los Prestatarios en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco Mundial

- Partes interesadas: Son las entidades públicas, entidades privadas, sociedad civil, grupos en situación en vulnerabilidad y ciudadanía que puedan tener interés en los beneficios de la futura Central de Emergencias 911. También la población y las entidades que pueden verse afectadas por la construcción del edificio 911.
- Hostigamiento laboral³⁰: Se puede manifestar de dos formas, como hostigamiento horizontal u hostigamiento vertical.
 - a) El hostigamiento vertical es cuando se realizan conductas hostiles del empleador a sus trabajadores.
 - b) El hostigamiento horizontal es cuando se realiza por una o más personas hacia otros colaboradores.
- Hostigamiento sexual³¹: El hostigamiento o acoso sexual se manifiesta a través de mejoras o tratos preferentes a cambio de favores sexuales, amenazas para una conducta no deseada que agravie la dignidad de la persona, uso de términos (escritos o verbales) que resulten humillantes u ofensivos para la (él) trabajador (a) que alteran su salud, integridad y dignidad humana.

VII. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

Todas las personas comprendidas en el numeral V de este Código, contribuyen a generar relaciones laborales positivas a través del trato justo, digno, inclusivo, tolerante e igualitario en el centro trabajo, obra o espacios públicos relacionados al Proyecto 911. Por lo cual, deben cumplirse los siguientes lineamientos:

1. Participar en las inducciones, capacitaciones y reuniones pertinentes que se impartirán en relación con los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial aplicables al Proyecto 911 y otras según planteamiento de la UIP.
2. Desempeñar sus funciones con competencia y diligencia, donde prime el respeto y la tolerancia, y se contribuya a un clima laboral saludable y no ofensivo bajo ninguna forma.
3. Dar cumplimiento a las medidas de seguridad y salud en el trabajo según las disposiciones del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del PRONATEL.
4. Usar una comunicación asertiva sobre las funciones y acciones de cada integrante.
5. No participar en ninguna forma de hostilidad laboral, actos de violencia, falta de respeto o discriminación.

³⁰ Mayor información revisar el Art. 30 del [Decreto Supremo 003-97-TR](#)

³¹ Mayor información revisar la [Ley N°27942 Ley de Prevención y Sanción de hostigamiento sexual](#) y la [Guía práctica para la prevención y sanción de hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público](#).

6. No participar en ninguna forma de acoso sexual, insinuaciones sexuales, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual.
7. No interponer intereses personales de carácter político, económico u otros que interfieran con las contrataciones; así como, distinciones o favores con las cuales puedan existir conflicto de interés.
8. Abstenerse de recibir cualquier tipo de obsequios, por parte de proveedores, firmas consultoras, consultores externos de servicios que genere conflicto de interés o correcta ejecución del objeto de contratación según corresponda.
9. Evitar difundir información difamatoria sobre algún integrante de la UIP.
10. Reportar violaciones a este Código de Conducta a través del MAQR Trabajadores UIP y/u otros canales dispuestos por el PRONATEL (ver acápite VIII).
11. No tomar represalias contra ninguna persona que reporte violaciones a este Código de Conducta.

VIII. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA DE CASOS

Si alguna persona observa un comportamiento que puede representar una violación de este Código de Conducta, debe plantear el asunto lo antes posible. En esa línea, tomar en cuenta los siguientes mecanismos:

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para los Trabajadores de la UIP, de forma verbal o escrita, a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico (pronatel_rt911@pronatel.gob.pe)
- Teléfono: 488 0940 - Anexo 7015
- Formulario: <https://forms.gle/JU2sZP6Nv1xiD1RQ7>

Asimismo, en concordancia al acápite IX Infracciones al [Código de Conducta y Ética del PRONATEL](#) se puede realizar una denuncia, de forma presencial o virtual ante el/la Oficial de Integridad Institucional³² (pronatel_integridad@pronatel.gob.pe) o la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos (mesadepartes@pronatel.gob.pe).

La identidad de la persona se mantendrá en confidencialidad. También se pueden presentar quejas o alegaciones anónimas y se les dará toda la consideración debida y apropiada.

³² Sobre la Coordinación de Integridad Institucional del PRONATEL y sus funciones revisar el acápite 6.1.2 de la [Resolución de Dirección Ejecutiva N°132-2023-MTC/24](#)



No habrá represalias contra ninguna persona que plantee una preocupación sobre cualquier comportamiento prohibido por este Código de Conducta. Tales represalias constituirían una violación de este código.

IX. CONSECUENCIAS DE LA VIOLACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Cualquier violación de este Código de Conducta será evaluada, que podría incluir la terminación del vínculo contractual y posible remisión a autoridades legales según corresponda.

X. PARA EL PERSONAL DEL PROYECTO:

He recibido una copia de este Código de Conducta escrita en un idioma que comprendo. Entiendo que, si tengo alguna pregunta sobre este Código de Conducta, puedo comunicarme con la Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales solicitando orientación.

Nombres y apellidos

Cargo:

DNI N°:

Fecha:

Nombres y apellidos

Coordinador General del Proyecto 911

DNI N°:

Fecha:



ANEXO 11 - CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA CONTRATISTA³³

Normas de Conducta

Normas de Conducta

Somos el Contratista, *[ingrese el nombre del Contratista]*. Hemos firmado un contrato con *[ingrese el nombre del Contratante]* para *[ingrese la descripción de las Obras]*. Estas Obras se llevarán a cabo en *[ingrese el Lugar de las Obras y a otros lugares donde se ejecutarán las Obras]*. Nuestro Contrato requiere que adoptemos medidas para abordar los riesgos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo (ASSS) relacionados con las Obras, incluidos los riesgos de explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual (EAS/Asx)

Estas Normas de Conducta son parte de nuestras medidas para hacer frente a los riesgos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo, relacionados con las Obras. Se comunica, difunde y es de cumplimiento de todo nuestro personal, trabajadores y otros empleados en el lugar de la Obra u otros lugares donde la obra se lleva a cabo; también se aplica al personal de cada subcontratista, proveedor y a cualquier otro personal que nos ayude en la ejecución de la Obra. Todas esas personas se denominan "**Personal del Contratista**" y están sujetas a estas Normas de Conducta.

Estas Normas de Conducta identifican las acciones que el Contratista promoverá y el comportamiento que exigirá a todo el Personal del Contratista.

Lineamientos de Conducta

El CONTRATISTA y/o el Personal del Contratista deberá:

1. Desempeñar sus funciones de manera competente y diligente cumpliendo con estas Normas de Conducta y todas las obligaciones legales y requisitos aplicables en materia de seguridad, salud y medio ambiente, a fin de salvaguardar el bienestar del personal del contratista y de cualquier otra persona, así como proteger el medio ambiente, durante la ejecución de las Obras;
2. Asegurar que las actividades protejan al medio ambiente a través de la reducción de residuos y su adecuada gestión, consumo responsable de recursos naturales y, prevención y/o eliminación de cualquier tipo de riesgo o impacto sobre el ambiente.
3. Proporcionar un ambiente de trabajo saludable y seguro para todo el personal del Contratista, incluyendo:
 - a.- Asegurar que los lugares de trabajo, maquinaria, equipos y procesos bajo el control de cada persona sean seguros y sin riesgos para la salud;
 - b.- Usar el equipo de protección personal requerido;
 - c.- Utilizar medidas apropiadas relacionadas con sustancias y agentes químicos, físicos y biológicos;
 - d.- Seguir los procedimientos operativos de preparación y respuesta a emergencias aplicables.
4. Reportar, registrar y gestionar todos los incidentes y/o accidentes de seguridad, salud y medio ambiente y casos de EAS/ASx;
5. Informar situaciones de trabajo que no son seguras o saludables y, retirarse de una situación laboral que razonablemente presente un peligro inminente y grave para la vida o salud del personal del Contratista;
6. Prohibir la adquisición o consumo de drogas y bebidas alcohólicas dentro del ámbito de trabajo, así como portar armas de cualquier tipo;
7. Tratar a otras personas con respeto, y no discriminar a grupos específicos como mujeres, personas con discapacidad, trabajadores migrantes o niños;

³³ Este modelo es para La Contratista de la obra; sin embargo, puede adaptarse para otras contratistas previa revisión de La Supervisión y UIP del PRONATEL.



