

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL
DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA
SEXUAL EN EL SISTEMA INTEGRADO
DE TRANSPORTE PÚBLICO (SITP)
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**



2019



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE MOVILIDAD



MOVILIDAD
INTEGRADA

INTRODUCCIÓN

El objetivo general del diagnóstico es establecer un panorama de la situación de violencia sexual contra las mujeres en los principales sistemas de transporte público de la Ciudad de México y de su atención por parte de los organismos de transporte e instancias de gobierno, entre ellos: Secretaría de las Mujeres, Secretaría de Seguridad Ciudadana y Fiscalías especializadas en delitos sexuales. El diagnóstico busca fundamentar el diseño de un protocolo de prevención y atención a las víctimas de la violencia sexual en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de la Ciudad de México.

Los objetivos específicos del diagnóstico son:

Identificar y analizar la pertinencia, consistencia y congruencia del marco normativo que regula la actuación ante la violencia sexual en el transporte público.

Mapear y documentar la ruta de actividades, actores y funciones involucradas en los procesos de actuación contra la violencia sexual en los principales sistemas de transporte.

Analizar e identificar áreas de mejora en los procesos de actuación de la Secretaría de Movilidad y las distintas Agencias de gobierno de la Ciudad de México involucradas en la materia.

Analizar temas estratégicos de coyuntura tales como la adecuada aplicación del enfoque de género, el Modelo Único de Atención y el nuevo Sistema de Justicia Penal.

En la elaboración del diagnóstico se consideró un enfoque de proceso participativo para el análisis de cuatro principales líneas de actuación: prevención, reacción, canalización y atención, y registro y sistematización de la violencia sexual en el SITP.

En relación con los actores institucionales cuyos procesos fueron analizados, destacan: el Sistema de Transporte Colectivo (Metro), el Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros (Metrobús), la Red de Transporte de Pasajeros de la Ciudad de México (RTP), el Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México (STE), este último integrado por Tren Ligero y Trolebús. Respecto a las Agencias de gobierno transversales: Secretaría de las Mujeres (SeMujeres), Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) y Jueces Cívicos.

La información más extensa e importante para elaborar el diagnóstico fue la recolectada a través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales a diversos actores clave de los organismos de transporte público y agencias de gobierno, contando con la participación de aproximadamente 176 personas. Adicionalmente se realizó la identificación y sistematización de documentos normativos, diagnósticos, protocolos, casos emblemáticos y encuestas a víctimas y actores relevantes en la materia.

1. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

1.1. Retos de principales instrumentos normativos

En la siguiente tabla se resumen las principales barreras o áreas de oportunidad en los instrumentos normativos más relevantes.

Instrumento normativo					
Barrera	Ley de Acceso Modelo único de Atención	Código Penal del Distrito Federal	Código Nacional de Procedimientos Penales	Ley de Cultura Cívica	Convenio/ Protocolo
Definición de conceptos	<ul style="list-style-type: none"> No define el acoso sexual ni el abuso sexual. La LGAMVLV define el acoso sexual acotado al ámbito laboral y escolar, pero no en la modalidad comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Ambigüedad en la definición y diferencia del delito de acoso y abuso sexual Confusión respecto a cuándo hay tocamiento o se muestran genitales. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de claridad en qué delitos y conductas se pueden llevar a formas de soluciones alternas (MASC). 	<ul style="list-style-type: none"> Ambigüedad en qué conductas podrían ser consideradas vejación. Ambigüedad en qué acciones de maltrato físico relacionadas con violencia sexual se pueden llevar a JC. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de actualización de conceptos conforme al nuevo sistema de justicia penal y administración actual.
Falta de claridad en instancias de canalización	MUA no se encuentra vigente y tampoco es mencionado como normatividad de uso por parte de los organismos del SIT y SSC.	Confusión de conceptos y falta de definición de conductas específicas de acoso y abuso sexual para el ministerio público o Juzgado Cívico		Ambigüedad y falta de difusión a los primeros respondientes (policía auxiliar y policía bancaria e Industrial) sobre qué casos se pueden llevar a Juzgados Cívicos	Falta de comunicación entre todos los organismos de transporte y las Fiscalías establecidas en el protocolo formalmente
Medios alternos de solución de conflictos	Art. 5o LGAMVLV se refiere a evitar procedimientos de mediación y conciliación por ser inviables en una relación de desigualdad de poder entre el agresor y la víctima.	Falta de difusión sobre los delitos y conductas que pueden ser susceptibles a solicitar la suspensión condicional del proceso (VÍA JUNTA RESTAURATIVA Y CIERTAS CONDICIONES) en casos de violencia sexual.	En el supuesto de los acuerdos reparatorios en los casos de delitos de hostigamiento sexual, abuso y estupro, se deben considerar inviables atendiendo a la disposición del último párrafo del artículo 190 del CNPP.		

Fuente: Elaboración propia

1.2. Recomendaciones de mejora al marco normativo

En la Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia de la CDMX:

- Definir el acoso sexual en la modalidad de violencia comunitaria.
- Incluir una definición específica de acoso sexual en la vía pública y sobre el abuso sexual como forma de violencia.

Armonizar el Código Penal y la Ley de Acceso tanto general como de la CDMX con la Ley de Atención a Víctimas respecto las condiciones para llevar a cabo procesos restaurativos, de conciliación y mediación.

Derogar el Modelo Único de Atención que se encuentra en la Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia ya que no está en uso, o bien, definir autoridades específicas que estén obligadas a usarlo.

Respecto al Código Penal de la Ciudad de México (Distrito Federal), establecer de manera más clara las diferencias en conductas de abuso y acoso sexual en la vía pública.

En la Ley de Cultura Cívica:

- Definir qué conductas se consideran maltrato físico en relación a las conductas sexuales en el transporte público en la Ciudad de México. Explorar la viabilidad de resolver ciertos delitos más graves vía cívica como una opción más a petición de la víctima.
- Generar mayor capacitación y responsabilidad a jueces y juezas cívicos para que adquieran mayor responsabilidad en la atención de casos de violencia sexual.

Respecto al Convenio Institucional / Protocolo:

- Actualizar el convenio con todas las instituciones y organismos de transporte público.
- Incluir el Centro de Terapia de Apoyo para Víctimas de Delitos Sexuales como organismo prioritario.
- Incluir en el convenio un canal de comunicación entre la Fiscalía de Investigación de Delitos Sexuales y todos los organismos de transporte para atender a las víctimas de manera más rápida y oportuna.
- Brindar información a la víctima sobre la opción de llevar su caso al Juzgado Cívico (en casos de hostigamientos sexuales menores), así como el proceso y las repercusiones que esto conlleva.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS EN LOS PROCESOS DE ACTUACIÓN DE AGENCIAS DE GOBIERNO

2.1. Secretaría de Seguridad Ciudadana

2.1.1. Retos y problemáticas en la SSC

Retos para la prevención:

- Existen demasiadas leyes, reglamentos, procedimientos y protocolos que regulan el actuar del primer respondiente.
- Los diversos C2, C5 y el propio Puesto de Mando permiten contar con mayor cobertura de cámaras y monitoristas para remitir apoyos policiales, sin embargo, no es fácil identificar la violencia sexual en los transportes debido a que esta suele suceder en el interior de las unidades y en medio de multitudes.
- Los policías de cuadrante de la SSC, a quienes les corresponde atender RTP y Trolebús, no pueden inhibir conductas de riesgo en las unidades estando en sus posiciones de pie tierra usuales.
- El contacto de la SeMujeres con la SSC ha sido reducido y es de poco impacto.

Retos para la reacción:

- El temor de los policías a que las fiscalías los imputen por “detenciones ilegales” basadas en los tiempos de detención, obstaculiza el adecuado trato a la víctima, el acatamiento de los procedimientos de los transportes públicos y la comunicación asertiva entre el personal de la SSC con las dependencias de transporte.
- La mayoría del personal de los organismos de transporte desconocen por completo los procedimientos a los que están

sujetos los policías, siendo poco empáticos con su labor, y tomando represalias contra ellos cuando no siguen sus instrucciones.

- La mayoría de los modos de transporte, sólo hay un policía por estación o parada, al no poder actuar en binomio, el trato digno y personalizado hacia la víctima está en segundo plano, siendo la contención del presunto agresor más importante, aumentando la probabilidad de escapes y abandonando sus funciones de vigilancia en la zona de acceso vulnerables.
- Algunos radio-operadores del Puesto de Mando reconocieron que una razón por la cual sus compañeros en campo no desean atender los casos menores de violencia sexual es debido al tiempo y carga de trabajo que esto conlleva; especialmente porque la víctima tiende a retractarse haciendo que el primer respondiente pierda su jornada laboral en balde.

Retos para la canalización y atención:

- Algunos policías manifiestan el temor de sus compañeros en atender casos de violencia sexual menores por temor a las represalias de los agresores que suelen ser liberados rápidamente por falta de denunciante.

