



SEMUJERES

SEMOVI



# LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PARA CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Transporte Público de la  
Ciudad de México, en la Tercera Sesión Ordinaria 2023

## CONTENIDO

<b>Glosario</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Marco Normativo</b>	<b>9</b>
<b>Violencia sexual en el transporte público en la Ciudad de México</b>	<b>11</b>
<b>Lineamientos de actuación, atención y seguimiento para casos de violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de México</b>	<b>13</b>
Objetivo General	<b>13</b>
Objetivos Específicos	<b>13</b>
¿A quién va dirigido?	<b>13</b>
Principios generales para la atención a niñas, adolescentes y mujeres que viven violencia sexual en el transporte público	<b>14</b>
Derechos de las víctimas que viven violencia sexual en el transporte público	<b>15</b>
Instancias involucradas en la implementación	<b>17</b>
Canal de comunicación interinstitucional para casos de violencia sexual reportados en el transporte público	<b>17</b>
¿Quiénes intervienen en la atención a las víctimas?	<b>21</b>
Acciones por tipo de actor	<b>23</b>
Guía de atención y actuación para casos de violencia sexual para sistemas de transporte público con estaciones y áreas de transferencia modal	<b>25</b>
Paso Uno: La atención a la víctima por parte de la persona primer contacto / primer respondiente	<b>25</b>
Paso Dos: El reporte del evento al Centro de Control	<b>26</b>
Paso Tres: La intervención del primer respondiente	<b>27</b>

Paso Cuatro: Actuación ante la presencia de la persona agresora	27
Paso Cinco: De la canalización al sistema de justicia	28
Paso Seis: Comunicación interinstitucional y reporte	29
Guía de atención y actuación para casos de violencia sexual para sistemas de transporte público con paradas	30
Paso Uno: La atención a la víctima por parte del primer contacto / primer respondiente	30
Paso Dos: El reporte del evento al Centro de Control	30
Paso Tres: La intervención del primer respondiente	31
Paso Cuatro: Actuación ante la presencia de la persona agresora	32
Paso Cinco: De la canalización al sistema de justicia	32
Paso Seis: Comunicación interinstitucional y reporte	34
<b>Anexo 1: Herramientas para solicitar apoyo en caso de ser víctima de violencia sexual</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 2. Normativa local que sanciona la violencia sexual</b>	<b>37</b>
Código Penal para la Ciudad de México	37
Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México	40

## GLOSARIO

Para los efectos del presente documento se entiende por:

**Acoso sexual:** cualquier conducta de violencia de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le cause un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad.

**Acoso sexual en el transporte:** cualquier conducta de violencia de naturaleza sexual, indeseable para quien la recibe, que le cause daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad y que ocurra dentro de las instalaciones y/o unidades de transporte de los organismos de transporte.

**Ajustes razonables:** modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas que no pongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades.

**Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5):** órgano desconcentrado, cuyo objeto es la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres.

**Centro de Control:** centro que monitorea la situación y traslado de las unidades de transporte, aporta información de cómo y dónde se coordina el tránsito de unidades de transporte, así como los apoyos que se requieran en caso de un incidente. Dependiendo del organismo de transporte público, éste puede tener distintos nombres.

**Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA):** instancia dependiente de la Fiscalía General de la Ciudad de México, que brinda servicios de atención integral a víctimas de delitos sexuales.

**Denuncia:** hacer de conocimiento a las autoridades competentes sobre la existencia de una situación que pudiera ser una infracción o un delito.

**Género:** construcción simbólica que se refiere a un conjunto de características socioculturales asignadas a las personas a partir del sexo y que convierten la diferencia de género en desigualdad social.

**Canal de comunicación interinstitucional:** conjunto de personas que forman parte de los organismos de transporte público y de diferentes instancias que se agrupan para generar comunicación con la finalidad de conocer los casos

de violencia sexual ocurridos en cada uno de los transportes públicos, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones se desplieguen las acciones y servicios de atención a la víctima, así como auxiliar y orientar a los primeros respondientes en su debido actuar.

**Metrobús (MB):** Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Ministerio Público:** organismo autónomo que tiene como función dirigir la investigación de los hechos constituidos para la persecución del delito.

**Módulo operativo:** inmueble destinado al estacionamiento, pernocta y mantenimiento de los vehículos que proporcionan los servicios de transporte de pasajeros.

**Organismo Regulador de Transporte (ORT):** Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Perspectiva de género:** método que permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad, exclusión y la brecha de las mujeres por razón de género.

**Primer contacto:** cualquier persona no policial que se encuentre dentro de las instalaciones del transporte público donde hayan ocurrido los hechos y que tenga conocimiento de un evento de violencia sexual cometido contra la víctima, y brinde un primer auxilio o apoyo en la vinculación con personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) o en su caso, con las autoridades correspondientes.

**Primer respondiente:** cualquier elemento de seguridad pública que atienda un incidente de violencia sexual en los organismos de transporte público.

**Puesta a disposición:** presentación física y formal ante la autoridad competente, de personas presuntas agresoras sexuales y cualquier medio de prueba que corresponda, según sea el caso.

**Queja:** comunicación realizada al primer contacto sobre un acto de violencia sexual sucedido en las instalaciones de algún organismo de transporte público.

**Red de Transporte de Pasajeros de la Ciudad de México (RTP):** Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México (STE):** Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Servicio de Transporte Público:** actividad a través de la cual, la administración pública satisface las necesidades de transporte de pasajeros o carga, a través de entidades, concesionarios o mediante permisos en los casos que establece la Ley, y que se ofrece en forma continua, uniforme, regular, permanente e ininterrumpida a personas indeterminadas o al público en general, mediante diversos medios.

**Sistema Integrado de Transporte Público (SITP):** conjunto de servicios de transporte público de pasajeros que están articulados de manera física, operacional, informativa, de imagen y que tienen un mismo medio de pago.

**Sistema de Transporte Colectivo (STC):** Organismo Público Descentralizado (OPD) de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Víctima:** persona física o colectivo de personas, que directa o indirectamente ha sufrido daño o disminución de sus derechos producto de un hecho victimizante.

**Violencia física:** cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones pueda provocar o no, lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

**Violencia psicológica:** cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

**Violencia sexual:** cualquier acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de una persona, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, o trata de personas para la explotación sexual.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de las Relaciones de los Hogares (ENDIREH) 2016, el 79.8% de las mujeres mayores a 15 años que habitan la Ciudad de México han experimentado a lo largo de su vida de algún tipo de violencia (psicológica, física, sexual, económica o patrimonial), siendo el comunitario el ámbito de mayor ocurrencia con un registro del 61.1%.

En la misma encuesta se identifica que la mayor proporción de mujeres que reportaron violencia en el ámbito comunitario fue principalmente de tipo sexual (55.9%) seguido de violencia física y emocional con un 22.2% y 21.7%, respectivamente.

Por otro lado, en 2018 sólo el 8 por ciento de las mujeres de 18 años y más de la Ciudad de México reportaban sentirse seguras en el transporte público, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE).

Considerando que la violencia en la comunidad es aquella cometida de forma individual o colectiva, que atenta contra su seguridad e integridad personal y que puede ocurrir en el barrio, en los espacios públicos o de uso común, de libre tránsito o en inmuebles públicos propiciando su discriminación, marginación o exclusión social<sup>1</sup> y el contexto de la experiencia de violencia vivida por las niñas y mujeres en la Ciudad de México en estos espacios, se reconoce la necesidad de atención sobre los casos de violencia sexual contra las niñas y mujeres que ocurren en el sistema de transporte público.

Para ello, la Secretaría de Movilidad, en colaboración con la Secretaría de las Mujeres, elaboró el Plan Estratégico de Género y Movilidad (PEGM) 2019 con una visión al 2024 para transversalizar la perspectiva de género en las políticas de movilidad, fortaleciendo la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, donde uno de sus ejes estratégicos se enfoca en la reducción de las violencias sexuales y agresiones hacia las mujeres en el Sistema Integrado de Transporte Público.

Derivado del diagnóstico establecido en el PEGM 2019, se identificó que la movilidad de las mujeres se ve afectada por experimentar violencias y/o agresiones sexuales, aunado a la percepción de inseguridad en los espacios públicos relacionados con los modos y tipos de transporte. Con base en la encuesta realizada por ONU Mujeres y la organización de Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPADEQ), de 3,214 mujeres usuarias entrevistadas, el 88% han sido víctima de algún tipo de violencia y/o agresión sexual en el transporte público<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal (2008).

<sup>2</sup> Encuesta realizada en 2018 sobre la Violencia Sexual en el Transporte y Otros Espacios Públicos en la Ciudad de México realizada por ONU Mujeres y la Organización de Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPADEQ) enfocada en la problemática de la violencia sexual en el ámbito público de la Ciudad de México.

El diagnóstico también hace visible las diferentes barreras que pueden enfrentar las mujeres en aquellos casos que no son denunciados o reportados, por ejemplo: la falta de información sobre procedimientos para llevar a cabo la denuncia, dónde y cómo realizarla, falta de sensibilidad y desconfianza en el personal de vigilancia, influencia para el desistimiento o la falta de motivación para denunciar.