8. No participar en ninguna forma de acoso sexual, incluidos avances sexuales no deseados, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas no deseadas de naturaleza sexual con el personal de otros contratistas o del Contratante, así como tampoco con personas de la población vecina al Proyecto;
9. No participar en la Explotación Sexual, lo que significa cualquier abuso real o intento de abuso de posición vulnerable, abuso de poder de confianza, con fines sexuales, que incluyen, entre otros, el aprovechamiento monetario, social o político de la explotación sexual de otro;
10. No participar en Abuso Sexual, lo que significa actividad una amenaza o intrusión física real de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o bajo condiciones desiguales o coercitivas;
11. No participar en ninguna forma de actividad sexual con personas menores de 18 años, excepto en caso de matrimonio preexistente;
12. No tomar represalias contra ninguna persona que denuncie violaciones a estas Normas de Conducta, ya sea a los trabajadores o al Contratante, o que haga uso del Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto;
13. No contraer deudas con los negocios aledaños o con personas que brindan algún tipo de servicios en la zona del Proyecto;
14. No fomentar reuniones (para ingesta de licor u otros) en las zonas aledañas a la obra (calles ni parques), con el fin de garantizar la tranquilidad y seguridad de los vecinos;
15. Completar cursos de capacitación y/o entrenamiento que se brindarán en relación a los aspectos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo, y Explotación y Abuso Sexual y Acoso Sexual (EAS/ASx);
16. Denunciar violaciones a estas Normas de Conducta.

Planteando Preocupaciones

Si algún trabajador observa un comportamiento que puede representar una violación de estas Normas de Conducta, o que de otra manera le preocupa, deberá plantear el problema de inmediato. Esto se puede hacer de cualquiera de las siguientes canales:

[Nombre de EL CONTRATISTA]

- Teléfono celular/fijo: [consignar]
- Correo electrónico: [consignar]
- Formulario virtual MAQR: (el enlace será entregado por el PRONATEL)
- Contactar a: [consignar]

Proyecto 911 - PRONATEL

- Teléfono fijo: 488 0940 - Anexo 7015
- Correo electrónico: pronatel_rt911@pronatel.gob.pe

La identidad de la persona se mantendrá confidencial, a menos que la ley nacional ordene la presentación de denuncias. También se pueden presentar quejas o denuncias anónimas y se les dará la debida y apropiada atención. Tomamos en serio todos los informes de posible mala conducta e investigaremos y tomaremos las medidas adecuadas. Proporcionaremos referencias a proveedores de servicios especializados que pueden ayudar a apoyar a la persona que experimentó el presunto incidente de explotación, abuso o acoso sexual.

No habrá represalias contra ninguna persona que presente una inquietud de buena fe sobre cualquier comportamiento prohibido por estas Normas de Conducta. Tal represalia sería una violación de estas Normas de Conducta.



Consecuencias de Violar las Normas de Conducta

Cualquier violación de estas Normas de Conducta por parte del personal del Contratista puede tener consecuencias graves, que puede incluir la resolución del Contrato y la posible acusación a las autoridades legales.

Para el Personal del Contratista:

He recibido una copia de estas Normas de Conducta en físico y también de forma digital, en un idioma que entiendo. Además, que, si tengo alguna pregunta sobre estas Normas de Conducta, puedo contactarme con [*ingresar el nombre de la(s) persona(s) de contacto del Contratista con experiencia relevante*] para solicitar una explicación.

Nombre del Personal del Contratista: [*insertar nombre*]

Firma: _____

Fecha: (día mes año): _____

Firma del representante autorizado del Contratista:

Firma: _____

Fecha: (día mes año): _____



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ANEXO 12 - PROTOCOLO VDG

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

PROYECTO: CREACIÓN DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS, URGENCIAS E INFORMACIÓN EN LIMA
METROPOLITANA Y EL CALLAO 911

**Protocolo de atención de quejas frente a la violencia de Género
(VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx)**

Junio, 2022



Protocolo de atención de quejas frente a la violencia de Género (VDG), explotación y abuso sexual y acosos (EyAS/ASx)

1. Introducción

De acuerdo al análisis de riesgo preliminar realizado por el Banco Mundial al Proyecto 911, se ha identificado que el riesgo de Violencia basada en el Género (VdG), explotación y abuso sexual y acoso sexual (EyAS/ASx), es bajo; teniendo en cuenta los diferentes factores de prevalencia y el contexto del Proyecto. Sin embargo, PRONATEL, así como las empresas contratistas y subcontratistas a cargo de la ejecución y operación del Proyecto 911, asumirán el compromiso de implementar acciones para la prevención, atención y sanción frente a la VdG y EyAS/ASx dentro del ámbito laboral; acciones que permitirán gestionar los riesgos frente a esta problemática las cuales serán coordinadas y supervisadas por PRONATEL, e informadas al Banco Mundial (BM).

En este sentido, PRONATEL, ha diseñado el “Protocolo de atención frente VdG y EyAS/ASx para el Proyecto 911, el cual se pondrá a disposición de las empresas contratistas y subcontratistas a cargo de la ejecución del Proyecto 911, para que implementen medidas de prevención, atención, registro, consejería, derivación, seguimiento, evaluación y cierre de los casos relacionados a VdG y EyAS/ASx, para que sea implementado a través del mecanismo de atención de quejas y reclamos, el cual estará a cargo de la Especialista social en coordinación con el área de Recursos Humanos

El presente Protocolo, fue elaborado tomando en consideración la normativa nacional, así como los Estándares Ambientales y Sociales 2, 4 y 10; y, las notas y guías de Buenas Prácticas del Banco Mundial.

- a. Análisis del riesgo EyAS/ASx (ámbito laboral y población) se evaluó de manera preliminar que el nivel de riesgo relacionado con la EyAS/ASx en el marco del proyecto es bajo, considerando el contexto y características del proyecto³⁴.
- b. Medidas que se implementarán para prevenir casos de EyAS/ASx y atenderlas si hubiera lugar
 - i. Código de conducta (CdC); documento que contiene las pautas de comportamiento obligatorio que todo trabajador/a debe adoptar para prevenir los riesgos en EyAS/ASx dentro del área de trabajo y con la población cercana al Proyecto 911. La Contratista debe asegurarse que todo el personal conozca y entienda el CdC, por ello, hará entrega de un ejemplar a cada trabajador el mismo que será ratificado con la firma.

³⁴ WB, Screening Tool. Consta de 25 indicadores que cubren tanto una evaluación de la situación a nivel nacional, 13 indicadores, que incluye prevalencia de diferente tipo de VdG, leyes vigentes, planes, protocolos implementados, así como una evaluación de las características del proyecto y del entorno del proyecto, 12 indicadores, que incluyen escala, afluencia de trabajadores, consultas donde se expresaron inquietudes sobre este tema, uso de fuerza de seguridad, nivel de pobreza, ubicación, proximidad de establecimiento escolares, entre otros aspectos.