- De acuerdo a los oficiales de policía, las razones principales por las que la víctima no denuncia son: tiempos excesivos de atención en fiscalía, la víctima se cohíbe al tener que revivir su experiencia y desconfianza en las autoridades.
- La canalización de las partes involucradas es confusa, algunos primeros respondientes toman la decisión directamente y dan aviso a su comandante de cuadrante, otros esperan la orden del comandante o director, también hay quienes tienen un elemento en el Ministerio Público de su sector y a él le consultan.
- Una de las dificultades que pueden enfrentar los policías en una detención ilícita es el tiempo de espera para recibir la orden de canalización. Otra es la espera del despacho de la unidad y finalmente los tiempos de traslado o recanalizaciones.
- En ocasiones la relación de los Directores de Zona de la SSC puede afectar la canalización de los primeros respondientes no adscritos a los modos de transporte. Por ejemplo, llevarse mal con una Agencia Especializada o Ministerio Público de la zona implica tener que trasladar a la víctima a otro lado; por el contrario, una buena relación implica un trato más ágil y cordial para los policías.

Retos para el registro y sistematización:

- Los registros no siempre son completos debido a que durante la emergencia los oficiales de policías actúan en solitario y por lo tanto tienen que dividir sus actividades entre atender a la víctima, asegurar al acusado y llevar a cabo el registro de datos.
- Otro impedimento para recabar información es que el detenido tiene derecho a no proporcionar sus datos personales en tanto no exista un procedimiento jurídico que le obligue a dar su información.
- La mayoría de los casos de la SSC son vaciados en el SIPT, no en el sistema Atlas que es el que tiene los campos propuestos por la SeMujeres y que es de uso exclusivo del Puesto de Mando. Esto significa que sólo una mínima porción de los casos de violencia sexual es clasificada con perspectiva de género.
- El Puesto de Mando reveló que los campos propuestos por la SeMujeres no se analizan en la SSC, y que ellos sólo tendrán la obligación de reportar la Base. Esto es indicativo de una parcial y deficiente inteligencia delictiva con perspectiva de género.
- La SSC no tiene un registro de los casos de violencia de género que no llegan a denuncia, aunque existen fuentes de recolección de información para obtener los datos, la Subsecretaría de Operación Policial manifestó que la labor de sistematización sería titánica y no existe el personal para ello.

2.1.2. Recomendaciones para SSC

Recomendaciones para la prevención:

- Establecer convenios entre la Universidad de la Policía de la Ciudad de México y los directivos de transportes públicos para impartir conferencias o talleres donde se les enseñen métodos para estimar el Estado de Fuerza para sus sistemas de transporte.
- Readecuar las consignas y procedimientos de los transportes públicos para que ninguna de sus instrucciones ocasione a los primeros respondientes una detención ilegal.
- Ser muy didácticos y poco teóricos en las capacitaciones a elementos policiales, contemplando más aspectos operativos e interacciones entre la SSC, organismos de transporte público y otras dependencias estratégicas que puedan facilitar su actuar.
- Contemplar en las capacitaciones del protocolo para atender casos de violencia sexual (por tipo de modo de transporte público) argumentos sólidos que le brinden confianza a los policías de que su interacción con el personal de transporte no les generará imputaciones por detención ilegal.
- Incorporar en los cursos de los policías habilidades para identificar claramente los niveles en que puede escalar la violencia sexual, y cuáles son las instancias más adecuadas para canalizar según el caso ejercido (se recomienda un termómetro de atención de la violencia sexual).

Recomendaciones para la reacción:

- Conforme a la experiencia de los elementos policiales del sector, una de las mejores estrategias para poder evitar detenciones ilegales es dar la avanzada de datos hasta que la víctima haya decidido su proceder, y no desde la detención del posible responsable.
- Incorporar en el protocolo respaldo jurídico para darle certeza jurídica al primer respondiente. Por ejemplo, la contención psicológica para la víctima justifica que el traslado de las partes involucradas a la Agencia Especializada o Ministerio Público no sea expedita; por ende, no es una detención ilegal. Tampoco lo es la demora del arribo de patrullas siempre y cuando se registre con exactitud.
- Convenir entre la SSC y los organismos de transporte que los Comandantes de cuadrante y Directores de zona no sean los que definan los traslados, ya que debido a sus múltiples labores tardan más en identificar el lugar óptimo, y esto afecta negativamente a los primeros respondientes respecto a los tiempos considerados como detención ilegal.

Recomendaciones para la canalización y atención:

- Asignar a la Unidad del Contacto de Secretario (UCS) nuevas funciones de enlace con policías, víctimas y estancias jurídicas en casos de violencia sexual en RTP, Trolebús, autobuses concesionados y Taxis. Por ejemplo, contener psicológicamente a víctimas, asesorarlas legalmente, contactar a “Mis Abogadas” para recibir los casos; e incluso asesorar al policía para prevenir detenciones ilegales.
- Incorporar al personal de la UCS al Puesto de Mando con el propósito de darles la infraestructura comunicativa que les permita vía radio prestar sus servicios de contención psicológica y asesoría jurídica expedita los primeros respondientes y víctimas.
- Restablecer las comunicaciones interinstitucionales para la atención de la violencia de género en la Ciudad de México. En la anterior administración había un Comité de Acceso a las Mujeres para una Vida Libre de Violencia que definía las rutas de atención y en donde se acordaron las rutas de atención. Sin embargo, este tipo de comunicaciones o reuniones ya no se han realizado.
- Incentivar la denuncia de la víctima a través de la difusión de los Acuerdos Reparatorios (para los delitos sexuales menores) y los Procedimientos Abreviados (delitos mayores). El canal puede ser la asesoría de “Mis Abogadas”, así el caso se resuelve

el mismo día (siempre y cuando el agresor admita su responsabilidad).

- Promover entre “Mis Abogadas” el uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) para casos de acoso y abusos sexuales a menores. Esto permitiría reducir drásticamente los tiempos de espera en los MP y AE; sin embargo, esta opción está aún en desarrollo en las Unidades de Mediación y para varias especialistas de género el tema es controversial.

Recomendaciones para el registro y sistematización:

- Consolidar la información con los mismos criterios bajo los cuales se está concentrando la información del SIPT. Si bien el Sistema Atlas sigue en etapa piloto, lo idóneo es que una vez que sus pruebas demuestren que funciona plenamente, todos los casos de violencia de género de la SSC y no sólo los del Ministerio Público deben incorporarse al Sistema.
- Contratar a personal para incorporar en el SIPT las partes de novedades permitiría conocer la cifra negra de delitos sexuales y un número más real de qué tanto suceden y dónde.

2.2. Secretaría de las Mujeres

2.2.1. Retos y problemáticas para SeMujeres

Retos para la prevención:

- La carencia de presupuesto y el cambio de funciones de los Módulos hace que no exista una campaña clara y homogénea de prevención para todos los transportes públicos.
- Falta de cobertura de la SeMujeres en todos los sistemas de transporte público para supervisar la perspectiva de género en su actuar.

Retos para la reacción:

- El Modelo Único Atención ya no es operante, por lo cual muchas veces la ruta de acción no se encuentra bien trazada para los primeros respondientes además de no contar con una lógica de atención integral que evite la revictimización.

Retos para la atención y canalización:

- La falta de empatía, ganas y voluntad de los Ministerios Públicos y de los mismos fiscales hace que la labor de las abogadas de SeMujeres sea complicada.
- Los elementos policiales no tienen claridad de cuál es la agencia óptima para trasladar a las víctimas.
- La falta de recursos materiales y económicos dentro de las Agencias hacen que la labor de las Abogadas sea complicada y que desaliente de cierto modo la denuncia al no contar con los insumos adecuados para poderle brindar a la víctima las condiciones propicias para un proce-

so digno, sobre todo cuando la víctima tiene que pasar aproximadamente de 8 a 10 hrs. para poder iniciar su carpeta y no cuenta con una red de apoyo que le brinde lo necesario para afrontar el proceso.

- Actualmente las Agencias Especializadas de Delitos Sexuales (AEDS) se encuentran en remodelación por lo cual se vuelve complicado poder llevar a la víctima a una zona adecuada y próxima.
- No hay cobertura de la SeMujeres en Juzgados Cívicos.
- A veces se contraponen la Ley de Justicia Cívica con el Código Penal de la Ciudad de México, esto ocasiona que los Ministerios Públicos no quieren abrir las carpetas de investigación y las remiten directamente con el Juez Cívico. La controversia se suele dar cuando se trata de acoso, entonces el proceso se vuelve discrecional.

Retos para el registro y sistematización:

- Al momento del registro no cuentan con los recursos materiales para la “Red de Información de Violencia Contra las Mujeres” (RIVCM) por lo tanto, no cuentan con computadoras que puedan mantener el programa o la red, además de que algunas veces no cuentan con internet directo.
- Existe una falta de capacitación del uso adecuado de equipo de computación en las personas que se dedican a realizar los registros en la RIVCM.