Parte de las estrategias que propone el PEGM 2019 para atender las problemáticas antes mencionadas, es la necesidad de contar con los presentes [Lineamientos de actuación, atención y seguimiento para casos de violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de México](#), cuyo objetivo es establecer la ruta de actuación para la atención de las víctimas de violencia sexual, que tengan lugar en el transporte público, conforme se ha establecido en diversos marcos normativos nacionales e internacionales, a fines de brindar seguridad y confianza de las mujeres en el uso y disfrute de los espacios públicos.

Por tanto, los presentes Lineamientos buscan atender y mejorar los trayectos de viaje de las mujeres en los distintos modos de transporte público, mediante la coordinación interinstitucional entre personal clave de organismos de transporte público, así como de instancias de gobierno, que intervengan activamente en el proceso de atención y actuación ante casos de violencia sexual hacia las mujeres.

Para ello, se integra un marco general del contexto nacional y local, así como la estructuración de las fases que deberán de seguirse ante la presencia de casos de violencia sexual en el transporte público del Sistema Integrado de Transporte Público.

Asimismo, se establecen recomendaciones generales para fortalecer el marco institucional para la prevención y atención de casos de violencia sexual, así como para desarrollar herramientas o mecanismos para el monitoreo y seguimiento de los casos ocurridos, que permitan fortalecer y ajustar cualquiera de las medidas ya establecidas en los presentes lineamientos.

## MARCO NORMATIVO

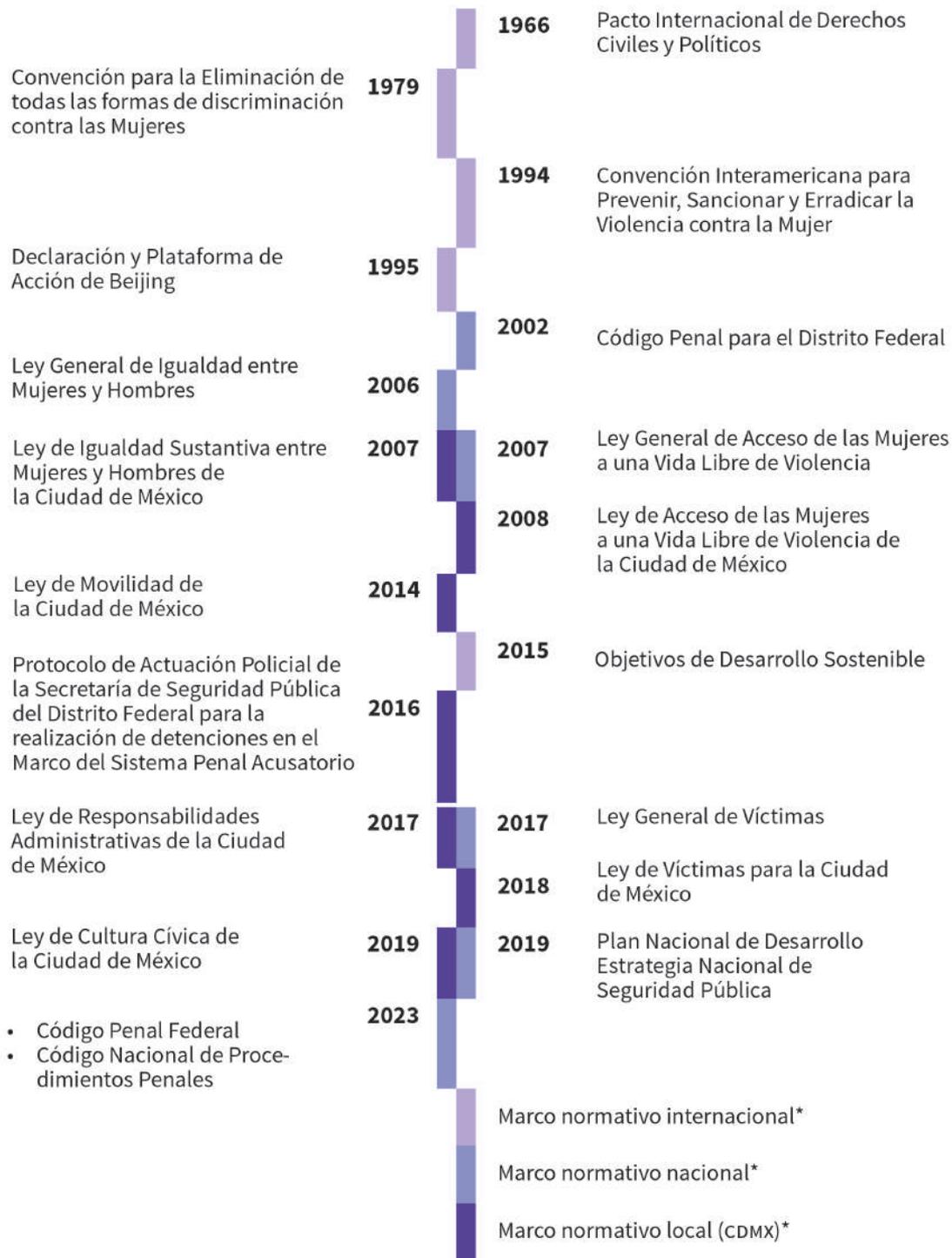
La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México reconocen a la violencia sexual como el tipo de violencia contra las mujeres que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer.

Asimismo, la modalidad de la violencia en la comunidad, ambas legislaciones la reconocen como aquella cometida de forma individual o colectiva, que atenta contra su seguridad e integridad personal y que puede ocurrir en el barrio, en los espacios públicos o de uso común, de libre tránsito o en inmuebles públicos propiciando su discriminación, marginación o exclusión social.

Por tanto, la violencia sexual ocurrida en el transporte público en contra de las mujeres, vulnera su libertad, movilidad, seguridad e integridad física, psicoemocional y sexual, así como su derecho a una vida libre de violencia.

Estos derechos han sido reconocidos en diversos instrumentos internacionales, estableciendo obligaciones a los Estados para garantizarlos. De manera particular, durante los últimos años en México se ha fortalecido el marco jurídico tanto a nivel federal como local, a fin de generar un punto de partida en el reconocimiento de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas.

A continuación, se enuncian las principales legislaciones y mecanismos internacionales utilizadas para la conformación de los presentes Lineamientos:



(\*de conformidad con sus respectivas reformas y texto vigente)

Fuente: Cámara de Diputados y Congreso de la Ciudad de México, respectivamente

## Violencia sexual en el transporte público en la Ciudad de México

A nivel global, se reconoce que las mujeres tienen mayor riesgo de sufrir cualquier tipo de violencia, tal como el acoso o el abuso sexual en las instalaciones del transporte público. Esta problemática es aún mayor para mujeres que enfrentan múltiples situaciones de vulnerabilidad que se intersectan, tales como su edad, su situación socioeconómica, si cuentan con alguna discapacidad, su modo de transporte, entre otras.

En el contexto nacional, esta problemática está presente en todas y cada una de las entidades federativas; sin embargo, el conocer a profundidad la situación en cada una de ellas depende de la existencia de datos al respecto. A pesar de que existen avances a nivel nacional en registro y seguimiento de casos de violencia sexual hacia las mujeres, no todos tienen niveles de desagregación suficientes para identificar los ámbitos y espacios específicos de su ocurrencia.

Por otro lado, en el caso particular de la Ciudad de México donde la identificación de los casos de violencia sexual ha tomado relevancia en diferentes ámbitos, es donde en la movilidad urbana y transporte público se ha buscado prevenir y atender la violencia sexual hacia las mujeres. A modo enunciativo mas no limitativo, las conductas más comunes de violencia sexual en el transporte que las mujeres denunciaron haber vivido mientras viajaban, son las siguientes:

CONDUCTAS DE VIOLENCIA SEXUAL MÁS COMUNES EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REPORTADAS POR MUJERES



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en el PEGM 2019 se menciona que, de acuerdo con la encuesta realizada en 2018, los hechos de violencia sexual tienen lugar principalmente en el metro (16.1%), en la calle (15.5%), en el microbús (11.4%) y en los paraderos (8.1%), los principales agresores son hombres desconocidos (89.2%) operadores de algún transporte (4.7%) y en menor medida policías (3.3%)<sup>3</sup>.

Estas formas de violencia sexual representan transgresiones a las leyes de la Ciudad de México, las cuales, constituyen delitos que son sancionados con pena de prisión.

<sup>3</sup>Plan Estratégico de Género y Movilidad (2019) Secretaría de Movilidad. Gobierno de la Ciudad de México.

# Lineamientos de actuación, atención y seguimiento para casos de violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de México

## Objetivo General

Los Lineamientos para la atención de casos de violencia sexual que ocurran en los sistemas de transporte público buscan contribuir en la generación de espacios libres de violencia para niñas, adolescentes y mujeres durante sus viajes en transporte público realizados dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.

## Objetivos Específicos

- Guiar al personal de los organismos (Sistema de Transporte Colectivo Metro, Metrobús, Servicio de Transportes Eléctricos, Red de Transporte de Pasajeros y Organismo Regulador de Transporte) que operan el transporte público de la Ciudad de México y al personal de la SEMOVI en la atención y actuación ante la presencia de un caso de violencia sexual hacia las mujeres en las instalaciones y/o unidades del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Facilitar la identificación, coordinación y asignación de responsabilidades entre los organismos involucrados en la atención y actuación en casos de violencia sexual hacia las niñas, adolescentes y mujeres.
- Reducir la percepción de inseguridad de las niñas, adolescentes y mujeres al usar el Sistema Integrado de Transporte Público, aumentando la confianza en el personal del sistema y a los organismos públicos responsables de la atención y sanción de casos de violencia sexual hacia las mujeres, actuando de manera oportuna y fiable.