- ii. Mecanismos de quejas y reclamos existentes para el Proyecto 911
 1. Para trabajadores; el cual estará a disposición de todos/as los trabajadores que quieran emitir su queja o reclamo como producto de la vulneración de sus derechos en el ámbito de la relación contractual.
 2. Para población del área de influencia del Proyecto 911; igualmente, estará a disposición de todos los grupos de interés, con mayor énfasis de los grupos de interés que quieran emitir su queja y/o reclamo con relación al Proyecto 911.
- iii. La recepción de quejas y denuncias sobre EyAS/ASx permite el manejo seguro y ético contando para ello:
 - Protocolo de atención a casos de quejas y/o denuncias EyAS/ASx recibidas a través de los mecanismos de quejas y reclamos del Proyecto 911 u otro canal de atención (por ejemplo, directamente con la (el) especialista social).
 - Las quejas y/o denuncias EyAS/ASx serán realizadas a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) Trabajadores.

2. Definiciones

- a. Acoso sexual: toda proposición sexual no deseada, solicitud de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas no deseadas de índole sexual.
- b. Agresión sexual: actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de una manera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y b) no necesariamente implica la penetración.
- c. Explotación sexual: todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales; incluyendo, pero no limitándose a obtener un beneficio económico, social o político de la explotación sexual de otra persona
- d. Género: se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas.
- e. Hostigado; toda persona, varón o mujer, que es víctima de hostigamiento sexual.
- f. Hostigador; toda persona, varón o mujer, que realiza un acto de hostigamiento sexual señalado en la Ley y Reglamento.
- g. Identidad de género: es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida).
- h. Proveedor de servicios relacionados con la violencia de género; organizaciones que ofrecen servicios específicos a los sobrevivientes de VG, como servicios de salud, apoyo psicológico, asistencia legal, servicios de protección/seguridad, entre otros.
- i. Queja y/o denuncia; acción mediante la cual una persona pone en conocimiento, de forma verbal o escrita, a las instituciones comprendidas en el presente Reglamento, hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual, con el objeto

de que la autoridad competente realice las acciones de investigación y sanción que correspondan.

- j. Sobreviviente: Un(a) sobreviviente es una persona que ha experimentado EyAS/ASx.. El término "sobreviviente" se prefiere generalmente al de "víctima" en los sectores de apoyo psicológico y social porque implica resiliencia.
- k. Violencia basada en género: es un término que alude a cualquier acto dañino que es perpetrado contra la voluntad de una persona y es basado en diferencias socialmente atribuidas (es decir, de género). Incluye actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, amenazas, coerción y otras privaciones de libertad.

3. Objetivos del Protocolo

3.1. Objetivo general

Contar con lineamientos para la prevención, atención, registro, consejería, derivación, seguimiento, evaluación y cierre de los casos relacionados a VdG y EyAS/ASx.

3.2. Objetivos específicos

- Regular el proceso de recepción confidencial, registro, seguimiento y cierre de las quejas o denuncias presentadas en temas de VdG y EyAS/ASx.
- Facilitar a las/los sobrevivientes los canales de atención y consejería de acuerdo a los casos presentados.
- Brindar información sobre los derechos que asiste a la/el sobreviviente, así como los proveedores de servicios a los cuales acudir si es que el/la sobreviviente decide hacer uso de estos.
- Derivar a la (el) sobreviviente a los operadores de servicios para la atención especializada, siempre y cuando la sobreviviente así lo decida.
- Realizar de manera permanente sesiones de capacitación para sensibilizar a los y las trabajadores en la prevención de la VdG y EyAS/ASx.

4. Marco de referencia

4.1. Normativa nacional

- Constitución Política del Perú
- Artículo 151-A del Código Penal peruano. Delito de acoso sexual
- Ley N° 27942 Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.
- Ley N° 29430, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, Ley que modifica los artículos 1, 4, 5, 6, 7 y 8 de la Ley N° 27942
- Decreto Legislativo N° 1410; que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al Código Penal, y modifica el procedimiento de sanción del hostigamiento Sexual.
- RM N° 710-2007 MTC/01 que aprueba la Directiva N° 006 -2007-MTC/01 "Directiva de Procedimiento para la Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

4.2. Normativa internacional

- a) Banco Mundial
 - Estándares Ambientales y Sociales (EAS) 2: Trabajo y condiciones laborales; en el cual se señala el establecimiento del mecanismo de atención de quejas y reclamos para los trabajadores directos y contratados.
 - Estándares Ambientales y Sociales (EAS) 4: Salud y seguridad de la comunidad; se abordan los riesgos e impactos para la salud y seguridad, incluyendo riesgos relacionados a EyAS/ASx, en las comunidades por los proyectos y la correspondiente responsabilidad de los Prestatarios de evitar o minimizar tales riesgos e impactos, con atención especial a las personas que, debido a sus circunstancias particulares, pueden ser vulnerables.
 - Estándares Ambientales y Sociales (EAS) 10: Participación de las partes interesadas y divulgación de la información; provee el mecanismo de atención de quejas y reclamos accesible e inclusivo para la población incluyendo las relacionadas a EyAS/ASx.
- b) OIT
 - Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y su Recomendación 206, aprobados en junio de 2019. El cual fue ratificado por el Estado peruano, el 31 de enero de 2022.

5. Principios rectores para la atención a las/los sobrevivientes

- a. Centrado en la/el sobreviviente; reconoce a las víctimas como sujeto de derecho para todo lo que le protege, sin ningún tipo de discriminación; por lo cual el mecanismo de quejas y/o denuncias debe estar centrado en todo momento en la/el sobreviviente, brindando un entorno solidario, digno y protector. Reconociéndolo/as como principales responsables de la toma de decisiones en su propio cuidado; y tratándolos con agencia, dignidad y respeto por sus necesidades y deseos.
- b. Confidencialidad y consentimiento informado: la información contenida como producto del presente procedimiento, tienen carácter de reservado y confidencial, por lo que las personas involucradas en el procedimiento adoptarán las acciones necesarias para garantizar la confidencialidad del caso y, sobre todo de la identidad de la persona víctima de EyAS/ASx. La confidencialidad es fundamental durante todo el proceso. De lo contrario, la persona sobreviviente corre el riesgo de sufrir represalia y de perder su seguridad física y psicosocial
- c. No discriminación; todas los/las trabajadoras podrán acceder al mecanismo de quejas y/o denuncias sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole, y que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas.
- d. Seguridad física y emocional; el mecanismo de quejas y/o denuncias debe implementar medidas para ayudar a garantizar la seguridad física y psicosocial de la/el sobreviviente y su familia. El mecanismo debe tener una lente centrada en el superviviente, protegiendo la confidencialidad de los supervivientes; reconociéndolos como