2.2.2. Recomendaciones para SeMujeres

Recomendaciones para la atención y canalización:

- Delimitar de nueva cuenta las funciones de las Abogadas de los Módulos de Viajeros Seguros para poder apoyar en la instrucción del Juez Cívico para que las víctimas tengan un acompañamiento.
- Dar mayor claridad a las funciones de los Módulos, particularmente es necesario que se cambien o agreguen funciones debido a que esto podría brindar mayor impacto en la atención de la violencia sexual en el transporte público.

Recomendaciones para el registro y sistematización:

- Ejercer presión a la UCS para que sus integrantes ejerzan el registro de manera obligatoria debido a que cuentan con toda la estructura necesaria para generar registros.
- Revisar la relación de la Red de Información de Violencia Contra Mujeres con el Juez Cívico debido a que esta actividad no fue mencionada cuando se realizó la entrevista, por lo tanto, al atender casos de acoso no registran o no han generado cédulas de información a pesar de ser considerados.

2.3. Juzgados Cívicos

2.3.1. Retos y problemáticas para Juzgados Cívicos

Retos para la prevención:

- Los Jueces Cívicos y sus equipos no poseen la capacitación, sensibilización y concientización suficiente sobre el rol y alcances que tienen los Juzgados para atender y prevenir la violencia de género.
- Frecuentemente el personal no identifica la violencia simbólica contra la mujer, como la invasión de los espacios exclusivos y dosificaciones presentes en los sistemas de transporte público lo cual sí está en su jurisdicción.

Retos para la canalización y atención:

- Se identificó un vacío legal en lo que comúnmente se denomina “arrimón” (rozamiento genital masculino sobre otra persona sin su consentimiento), pues no es claro si se trata de un abuso o acoso sexual, y por tanto, si debería remitirse al Ministerio Público, Juzgado Cívico o ser atendido por ambos indistintamente.
- Las instalaciones de algunos Juzgados Cívicos carecen de las condiciones para ofrecer la separación adecuada de la víctima y un mejor trato a los usuarios del servicio (a veces no tienen luz, equipos de impresión e incluso agua). Jueces del Grupo focal del Juez Cívico señalaron que sus abogados están despachando en las

afueras por el deterioro de sus propias oficinas.

- No cuentan con los médicos necesarios. Los Ministerios Públicos y Juzgados Cívicos cercanos comparten entre sí a sus médicos, retrasando mucho el proceso de atención entre los casos.
- No existe contacto alguno con la SeMujeres.

Retos para el registro y sistematización:

- Aunque existen varios registros, el hecho de que no exista una sistematización digital de los expedientes, hace imposible el análisis de los comportamientos o tendencias de infracción.

2.3.2. Recomendaciones para Juzgado Cívico

Recomendación para la prevención:

- Un convenio o plan de trabajo conjunto con la SeMujeres sería muy valioso considerando que la mayoría de las agravadas en el transporte público son por acoso sexual menor. También coadyuvaría que el personal del Juzgado tuviera mayor preparación para enfrentarse a estos casos y tener más sensibilidad.

Recomendaciones para la canalización y atención:

- Los Jueces solicitan tabuladores de sanciones ante la violencia de género. Mismos que los propios elementos de seguridad pública también deberían tener para realizar remisiones directas al Juzgado
- Cuando exista una agresión hacia la autoridad, o una lesión menor hacia otras personas durante la situación del acoso sexual, estipular un arresto al infractor por 36 horas no conmutable.
- Equipar y dar mantenimiento a las instalaciones de los Juzgados Cívicos para proporcionarles a la víctima, personal y usuarios de sus servicios las condiciones que garanticen un trato digno y respeto (por falta de agua los baños están en condiciones poco adecuadas y la carencia de espacios de separación para las partes involucradas hace incómoda e incluso revictimiza).

Recomendaciones para el registro y sistematización:

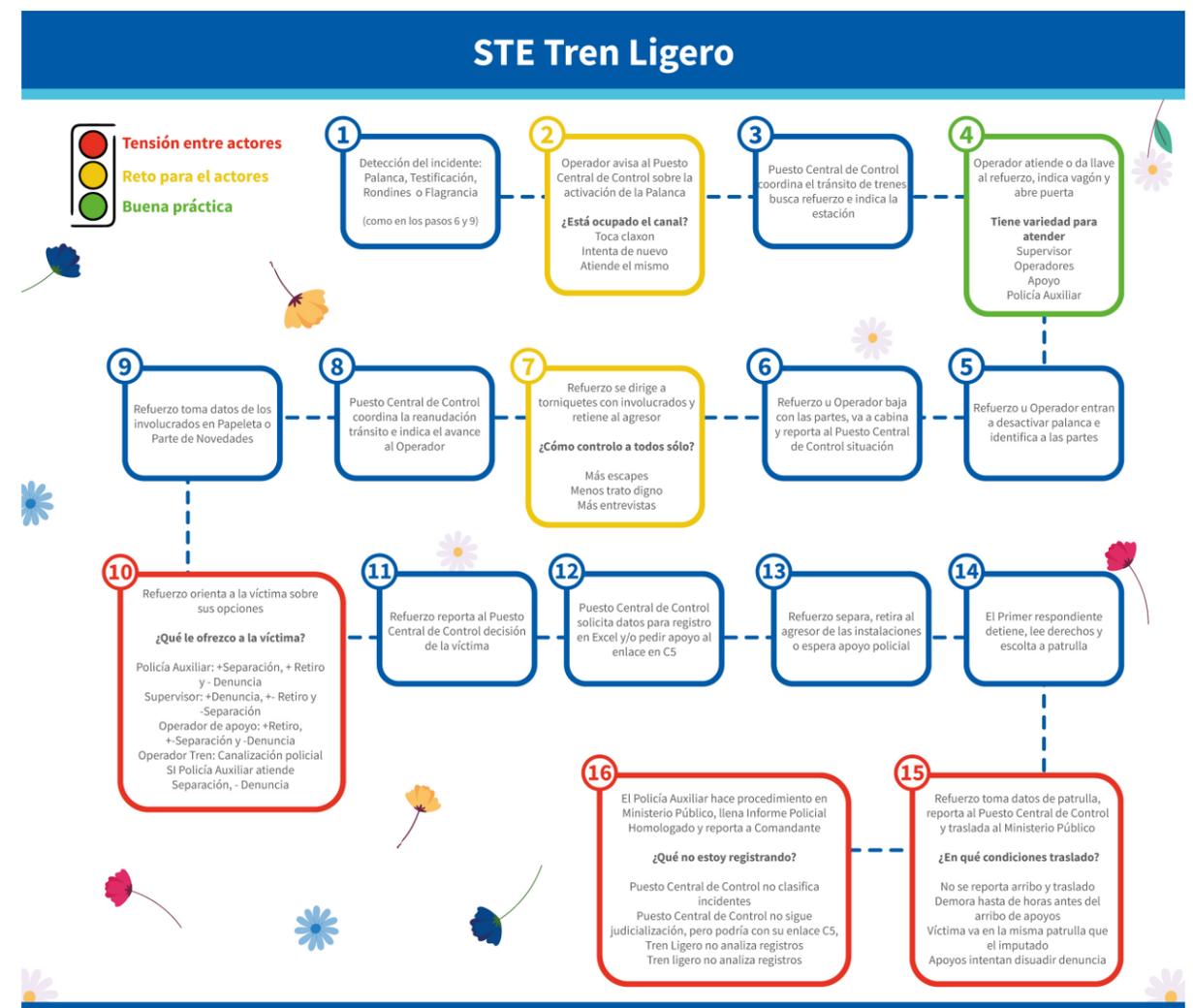
- Formalizar la práctica, que algunos Jueces implementan, de espaciar los tiempos de salida de los involucrados, permitiendo la retirada del infractor media hora después de que la víctima lo hace.
- Que la víctima pueda realizar su denuncia electrónicamente desde su hogar o teléfono móvil para los casos en que se conocen los datos del agresor. Esto promovería más denuncias.

3. PRINCIPALES HALLAZGOS EN LOS PROCESOS DE ACTUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO (SITP)

3.1. Tren Ligero del Servicio de Transportes Eléctricos

3.1.1. Flujoograma de actuación

En el siguiente flujoograma se describe el proceso de acciones que suceden desde que se produce el incidente hasta su canalización y registro en el Servicio de Transportes Eléctricos (STE), en específico Tren Ligero.



3.1.2. Principales retos para Tren Ligero

Retos para la prevención:

- Los vehículos y estaciones no cuentan con dosificación preestablecida para mujeres.

Retos para la reacción:

- Cuando hay un incidente de violencia sexual, normalmente el policía auxiliar abandona su posición de la zona de acceso, dejando vulnerable la misma a posibles intrusiones de personas sin pagar o a otros incidentes mientras atiende el caso..
- Los Reguladores del Puesto de Centro de Control (Puesto Central de Control) suelen preguntarle a los Operadores del Tren detalles sobre los incidentes que sólo los policía auxiliar, supervisores y operadores de apoyo que atienden podrían contestar, desperdiciando tiempo valioso del saturado canal de radio que poseen.
- Los supervisores operativos cuentan con mayor capacitación y experiencia en manejo de situaciones de violencia sexual, sin embargo, su actuación es la menos frecuente (sólo son dos personas).
- No existe una sistematización de los procesos formales, buenas prácticas y experiencias de los supervisores operativos, las cuales podrían perderse con la renovación de personal.