## ¿A quién va dirigido?

Los presentes Lineamientos están dirigidos al personal de los organismos de transporte público (Primer Contacto), al personal de seguridad (Primer Respondiente) que se encuentra en campo, y al personal de las distintas dependencias que participan en la correcta canalización de las víctimas, quienes tendrán la responsabilidad de conocer la manera de actuar y atender cualquier caso de violencia sexual hacia las mujeres que ocurra en el Sistema Integrado de Transporte Público.

## Principios generales para la atención a niñas, adolescentes y mujeres que viven violencia sexual en el transporte público

Las personas víctimas de algún acto de violencia sexual en el transporte público, requieren de una atención que les permita acceder a la justicia en condiciones de igualdad y no discriminación.

Por lo tanto, las personas que operen estos Lineamientos (primeros respondientes, servidoras y servidores públicos, personal que labora en los organismos de transporte público o cualquiera que atienda y/o sea parte del proceso de atención y actuación), deberán apegarse a los siguientes principios, los cuales tienen como objetivo garantizar una atención de calidad, profesional, sensible, libre de prejuicios y estereotipos. De tal manera que se generen las condiciones de confianza para que las víctimas, participen de manera activa en el proceso, y aporten la información necesaria para la atención, sanción y seguimiento del caso:

**Buena fe:** las personas intervinientes confiarán en el testimonio de la persona afectada. No deberán criminalizar y/o responsabilizar a la víctima por la situación y ante todo creerán en su testimonio, sin juzgar, criticar o cuestionar con preguntas tendenciosas que generen que la víctima reviva los hechos.

**Interseccionalidad:** las diferentes formas en las que la violencia y la discriminación hacia las niñas, adolescentes y mujeres interactúan, pueden a su vez mezclarse con otros factores de exclusión. Por lo tanto, algunas de ellas pueden verse afectadas de manera diferente a causa de variables como: su edad, color, clase, origen étnico, religión, idioma, nivel de alfabetización, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquiera que aumente su situación de vulnerabilidad. Por lo que es elemental que el personal considere este principio.

**Igualdad sustantiva:** todas las personas que sean víctimas de violencias o agresiones sexuales en el transporte público tienen derecho al mismo trato y acceso a oportunidades de denuncia y atención, para el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

**Igualdad y no discriminación:** las personas que operen estos Lineamientos se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas, o de cualquier otra que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las víctimas de abusos o agresiones sexuales en el transporte.

**Máxima protección:** las mujeres víctimas de violencia sexual en el transporte público, deberán recibir las medidas de protección pertinentes por parte del personal que brinde la atención. Con el objetivo de salvaguardar su integridad, seguridad, dignidad y protegiéndola de cualquier práctica o conducta por parte de la persona agresora o cualquier otra que atente sus derechos.

**Pro-persona:** la autoridad elegirá la norma a aplicar que más favorezca a la persona, independientemente de que sea la Constitución, un tratado internacional o una ley.

**Respeto a la dignidad humana de las mujeres:** las autoridades están obligadas a respetar la autonomía de las víctimas, a considerarlas y brindar un trato digno como fin de su actuación. A su vez, el respeto a la dignidad implica velar por no ser disminuido ningún derecho contemplado en los ordenamientos internacionales y/o nacionales.

Todos aquellos principios aplicables en la materia y que estén contenidos en la constitución, acuerdos, tratados locales e internacionales, de los que la Ciudad de México sea parte, y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

### Derechos de las víctimas que viven violencia sexual en el transporte público

Para garantizar los principios establecidos en el presente instrumento, las personas que laboran y que estén al servicio de los organismos de transporte público, autoridades de seguridad y procuración de justicia o cualquiera que sea parte del proceso de atención, deberá considerar que las víctimas tienen acceso a los siguientes derechos:

- I. Derecho a presentar la queja y que ésta sea considerada de manera primordial por la autoridad que tenga conocimiento para la protección inmediata y efectiva de la vida, la integridad física, libertad y seguridad de la víctima, manteniéndola lejos de la persona agresora o de cualquier situación que la vulnere.

- II. Derecho a ser atendida con sensibilidad por parte de las personas que operan estos Lineamientos, con base en el respeto, la privacidad, confidencialidad, secrecía y dignidad, a fin de evitar la revictimización en los procedimientos en los que interviene la víctima.
- III. Derecho a conocer las opciones de denuncia y atención que puede recibir de forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva, con el objetivo de persuadir a la usuaria a presentar su denuncia ante el ente especializado en materia de violencia sexual de la Ciudad de México.
- IV. Derecho a participar activa y voluntariamente en todas las etapas de estos Lineamientos, garantizando su derecho a ser escuchadas, así como aportar datos o medios de prueba y ejercer los recursos legales que permitan el ejercicio pleno de sus derechos.
- V. Derecho a la igualdad y no discriminación, con un enfoque transversal de género e interseccional, en la asistencia y la atención ante un caso de violencia sexual.
- VI. Derecho a la no revictimización, que implica no establecer requisitos que obstaculicen e impidan brindar medidas de atención, asistencia y seguridad, respetando en todo momento su integridad y en el ejercicio pleno de sus derechos.
- VII. Derecho al acompañamiento de cualquier persona que forme parte de los organismos de transporte público, durante el procedimiento administrativo relacionado con su condición de víctima, así como a contar con asesoría y representación jurídica gratuita y expedita por parte de las Abogadas de las Mujeres.
- VIII. Todos aquellos derechos aplicables en la materia y que estén contenidos en la Constitución, acuerdos, tratados locales e internacionales de los que la Ciudad de México sea parte, tomando en cuenta que las medidas de asistencia y atención no sustituyen ni reemplazan las medidas de reparación integral.

## Instancias involucradas en la implementación

### Canal de comunicación interinstitucional para casos de violencia sexual reportados en el transporte público

El canal de comunicación interinstitucional tiene como objetivo, generar comunicación en tiempo real, con la finalidad de conocer los casos de violencia sexual ocurridos en los organismos de transporte público, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones se desplieguen las acciones y servicios de atención a la víctima, así como auxiliar y orientar a los primeros respondientes en su debido actuar, de acuerdo a las guías de actuación que se establezcan en este instrumento.

El personal que conforme el grupo, deberá fungir como enlace estratégico para lograr la correcta coordinación y operación de los presentes lineamientos. Se deberá contar con un grupo para cada organismo de transporte público y cada uno, se conformará de la siguiente manera:

- a. Organismo de Transporte Público: organismo público descentralizado de la administración pública que integra el Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de México.
- b. Secretaría de las Mujeres (**SEMUJERES**): dependencia que le corresponde fortalecer los mecanismos institucionales de promoción y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva en la Ciudad. Por lo que el presente instrumento se apoya en su intervención y la considera como una instancia estratégica para erradicar las violencias sexuales que viven las mujeres en el transporte público.
- c. Secretaría de Seguridad Ciudadana (**SSC**): dependencia articulada y coordinada para resguardar la libertad, los derechos y las garantías de las personas que habitan y transitan en la Ciudad de México, a fin de garantizar el orden y la convivencia pacífica, lo cual fortalece el estado de derecho a través de la prevención de delitos y la erradicación de los diferentes tipos de violencia, en los distintos ámbitos de la vida colectiva de la Ciudad.
- d. Juzgados Cívicos: unidades administrativas encargadas de aplicar la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México y otros ordenamientos relacionados, realizando conciliaciones, expedición de constancias de barandilla, cursos relacionados con la Ley y determinando la probable responsabilidad o libertad de los transgresores a las mismas.

- e. Fiscalía General de Justicia de la CDMX (FGJCDMX): organismo público constitucional de gestión plena, para la debida conducción de la investigación y ejercicio de la acción penal con fiscales de investigación y acusación, coordina a la policía de investigación, técnica y científica a los servicios periciales para los efectos de determinar la existencia del delito y de la responsabilidad de quien lo ha cometido.
- f. Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (c5): órgano desconcentrado, cuyo objeto es la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres. El c5 tiene a su cargo la administración y operación de los servicios de atención de emergencias.