- principales responsables de la toma de decisiones en su propio cuidado; y tratándolos con agencia, dignidad y respeto por sus necesidades y deseos.
- e. Respeto de las decisiones tomadas; el superviviente es libre de tomar sus propias decisiones sobre lo que es mejor para él/ella, en este sentido, es importante respetar sus decisiones sin ningún tipo de recriminación.
 - f. Acceso a información oportuna; es importante y necesario que él/la sobreviviente reciba información clara, oportuna y transparente para que esté en la capacidad de tomar sus propias decisiones.
 - g. Responsabilidad y debida diligencia; la empresa contratista adoptará las medidas necesarias para prevenir y atender los casos de EyAS/ASx; así como imponer las sanciones correspondientes (como desvinculación laboral), e informar a las instancias correspondientes para continuar con el procedimiento si así lo amerita.
 - h. Aprovechar los conocimientos locales existentes; recurrir a los socios de la comunidad -líderes locales, organizaciones de la sociedad civil, defensores del género y de la infancia- como recursos para conocer los riesgos a nivel local, los factores de protección eficaces y los mecanismos de apoyo a lo largo del ciclo del proyecto.
 - i. Destacar prevención; adoptar enfoques basados en el riesgo que tengan como objetivo identificar los principales riesgos de EyAS/ASx y emprender medidas para prevenir o minimizar los daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos.
 - j. Debido procedimiento; los/las involucrados en el procedimiento de quejas EyAS/ASx, gozan de todos los derechos y garantías para llevar a cabo el debido procedimiento tal y como lo establece el presente Protocolo, el cual comprende: presentar la queja o denuncia, exponer sus argumentos, presentar pruebas fidedignas, y a obtener una decisión fundada en base a lo descrito.
 - k. Enfoque de debida diligencia; la empresa contratista adoptará las medidas para prevenir y atender los casos de EyAS/ASx; así como imponer las sanciones correspondientes como (desvinculación laboral), e informar a las instancias correspondientes para continuar con el procedimiento si así lo amerita.

6. Alcance, responsabilidad y roles

- a. A quienes aplica el protocolo

El presente protocolo es aplicable para todos los/las consultores del PRONATEL, trabajadores de La Contratista, subcontratista, proveedores, sea cual fuere su condición su modalidad de contratación; así como a cualquier persona que haya sufrido una situación de acoso, hostigamiento y/o explotación sexual en el área de influencia social del Proyecto 911.

- b. Quienes tienen responsabilidad (UIP, Contratistas, Subcontratistas, trabajadores, Proveedores de servicios, otros)

La ejecución del presente Protocolo recae en la UIP, contratistas, subcontratistas, trabajadores y proveedores de servicios entre otros. Asimismo, PRONATEL, a través de la UIP, realizará del monitoreo sobre la correcta ejecución del mismo.

El presente Protocolo contará con el respaldo de la Gerencia General de la empresa contratista y subcontratista, el cual será ratificado con la firma del Gerente General.

c. Roles/funciones de cada actor involucrado

Responsables	Roles / funciones
UIP	<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento a La Contratista para verificar que el MAQR funcione según lo previsto.- Brindar capacitación y asistencia permanente al responsable del MAQR.- Informar al BM sobre los casos de VdG y EyAS/ASx presentados dentro de las 24 horas de ocurrido tal como indicado en el PCAS y, el cierre de los mismos de manera mensual.
La Supervisión	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar que el MAQR para Trabajadores esté activo a cargo de La Contratista- Supervisar que al presentarse casos de este tipo se informe a la UIP del PRONATEL- Supervisar que La Contratista difunda sobre el protocolo y prevención de este tipo de casos.
Contratista /Especialista social	<ul style="list-style-type: none">- Recepción, clasificación y registro de las quejas y/o denuncias sobre VdG y EyAS/ASx;- Garantizar estricta reserva y confidencialidad de las personas involucradas, del caso y de los documentos que obran en su poder.- Brindar información sobre los derechos que le asiste a la sobreviviente.- Brindar información a la sobreviviente sobre los proveedores de servicios existentes y la forma de acceder a ellos para la atención del caso.- Derivar a la/el sobreviviente a los proveedores de servicios previo consentimiento informado.- Brindar acompañamiento a la sobreviviente durante todo el proceso, si así lo solicitara.- Ejecución de talleres de capacitación en CdC y sensibilización para la prevención VdG y EyAS/ASx de manera periódica dirigida a los y las trabajadores,- Informar sobre la existencia del mecanismo de quejas y/o denuncias y, el procedimiento a seguir.- Brindar charlas de inducción en EyAS/ASx de manera diaria conjuntamente con el especialista en Salud, Seguridad y Medio Ambiente.- Informar a PRONATEL sobre los casos de denuncia presentados en EyAS/ASx y, el cierre de los mismos.
Subcontratista	Todo lo descrito en el punto anterior, además: <ul style="list-style-type: none">- Informar a la responsable de la atención del MAQR EyAS/ASx de la empresa contratista sobre los casos presentados.
Proveedores de servicios	Recepcionan las quejas y/o denuncias, investigar y sancionar los actos de EyAS/ASx. Para la atención los proveedores de servicios se contactarán directamente con la/él sobreviviente, no teniendo que informar a la Especialista social, a los contratistas, o al BM.
Trabajadores/as	Cumplimiento estricto del Código de conducta Participar en las charlas de inducción en CdC y sensibilización para la prevención VdG y EyAS/ASx

- d. Responsable de la atención del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) de Trabajadores para casos de EyAS/ASx.

El MAQR para Trabajadores es el canal para la atención de los casos de EyAS/ASx, estará a cargo de la Especialista social de la empresa contratista, quien en coordinación con el área de Recursos Humanos o el que haga sus veces atenderá las quejas y denuncias, provenientes de los y las trabajadores.

7. Lineamientos generales para brindar una adecuada atención a las/los sobrevivientes

- a. Espacio físico donde se recibirá la/el sobreviviente

La Contratista contará o implementará un ambiente privado para que la/el sobreviviente pueda realizar su queja y/o denuncia con total confianza, y con la seguridad de que su caso será tratado con la mayor confidencialidad posible.

- b. Perfil del personal que atenderá estas quejas

El perfil profesional de la Especialista social para la atención del mecanismo de atención de quejas y/o denuncias en EyAS/ASx, será de preferencia la que se describe a continuación:

- Experiencia en la atención de quejas y/o reclamos, y en temas relacionados con VdG y EyAS/ASx.
- Conocimientos sobre los proveedores que brindan atención en EyAS/ASx.
- De no contar con el perfil mencionado, la Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales del PRONATEL, brindará la capacitación relacionada a VdG y EyAS/ASx en coordinación con el Banco Mundial o caso contrario, la empresa contratista garantizará la capacitación de la responsable del mecanismo de quejas y/o denuncias antes del inicio de la obra.

- c. Material informativo que se compartirá

El mecanismo de quejas y/o denuncias en VdG y EyAS/ASx, se difundirá a través de los siguientes materiales informativos: ³⁵

- Dípticos; conteniendo información para la prevención y atención de la EyAS/ASx, los cuales serán distribuidos a todos los trabajadores y trabajadoras del Proyecto.
- Afiches; que serán pegados en lugares visibles de la obra.
- Carteles informativos; informando que en el lugar de la obra no se tolerarán las conductas relacionadas a EyAS/ASx.

En los materiales informativos se consignará información sobre: MAQR para Trabajadores, persona de contacto del mecanismo de atención de quejas y/o denuncias, teléfono, correo electrónico, entre otros puntos.

- d. Tipo de acompañamiento ofrecido

³⁵ Previa revisión de La Supervisión y la UIP del PRONATEL.

La (el) Especialista social, brindará acompañamiento a la sobreviviente:

- Brindará acompañamiento a la sobreviviente para acudir a los proveedores de servicios (PNP, Poder Judicial, salud, entre otras), de así requerir la/el sobreviviente.
- La empresa contratista destinará recursos para los trámites, viáticos (alimentación, alojamiento), movilidad, otros. (de ser el caso).
- La Especialista social mantendrá actualizado el directorio de proveedores en materia de VdG y EyAS/ASx hasta el cierre de la obra, con el fin de proporcionar información veraz y oportuna a la/el sobreviviente y, a la vez establecer coordinación con las mismas.

