

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

Presentación

La eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas en el Estado de Nuevo León, es uno de los temas prioritarios para el Gobierno del Estado, pues a raíz de la violencia de género que se vive hoy en día, se decretó la "Alerta de Violencia de Género Contra Mujeres y Niñas".

La Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) es el mecanismo establecido en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para buscar la seguridad de mujeres y niñas a partir del cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades que vulneren sus derechos.

El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, comprometido con el respeto a los derechos humanos, ha realizado dos acciones positivas, como lo es la instalación en conjunto con el Instituto Estatal de las Mujeres en Nuevo León, del *Módulo de Atención a Mujeres y Niñas*, ubicado en la estación Cuauhtémoc, así como la implementación del *Vagón Rosa*, mismo que inició funciones en marzo de dos mil dieciocho, de lunes a viernes, con un horario de 06:00 a 09:00 horas y de las 17:00 a las 20:00 horas, actualmente se incrementó el tiempo en un horario de 06:00 a 22:00 horas.

Lo anterior, tomando en consideración el marco jurídico y los compromisos internacionales de México.

a) Internacional

- I. Declaración Universal de Derechos Humanos.
- II. Convención Americana sobre Derechos Humanos
- III. Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- IV. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- V. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

b) Nacional

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- III. Ley General de Víctimas.
- IV. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- V. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- VI. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.

c) **Estatal**

- | | |
|--|---|
| I. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León. | V. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. |
| II. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Nuevo León. | VI. Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León. |
| III. Ley de la Juventud para el Estado de Nuevo León. | VII. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Nuevo León. |
| IV. Ley del Instituto Estatal de las Mujeres. | |

Objetivo

El presente documento titulado PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY, tiene como objetivo general, ser una herramienta de apoyo que dé una base y guía para manejar de forma adecuada casos que se presenten, enfocados al tema de hostigamiento y acoso sexual en el Sistema de Transporte Colectivo, auxiliando a implantar mejores prácticas para contribuir a una sociedad sin violencia, como parte del cambio cultural para mejorar nuestro entorno social.

Definición

Para mayor ilustración, a continuación se transcriben las definiciones de acoso sexual y hostigamiento sexual, conforme lo estipulado en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Nuevo León:

"...Artículo 14.- El hostigamiento sexual es el ejercicio abusivo del poder en la relación de subordinación real de la víctima frente al agresor, en los ámbitos laboral, escolar o cualquier otro; se manifiesta en conductas verbales o físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad, de connotación lasciva.

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva de hecho a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos."

De lo anterior se deduce que el hostigamiento sexual puede ser más frecuente en cuestiones escolares o laborales, pues es ahí en donde existe un grado de jerarquización y subordinación, sin embargo también puede ocurrir en el transporte público.

Por su parte el acoso sexual es uno de los factores más comunes que se dan en el transporte público, ya que en determinadas horas hay aglomeración de personas/usuarios y es ahí cuando los agresores aprovechan la vulnerabilidad de sus víctimas, o bien cuando ya no hay mucha afluencia de gente y su víctima se encuentra sola. Para mayor abundamiento, el acoso sexual se puede clasificar de la siguiente manera, tomando en cuenta el grado de agresión a la que es sometida la persona que lo padece:

Niveles y tipo de acoso	Forma del acoso	Acciones específicas de acoso
Nivel I.- Acoso leve	Verbal	-Chistes de contenido sexual -Piropos -Conversaciones de contenido sexual -Insinuaciones sexuales -Pedir abiertamente relaciones sexuales
Nivel II.- Acoso medio	No verbal y sin contacto físico	-Acercamientos excesivos -Miradas insinuantes -Gestos lascivos -Muecas -Exhibicionismo
Nivel III.- Acoso grave	Verbal y con contacto físico	-Abrazos y besos no deseados -Tocamientos -Pellizcos -Acercamientos y roses -Acorralamientos

En conclusión ambas conductas atípicas y antijurídicas constituyen un delito, mismo que se encuentra tipificado en el artículo 271 Bis 2, del Código Penal para el Estado de Nuevo León, el cual se transcribe a continuación:

"...Artículo 271 Bis 2.- Comete el delito de acoso sexual quién por cualquier medio, asedie, acose, se exprese de manera verbal o física de términos, conceptos, señas, imágenes que tengan connotación sexual, lasciva o de exhibicionismo corporal o se aproveche de cualquier circunstancia de necesidad o de desventaja de la víctima, a una o más personas de cualquier sexo, sin que la víctima haya otorgado su consentimiento, se le impondrá una pena de uno a tres años de prisión y multa hasta de cincuenta cuotas.