Tabla 01: Acciones por institución

INSTANCIA	ACCIONES
Organismos de transporte público (enlace de género)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la estrategia con perspectiva de género en los entes públicos de la Ciudad de México en coordinación con la Secretaría de Movilidad.</li> <li>• Actuar como primer contacto para comunicarse con el centro de control y/o mando superior inmediato para dar a conocer el caso de violencia sexual y agilizar la atención a la víctima y activar los presentes Lineamientos.</li> <li>• Mantener una comunicación activa con todos los enlaces del Canal de comunicación interinstitucional, así como con el Centro de Control.</li> <li>• Dar seguimiento, a través del personal en sitio, a la víctima mientras se brinda la atención por el primer respondiente en las instalaciones de los organismos de transporte público.</li> <li>• Dar seguimiento a los reportes de casos de violencia sexual en los organismos.</li> </ul>

INSTANCIA	ACCIONES
<p>Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá actuar bajo los principios establecidos en sus instrumentos de actuación vigentes en la materia.</li> <li>• Garantizar que cualquier situación de violencia sexual de la cual tenga conocimiento, derive en una denuncia formal ante la instancia correspondiente.</li> <li>• Dar una atención con sensibilidad, con base en el respeto, la privacidad, confidencialidad, secrecía y dignidad; a fin de evitar la revictimización de la persona violentada.</li> <li>• Asegurar que el personal policial brinde la información sobre la atención integral y multidisciplinaria a las víctimas de delitos relacionados con violencia sexual.</li> <li>• Dar a conocer las opciones de denuncia y atención que puede recibir la víctima de forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita, efectiva.</li> </ul>
<p>Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (c5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar bajo los principios establecidos en sus instrumentos de actuación vigentes en la materia.</li> <li>• Establecer comunicación con los organismos de transporte público, para brindar información del monitoreo de unidades de transporte, así como los tiempos de arribo del personal policial.</li> <li>• Proveer información al Centro de Control de los organismos de transporte público para la oportuna e inmediata atención.</li> <li>• Garantizar que el personal policial llegue al punto del incidente.</li> <li>• Coadyuvar con su infraestructura, herramientas tecnológicas, servicios, sistemas o equipos de comunicación y geolocalización de que disponga.</li> <li>• Auxiliar al personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana en el monitoreo y ubicación de las unidades de transporte público para la atención de las víctimas de violencia sexual.</li> </ul>

INSTANCIA	ACCIONES
Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir los casos en las agencias del Ministerio Público priorizando que se atiendan en las Fiscalías Especializadas de Delitos Sexuales.</li> <li>• Dar un trato amable y sin prejuicios a la víctima en apego a los Principios Rectores de la Ley de Víctimas.</li> <li>• Informar sobre el proceso de denuncia y garantizar la presencia de asesoría jurídica pública.</li> <li>• Garantizar el inicio de las carpetas de investigación por delitos sexuales y recibir las puestas a disposición por parte de la ssc.</li> <li>• Realizar las valoraciones médicas y psicológicas, atendiendo las necesidades de la víctima.</li> <li>• Tratándose de personas menores de edad deberá garantizarse el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.</li> <li>• Brindar la atención integral a través del CTA, y en caso de ser necesario, realizar la canalización a Clínica Condesa.</li> <li>• En casos de violación o agresiones sexuales que lo ameriten, se deberá proporcionar el Kit de emergencia y retrovirales.</li> <li>• Garantizar los ajustes razonables de acuerdo con las necesidades de la víctima.</li> </ul>
Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar orientación y asesoría jurídica a las mujeres víctimas de violencia sexual en el transporte público, u otro tipo de violencia de género a través de las Abogadas de las Mujeres en las Agencias del Ministerio Público, incluidas las Coordinaciones Territoriales o Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales a fin de resolver dudas, incentivar la denuncia e informar sobre el proceso, diligencias a realizarse y derechos que les asisten y en su caso representación en el inicio de su denuncia ante el Ministerio Público.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar orientación y asesoría jurídica telefónica a las víctimas durante el traslado a la agencia del ministerio público a través de la referencia de enlaces del Sistema Integrado de Transporte o en casos donde no deseen en ese momento iniciar denuncia.</li> <li>• Proporcionar los servicios de atención multidisciplinaria para los casos de violencia contra las mujeres, a través de las Abogadas de las Mujeres y/o de las Lunas, mismos que deben ser ofrecidos en los casos en donde la víctima no desee presentar una denuncia o los hechos no fueran recientes.</li> </ul>
--	--

### ¿Quiénes intervienen en la atención a las víctimas?

Para la atención y actuación, se deben reconocer las personas clave involucradas:

1. **La persona como primer contacto:** Es cualquier persona no policial que se encuentre dentro de las instalaciones del transporte donde hayan ocurrido los hechos, y que tenga conocimiento de un evento de violencia sexual cometido contra la víctima y brinde el primer auxilio o apoyo en la vinculación con personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (ssc) o en su caso las autoridades correspondientes. De manera enunciativa más no limitativa podrán ser las siguientes:
  - ▷ Personas operadoras de transporte público.
  - ▷ Personal que labore bajo cualquier forma de contratación que pertenezca a los organismos de transporte público.
  - ▷ Personas servidoras públicas o personas trabajadoras que se encuentren o que pertenezcan a los organismos de transporte público.
  - ▷ Cualquier persona que sea testigo de los hechos de violencia sexual o que brinde apoyo a la víctima.
2. **La persona como primer respondiente:** Es cualquier elemento de seguridad pública que atienda un incidente de violencia sexual en los organismos de transporte público.

- 3. Canal de comunicación interinstitucional:** Para facilitar la operación de los Lineamientos, se deberá contar con un canal de comunicación especial y dedicado entre las instituciones participantes en la atención a casos de violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte Público.

Este canal deberá contar con al menos un representante de cada dependencia y organismo, por lo que queda a criterio de cada uno, evaluar y analizar la presencia de cada integrante que formará parte de dicho canal de comunicación interinstitucional. Cada persona del grupo, deberá tener una participación activa para atender los casos de violencia sexual, que puedan presentarse en el Sistema Integrado de Transporte Público.

Es importante que el grupo se encuentre en comunicación simultánea a través de algún medio electrónico que permita interactuar en tiempo real para lograr una comunicación clara y efectiva. Este grupo deberá mantener comunicación con el Centro de Control de cada uno de los Organismos.

Las instituciones que deben ser parte de este Canal de Comunicación Interinstitucional son:

1. Organismo de Transporte Público.
2. Secretaría de las Mujeres (semujeres ).
3. Secretaría de Seguridad Ciudadana (ssc).
4. Fiscalía General de Justicia de la cdmx (fgjcdmx ).
5. Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (c5).

### Acciones por tipo de actor

Principios de actuación a los que deben ceñirse las personas que participan en la atención a las víctimas a fin de no victimizar y con apego a los derechos humanos de las mujeres.

Tabla 02: Acciones por tipo de actor

Persona involucrada	Acciones que debe hacer en atención a la víctima
Primer contacto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar una escucha activa a la víctima sin emitir juicios de valor.</li><li>• Acompañarla a un espacio seguro, salvaguardando su integridad y seguridad.</li><li>• Apoyarla en la vinculación con personal de ssc o, en su caso, a las autoridades que brindan servicios de emergencia a través de la línea <b>*765</b>.</li><li>• Tratándose del personal que pertenece a los organismos de transporte público, se podrán comunicar vía radio frecuencia, o cualquier medio de comunicación establecido, para solicitar apoyo y/o recibir indicaciones del personal dentro del sistema de transporte.</li></ul>
Primer respondiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar un trato con calidad y calidez a la víctima evitando disuadir la denuncia y realizar juicios de valor sobre lo ocurrido.</li><li>• Responder al llamado de la víctima cuando se les solicita.</li><li>• Identificar a las partes involucradas en el incidente, y en caso de que se encontrara la persona agresora, realizar la detención en flagrancia.</li><li>• Solicitar apoyo a sus mandos policiales, a fin de reforzar la atención de la víctima y la detención de la persona agresora.</li><li>• Separar a las partes involucradas, evitando la conciliación y disuadir conductas violentas por parte de la persona agresora.</li><li>• Realizar el registro de los hechos ocurridos.</li><li>• Informar a la víctima opciones de atención disponibles y su derecho a la denuncia. O en su caso, medidas de contención.</li></ul>

Persona involucrada	Acciones que debe hacer en atención a la víctima
Canal de comunicación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que la comunicación entre las instancias sea inmediata, fluida y apegándose a los principios y derechos establecidos en este instrumento.</li> <li>• Conocer los casos de violencia sexual ocurridos en los organismos de transporte público.</li> <li>• Auxiliar y orientar a los primeros respondientes en su debido actuar, de acuerdo a las guías de actuación que se establezcan en este instrumento.</li> <li>• Fungir como enlace estratégico para lograr la correcta coordinación y operación de los presentes lineamientos.</li> </ul>

## Guía de atención y actuación para casos de violencia sexual para sistemas de transporte público con estaciones y áreas de transferencia modal

La Guía de atención y actuación describe los pasos y mecanismos que deben llevarse a cabo para dar respuesta ante la ocurrencia de un caso de violencia sexual hacia las mujeres en las instalaciones y/o unidades transporte de alguno de los organismos de transporte público de la Ciudad de México.

Esta guía está dirigida a las personas primer contacto y/o respondiente de los organismos de transporte público Sistema Integrado de Transporte Público que cuentan con estaciones: Metro, Metrobús, Cablebús, Tren Ligero, Trolebús Elevado y CETRAM.

### Paso Uno: la atención a la víctima por parte de la persona primer contacto / primer respondiente

1. Una vez ocurrido el evento de violencia sexual al interior del transporte público (andenes, pasillos, vagones, trasbordo, oficinas, baños, etc.), **la víctima** o persona testiga podrá manifestar el evento de la siguiente manera:
  - a. Verbalmente en voz alta para solicitar ayuda, refiriendo de preferencia **al primer contacto** (persona operadora o persona que labora en el organismo de transporte y que esté presente en las instalaciones).
  - b. Haciendo uso de la palanca o botón de emergencia (cuando el evento sucede dentro del vehículo).
  - c. También puede solicitar el apoyo vía telefónica, marcando directamente al \*765.
2. El **primer contacto** se asegurará que la víctima esté ubicada en un espacio separado de la persona agresora y deberá **comunicar la situación vía radio a su mando/Centro de Control** para solicitar apoyo, informar de la situación e indicar su posición.