8. Acciones por implementar según ciclo

a. Prevención

La empresa contratista a través del área de Recursos Humanos y en coordinación con la Especialista social, llevarán a cabo las siguientes medidas para prevenir los actos de VdG y EyAS/ASx, que se mencionan a continuación no siendo limitativos.

- Realizan la inducción para todos los trabajadores que se incorporen a la empresa, e informan sobre la existencia del Protocolo de atención frente a la VdG y EyAS/ASx y Código de conducta los cuales son de estricto cumplimiento, así como las consecuencias de su incumplimiento; asimismo, deben asegurarse que la información brindada sea completa y comprensible.
- Hacen entrega de una copia del Código de conducta a cada trabajador y, se aseguran de su ratificación y cumplimiento mediante la firma por parte del trabajador.
- Realizan campañas periódicas que permita identificar las conductas que constituyan VdG y EyAS/ASx, así como encuestas de satisfacción y/o sondeos sobre clima laboral.
- Brindan charlas de inducción en temas VdG y EyAS/ASx y Código de conducta con los/las trabajadores de manera diaria.
- Difunden ampliamente el MAQR para la recepción de casos de VdG y EyAS/ASx y el procedimiento correspondiente para acceder al mismo.

b. Medios para interponer la queja

La empresa contratista a través de la Especialista social y el área de Recursos Humanos o la que haga sus veces, pondrán en marcha los siguientes canales y/o medios para que los/las trabajadores puedan presentar sus quejas y/o denuncias de VdG y EyAS/ASx, medios a los cuales tendrá acceso única y exclusivamente la Especialista social, con el fin de guardar la confidencialidad de los casos.

- Presencial; de manera directa con la Especialista social responsable del mecanismo de quejas y/o denuncias de la empresa contratista.
- Línea telefónica directa; la empresa contratista pondrá a disposición un número telefónico en horarios de oficina para que los /las trabajadoras puedan interponer sus quejas y reclamos.

- Correo electrónico; La Contratista pondrá a disposición de un correo electrónico para que los y las trabajadoras puedan interponer sus quejas y/o denuncias.
- Página web de la empresa con un link de fácil acceso donde puedan registrar sus quejas y/o denuncias.

La queja y/o denuncia será presentada en una ficha de registro con los datos principales de la sobreviviente, la cual se presenta en el Anexo N° I.

c. Atención de la queja

- Escuchar de manera atenta y con empatía al trabajador/a, sin juzgar o emitir juicios de valor con respecto al hecho narrado.
- Brindar orientación sobre los derechos que asiste a la/el sobreviviente y las acciones que puede realizar para continuar con el proceso, para lo cual se debe brindar información sobre los proveedores de servicios existentes tanto para recibir atención o formular la denuncia respectiva como (CEM, Comisaría PNP de la jurisdicción, Poder Judicial o Ministerio Público), en caso así lo decidiera.
- En caso de que el/la trabajadora decidiera acudir a los proveedores de servicios, la Especialista social, realizará el proceso de derivación y, brindará el acompañamiento respectivo en caso así lo decidiera la/el denunciante. La ficha de derivación se presenta en el Anexo N° II
- En caso el/la trabajadora decida no asistir a denunciar su caso ante los proveedores de servicios respetar su decisión, sin embargo, es importante informar sobre la obligación legal del contratista de seguir con el procedimiento de la denuncia para estos casos.
- Mostrar en todo momento respeto por las decisiones que tome el/la trabajadora, pero que estas sean como producto de la información brindada.
- En ningún caso se promoverá la participación o confrontación con la persona supuestamente agresora.

d. Derivación a proveedores de servicios

La Contratista a través de sus áreas competentes en coordinación con la Especialista social, podrá hacer la derivación correspondiente a los proveedores de servicios (PNP, CEM, Ministerio Público, otros) con previo consentimiento de la sobreviviente (ver anexos N° II y III)

A continuación, se presenta los principales proveedores de servicios en VdG y EyAS/ASx (ver anexo N° IV), en el área de influencia social del Proyecto 911:

- Centros de Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, brindan atención integral y protección a las víctimas en situación de violencia de género (física, psicológica, patrimonial y sexual).
- Comisarías o Comisaría de Familia de la Policía Nacional del Perú, donde se realiza la denuncia y de acuerdo al caso pueden tomar medidas de protección para las víctimas.



- Ministerio Público; a través de las fiscalías especializadas investigan de oficio o posterior a una denuncia sobre presuntos delitos.
- Poder Judicial
- Centros y/o postas de salud del Ministerio de salud
- Otros espacios de la sociedad civil: ONGs especializadas en el tema, casas de refugio, otras.

e. Seguimiento

La Contratista a través de sus áreas competentes en coordinación con la Especialista social, realizará el seguimiento respectivo del caso ante las instancias proveedoras de servicios (PNP, CEM, Ministerio Público, otros), para tener conocimiento sobre la situación del caso y, realizar el cierre del mismo.

f. Cierre de caso

El cierre del caso se realizará con los siguientes informes:

- Informe del Comité de intervención, en el cual emite la decisión tomada (ver Anexo N° V).
- Informe de decisión final a cargo de la empresa contratista (ver anexo N° VI).
- Informe de cierre a cargo de la Especialista social (ver anexo N° VII)

g. Documentación

La documentación a ser presentada está contenida en la sección 9 (Procedimientos), el punto I.2 medios probatorios.

h. Reporte

La Especialista social elaborará los reportes mensuales de los casos presentados y reporte de cierre. Informe que será presentado a PRONATEL.

Asimismo, de presentarse una queja y/o denuncia relacionada a VdG y EyAS/ASx, será reportado inmediatamente a PRONATEL y, este al BM conocido el hecho tal como se estipula en el PCAS. Para mantener la confidencialidad del caso el reporte de incidente solo incluirá la siguiente información anonimizada(i) edad y sexo del/ de la superviviente; (ii) tipo de incidente según lo informado por el/la superviviente; (iii) si el presunto autor es un empleado del proyecto según lo informado por el/la superviviente (si se conoce); y (iv) si el/la superviviente fue remitido a los proveedores de servicios (por ejemplo, salud, apoyo psicosocial, alojamiento, asistencia jurídica, servicios de seguridad, etc.).

9. Procedimientos

El procedimiento de investigación y sanción frente a los actos VdG y EyAS/ASx, busca lograr el esclarecimiento de los hechos garantizando la protección necesaria a la víctima y testigos; así como una investigación reservada, confidencial, imparcial, celeré y eficaz.

- i. Tratamiento de la queja (recepción, registro, derivación, seguimiento, reporte, conservación y manejo de la información recolectada)
 - La queja o denuncia puede ser presentada de manera escrita o verbal, ante La Contratista. En cualquiera de los tres casos, la empresa contratista está en la obligación de iniciar el procedimiento.
 - De ser una queja o denuncia verbal deberá registrarse a través de algún medio audiovisual, acta de declaración o cualquier otro medio que permita acreditar su contenido.
 - De ser escrita, se realizará en el formato de quejas y/o denuncias (ver anexo N°I) consignando los datos principales de la sobreviviente y detalle del caso.
 - Cualquier trabajador de la empresa contratista que tome conocimiento de actos que constituyan EyAS/ASx, también está obligado a poner los hechos de conocimiento con la Especialista social en un plazo no mayor a un (1) día hábil.
 - Recibida la queja, la empresa contratista brindará los medios necesarios para brindar atención médica, física y/o psicológica, en un plazo máximo de un (1) día hábil. De no contar con estos servicios derivará a la víctima a un establecimiento o proveedor de servicio especializado.
 - Asimismo, en la queja y/o denuncia se podrán añadir las medidas de protección que se consideren pertinentes, tanto para la presunta víctima, así como también para los testigos.
 - En un plazo no mayor a un (1) día hábil de recibida la queja y/o denuncia, la Especialista social trasladará el caso al comité de intervención frente a los casos de EyAS/ASx para el inicio de la investigación.