Si el pasivo del delito fuera menor de edad o persona que no tenga la capacidad para comprender el significado del hecho o de resistirlo, o bien si la conducta del acosador fuera por razones de violencia en contra de la mujer en términos de la fracción III del artículo 6 de la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia la pena se incrementará un tercio. Si el acosador fuese servidor público y utilizase medios o circunstancias que el cargo le proporcione, la pena se incrementará un tercio y se le destituirá de su cargo.

Si el delito de acoso sexual se comete en instalaciones o vehículos destinados al transporte público o de pasajeros al momento en el que se está prestando el servicio, la pena se incrementará hasta en una mitad. en caso de que el acosador sea el operador o conductor de la unidad, se le suspenderá la licencia para conducir o licencia especial de conductor y no tendrá derecho a solicitar ni obtener concesión o permiso alguno para la prestación de servicio público de transporte de pasajeros hasta por el mismo plazo de la pena privativa de la libertad impuesta, la cual deberá iniciar al momento en el que el sentenciado haya cumplido con la pena privativa de la libertad o esta se hubiera tenido por cumplida."

En conclusión, el hostigamiento y acoso sexual, es un delito grave que merece pena privativa de libertad y se persigue de oficio.

Consecuencias del hostigamiento y acoso sexual

El hostigamiento y acoso sexual afecta negativamente a la persona en su vida diaria, impidiéndoles su sano desarrollo, violentando su derecho a la integridad personal, física, psíquica y moral; y que en muchos casos atenta contra la libertad y la seguridad personal, la dignidad, el derecho a la intimidad y al desarrollo general, en este caso en su traslado en el transporte público.

Específicamente en las consecuencias psicológicas, las víctimas desarrollan el trastorno del estrés postraumático, ansiedad y rechazo a seguir usando el transporte público; depresión, pérdida de interés en lo que antes les parecía atractivo; además de que el impacto psicológico crece cuando la víctima calla y oculta el acoso por miedo a represalias o a la falta de credibilidad.

En el aspecto social, las consecuencias podrían ser que el acoso sexual impide el logro de la igualdad y condona la violencia sexual.

Procedimiento para la atención a víctimas de hostigamiento y/o acoso sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey

Primeramente, en situaciones de hostigamiento y/o acoso sexual, se deberán aplicar los principios establecidos en la Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León, los cuales se establecen en el artículo 6:

I. Buena fe. Se presumirá la credibilidad de las declaraciones de las víctimas brindándoles los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requieran, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos;

II. Complementariedad. Los mecanismos, medidas y procedimientos que establece esta Ley, en especial los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección y atención a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente con el fin de proporcionar una atención integral;

III. Debida diligencia. Se deberá realizar en un tiempo razonable las actuaciones necesarias para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad y a la justicia a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho;

IV. Dignidad. La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos.

En virtud de la dignidad humana de la víctima, estando obligados en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación;

V. Empoderamiento y reintegración. Todas las acciones que se realicen en beneficio de las víctimas estarán orientadas a fortalecer su independencia, autodeterminación y desarrollo personal para que puedan lograr su completa recuperación y asumir el pleno ejercicio de sus derechos;

VI. Enfoque especializado y diferenciado. Las acciones de las instituciones sujetas a la presente Ley, se realizarán atendiendo las características particulares cada grupo de población o con mayor situación de vulnerabilidad en razón del tipo de daño o delito sufridos, relación de la víctima con el agresor, el perfil psicológico y anímico de la víctima y sus atributos personales, tales como origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, así como en función de la disponibilidad para acceder a medios de ayuda y asistencia.

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad;

VII. Enfoque transformador. Las Instituciones sujetas al presente ordenamiento deberán realizar, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios para que las medidas de atención, asistencia, protección y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas, contribuyan a la eliminación de los factores de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes;

VIII. Factibilidad. Las políticas públicas y estrategias operativas de las autoridades a las que se refiere esta Ley se diseñarán con un enfoque sistemático, integral, coherente, concertada y de largo plazo, con el objeto de que las acciones derivadas de esta Ley se realicen de forma armónica, garantizando la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas;

IX. Gratuidad. Todas las acciones, procedimientos, y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley serán gratuitos para la víctima;

X. Integralidad de atención a la víctima. Los servicios que se presten a las víctimas se realizarán de forma multidisciplinaria y especializada a fin de garantizar la integralidad, la asistencia, atención, ayuda y reparación integral a que tienen derecho;

XI. No criminalización. Las autoridades se abstendrán de agravar el sufrimiento de la víctima, así como de tratarla como presunta responsable de la comisión de los hechos que denuncie.