Asimismo, informará a la víctima sobre los servicios del **\*765**, la cual es una línea de emergencia para mujeres donde la atención es especializada. Esta línea ofrece a las víctimas de violencia sexual orientación y canalización para recibir asesoría legal y atención psicológica, en caso de requerirlo.

3. **Si el evento ocurrió al interior del vehículo o unidad de transporte**, la persona operadora del transporte público debe detener el vehículo en la estación próxima y esperar, sin abrir las puertas, hasta que el primer respondiente llegue a la zona de abordaje para atender a la víctima.

4. **Si el evento ocurrió al interior de la estación**, la persona que pertenezca al organismo de transporte público deberá solicitar el apoyo al primer respondiente que se encuentra dentro de las instalaciones, mientras brinda acompañamiento a la víctima hasta que se retire de la estación para denunciar o apoyarla a que continúe con su trayecto.
5. En caso de que **la persona agresora no esté en el lugar o que se haya dado a la fuga**, la persona primer respondiente informará a la víctima su derecho a iniciar una denuncia por los eventos de violencia ocurridos, recabando los datos de contacto de la víctima cumpliendo con la normatividad de datos personales y deberá informar a su mando y/o centro de control a fin de que se conozca del evento y se vincule a la víctima a los servicios de atención especializada, a través de la SEMUJERES y Juzgado Cívico o FGJCDMX.

#### Paso Dos: el reporte del evento al Centro de Control

1. Al recibir la notificación del evento, el centro de control deberá informar del suceso al canal de comunicación para la coordinación interinstitucional para activar la coordinación entre instituciones:
  - a. Informar del evento al organismo de operación del transporte público.
  - b. Informar al Enlace de la Policía para que active sus protocolos y acuda a la zona de abordaje en la estación donde llegará el vehículo o unidad de transporte.
  - c. Informar al Enlace de Género del organismo operador para que solicite refuerzos en sitio, así como apoyo de las demás instancias involucradas.
2. Durante todo el proceso de atención, personal del organismo deberá dar seguimiento al evento reportado. Asimismo, el personal del organismo estará estableciendo comunicación en tiempo real a través del canal de comunicación interinstitucional.
3. Posterior al arribo de las autoridades correspondientes, la unidad de transporte público podrá continuar con su recorrido.

### Paso Tres: La intervención del primer respondiente

Cuando el evento sucede al interior del vehículo o unidad de transporte:

1. El primer respondiente llega a la zona de abordaje reportada y pide a la víctima y a la persona agresora descender del vehículo o unidad de transporte para manifestar la situación, siempre garantizando que la víctima se encuentre separada del agresor, evitando que puedan existir nuevas agresiones.
2. El primer respondiente llega a la zona de abordaje y pide a la víctima y a la persona agresora a descender del vehículo o unidad de transporte para manifestar la situación.

Cuando el evento sucede al interior de la estación:

3. A la llegada del primer respondiente, se procederá a **la atención de la víctima y en su caso a la detención del agresor.**

Para ambos casos:

4. La persona **primer respondiente informará a la víctima su derecho a iniciar una denuncia por los eventos de violencia ocurridos**, recabando los datos de contacto de la víctima cumpliendo con la normatividad de datos personales y deberá informar a su mando y/o centro de control a fin de que se conozca del evento y se vincule a la víctima a los servicios de atención especializada, a través de la SEMUJERES y/o FGJCDMX.
5. Se deberá incentivar la denuncia de la víctima, informando los derechos que le asisten garantizando que la víctima se encuentre separada del agresor, evitando que puedan existir nuevas agresiones.
6. En caso de que **la persona agresora no esté en el lugar o que se haya dado a la fuga**, la persona primer respondiente **deberá incentivar la denuncia de la víctima**, informando los derechos que le asisten y recabando los datos de contacto de la víctima cumpliendo con la normatividad de datos personales y deberá informar a su mando y/o centro de control a fin de que se conozca del evento y se vincule a la víctima a los servicios de atención especializada, a través de la SEMUJERES y/o Fiscalía.

### Paso Cuatro: Actuación ante la presencia de la persona agresora

Cuando el evento sucede al interior del vehículo o unidad de transporte:

1. La **persona agresora será retirada de la unidad de transporte público por el primer respondiente**, bajo los artículos 2do. y 5to. de la Ley de Movilidad, los cuales privilegian la movilidad de grupos de atención prioritaria. Lo anterior, con la finalidad de resguardar la integridad de la víctima.

Cuando el evento sucede al interior de la estación:

2. Se **realizará de forma inmediata la detención** de acuerdo con sus protocolos.
3. Una vez realizada la detención, la persona **primer respondiente deberá solicitar el apoyo a su mando y/o centro de control**, cuyos enlaces están en comunicación con el **canal de comunicación inter-institucional** para informar la situación y reforzar el personal para la remisión y la atención de la víctima.

#### Paso Cinco: De la canalización al sistema de justicia

1. Se deberá incentivar la denuncia de la víctima, informando los derechos que le asisten garantizando que se encuentre separada de la persona agresor en un espacio seguro y evitando que puedan existir nuevas agresiones.
2. Una vez que la persona primer respondiente haya explicado a la víctima las alternativas para incentivar la denuncia, deberá respetar en todo momento su decisión.

Si la **víctima decide denunciar**:

3. El primer respondiente informará de la decisión de la víctima al Centro de Control, a través del cual le señalarán a qué Agencia o Juzgado Cívico se deberá remitir a la víctima y a la persona agresora, dependiendo de la agresión.
4. Se realizará el traslado de la víctima y de la persona agresora a la Fiscalía de Delitos Sexuales o Juez Cívico de forma separada, para el inicio de la denuncia y en su caso, la puesta a disposición del detenido. Evitando que durante el trayecto la víctima desista de ejercer alguna acción legal.
  - a. En caso, de que la remisión se haya realizado la Fiscalía de Delitos Sexuales, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará por el personal en sitio de la Secretaría de las Mujeres.
  - b. En caso, de que la remisión se haya realizado al Juzgado Cívico, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará vía telefónica por la Secretaría de las Mujeres.
5. Una vez que se haya realizado la remisión a la autoridad correspondiente, se hará la puesta a disposición del agresor en caso de existir

y se apoyará a la víctima para el inicio de la denuncia con el personal ministerial, quién le informará a la víctima los derechos que le asisten y se asignará asesoría jurídica pública o en su caso, una abogada de las mujeres que la acompañe en el inicio de su denuncia. En caso, de que la remisión se haya realizado al Juzgado Cívico, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará vía telefónica por la Secretaría de las Mujeres.

Si la víctima **decide no denunciar**:

Una vez que el primer respondiente tenga conocimiento del evento y la víctima manifieste que su decisión es no iniciar una denuncia deberá reportar el evento al centro de control o módulo para el registro del hecho y podrá realizar las siguientes acciones:

6. El primer respondiente informará a la víctima sobre los servicios del **\*765**, la cual es una línea de emergencia para mujeres donde la atención es especializada. En esta línea las víctimas de violencia sexual podrán recibir orientación y canalización para recibir asesoría legal y atención psicológica, en caso de requerirlo.
7. Preguntar a la víctima si continúa su viaje y se le auxilia para que pueda ingresar de nuevo al sistema, si es necesario.

**Paso Seis: Comunicación interinstitucional y reporte**

1. Durante el proceso de atención, personal del organismo deberá dar seguimiento al evento reportado. Asimismo, el personal del organismo establecerá comunicación en tiempo real a través del canal de comunicación interinstitucional.
2. El centro de control o el mando, al tener conocimiento de la situación deberá vincularse interinstitucionalmente con las o los enlaces de transporte público, a fin de referir en tiempo real a la FGJCDMX y a la SEMUJERES para su intervención, canalización o remisión de acuerdo con el caso en específico.

## Guía de atención y actuación para casos de violencia sexual para sistemas de transporte público con paradas

La Guía de atención y actuación describe los pasos y mecanismos que deben llevarse a cabo para dar respuesta ante la ocurrencia de un caso de violencia sexual hacia las mujeres en los vehículos del servicio de transporte público de la Ciudad de México que operan con paradas fijas.

Esta guía está dirigida a las personas que son primer contacto y/o respondiente de los organismos de transporte público del Sistema Integrado de Transporte Público que cuentan con paradas fijas en vía pública: **Trolebús, Red de Transporte de Pasajeros (RTP) y Corredores.**

### Paso Uno: la atención a la víctima por parte del primer contacto / primer respondiente

1. Una vez ocurrido el evento de violencia sexual al interior de los vehículos del transporte público, **la víctima** o persona testiga podrá manifestar el evento de la siguiente manera:
  - a. Verbalmente en voz alta para solicitar ayuda, refiriendo de preferencia **al primer contacto** (persona operadora).
  - b. Haciendo uso de la palanca o botón de emergencia.
  - c. También puede solicitar el apoyo vía telefónica, marcando directamente al \*765.
2. **El primer contacto** (persona operadora) se asegurará que la víctima esté ubicada en un espacio separado de la persona agresora y **deberá comunicar la situación vía radio a su Centro de Control/Módulo** para solicitar apoyo, indicar su ubicación y recibir información.