- j. Contacto con la/el sobreviviente, acompañamiento y medidas de protección a implementar
 - j.1) Contacto y acompañamiento a la sobreviviente
 - El contacto con la sobreviviente será única y exclusivamente a través de la o el Especialista social de La Contratista, esto con la finalidad de guardar la debida reserva de la identidad de la sobreviviente, del hostigador y del caso.
 - El área de Recursos Humanos brindará las facilidades (permisos en horarios de trabajo) que sean necesarias para que la sobreviviente pueda asistir a un centro de salud, formular la denuncia ante las instancias proveedoras de servicios y/o llevar a cabo cualquier otra acción con relación a su caso.
 - La Especialista social brindará el acompañamiento respectivo a la/el sobreviviente lo admitiera o solicitará.

j.2) Medidas de protección

Asimismo, La Contratista a través del área de Recursos Humanos o el que haga sus veces conjuntamente con la Especialista social en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados desde que se recepcionó la queja y/o denuncia, evaluarán las medidas de protección que consideren necesarias para proteger a la/el sobreviviente de VdG y EyAS/ASx. Estas medidas podrán ser las siguientes, no siendo limitativo.

- Rotación o cambio de lugar del/la presunto/a agresor/a.
- Suspensión temporal del/la presunto/a agresor/a hasta que duren las investigaciones.
- Rotación o cambio de lugar del/la víctima siempre y cuando lo haya solicitado.
- 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.
- Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de la víctima.

k. Derivación a proveedores de servicios y seguimiento

Con el consentimiento de la/el sobreviviente, la Especialista procederá a realizar la derivación del caso, mediante:

- Oficio o documento dirigido al responsable del servicio (CEM, Comisaría PNP de la jurisdicción, Poder Judicial o Ministerio Público), para que inicien el proceso de investigación.
- Acompaña de una ficha de derivación (anexo II) conteniendo los datos generales de la/el sobreviviente, previo consentimiento informado.
- El proveedor de servicios admite el caso e inicia el proceso de investigación, si fuera de su competencia.
- Derivado el caso, la Especialista social cerrará el caso con el formato de cierre (anexo VII)

l. Investigación y sanciones

l.1) Investigación

El comité de intervención evaluará el caso y verificará si está relacionado o no con el proyecto financiado por el BM.

- El Comité de intervención tendrá un plazo de 15 días hábiles para investigar los hechos relacionados a la queja o denuncia sobre VdG y EyAS/ASx.

- Dentro de este plazo se otorgará un plazo para que el/la denunciada emita sus descargos con los medios probatorios que considere pertinentes.
- Para garantizar la imparcialidad del proceso, tanto la presunta víctima de EyAS/ASx y el denunciado pueden presentar las pruebas que consideren pertinentes. Asimismo, todo medio de prueba presentado tiene que ser conocido por la otra parte, garantizando de esta manera el derecho a la defensa de ambas partes.
- Asimismo, tanto la presunta víctima de EyAS/ASx y el denunciado pueden presentar testigos sobre el hecho.
- Culminado el plazo (15 días), el área de Recursos Humanos o el comité elaborará un informe con las conclusiones producto de la investigación realizada. El informe deberá contener los siguientes puntos: a) descripción de los hechos, b) valoración de los medios probatorios, c) propuesta de sanción o archivamiento debidamente argumentada, y, d) recomendación de medidas adicionales para evitar nuevos casos de EyAS/ASx.

I.2) Medios probatorios

El Comité de intervención serán los encargados de recepcionar los medios probatorios que la víctima de EyAS/ASx pueda presentar para acreditar o sustentar su denuncia son los siguientes:

- Testimonio de la sobreviviente, el cual será valorado tomando en consideración el contexto y el estado de vulnerabilidad.
- Declaración de los testigos
- Documentos públicos y/o privados
- Grabaciones, correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y texto, fotografías, objetos, entre otros.
- Cualquier otro medio probatorio que permita verificar los hechos de la queja y/o denuncia de EyAS/ASx.

I.3) Sanciones

- El Comité de intervención en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles emitirá un informe con la decisión tomada.
- Asimismo, remitirá el informe a la sobreviviente y al presunto/o acosador/hostigador otorgándole un plazo considerable para que presenten sus alegatos.
- En el informe de conclusiones se establecerá la sanción a aplicar, así como las medidas para evitar nuevos casos de EyAS/ASx.
- Dentro del informe se podrán establecer medidas temporales a favor de la sobreviviente con la finalidad de garantizar su bienestar.

m. Denuncia de delito y seguimiento



Como producto de la investigación se advierta indicios de delitos, la empresa contratista pondrá en conocimiento de los hechos ante las autoridades, sin perjuicio de la obligación de interponer denuncia en el Ministerio Público, Policía Nacional del Perú u otras instituciones competentes con consentimiento de la/el sobreviviente de EyAS/ASx

n. Comunicación al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)

La empresa contratista comunicará al MTPE, los siguientes aspectos:

- La recepción de la queja y/o denuncia sobre EyAS/ASx y que ha iniciado de oficio una investigación por hostigamiento sexual.
- Las medidas de protección otorgadas a la presunta víctima o sobreviviente, en un plazo no mayor de seis (6) días hábiles de haber recibido la queja y/o denuncia.
- La decisión que pone fin al procedimiento. Dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su emisión.

10. Anexos



ANEXO I

FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIA SOBRE EyAS/ASx

Señor/ras:

Cargo:

Empresa

Yo, _____, con DNI/Carnet de Extranjería N° _____, presento una QUEJA ante su despacho por haber sido hostigada/o sexualmente en el lugar de trabajo por _____, cuya relación de trabajo conmigo es la de _____

I. Descripción de los hechos

Sobre el particular procedo a describir los hechos

II. Medios de prueba

Para acreditar lo señalado previamente, adjunto y ofrezco los siguientes medios probatorios:

- a) [Medio de prueba [1]
- b) [Medio de prueba [2]
- c) [Medio de prueba [3]

(*) En caso de presentar testigos: Solicito en virtud de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento sexual, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, que se garantice a los testigos ofrecidos con medidas de protección personales y laborales.



III. Medidas de protección

En aplicación los artículos 18 y 29.2 del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, solicito que se me otorgue la(s) siguiente(s) medida(s) de protección:

- a)
- b)
- c)

Por lo antes expuesto, SOLICITO la tramitación de esta QUEJA de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, Ley N° 27942, y su Reglamento.

Firma

Localidad y fecha

Datos personales (Opcional) POR FAVOR TENGA EN CUENTA QUE TIENE DERECHO A PERMANECER ANÓNIMO Y A NO PROPORCIONAR DATOS PERSONALES.

Si desea recibir una respuesta del programa sobre su queja rellene sus datos a continuación. Si no rellena estos datos, permanecerá desconocido y el programa no podrá ponerse en contacto con usted.