Retos para la canalización y atención:

- La razón principal por la que una víctima decide no denunciar, es el tiempo que deberá invertir para atender su situación en una instancia de procuración de justicia, procesos que suelen ser tardados y demandantes para la víctima.
- El personal policial tiende a disuadir a la víctima de denunciar por practicidad operativa.
- Aunque en teoría debería haber dos patrullas para que la víctima se traslade separada del agresor las corporaciones policiales sólo despliegan una unidad para casos de acoso sexual o abuso sexual menor.

Retos para el registro y sistematización:

- Al contar con sólo dos canales de radio, la saturación es frecuente, por lo que cuando sucede un incidente podría comprometer el funcionamiento del servicio o causar un accidente si la comunicación no es corta, clara y efectiva entre los reguladores del Puesto Central de Control y los operadores de tren que estén involucrados en tramo cercano al incidente.

3.1.3. Recomendaciones para Tren Ligero

Recomendación para la prevención:

- Definir períodos de capacitación para los policías auxiliares y mejorar sus procesos de selección.
- Con talleres para los operadores de apoyo más recurrentes, podrían cubrirse más estaciones y horarios estratégicos para ayudar en labores de separación de vagones exclusivos, facilitando las labores del apoyo del policía auxiliar en el área de acceso y, al mismo tiempo, mejorando los registros de incidentes ante el Puesto Central de Control en caso de que el policía auxiliar omita comunicarlo al Puesto Central de Control.

Recomendaciones para la canalización y atención:

- Si el personal del Tren Ligero produce canales de comunicación con el personal de la SeMujeres como lo han hecho algunos sistemas de transporte, promovería que la víctima persista en su denuncia, aumente la probabilidad de abrir carpetas de investigación y obtener resoluciones más contundentes.

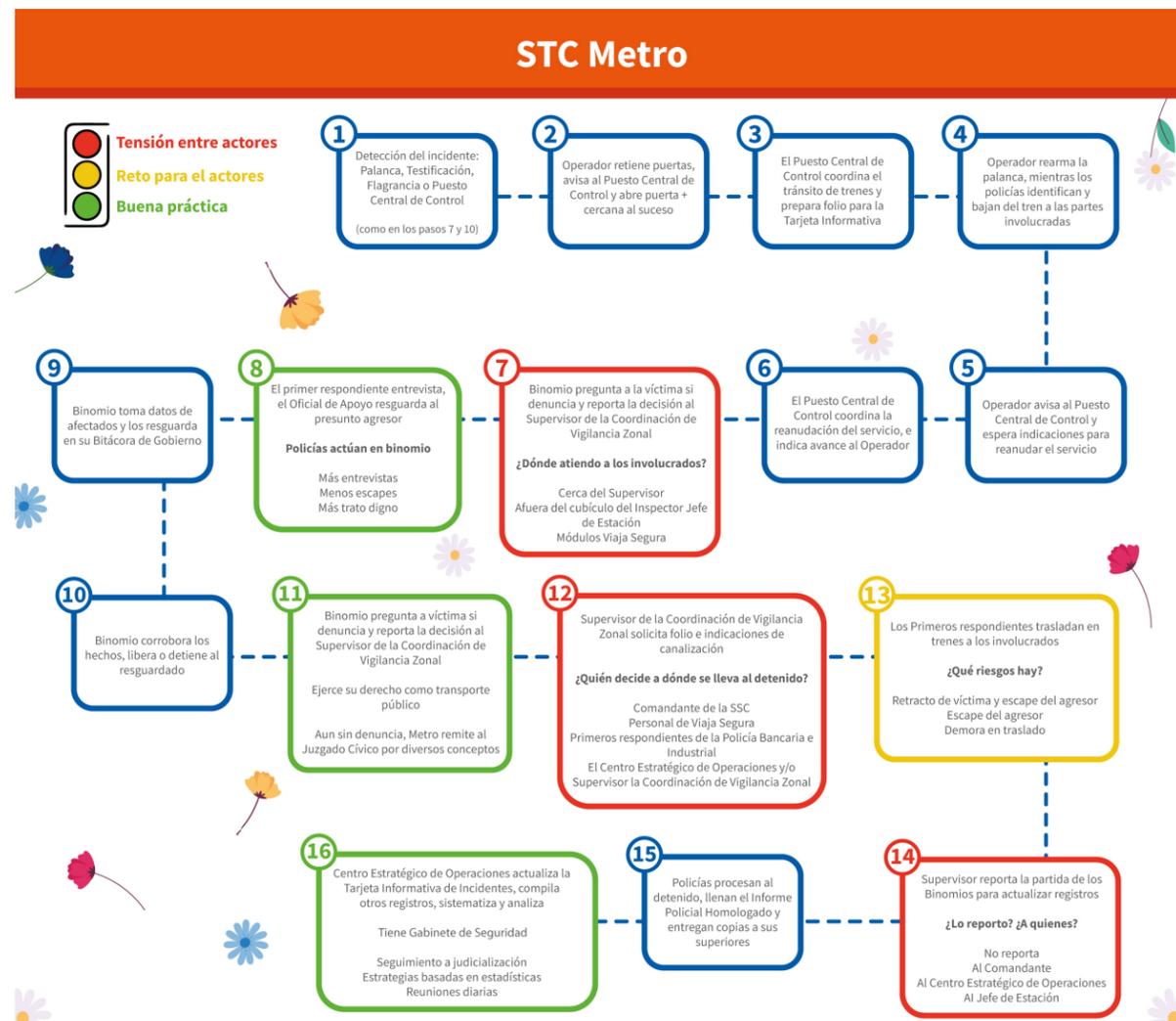
Recomendaciones para el registro y sistematización:

- Con la entrada en vigor del rubro de violencia sexual en transporte público en el sistema del C5, las dinámicas para solicitar apoyos deben permitir al enlace de la STE en C5 clasificar automáticamente dichos sucesos.
- Se requiere un responsable de elaborar reportes periódicos, función que podría asignarse a una figura que concentre, sistematice y analice los casos de género de la STE.

3.2. Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro

3.2.1. Flujograma de actuación en el STC Metro

En el siguiente flujograma se describe el proceso de acciones que suceden desde que se produce el incidente hasta su canalización y registro en el SCT Metro.



Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Principales retos para el STC Metro

Retos para la prevención:

- Varias personas funcionarias públicas relacionadas con la seguridad del Metro manifiestan que líderes sindicales han vetado los cursos con perspectiva de género entre su personal. De ser así, se dificultaría la difusión y capacitación del protocolo contra la violencia sexual con el personal sindicalizado del Metro.
- El curso “técnica metro” del Instituto de Capacitación y Desarrollo (INCADE) para el personal policial contempla aspectos técnicos de la operación de los trenes y de la infraestructura de las instalaciones, pero carece de perspectiva de género y no muestra los procedimientos de actuación vigentes ante incidentes de seguridad.
- La participación de la Unidad de Igualdad Sustantiva con los actores clave para la atención de la violencia de género del Metro es baja. Lo mismo sucede con el personal de los Módulos Viaja Segura.
- Los Policías del Grupo Focal del Metro manifestaron que ellos deben comprar la libreta que concentra los protocolos vigentes de la SSC. Esto significa que aunado a que no reciben capacitación sobre los procedimientos de seguridad vigentes del Metro, tampoco les es fácil acceder a los de la SSC para estudiarlos por su parte.

Retos para la Reacción:

- Existe un conflicto entre los elementos policiales y personal del Metro que es estratégico para la atención de las víctimas de violencia sexual. Operadores, Inspectores Jefes de estación y directores de la Dirección de Transportación señalaron que la relación con la Policía Bancaria e Industrial es tensa, pues tienden a no reportar los incidentes de seguridad. Dicho conflicto se corroboró en el Grupo Focal de Metro, en el que algunos elementos de la corporación Policía Bancaria e Industrial manifestaron no tener la obligación de reportarle al personal del Metro su proceder como primeros respondientes.
- La policía auxiliar expresó malestar ante la nueva figura del Metro denominada “Vigilantes”, quienes reportan las actuaciones policiales que estimen inapropiadas, lo cual a su consideración es incorrecto puesto que al ser civiles no poseen conocimientos para discernir el proceder adecuado del primer respondiente.
- El primer respondiente y otros actores clave tienen varias formas de actuación oficiales que pueden confundir y dificultar su operatividad ante los incidentes de violencia sexual. Es importante clarificar las competencias entre actores clave para evitar futuros conflictos al implementar el Protocolo.
- Los policías del Metro tienen la consigna de no hablar por teléfono; por ende,

en varias ocasiones su comunicación con el Centro Estratégico de Operaciones depende de las Líneas de Mando de la Coordinaciones de Vigilancia Zona, lo cual complica su actuación como primeros respondientes en estaciones grandes del Metro.