Asimismo, informará a la víctima sobre los servicios del **\*765**, la cual es una línea de emergencia para mujeres donde la atención es especializada. En esta línea las víctimas de violencia sexual podrán recibir orientación y canalización para recibir asesoría legal y atención psicológica, en caso de requerirlo.

3. Se deberá detener la unidad de transporte en la siguiente parada del recorrido y, sin abrir las puertas, esperar hasta la llegada del primer respondiente. **La persona operadora dará aviso a las personas usuarias que se presentó un hecho de violencia sexual**, solicitando paciencia y colaboración en lo que arriban las autoridades correspondientes.

## Paso Dos: el reporte del evento al Centro de Control

1. Al recibir la notificación del evento, el centro de control deberá informar del suceso al canal de comunicación para la coordinación interinstitucional para activar la coordinación entre instituciones:
  - a. Informar del evento al enlace responsable del organismo en el c2-Movilidad en el c5.
  - b. Informar al Enlace de la Policía para que active sus protocolos y acuda a la zona de abordaje en la estación donde llegará el vehículo o unidad de transporte.
  - c. Informar al Enlace de Género del organismo operador para que solicite refuerzos en sitio, así como apoyo de las demás instancias involucradas.
2. El c5 deberá dar seguimiento y monitoreo de la unidad de transporte a través del gps y las cámaras de videovigilancia o cualquier medio tecnológico que monitoree y agilice la atención.
3. El centro de control deberá informar a la persona operadora el tiempo estimado de arribo de la patrulla a la parada inmediata para iniciar el protocolo de actuación de los policías.
4. Cuando se detenga la unidad de transporte en la parada inmediata esperando el arribo del apoyo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la persona operadora dará aviso a las personas usuarias que se presentó un hecho de violencia sexual, solicitando paciencia y colaboración en lo que arriban las autoridades correspondientes.
5. Posterior al arribo del apoyo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la unidad de transporte público podrá continuar con su recorrido.

## Paso Tres: La intervención del primer respondiente

1. A la llegada del primer respondiente, se procederá a **la atención de la víctima y en su caso a la detención del agresor.**
2. La persona primer respondiente informará a la víctima su **derecho a iniciar una denuncia por los eventos de violencia ocurridos**, siempre garantizando que la víctima se encuentre separada del agresor, evitando que puedan existir nuevas agresiones.
3. Se informará a la víctima los derechos que le asisten y procederá a recabar los datos de contacto de la víctima cumpliendo con la normatividad de datos personales y deberá informar a su mando y/o centro de control a fin de que se conozca del evento y se vincule a la víctima a los servicios de atención especializada, a través de la SEMUJERES y/o FGJCDMX.

4. En caso de que **la persona agresora no esté en el lugar o que se haya dado a la fuga**, la persona primer respondiente **deberá incentivar la denuncia de la víctima**, recabando los datos de contacto de la víctima cumpliendo con la normatividad de datos personales y deberá informar a su mando y/o centro de control a fin de que se conozca del evento y se vincule a la víctima a los servicios de atención especializada, a través de la SEMUJERES y/o Fiscalía.
5. El seguimiento se dará a través del enlace del organismo de transporte en c5, mismos que están en comunicación con el Canal de comunicación interinstitucional, para **informar la situación y reforzar el personal para remisión y la atención de la víctima**.

#### Paso Cuatro: Actuación ante la presencia de la persona agresora

1. **La persona agresora será retirada de la unidad de transporte público por el primer respondiente**, bajo los artículos 2do. y 5to. de la Ley de Movilidad, los cuales privilegian la movilidad de grupos de atención prioritaria. Lo anterior, con la finalidad de resguardar la integridad de la víctima.
2. Se **realizará de forma inmediata la detención** de acuerdo con sus protocolos.
3. Una vez realizada la detención, la persona **primer respondiente deberá solicitar el apoyo a su mando y/o centro de control**, cuyos enlaces están en comunicación con el **canal de comunicación** interinstitucional, para informar la situación y reforzar el personal para la remisión y la atención de la víctima.

#### Paso Cinco: De la canalización al sistema de justicia

1. Se deberá incentivar la denuncia de la víctima, informando los derechos que le asisten garantizando que la víctima se encuentre separada del agresor en un espacio seguro y evitando que puedan existir nuevas agresiones.
2. Una vez que el primer respondiente haya explicado a la víctima las alternativas para incentivar la denuncia, deberá respetar en todo momento su decisión.

Si la **víctima decide denunciar**:

3. El primer respondiente informará de la decisión de la víctima al Centro de Control, a través del cual le señalarán a qué Agencia o Juzgado

Cívico se deberá remitir a la víctima y a la persona agresora, dependiendo de la agresión.

4. Se realizará el traslado de la víctima y de la persona agresora a la Fiscalía de Delitos Sexuales o Juez Cívico de forma separada, para el inicio de la denuncia y en su caso, la puesta a disposición del detenido. Evitando que durante el trayecto la víctima desista de ejercer alguna acción legal.
  - a. En caso, de que la remisión se haya realizado la Fiscalía de Delitos Sexuales, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará por el personal en sitio de la Secretaría de las Mujeres.
  - b. En caso, de que la remisión se haya realizado al Juzgado Cívico, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará vía telefónica por la Secretaría de las Mujeres.
5. Una vez que se haya realizado la remisión a la autoridad correspondiente, se hará la puesta a disposición del agresor en caso de existir y se apoyará a la víctima para el inicio de la denuncia con el personal ministerial, quién le informará a la víctima los derechos que le asisten y se asignará asesoría jurídica pública o en su caso, una abogada de las mujeres que la acompañe en el inicio de su denuncia. En caso, de que la remisión se haya realizado al Juzgado Cívico, el monitoreo y seguimiento de la víctima se realizará vía telefónica por la Secretaría de las Mujeres.

Si la víctima **decide no denunciar**:

Una vez que el primer respondiente tenga conocimiento del evento y la víctima manifieste que su decisión es no iniciar una denuncia deberá reportar el evento al centro de control o módulo para el registro del hecho y podrá realizar las siguientes acciones:

6. El primer respondiente reiterará los servicios de la línea \*765, donde podrá recibir orientación y canalización para la asesoría legal y atención psicológica, en caso de requerirlo.
7. Preguntar a la víctima si continúa su viaje y se le auxilia para que pueda ingresar de nuevo al sistema, si es necesario.

## Paso Seis: Comunicación interinstitucional y reporte

1. Durante el proceso de atención, personal del organismo deberá dar seguimiento al evento reportado. Asimismo, el personal del organismo establecerá comunicación en tiempo real a través del canal de comunicación interinstitucional.
2. El centro de control o el mando, al tener conocimiento de la situación deberá vincularse interinstitucionalmente con las o los enlaces de transporte público, a fin de referir en tiempo real a la FGJCDMX y a la SEMUJERES para su intervención, canalización o remisión de acuerdo con el caso en específico.

Nota: Ante cualquier situación la integridad de la persona víctima debe cuidarse, así como la de las personas pasajeras, operadoras y autoridades que atienden el hecho. Por lo que en todo momento se podrá ofrecer a la víctima hacer uso de la línea de atención directa de emergencia **\*765** para que ella o cualquier otra persona pasajera a bordo de la unidad, pueda reportar la emergencia. En caso de que las condiciones del evento entorpezcan la atención descrita en la presente guía.

## Anexo 1. Herramientas para solicitar apoyo en caso de ser víctima de violencia sexual

NOMBRE	CONTACTOS	SERVICIOS DE ATENCIÓN
Línea de atención de violencia para mujeres		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviará una patrulla</li> <li>• Canaliza para apoyo psicológico o asesoría legal</li> </ul>
Botón de pánico digital		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la App CDMX puede activarse el botón de pánico digital, conectado a c5, para solicitar el auxilio de una patrulla al punto donde fue activado el botón</li> </ul>
Palanca/Botón de auxilio		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En STC Metro, Cablebús, Tren Ligero y CETRAM la palanca o botón, es activado directamente por la persona usuaria para la atención de emergencia</li> <li>• En Corredores, Ruta y RTP el botón es activado por el operador de la unidad de transporte</li> </ul>

# DENUNCIAS



- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 1:**  
Amberes No. 54, Col. Juárez, Alc. Cuauhtémoc. Tel. 55 5207 5648
- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 2:**  
Av. Toluca y Av. México, Col. Progreso, Alc. Álvaro Obregón.  
Tel. 55 5200 9563 y 55 5200 9568
- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 3:**  
Francisco del Paso y Troncoso Esq. Fray Servando Teresa de Mier, Col.  
Balbuena, Alc. Venustiano Carranza. Tel. 55 53455830 y 55 53455832
- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 4:**  
A 100 metros s/n, Col. Vallejo, Alc. Gustavo A. Madero.  
Tel. 55 5346 8043 Red: 8043 y 8042
- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 5:**  
Telecomunicaciones Esq. con Calle 3, Col. Tepalcates, Alc. Iztapalapa  
Tel. 55 5345 5656, 55 53455658 y 55 5345 5657
- ▷ **Agencia Especializada en Delitos Sexuales 6:**  
General Gabriel Hernández No. 56, 1er. piso, Col. Doctores,  
Alc. Cuauhtémoc. Tel. 55 53468116 Red: 8116 y 5136