Nombre: _____ Apellido: _____



ANEXO II

FORMATO DE DERIVACIÓN	
PROYECTO “CREACIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, URGENCIAS E INFORMACIÓN MEDIANTE UN NÚMERO ÚNICO 911 EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO” (Proyecto 911)	N° Registro <input type="text"/>
Fecha:	
DATOS GENERALES DE LA DENUNCIANTE	
Nombre:	N° DNI
Edad:	Sexo:
Dirección	
SERVICIO A QUIEN SE DERIVA	
CEM	Ministerio Público
Comisaría PNP	Poder Judicial
Otros	
PERSONA QUE RECEPCIONA EL CASO	
Nombre	
Cargo	
Área/	
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA	
Firma de la Especialista social (deriva el caso) Firma Nombre DNI	Firma de la persona que recepciona el caso Firma Nombre DNI
Fecha: -----	



ANEXO III

CONSENTIMIENTO DE LA SOBREVIVIENTE PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

CONFIDENCIAL

Yo, _____ doy mi permiso para que (**Nombre de la organización**) comparta la información sobre el incidente que he denunciado, tal y como se explica a continuación:

1. Entiendo que al dar mi autorización a continuación, estoy dando permiso a (**Nombre de la Organización**) para compartir la información del caso específico de mi informe de incidente con el/los proveedor/es de servicios que he indicado, para que pueda presentar una queja.

Entiendo que la información compartida será tratada con confidencialidad y respeto y que sólo se compartirá con las personas involucradas en la gestión de la queja y la respuesta.

Entiendo que la divulgación de esta información significa que la Especialista social del Proyecto puede venir a hablar conmigo. En cualquier momento, tengo derecho a cambiar de opinión sobre el hecho de compartir información con [Proyecto de la Central 911] u otros proveedores de servicios.

Entiendo que puedo cambiar de opinión y solicitar que mi información no sea compartida en cualquier momento del proceso y mis deseos serán respetados.

1. Autorización para ser marcado por el denunciante: (o padre/tutor si el demandante es menor de 18 años)	Sí	No
--	----	----

2. He sido informado y comprendo que algunos datos no identificables también pueden ser compartidos para informar. Cualquier información que se comparta no será específica para mí o para el incidente. No habrá manera de que alguien me identifique basándose en la información que se comparta. Entiendo que la información compartida será tratada con confidencialidad y respeto.

2. Autorización para ser marcado por el denunciante: (o padre/tutor si el demandante es menor de 18 años)	Sí	No
--	----	----



<p>_____</p> <p>Firma/huella de la denunciante</p>	<p>Fecha: -----</p>
<p><i>Nombre del demandante:</i> _____</p> <p><i>Número de contacto:</i> _____</p> <p><i>Dirección:</i> _____</p>	

ANEXO IV

PROVEEDORES DE SERVICIOS EN VdG y EyAS/ASx

Servicios	Descripción general	Áreas	Dirección	Horario de atención	Teléfono / correo electrónico
Centro de Emergencia Mujer - CEM Comisaría Chorrillos	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. Los CEM son proveedores de servicios especializados a quienes derivarían los casos de violencia de género y agresión sexual	Asistencia social Legal Sicológica	Av. Los Defensores del Morro N° 650 (Ex Av. Huaylas)	Por el Covid 19, actualmente tienen el horario: L-V (7:00am a 10:00 pm) Sábado y domingo 24 horas	989211145
Ministerio Público Fiscalía de la Nación – MPFN sede Chorrillos	Se denuncia cualquier acción u omisión (delito) que afecta la vida, la salud, el patrimonio y otros bienes jurídicos protegidos por la ley	Fiscalías Especializadas para la Trata de personas Feminicidios Violencia contra la mujer: física, verbal y sexual.	Av. El Sol 916		01 6255555 (central telefónica MPFN) Se puede hacer la denuncias presencial y virtual virtual a través: Presencial: directamente con el fiscal de turno Virtual: mesaunicadeparteschorrillos@mpfn.gob.pe Página web: www.fiscalia.gob.pe / denuncias Línea de asesoría legal: 0-800-00-205 Todos los trámites son gratuitos
Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA del MINJUSDH	Asesoría en materia penal, de familia, civil o laboral y no cuentas con los recursos económicos suficientes	Vulneración de derechos en cualquiera de sus formas	Av. Caminos del Inca Cda. 2 s/n Ex Defensores del	Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00pm	Línea telefónica 1884 Presencial:

Servicios	Descripción general	Áreas	Dirección	Horario de atención	Teléfono / correo electrónico
			Morro – Chorrillos Av. Defensores del Morro S/N - Chorrillos		
Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente – DEMUNA	Brindar orientación a la familia para prevenir situaciones. críticas siempre que no existan procesos judiciales pendientes. Denunciar ante las autoridades competentes por faltas y delitos en agravio de los niños(as) y adolescentes	Asesoría legal Orientación psicológica	AV. Defensores del Morro (Ex Av Huaylas) N° 1965 3er Piso		+5112665224
Oficina Defensoría del pueblo de Lima Sur	Defensa y promoción de los derechos de las personas y la comunidad, mediante La Supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado		Calle Pablo Alas N° 462, Zona A – San Juan de Miraflores (Lima)	Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.	01 3110313 / 01 45099063 / 945084479 odlimasur@defensoria.gob.pe
Centro De Salud Mental Comunitario Nancy Reyes Bahamonde	Servicio de salud mental		Calle San Rodolfo 441 Urb. Villa Chorrillos CSMC Nancy Reyes Bahamonde	07:00 – 19:00 hrs	(01) 5419684
Hogar de la Esperanza “Mamá Victoria”	Hogar de acogimiento para mujeres que son víctimas de violencia familiar. Brinda asesoría legal Capacitación en derechos y ciudadanía en coordinación con: CEM		Los Incas 92, Chorrillos		994 727 406
CEM	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.	Orientación sicológica Orientación legal y	Jr. Canana N° 616 Cercado de Lima-Lima, Breña, Jesus Maria, Lince	24x7	4197260 cemlimacoord@gmail.com



Servicios	Descripción general	Áreas	Dirección	Horario de atención	Teléfono / correo electrónico
	Los CEM son proveedores de servicios especializados a quienes derivarían los casos de violencia de género y agresión sexual	Orientación social			
Línea 100	Brinda información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia física, psicológica sexual y económica o patrimonial	Atención telefónica para la prevención y promoción frente a la violencia familiar y sexual. Actúa como centro de referencia una red de servicios legales, psicológicos y de salud.	Atención telefónica	24 hrs	
Comisaría de mujeres de Lima Bertha Gonzales Posada Eyzaguirre	Recepciona denuncias que configuran delitos	Violencia contra la mujer Trata de personas	Psje. Buenaventura s/n, Lima Ref. Espalda del Palacio de Justicia	24x7	(01) 428-1556 (01) 428-1804 commujlima_divfam@hotmail.com
Centros de Asistencia Legal Gratuita ALEGRA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	A través de este servicio, abogados especialistas del Ministerio de Justicia, asesoran y orientan en temas legales a las personas que, con sólo una llamada telefónica, requieren ser orientadas acerca de sus derechos, cómo y dónde ejercerlos y defenderlos	Asesoría legal	Av. Abancay s/n - Cuadra 3 - Edif. Alzamora Valdez-1º Piso- Cercado de Lima	L – V de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de manera ininterrumpida Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	FONO ALEGRA 1884 (01) 421-5454 o al 0800-15259 (línea gratuita)
Fiscalías Provinciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y los Integrantes	Brinda Protección y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. Las Fiscalías Especializadas son competentes para conocer las denuncias penales, por la presunta comisión de los siguientes delitos:	Denuncias por: Feminicidios, tentativas de feminicidio	Av. Abancay cdra 5 s/n 6to piso Cercado de Lima	Lunes a domingo 24 horas	Denuncias virtual a través de la página web: https://fiscalia.gob.pe