- Existe un debate entre el personal que interviene en la atención de casos de violencia sexual respecto a si la conciliación entre las partes involucradas sigue siendo una opción viable o es una mala praxis.

Retos para la canalización y atención:

- El extitular de la Gerencia de Seguridad Institucional señaló que recientemente adquirió la figura Mando Único a pesar de ser un Civil, el cual otorga máxima autoridad sobre los Policía Auxiliar y Policía Bancaria e Industrial; sin embargo, el grupo focal SSCGF2 mostró que los elementos policiales, tienen poca disposición para seguir las instrucciones del personal no policial del Metro, especialmente para reportar y trasladar.
- El primer respondiente enfrenta una disputa para definir a dónde canalizar a la víctima, pues intervienen los inspectores jefes de estación, líneas de mando de la Coordinaciones de Vigilancia Zona, el personal del Centro Estratégico de Operaciones de la Gerencia de Seguridad Ins-

titucional, especialistas del Módulo Viaja Segura y Comandantes de Cuadrante.

- En el Grupo Focal los policías manifestaron que casi siempre remiten al detenido al “Bunker” (FDS-1) o a “Amberes” (FDS-6), pues quedan cerca de las estaciones Balderas e Insurgentes respectivamente, permitiéndoles hacer los traslados ellos mismos vía trenes, sin requerir esperar a las patrullas. Significa que desaprovechan las otras 4 fiscalías especializadas y aumentan el tiempo de traslado de la víctima si el incidente no fue cerca de dichas estaciones.
- La SeMujeres comentó que dan cursos de ruta crítica al personal de las fiscalías. Sin embargo, incluso el personal de Viaja Segura expresó que los tiempos de atención son inapropiados, inconsistentes entre fiscalías a pesar de tener casos similares; e incluso a veces, derivan casos que si les competen al Juzgado cívico.
- Los elementos policiales y la mayoría del personal del Metro desconocen por completo el programa de “Mis Abogadas” de la SeMujeres, por lo que cuando se canaliza a la víctima a un MP o Agencia especializada, este servicio no es aprovechado.

Retos para el registro y sistematización:

- La clasificación actual de las estadísticas no permite ver qué casos fueron clasificados como acoso y cuáles como abuso.

3.2.3. Recomendaciones para el STC Metro

Recomendaciones para la prevención:

- El extitular de la Gerencia de Seguridad Institucional recomienda campañas enfocadas en inhibir conductas de violencia sexual que divulguen las consecuencias penales y administrativas de cometer dichos actos. Considera que las campañas orientadas a la denuncia no tienen impacto.
- Diseñar e implementar por medio de la Unidad de Igualdad Sustantiva y a través de la Gerencia de Seguridad Institucional, un taller corto y práctico de sensibilización policial en materia de género. Contemplarlo dentro de su jornada laboral, para garantizar la asistencia total del personal. Se recomiendan grupos pequeños de policías para que la Coordinaciones de Vigilancia Zona pueda redistribuir adecuadamente el Estado de Fuerza.
- Implementar a través de la Dirección General de Igualdad Sustantiva de la SeMujeres, la Unidad de Igualdad Sustantiva y la INCADE un curso para los Inspectores Jefes de Estación sobre los delitos, faltas administrativas, sanciones y penalizaciones por cuestiones de género, contemplando contención psicológica básica para las víctimas; especialmente menores de edad.
- A través de la Gerencia de Seguridad Institucional, la SSC y la Unidad de Igualdad Sustantiva brindar un taller de habilidades y destrezas para primeros respondientes de casos de violencia sexual, contemplando las consignas específicas mencionadas posteriormente en la sección de recomendaciones de reacción.

- La Gerencia de Seguridad Institucional y la Dirección de Transportación coincidieron en que es mejor que siempre atienda una mujer policía a la víctima, pues facilita que ésta proceda a la denuncia. Esta acción implicaría incrementar el número de policías de sexo femenino en las próximas contrataciones.

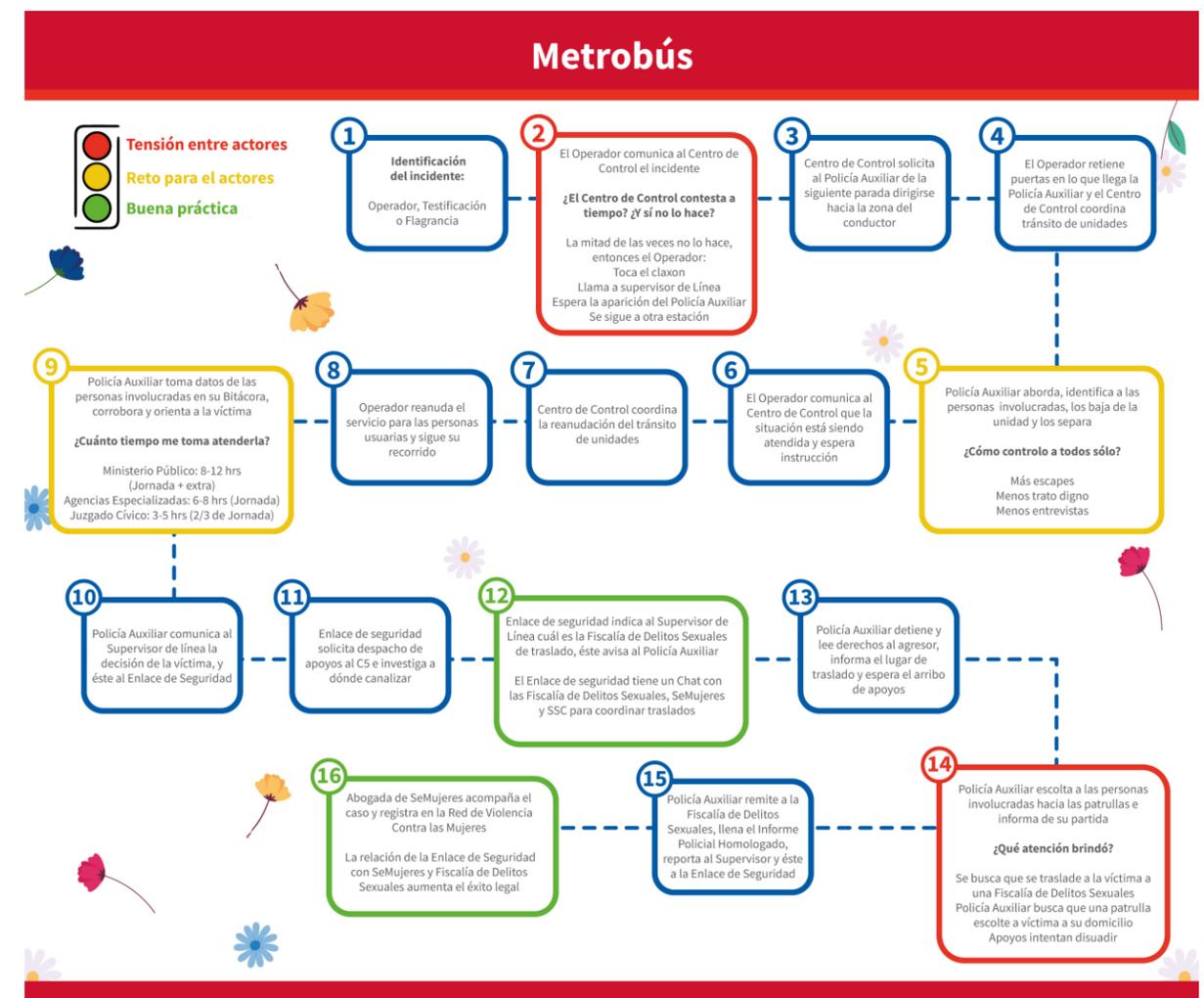
Recomendaciones para la reacción:

- A través de la Gerencia de Operaciones y Métodos concentrar toda la actuación y formatos de registro ante incidentes de seguridad en un documento rector, todas las demás consignas, procedimientos, lineamientos o instructivos deberán alinearse o eliminarse para prevenir contradicciones.
- En caso de que no se encuentre la Línea de Mando de la Coordinaciones de Vigilancia Zona en la estación o no responda de inmediato, facultar plenamente al primer respondiente para comunicarse directamente con el Centro Estratégico de Operaciones sin repercusiones o llamadas de atención, priorizando siempre, la atención más rápida para la presunta víctima.
- El personal de los módulos de “Viaja Segura” actualmente sólo tiene capacidad para cubrir 2 estaciones con su personal, y cuando acompañan a la víctima a la Agencia Especializada o Ministerio Público, duplican las funciones de “Mis Abogadas”. En cambio, si les habilitaran un espacio en el Centro Estratégico de

3.3. Metrobús

3.3.1. Flujograma de actuación en Metrobús

En el siguiente flujograma se describe el proceso de acciones que suceden en Metrobús desde que se produce el incidente hasta su canalización y registro



Operaciones, podrían asesorar telefónicamente a las víctimas de todas las estaciones, teniendo más alcance para incentivar denuncias.