## Anexo 2. Normativa local que sanciona la violencia sexual

A continuación, se enlistan las clasificaciones legales de las formas de violencia sexual y sanciones previstas en el marco jurídico vigente de la Ciudad de México:

### Código Penal para la Ciudad de México

Delito	Definición según la norma	Sanción
Acoso sexual	<b>Artículo 179.</b> A quien solicite favores sexuales para sí o para una tercera persona o realice una conducta de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le cause un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad.	De 1 a 3 años de prisión
Abuso sexual	<b>Artículo 176.</b> Al que sin consentimiento de una persona y sin el propósito de llegar a la cópula, ejecute en ella un acto sexual, la obligue a observar o la haga ejecutarlo. Se entiende por acto sexual, cualquier acción dolosa, con sentido lascivo y caracterizada por un contenido sexual, que se ejerza sobre el sujeto pasivo.	De 1 a 6 años de prisión
Violación	<b>Artículo 174.</b> Al que por medio de la violencia física o moral realice cópula con persona de cualquier sexo. Se entiende por cópula, la introducción del pene en el cuerpo humano por vía vaginal, anal o bucal. Se sancionará con la misma pena al que introduzca por vía vaginal o anal cualquier elemento, instrumento o cualquier parte del cuerpo humano, distinto al pene, por medio de la violencia física o moral.	De 6 a 17 años de prisión

Delito	Definición según la norma	Sanción
Delito contra la intimidad sexual	<p><b>Artículo 181.</b> Quintus. Comete el delito contra la intimidad sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quien videograbé, audiograbé, fotografíe, filme o elabore, imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido sexual íntimo, de una persona sin su consentimiento o mediante engaño.</li> <li>• Quien exponga, distribuya, difunda, exhiba, reproduzca, transmita, comercialice, oferte, intercambie y comparta imágenes, audios o videos de contenido sexual íntimo de una persona, a sabiendas de que no existe consentimiento, mediante materiales impresos, correo electrónico, mensajes telefónicos, redes sociales o cualquier medio tecnológico.</li> </ul>	De 4 a 6 años de prisión y una multa de quinientas a mil unidades de medida y actuación
Pornografía	<p><b>Artículo 187.</b> A quien procure, promueva, obligue, publicite, gestione, facilite o induzca, por cualquier medio, a una persona menor de 18 o persona que no tenga la capacidad de comprender el significado del hecho o resistir a la conducta a realizar actos sexuales o de exhibicionismo corporal con fines lascivos o sexuales, reales o simulados, con el objeto de video grabarlos, audio grabarlos, fotografiarlos, filmarlos exhibirlos o sucedáneos. Se le decomisarán objetos, instrumentos y productos de delito, incluyendo la destrucción de los materiales mencionados. (...)</p> <p>Si se hiciere uso de violencia física o moral o psicoemocional, o se aproveche de la ignorancia, extrema pobreza o cualquier otra circunstancia que disminuya o elimine la voluntad de la víctima para resistirse, la pena prevista en el párrafo anterior s</p>	De 7 a 14 años de prisión y 2,500 a 5,000 días de multa

Delito	Definición según la norma	Sanción
Trata de personas	<b>Artículo 188 BIS.</b> Al que promueva, facilite, solicite, ofrezca, consiga, traslade, entregue o reciba para sí o para un tercero a una persona para someterla a explotación sexual, a la esclavitud o prácticas análogas, trabajos o servicios impuestos de manera coercitiva o para que le sea extirpado cualquiera de sus órganos, tejidos o sus componentes, dentro del territorio del Distrito Federal.	De 10 a 15 años de prisión y 10,000 a 15,000 días de multa
Privación de la libertad con fines sexuales	<b>Artículo 162.</b> A quien prive a otro de su libertad con el propósito de realizar un acto sexual. La pena señalada en el párrafo anterior, se aumentará en una mitad, cuando el delito ocurra en vehículos destinados al transporte público o en aquellos de transporte privado, solicitados a través de plataformas tecnológicas. Si dentro de las veinticuatro horas siguientes, el autor del delito restituye la libertad a la víctima, sin haber practicado el acto sexual, la sanción será de uno a tres años de prisión. Este delito se perseguirá de oficio.	De 4 a 7 años de prisión y 10,000 a 15,000 días de multa

Nota: Las penas previstas para la violación y el abuso sexual aumentarán, en dos terceras partes, cuando fueran cometidos al encontrarse la víctima a bordo de un vehículo de servicio público o bien en un despoblado o lugar solitario, entre otros supuestos.

## Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México

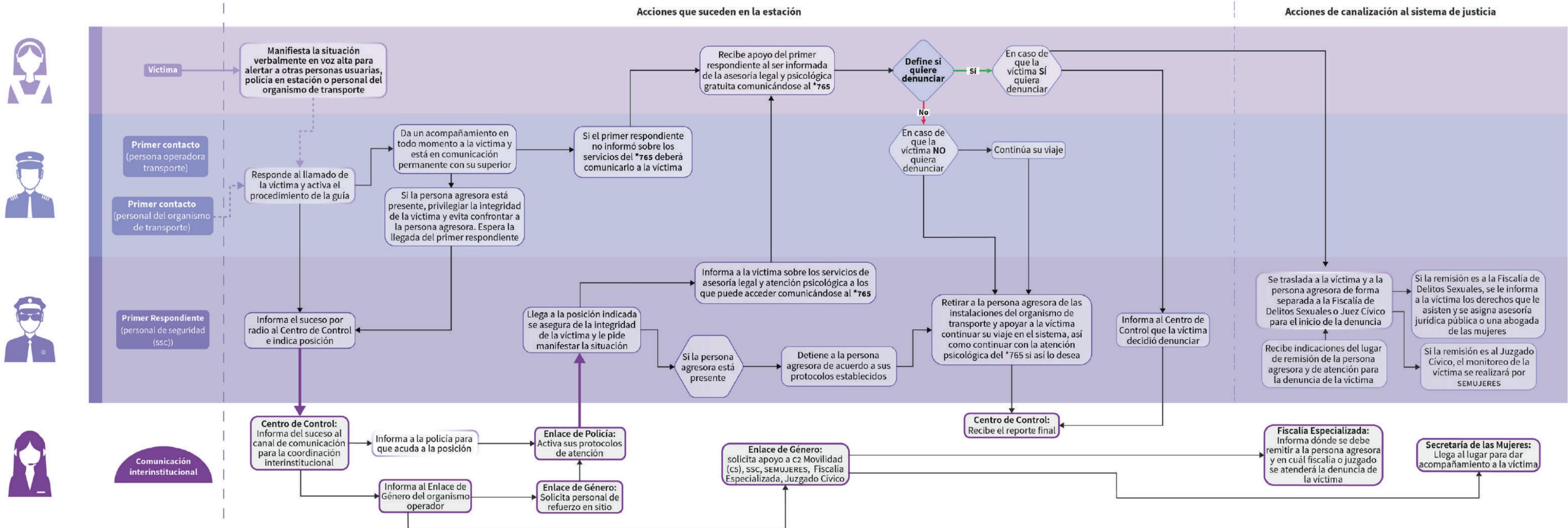
Infracciones	Definición según la norma	Infracciones aplicables
Infracciones contra la dignidad de las personas	<p><b>Artículo 26.</b></p> <p>I. Vejar, intimidar o maltratar física o verbalmente a cualquier persona.</p> <p>II. Coaccionar de cualquier manera a otra persona para realizar alguna conducta que atente contra su voluntad, su libre autodeterminación o represente un trato degradante;</p> <p>IX. Proferir silbidos o expresiones verbales de connotación sexual a una persona con el propósito de afectar su dignidad.</p> <p>IX. Realizar la exhibición de órganos sexuales con la intención de molestar o agredir a otra persona. Sólo procederá la presentación de la persona probable infractora cuando exista la queja de la persona agredida o molestada.</p> <p>VIII. Condicionar, insultar o intimidar a la mujer, que alimente a una niña o a un niño a través de la lactancia, en las vías y espacios públicos;</p>	<p><b>Tipo A</b> Multa: 1 a 10 UMAS. Arresto: 6 a 12 hrs. Trabajo a favor de la comunidad: 3-6 hrs.</p> <p><b>Tipo B</b> Multa: 11 a 40 UMAS. Arresto: 13 a 24 hrs. Trabajo a favor de la comunidad: 6-12 hrs.</p> <p><b>Tipo D</b> Multa: 470 a 820 UMAS. Arresto: 20 a 36 hrs. Trabajo a favor de la comunidad: 10-18 hrs.</p>
Infracciones contra el entorno urbano de la ciudad	<p><b>Artículo 29.</b></p> <p>XI. Ingresar a zonas señaladas como de acceso restringido en los lugares o inmuebles destinados a servicios públicos, sin la autorización correspondiente o fuera de los horarios establecidos.</p>	<p><b>Tipo C</b> Multa: 21 a 30 UMAS. Arresto: 25 a 36 hrs. Trabajo a favor de la comunidad: 12-18 hrs.</p>

Para víctimas menores de edad o quienes no tengan capacidad de comprender o resistir el acto, los delitos sexuales se investigarán de oficio, **por lo que se deberá presentar de forma inmediata a la fiscalía especializada de delitos sexuales y hacer de conocimiento a la autoridad ministerial.**