Servicios	Descripción general	Áreas	Dirección	Horario de atención	Teléfono / correo electrónico
del Grupo Familiar		Violencia física, psicológica y sexual Acoso sexual y/o chantaje sexual			0 800 00 205
Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior	solucionar y/o canalizar las comunicaciones y denuncias de la ciudadanía	trata de personas, Violencia contra la mujer		24 horas	Línea 1818 correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe ; el aplicativo móvil "Policía Perú" y el portal web: https://denuncias.mininter.gob.pe
Defensoría del Pueblo	Defensa y promoción de los derechos de las personas y la comunidad, mediante La Supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado		Jr. Ucayali N° 394 – 398		0800 – 15170 Correo electrónico: consulta@defensoria.gob.pe
Capital Humano y Social Alternativo	CHS Alternativo, brinda orientación y asistencia legal y psicológica, a través de su Centro de Atención Legal y Psicosocial (CALP) incluyendo el acompañamiento y su derivación a instituciones estatales pertinentes, una intervención longitudinal, e iniciativas de empleabilidad y emprendimiento.	Asesoría legal Asesoría psicológica	Calle Alfredo Salazar 225, Miraflores		421-3396 / 221-0438 / Movistar 945 092 929 atencion@chsalternativo.org
Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán	Asesoría legal		Parque Hernán Velarde N° 42 Santa Beatriz		asesorialegal@flora.org.pe 998 856 940

Elaboración: PRONATEL, 2022.



ANEXO V

FORMATO DE INFORME DEL COMITÉ FRENTE A QUEJAS O DENUNCIA SOBRE EyAS/ASx

Habiendo sido notificados con fecha [*], de la denuncia, queja o comunicación de hostigamiento sexual presentada por [*], en torno a los hechos consignados en la siguiente sección, y luego de la realización de la investigación correspondiente y análisis de los medios de prueba disponibles, el Comité Frente al Hostigamiento Sexual, dentro del plazo correspondiente, procede a emitir el siguiente informe:

I. Descripción de los hechos denunciados

Con fecha [*], el/la Sr./Sra. comunicó los siguientes hechos, los cuales se vincularían a una posible situación de hostigamiento sexual:

Descripción de los hechos denunciados por la víctima, un/a tercero/a o la institución empleadora. En esta parte también se consignan los hechos recogidos sobre la base del testimonio de la víctima.

II. Descargas y respuesta

Ante los hechos denunciados, el/la Sr./Sra. ha alegado, en respuesta a la queja interpuesta, lo siguiente:

Resumen de los descargos presentados por la persona contra la que se interpuso la queja



III. Descripción y valoración de los medios de prueba

Para acreditar sus alegaciones, ambas partes han procedido a presentar los siguientes medios de prueba, los cuales han merecido la valoración que procedemos a describir:

Listado de los medios de prueba aportados y el valor probatorio que se le otorga a cada medio

IV. Conclusión: propuesta de sanción o archivamiento y emisión de recomendaciones finales

Teniendo en cuenta los hechos denunciados, los descargos presentados, así como los medios de prueba aportados, el Comité ha arribado a las siguientes conclusiones:

Detalle de las conclusiones a las que ha arribado el Comité sobre los hechos denunciados, esto es, si en efecto o no se ha producido una situación de hostigamiento sexual

Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, el Comité sugiere la adopción de las siguientes medidas adicionales:

Detalle de las recomendaciones que considera el Comité que la institución empleadora debería adoptar para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, sobre la base de los hechos conocidos en torno a la denuncia

ANEXO VI

INFORME DE DECISIÓN FINAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Habiendo sido notificados con fecha [*], del Informe emitido por el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual en torno al caso denunciado o informado por el/la Sr./Sra. dentro del plazo correspondiente, procedemos a emitir la siguiente Decisión que pone fin al procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual:

I. Descripción de los hechos denunciados

Con fecha [*], el/la Sr./Sra. comunicó los siguientes hechos, los cuales se vincularían a una posible situación de hostigamiento sexual:

Descripción de los hechos denunciados por la víctima, un/a tercero/a o la institución empleadora. En esta parte también se consignan los hechos recogidos sobre la base del testimonio de la víctima.

II. Descargos y respuesta

Ante los hechos denunciados, el/la Sr./Sra. ha alegado, en respuesta a la queja interpuesta, lo siguiente:

Resumen de los descargos presentados por la persona contra la que se interpuso la queja

III. Descripción y valoración de los medios de prueba

Para acreditar sus alegaciones, ambas partes han procedido a presentar los siguientes medios de prueba, los cuales han merecido la valoración que procedemos a describir:

Listado de los medios de prueba aportados y el valor probatorio que se le otorga a cada medio.

IV. Sobre el Informe del Comité

Con fecha [*], el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual emitió el siguiente Informe, en el cual arribó a las siguientes conclusiones y/o recomendaciones:

Resumen del Informe emitido por el Comité, con énfasis en las conclusiones y recomendaciones

V. Conclusión: propuesta de sanción o archivamiento y emisión de recomendaciones finales

Detalle de las conclusiones a las que ha arribado la institución empleadora. Puede que haga suya la conclusión señalada por el Comité o que difiera de esta. En caso sea lo último, debe justificar las razones por los que no comparte dichas conclusiones.

Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, se adoptarán las siguientes medidas adicionales:

Detalle de las acciones que se adoptarán para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, sobre la base de los hechos conocidos en torno a la denuncia.



ANEXO VII

REPORTE DE CIERRE

FORMATO DE CIERRE	
PROYECTO "CREACIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, URGENCIAS E INFORMACIÓN MEDIANTE UN NÚMERO ÚNICO 911 EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO" (Proyecto 911)	N° Registro ○
UBICACIÓN	
DATOS GENERALES DE LA DENUNCIANTE	
Nombre:	N° DNI
Edad:	Sexo:
Fecha de la denuncia	
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA	
RESUMEN DE LA RESOLUCIÓN	
Firma del reclamante en aceptación de la solución a su reclamación Firma Nombre DNI	Firma de la Especialista social del Proyecto: Firma Nombre DNI
Fecha: -----	



ANEXO 13 – MATRIZ DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN MAQR PARA TRABAJADORES³⁶

REGISTRO DEL CASO						DATOS PERSONALES				
Fecha	Hora	N° de registro	Medio de recepción: Llamada Telefónica Mensaje WhatsApp Oficina Presencial Formulario virtual Carta	Tipo de caso Queja Reclamo Sugerencia Consulta	Anónimo SI NO	Nombre y apellidos	DNI	Correo electrónico	Teléfono	Indicar el nombre de la Contratista o Subcontratista

INFORMACIÓN DEL CASO				
Entidad a la que dirige la consulta, sugerencia, queja o reclamo	Describir la queja, reclamo, sugerencia o consulta:	Tema (CATEGORÍA)	Describir tipo de queja, reclamo, sugerencia y/o consulta	Archivos que sustenten la queja, reclamo, sugerencia o consulta

EVALUACIÓN				ATENCIÓN Y DERIVACIÓN				
Fecha	ADMITIDO DENEGADO	JUSTIFICACIÓN	RESPUESTA	Fecha de derivación	Área de derivación	Acciones tomadas	Fecha de respuesta del área	Emisión de respuesta al cliente

CIERRE DEL CASO			EVIDENCIA DEL CASO	
Fecha de cierre	Envío de información y cierre del caso	Días de atención	Monte ejecutado para la atención (de corresponder)	N° de carpeta (escanear y digitalizar todo)

³⁶ Esta matriz propuesta podría tener modificaciones a cargo de La Contratista con visto de La Supervisión y la UIP.