- Aprovechar los espacios acondicionados del cubículo del Inspector Jefe de Estación para los casos en que la víctima sea un menor de edad desee asesoría telefónica de “Viaja Segura”, esté herida o el agresor resulte lesionado durante la detención (permitiría un trato más digno para la afectada y mayor respeto a los Derechos Humanos del imputado o probable infractor).
- Crear un tarjetón de bolsillo para los elementos policiales con las consignas específicas para casos de violencia sexual en el anverso. En el reverso contemplar argumentos legales para reforzar su confianza en que no serán sancionados por demoras en la detención, sobre todo al utilizar los servicios de contención y apoyo médico del Inspector Jefe de Estación, servicios de los Módulos Viaja Segura, o por esperar a que el Centro Estratégico de Operaciones defina un lugar más apropiado para el traslado de la víctima.

- Concientizar al primer respondiente que puede remitir a personas de Juzgados Cívicos por invasión de espacios exclusivos o vejación.
- Generar un convenio entre la SSC y el Metro para que sólo el Centro Estratégico de Operaciones decida el lugar de remisión cuando la víctima denuncie, aprovechando que el personal de “Viaja Segura” estará en sus instalaciones sondeando Agencias o Juzgados despresurizados.
- Incorporar a las funciones de las representantes de Viaja Segura en el Centro Estratégico de Operaciones, comunicarle a “Mis Abogadas”, cuando haya una canalización por razones de género hacia la instancia jurídica donde se encuentran, brindándole los datos de la víctima y de los primeros respondientes.

Recomendaciones para el registro y sistematización:

- A pesar de ser el sistema de transporte público con los mejores registros, su distinción de casos se limita a si fue un abuso o acoso sexual. Podría mejorarse con una tipificación concreta por niveles de violencia sexual.
- Con las BR y Carpetas de investigación, podrían generar estadística de reincidencia, permitiendo también identificar grupos extorsionadores o buscar sanciones agravadas para los detenidos que ya lo hayan hecho antes.

Recomendaciones para la canalización y atención:

- Pegar en lugares estratégicos como las zonas de acceso y los cubículos de Inspector jefe de estación, Posters de Remisión con un catálogo de Agencias Especializadas y Juzgados Cívicos cercanas a las estaciones del Metro, que incluya indicaciones simples para llegar y una relación de los tipos de delito o faltas administrativas que puedan remitir en ellas.

3.3.2. Principales retos en Metrobús

Retos relacionados con la prevención

- Cuando hay presencia de personal policial en la estación, en general se concentran más en evitar la evasión del pago del servicio, por lo que se encuentran ubicados en el área de torniquetes limitando su capacidad de prevención y disuasión.

Retos relacionados con la reacción:

- El estado de fuerza del Metrobús no está distribuido bajo criterios de atención a víctimas, sino de economía, por lo cual hay estaciones que no poseen personal policial. Aunado, normalmente sólo hay un Policía Auxiliar, por lo que debe enfrentarse sólo a los incidentes de seguridad.
- Al tener varias empresas que brindan servicio de transporte, homologar procesos de atención y coordinar la comunicación entre el personal estratégico del Metrobús puede resultar desafiante para el Enlace de Seguridad y Supervisores de Línea.
- Los operadores de la unidad reciben amonestaciones cuando deciden saltarse estaciones/parabuses para atender una situación de emergencia; dependiendo de la empresa proveedora, pueden incluso tener multas económicas.
- Por las diferencias en los procesos de atención de incidentes entre las empresas proveedoras del servicio de transporte del Metrobús, y por tener una menor jerarquía respecto a otros actores; como los supervisores de línea, los operadores de la unidad con frecuencia tienen difi-

cultad para solicitar apoyo, como cuando intentan comunicarse con el Centro de Control/Centro Informativo de Transporte Inteligente.

Retos relacionados con la atención y canalización:

- A pesar de existir actores estratégicos como la Enlace de Seguridad, la SeMujeres y el C5, éstos no siempre se enteran oportunamente de los incidentes si el personal de la estación/parada no lo comunicó.
- A pesar de poseer las mejores prácticas de canalización en el SITP, como el traslado de las partes involucradas a través del chat de comunicación vinculado a diversas instancias públicas; no siempre se aprovechan ya que el primer respondiente puede optar por sólo informar a su comandante de cuadrante, o si lo comunica al supervisor de línea, debido a los protocolos de su empresa, puede omitir el paso de reportarlo a la Enlace de Seguridad.

Retos relacionados con el registro y sistematización:

- No tener estandarizada la bitácora de estación complica el análisis de los casos, sobre todo cuando la víctima no denuncia y el relato escrito no posee ciertos criterios que permitan identificar las características de la violencia sexual que sufrió la víctima.

Recomendaciones para la atención y canalización

- Establecer convenios con la SSC que faculten al Metrobús definir el lugar de canalización de la víctima en lugar de los Comandantes de Cuadrante, lo cual permitiría aprovechar plenamente el chat de comunicación de la Enlace de Seguridad.
- Establecer con claridad los procesos de actuación del Centro de Control/Centro Informativo de Transporte Inteligente ante incidentes de seguridad sin importar la empresa proveedora del servicio, señalando sanciones cuando no se sigan los pasos acordados, y más importante aún, cuando no se dé una respuesta expedita a los operadores de la unidad.
- Establecer amonestaciones a los supervisores de línea que no comuniquen oportunamente incidentes al Enlace de Seguridad, y al personal de policía auxiliar que sólo comunique o actúe con la SSC sin aviso oportuno a los supervisores de línea o al propio enlace de seguridad.
- Realizar contrataciones del Estado de Fuerza o redistribuirla contemplando binomios en las estaciones donde se registren más casos de violencia sexual (aunque estos no se denuncien). Esto también disminuirá los escapes del agresor, además de garantizar que siempre haya un primer respondiente cuando el otro policía auxiliar requiera salir de la estación.
- Incorporar policías para recorrer las unidades de Metrobús los tramos con mayores incidentes de violencia sexual e inseguridad, optimizando así la actuación en las líneas estilo parabús.

- Existen varias maneras en que el Metrobús registra sus incidentes. Cada empresa proveedora del Metrobús posee alguna, por ende, la Enlace de Seguridad enfrenta mayor dificultad para compilar la información que requiere, pues varían los actores, medios y formas en que le será proporcionada dicha información.

3.3.3. Recomendaciones para Metrobús

Recomendaciones para la prevención:

- La Iniciativa Tiburón es un curso para los elementos policiales de nuevo ingreso. Posee contenidos para homologar los procesos de atención ante distintos tipos de eventos; sin embargo, no se ha puesto en marcha aún. A través de éste, podrían promoverse la homologación y difusión de procedimientos ante incidentes de seguridad, incluidos la identificación, prevención, reacción, canalización y registro de la violencia sexual.

Recomendaciones para la reacción:

Conceder a los operadores mayores atribuciones ante incidentes de seguridad a bordo de las unidades. Particularmente, estar facultados para comunicarse con las partes involucradas de un incidente de seguridad, sin que esto tenga como consecuencia amonestaciones para el operador. Redefinir las estrategias de vigilancia en parabuses y generar criterios homologados para la contratación del Estado de fuerza en las estaciones.