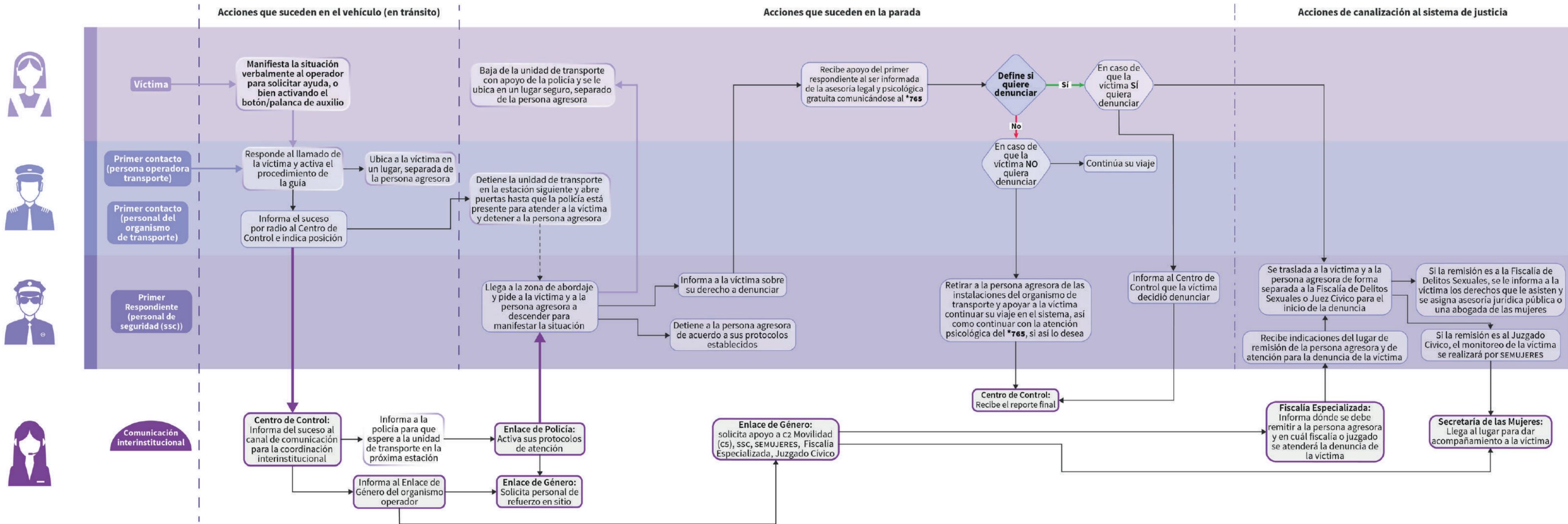
Para efectos de los presentes Lineamientos la persona primer respondiente, actuará conforme a las disposiciones legales correspondientes, en el marco de sus atribuciones y de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento. En la puesta a disposición, la autoridad correspondiente determinará el tipo penal o infracción aplicable para el caso concreto. **El personal involucrado únicamente deberá identificar la conducta o actos que se presentan como violencia sexual.**

# **ANEXO 3 DIAGRAMAS**

# Diagrama de apoyo paso a paso para atención de casos de violencia sexual que ocurren en la estación y áreas de transparencia modal



# Diagrama de apoyo paso a paso para atención de casos de violencia sexual que ocurren en los modos de transporte que tienen paradas establecidas en la vía pública



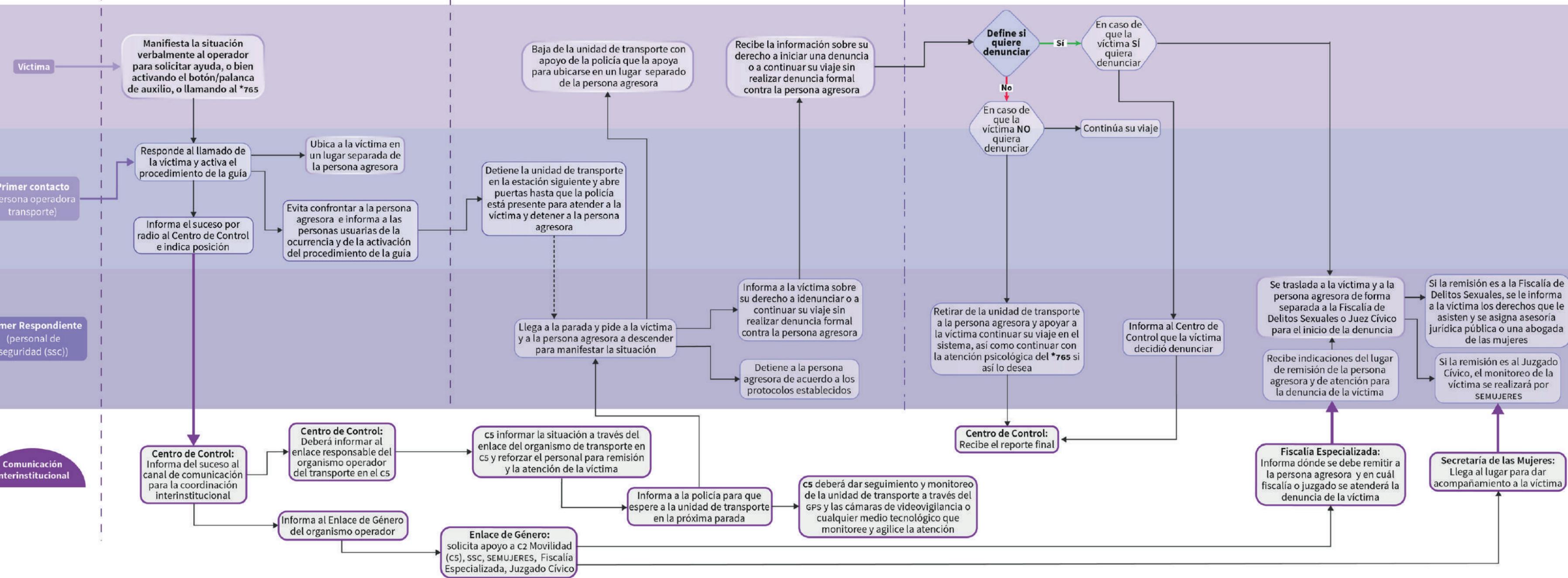
# Diagrama de apoyo paso a paso para atención de casos de violencia sexual que ocurren en la unidad de transporte que se dirige a una estación



## Acciones que suceden en el vehículo (en tránsito)

## Acciones que suceden (en la estación)

## Acciones de canalización al sistema de justicia



Comunicación interinstitucional

Centro de Control: Informa del suceso al canal de comunicación para la coordinación interinstitucional

Centro de Control: Deberá informar al enlace responsable del organismo operador del transporte en el c5

Informa al Enlace de Género del organismo operador

c5 informar la situación a través del enlace del organismo de transporte en c5 y reforzar el personal para remisión y la atención de la víctima

Enlace de Género: solicita apoyo a C2 Movilidad (C5), SSC, SEMUJERES, Fiscalía Especializada, Juzgado Cívico

Informa a la policía para que espere a la unidad de transporte en la próxima parada

C5 deberá dar seguimiento y monitoreo de la unidad de transporte a través del GPS y las cámaras de videovigilancia o cualquier medio tecnológico que monitoree y agilice la atención

Centro de Control: Recibe el reporte final

Fiscalía Especializada: Informa dónde se debe remitir a la persona agresora y en cuál fiscalía o juzgado se atenderá la denuncia de la víctima

Secretaría de las Mujeres: Llega al lugar para dar acompañamiento a la víctima

Se traslada a la víctima y a la persona agresora de forma separada a la Fiscalía de Delitos Sexuales o Juez Cívico para el inicio de la denuncia

Si la remisión es a la Fiscalía de Delitos Sexuales, se le informa a la víctima los derechos que le asisten y se asigna asesoría jurídica pública o una abogada de las mujeres

Si la remisión es al Juzgado Cívico, el monitoreo de la víctima se realizará por SEMUJERES

Recibe indicaciones del lugar de remisión de la persona agresora y de atención para la denuncia de la víctima

Informa al Centro de Control que la víctima decidió denunciar

Retirar de la unidad de transporte a la persona agresora y apoyar a la víctima continuar su viaje en el sistema, así como continuar con la atención psicológica del \*765 si así lo desea

Informa a la víctima sobre su derecho a denunciar o a continuar su viaje sin realizar denuncia formal contra la persona agresora

Detiene a la persona agresora de acuerdo a los protocolos establecidos

Llega a la parada y pide a la víctima y a la persona agresora a descender para manifestar la situación

Detiene la unidad de transporte en la estación siguiente y abre puertas hasta que la policía está presente para atender a la víctima y detener a la persona agresora

Baja de la unidad de transporte con apoyo de la policía que la apoya para ubicarse en un lugar separado de la persona agresora

Evita confrontar a la persona agresora e informa a las personas usuarias de la ocurrencia y de la activación del procedimiento de la guía

Ubica a la víctima en un lugar separada de la persona agresora

Responde al llamado de la víctima y activa el procedimiento de la guía

Manifiesta la situación verbalmente al operador para solicitar ayuda, o bien activando el botón/palanca de auxilio, o llamando al \*765

Victima

Primer contacto (persona operadora transporte)

Primer Respondiente (personal de seguridad (SSC))



SEMUJERES

SEMOVI