Ninguna autoridad o particular podrá especular públicamente sobre la pertenencia de las víctimas a la delincuencia o su vinculación con alguna actividad delictiva. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deberán evitarse;

XII. Máxima protección. Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos;

XIII. Mínimo existencial. Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del Estado democrático y consiste en la obligación del Estado de proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y se asegure su subsistencia con la debida dignidad que debe ser reconocida a las personas en cada momento de su existencia;

XIV. No discriminación. Los servidores públicos que laboren en las instituciones sujetas a esta Ley deberán abstenerse de incurrir en tratos discriminatorios, motivados por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, que tengan por objeto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos de las víctimas;

XV. No revictimización. Las autoridades a que se refiere esta Ley deberán evitar la desatención y el trato inadecuado a las víctimas, tampoco podrán exigir de la víctima acciones o sujeción de ésta a procedimientos que agraven injustificadamente su condición de víctima, ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes;

XVI. Participación conjunta. Con objeto de contribuir a superar la vulnerabilidad de las víctimas, las autoridades responsables de la aplicación de esta Ley deberán implementar medidas de atención, asistencia, protección y reparación integral, con el apoyo y colaboración de la sociedad civil y el sector privado, incluidos los grupos o colectivos de víctimas.

Las víctimas tienen derecho a colaborar con las investigaciones y las medidas para lograr superar su condición de vulnerabilidad, atendiendo al contexto, siempre y cuando las medidas no impliquen un detrimento a sus derechos;

XVII. Progresividad y no regresividad. Las autoridades a que se refiere esta Ley, tienen la obligación de realizar las acciones necesarias para garantizar los derechos reconocidos en la misma y no podrán retroceder o supeditar aquellos a niveles o estándares más reducidos de los alcanzados;

XVIII. Publicidad. Todas las acciones, mecanismos y procedimientos deberán ser públicos, siempre que ello no vulnere o contravenga los derechos de las víctimas, las disposiciones relativas del proceso penal, la confidencialidad de los datos personales y demás disposiciones legales aplicables.

Las instituciones públicas responsables de la aplicación de esta Ley, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán implementar mecanismos de difusión eficaces, a fin de brindar información y orientación a las víctimas acerca de los derechos, servicios, mecanismos, procedimientos y recursos a los que pueden acceder;

XIX. Rendición de cuentas. Las autoridades y funcionarios encargados de la implementación de la Ley, así como de los planes y programas que esta Ley regula, estarán sujetos

a mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación que contemplen la participación de la sociedad civil, particularmente de víctimas y colectivos de víctimas;

XX. Transparencia y acceso a la información. Los servicios, procedimientos y acciones relacionados con las víctimas, deberán instrumentarse de manera que garanticen la transparencia de la gestión pública y el acceso a la información pública gubernamental, observando los límites fijados por las disposiciones jurídicas en la materia; así como, a la confidencialidad de la información y datos obtenidos, proporcionados o generados que integren el expediente de la víctima; y

XXI. Trato Deferente. El personal de las instituciones sujetas al presente ordenamiento, deberán ofrecer a las víctimas un trato con empatía, tacto, paciencia y amabilidad."

PROCEDIMIENTO

Los y las usuarias del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, en caso de ser víctimas de hostigamiento y/o acoso sexual dentro de las estaciones, andenes, trenes, buses de Transmetros, Metrobús, Metroenlace, podrán reportarlo directamente con el personal responsable de la Estación y/o personal de Seguridad de nuestro Sistema, así como por vía telefónica al conmutador 81 2033 5000, la línea directa de quejas 81 8375 4445, al WhatsApp para mensajes de texto, audios, videos y/o fotografías 811 823 8182, a través de nuestras redes sociales en Facebook, Twitter y/o Instagram, en donde se les atenderá por parte del área de Atención a Usuarios, misma que labora en un horario de 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes; sin embargo en nuestro WhatsApp y conmutador, está siempre al servicio de 05:00 a 00:00 horas, de lunes a domingo.

El personal responsable de la Estación y/o personal de Seguridad del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey son el primer contacto de los y las usuarias, por lo tanto éstos deberán brindar la atención a las víctimas de hostigamiento y/o acoso sexual de la siguiente manera:

Una vez que se tenga conocimiento del incidente, el personal responsable de la Estación y/o personal de Seguridad deberán de salvaguardar a la víctima en un lugar menos concurrido, en donde no existan interrupciones ni mucha afluencia de gente, esto para un entorno de más seguridad y confianza, cabe mencionar que el personal responsable de la Estación y/o personal de Seguridad de nuestro Sistema, los y las guardias no deberán tener ningún tipo de contacto físico con la persona afectada. De ser posible, en dicho lugar podrá estar presente, personal de Atención a Usuarios, para atender y dar seguimiento al caso.

El personal responsable de la Estación y/o personal de Seguridad del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, deberán hacer lo posible para que la persona agredida se sienta seguro(a) y cómodo(a), dicho personal tendrá que realizar lo siguiente:

1. Creerle.
2. No culparla por el supuesto hostigamiento y/o acoso sexual.
3. Escuchar a detalle su versión.
4. No llegar a conclusiones prematuras o anticipar ciertas respuestas.

5. Es confiable para llevar a cabo una investigación completa y justa.
6. Tomar notas de lo que está relatando la persona agredida, también podrá hacerle saber que repudia las acciones que le describe.
7. No debe sugerir a la persona afectada que "entendió mal" lo que la parte agresora dijo o hizo con expresiones como "a poco" "no puede ser" o "pero si el señor (a) no tiene el perfil para hacerle eso".
8. Si la persona afectada no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles del supuesto hostigamiento y/o acoso, debe preguntársele si prefiere escribirlo.
9. Si una situación ha sido días antes de que se reporte, no juzgue ni sea impaciente, podría haber razones por las que no se haya reportado hasta ahora.

Posteriormente, se realizará un llenado de formato físico, así como realizar el acta administrativa correspondiente en el sistema "SAE" con que cuenta el STC Metrorrey.

Hecho lo anterior, dicha persona podrá ser canalizada al módulo del Instituto Estatal de las Mujeres que se encuentra en la estación Cuauhtémoc, mismo que tiene como función el brindar orientación sobre este tipo de incidentes, pues en dicha área cuentan con abogados(as), psicólogos(as) y trabajadores(as) sociales, quienes podrán apoyar y orientar a la víctima legal y psicológicamente. Dicho módulo cuenta con un horario de atención de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados brindan atención al público de 09:00 a 14:00 horas, en el Edificio Elizondo Páez, sito en calle 5 de Mayo, entre Escobedo y Zaragoza, Centro de Monterrey, Nuevo León.

A continuación se anexa un formato de reporte sobre hostigamiento y/o acoso sexual:

(Véase siguiente página)

FORMATO DE REPORTE DE ACOSO y HOSTIGAMIENTO

Fecha: _____ Lugar: _____ Folio: _____

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA EL REPORTE

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Teléfono: _____

DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN SE PRESENTA EL REPORTE

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Teléfono: _____

DETALLES DEL REPORTE

Frecuencia con la que han sucedido los hechos

- a) Una vez
- b) Varias veces
- c) De manera continua hasta la fecha actual

En caso de haber sido una sola vez, precisar:

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

EN CASO DE HABER SIDO VARIAS VECES, DESCRIBIR EL PERIODO APROXIMADO EN EL QUE HA SIDO VÍCTIMA DEL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO

LA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LA HOSTIGÓ Y/O ACOSÓ FUE

- a) Abierta y clara
- b) Amenazante
- c) Insinuante o sutil

¿COMO FUE LA ACCIÓN REALIZADA POR LA PERSONA QUE LA HOSTIGÓ Y/O ACOSÓ?

- a) Piropos
- b) Miradas lascivas
- c) Tocamientos
- d) Contacto físico (rozamientos, arrimones, etc.)
- e) Exhibicionismo (mostrar genitales, tocarse a sí mismo[a])
- f) Otro: _____

¿CUAL FUE LA REACCIÓN INMEDIATA DE USTED?

- a) Ignorar
- b) Confrontar
- c) Otro: _____

¿ALGUIEN PRESENCIO LOS HECHOS?

- a) Nadie los presencié
- b) Los presencié una persona
- c) Lo presenciaron varias personas

EN CASO DE HABER PERSONAS QUE HAYAN PRESENCIADO LOS HECHOS,
PROPORCIONAR SUS DATOS

PARA DAR FUNDAMENTO A LOS HECHOS, SE CUENTA CON:

- a) Ninguna evidencia
- b) Fotografías
- c) Vídeos
- d) Audios
- e) Testigos
- f) Otros: _____

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Nombre y firma de la persona que presenta el reporte

Nombre, firma y puesto del personal que atendió a la persona que presenta reporte

Nombre y firma del testigo

Nombre y firma del testigo