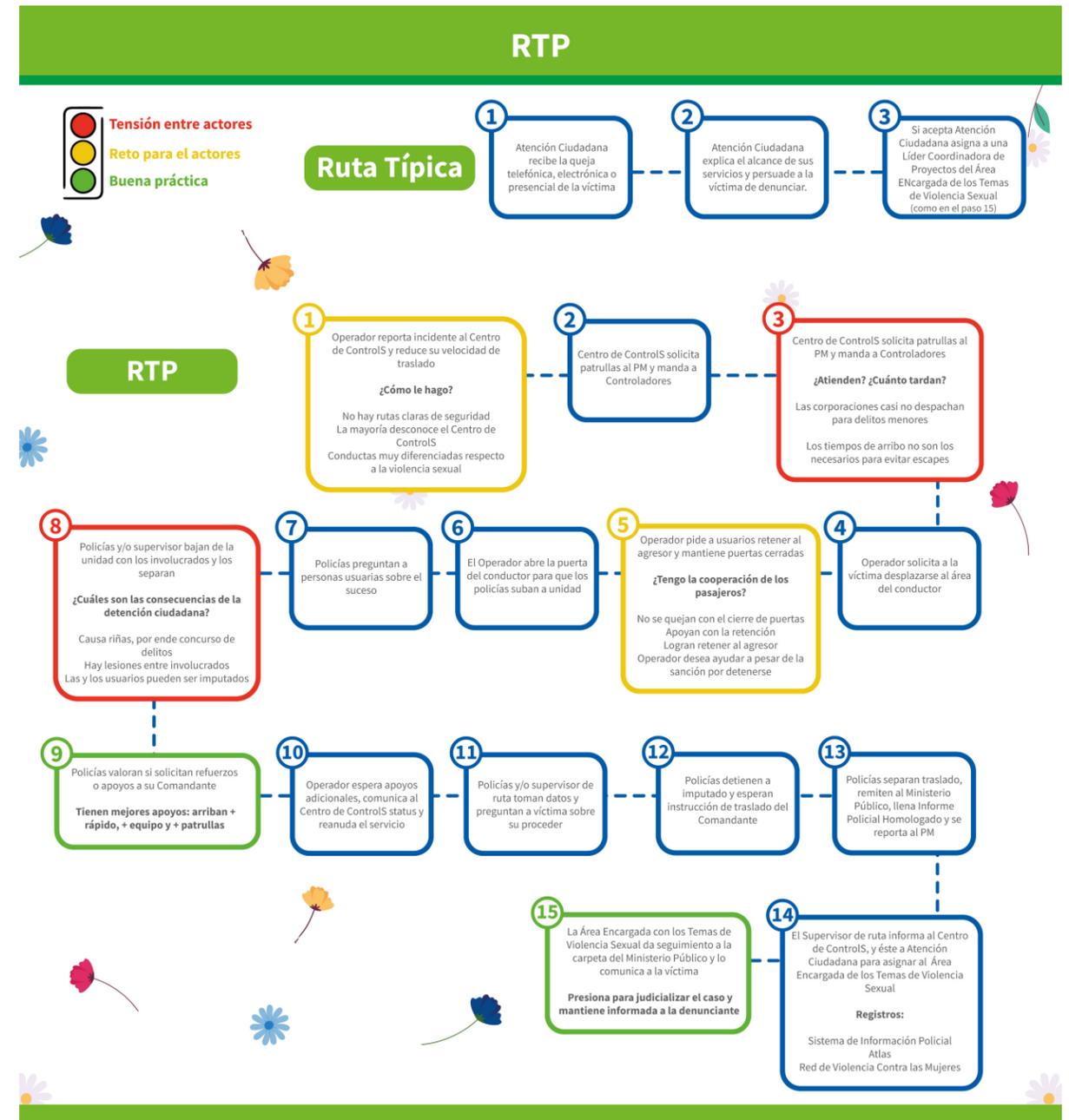
Recomendaciones para el registro y sistematización

- Estandarizar los contenidos que deben llevar las bitácoras de estación ante incidentes de violencia sexual en las unidades, estaciones y parabuses.
- Incorporar manuales de operación y capacitación adecuada para el registro y sistematización de casos que contemple actuación conjunta con la SSC, la SEMOVI y la SeMujeres.

3.4. Red de Transporte de Pasajeros de la Ciudad de México (RTP)

3.4.1. Flujograma de actuación en la RTP

En el siguiente flujograma se describe el proceso de acciones que suceden en la RTP desde que se produce el incidente hasta su canalización y registro



Fuente: Elaboración propia

3.4.2. Principales retos en RTP

Retos para la prevención:

- Los operadores de unidad en su mayoría desconocen lo que es violencia sexual o cómo identificarla. El poco personal que podía distinguir que era o no violencia sexual era de sexo femenino.

Retos para la reacción:

- Los canales de comunicación y actores involucrados en caso de incidentes de seguridad no son claros ni conocidos entre los operadores de unidad.
- Las condiciones materiales muchas veces limitan la actuación de los operadores.
- Hay poca cultura institucional. El actuar ante la violencia sexual en la RTP se basa totalmente en la experiencia y sensibilidad individual que tenga cada operador de la unidad, siendo casi nula la reacción.
- Los supervisores de ruta rara vez arriban al lugar del incidente, o demoran tanto que llegan después de que las partes involucradas fueron trasladadas.
- El Puesto de Mando de la SSC no suele desplegar sus unidades de patrulla para atender delitos menores; es decir, los casos de acoso y abuso sexual son ignorados a menos que sean parte de un concurso delictivo.

Retos para la canalización y atención:

- Debido a que la SSC no se encuentra adscrita a la RTP, únicamente es posible identificar lo acontecido con las partes involucradas en el caso de que intervenga un supervisor de ruta de RTP.
- Es poco probable que una víctima desee utilizar los servicios de ventanilla de Atención Ciudadana, Comité Interno de Asuntos de Violencia de Género o del Líder Área Encargada de Temas de Violencia Sexual. Prueba de ello es que sólo 3 personas han utilizado este mecanismo. La razón es que la víctima debe agregar a los prolongados tiempos de atención de las instancias jurídicas, los tiempos de investigación del propio aparato administrativo de la RTP.

Retos para el registro y sistematización:

- El registro de los casos es totalmente a posteriori del incidente. Es decir, la víctima tuvo que haber denunciado, para luego contactar a la RTP y que comience a registrar el caso.
- Los operadores no tienen un mecanismo formal para registrar el incidente al momento o poco después de que sucede.
- Los formatos del supervisor de ruta son los únicos que permiten observar las características del incidente, considerando que rara vez llega a tiempo al suceso, la RTP desconoce la mayoría de las características de la violencia sexual en su sistema de transporte.

3.4.3. Recomendaciones para RTP

Recomendaciones para la prevención:

- Ofrecer un taller de sensibilización para los operadores de unidad respecto a la violencia sexual. El contenido del taller deberá tener pocos apartados teóricos (explicados de forma clara y sencilla), orientado predominantemente a explicar cómo identificar la violencia sexual, sus repercusiones en la víctima y el sistema de transporte y como actuar ante estos casos.
- Establecer con claridad y divulgar a todos los operadores de las unidades de la RTP los canales de comunicación para contactar al Centro de Control de Servicio (actualmente Centro de Radio) o instancias encargadas de la radiocomunicación.
- Organizar convenios con la SSC para que el personal policial de pie tierra pueda tomar gratuitamente las unidades de la RTP, agilizando los tiempos de respuesta que estos tienen e inhibiendo conductas durante sus recorridos.

Recomendaciones para la reacción:

- Capacitar a todo el personal del Centro de Control de Servicio respecto a la ruta de actuación que deben efectuar ante incidentes de inseguridad para que pueda coordinar al resto del personal de la RTP vía radio, e inclusive dar contención a distancia a la víctima.
- Establecer amonestaciones o repercusiones claras a los supervisores que no atiendan los incidentes de seguridad a los que son convocados.
- Organizar convenios entre la SSC y la RTP para formalizar el despliegue de unidades de patrulla en los tramos donde se identifiquen más casos de violencia sexual.

Recomendaciones para la atención y canalización:

- Adoptar la comunicación de chat entre actores estratégicos de la RTP, Fiscalías, la SSC y la SeMujeres como lo hace Metrobús para definir el lugar más adecuado para el traslado y atención jurídica de la víctima.
- Capacitar a los supervisores de ruta en materia de trato digno y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual.

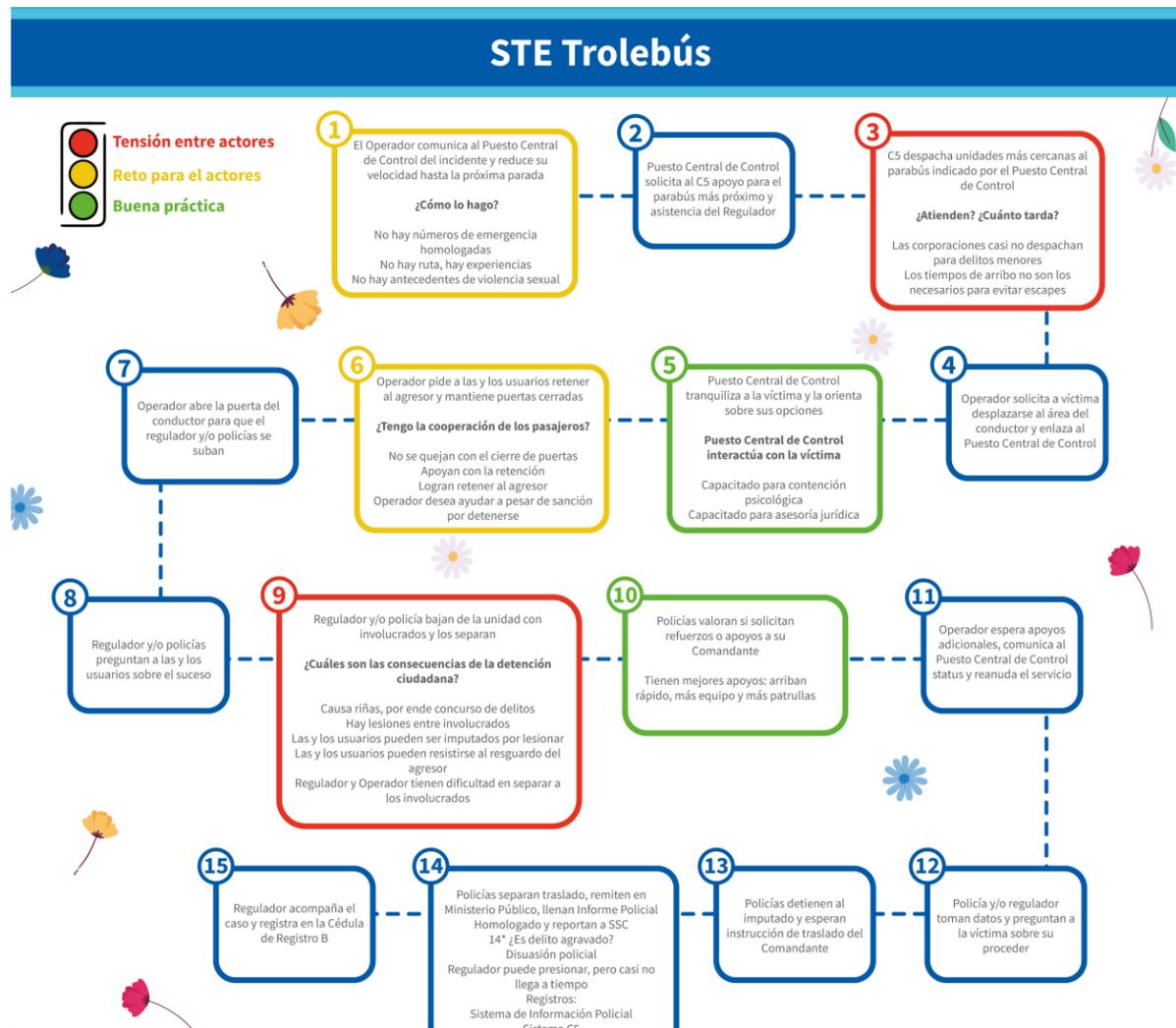
Recomendaciones para el registro y sistematización:

- Estandarizar los contenidos de los formatos utilizados por los supervisores de ruta para apuntar incidentes, de tal forma que pueda dar un seguimiento adecuado a las víctimas de la violencia sexual.
- Capacitar y elaborar un manual operativo con diagrama de flujo para el personal del Centro de Control de Servicio que les permita sistematizar la información que les dé el operador, testigo y/o víctima del acto de violencia sexual durante su asesoría radiofónica.

3.5. Trolebús del Servicio de Transportes Eléctricos (STE)

3.5.1. Flujoograma de actuación en Trolebús

En el siguiente flujoograma se describe el proceso de acciones que suceden en el Trolebús desde que se produce el incidente hasta su canalización y registro.



Fuente: Elaboración propia

Retos para la reacción:

- Existe temor por parte de los operadores de las unidades ante el tema de la retención de los usuarios, pues puede ser usado en su contra el concepto de privación de la libertad.
- Solicitar apoyo a los pasajeros puede derivar en riñas y lesiones para quienes apoyen a retener al agresor, también puede derivar en que escale a concurso delictivo el incidente.
- Los pasajeros no siempre son comprensivos ante los incidentes, por lo que lograr su participación mientras llegan los refuerzos policiales puede derivar en quejas de usuarios hacia el conductor tanto informales como por canales formales.
- Por experiencia de la RTP y por otros casos delictivos para los cuales el Trolebús ha solicitado auxilio policial, es muy probable que la petición del C5 para desplegar apoyos demore por tratarse de delitos menores; incluso, podrían ser ignorados.

3.5.2. Principales retos en Trolebús

Retos para la prevención:

- La mayoría de las unidades no cuenta con botones de pánico y algunos se encuentran descompuestos. Cabe mencionar que no existe un inventario que señale el estado actual que guardan los botones de pánico.
- No hay suficiente sensibilidad por parte de los operadores de trolebús para identificar los casos de violencia sexual o carecen de una capacitación para saber actuar oportunamente ante ellos.

Retos para la canalización y atención:

- La mayor parte de las canalizaciones organizadas por la SSC terminan en los Ministerios Públicos, donde se registra más demora en la atención, menos contundencia, mayor rechazo de casos, más canalizaciones, y peor trato hacia las víctimas.

Retos para el registro y sistematización:

- Si los formatos que utiliza el personal de trolebús no poseen una perspectiva de género, difícilmente se contará con información que sirva para identificar, predecir y prevenir comportamientos nocivos identificados.

3.5.3. Recomendaciones para Trolebús

Recomendaciones para la prevención:

- Informar y difundir las actividades de la Secretaría de las Mujeres, el servicio de apoyo psicológico, Abogadas en los Ministerios Públicos para apoyar a las víctimas, las Lunas de SeMujeres, entre otros servicios.
- En las entrevistas algunos actores clave recomendaron contar con un Trolebús para mujeres, que opere en las rutas de mayor incidencia de casos o por lo menos en horas de mayor afluencia.

Recomendaciones para la reacción:

- Incorporar en el protocolo contra la violencia sexual la gestión de las puertas por parte de los operadores de la unidad.
- Capacitar a los reguladores del Puesto Central de Control en materia de trato digno y contención psicológica para víctimas de la violencia sexual.
- Establecer convenios específicos con la SSC para que se dé respuesta inmediata cuando sucedan incidentes en los tramos donde se identifiquen más casos de violencia sexual.

Recomendaciones para la atención y canalización:

- Capacitar a los policías para que atiendan pronta y correctamente los casos de violencia sexual.
- Contemplar amonestaciones cuando los reguladores de tiempo no lleguen (o lo hagan de forma inoportuna) al lugar de los hechos.
- Buscar establecer algún convenio con corporaciones de seguridad para que los policías peatonales puedan acceder a las unidades gratuitamente en caso de una emergencia, dicho flujo policial inhibirá conductas de riesgo entre los pasajeros y facilitará también las acciones del primer respondiente.
- Adoptar un chat en línea como el de Metrobús para hacer más ágil, eficiente y mejorar el trato digno para la víctima y los primeros respondientes al tener contacto periódico con actores estratégicos de diversas instancias jurídicas.

Recomendaciones para el registro y sistematización:

- Ajustar la Cédula B para que contemple datos estratégicos de los hechos acontecidos en casos de violencia sexual que no sean al interior de la organización solamente.
- Crear manuales operativos y capacitaciones más detalladas para el personal que vaya a concentrar y sistematizar la información sobre violencia sexual.

4. ANÁLISIS TRANSVERSALES ESTRATÉGICOS

4.1. Retos y adversidades transversales

- En la mayoría de los transportes, existe escasa documentación para regir los procesos de atención a víctimas de violencia sexual: la mayoría de las actividades, funciones de los actores y procedimientos no se encuentran establecidos en documentos o formatos escritos.
- Poco conocimiento por parte del personal respecto a los procedimientos vigentes para la atención de incidentes dentro de las unidades e instalaciones del sistema de transporte (que no son específicos para violencia sexual).
- La variada documentación que rige el actuar policial, dificulta que las autoridades de los organismos de transporte público incorporen prácticas nuevas entre sus elementos de policía complementaria (como las requeridas para atender la violencia sexual).
- Falta de coordinación operativa: aunque se cuenta con ciertos mecanismos de colaboración interinstitucional, algunos han perdido vigencia, otros no delimitan los canales de comunicación entre las diferentes dependencias, carecen de procedimientos que esclarezcan las interacciones específicas entre los actores, o no contemplan criterios transversales para facilitar su interpretación.
- Apoyo insuficiente a los primeros respondientes y primeros contactos (policiales y no policiales): la mayoría de los actores entrevistados, y que participaron en los grupos focales, coincidieron en señalar que los primeros respondientes son indispensables para la actuación en los diferentes procesos de un protocolo. Sin embargo, éstos son quienes menos apoyo reciben en condiciones laborales, insumos de trabajo y protección jurídica para sus labores.
- Capacitación insuficiente o deficiente: aunque la mayoría de los actores entrevistados reconocen haber recibido algún tipo de capacitación o información institucional para mejorar su desempeño, en general afirman que es insuficiente o deficiente, pues en la práctica requieren desarrollar otro tipo de habilidades.
- Incentivos para no denunciar o minimizar la gravedad de los hechos: en los diferentes niveles de responsabilidad se identificaron fuertes motivos para minimizar la gravedad de los hechos, no denunciar o evitar el registro de los casos de violencia. Entre los primeros respondientes normalmente se debe a que en muchas ocasiones no tienen información precisa sobre cómo deben actuar, no quieren

involucrarse en algo que les consumirá su jornada laboral, implica diligencias administrativas para el cual no está preparado y porque culturalmente no son conscientes de la gravedad de los hechos. Por su parte, en los mandos medios o superiores, se tiene la premisa de que un mayor registro de eventos de violencia es percibido como la consecuencia de un mal desempeño en sus funciones, por lo cual el elevado número de casos no reportados (cifra negra) podría ser positivo para ellos.

- Escasa información confiable y representativa sobre la percepción de las usuarias y las víctimas de violencia en el transporte público. Prácticamente no existen datos específicos desagregados sobre la actuación de los actores del SITP y las Agencias de gobierno transversales involucradas.
- Carencia de criterios homogéneos para registrar y sistematizar información: actualmente no existen criterios homogéneos o específicos para recabar, procesar y registrar datos e información de la violencia contra las mujeres en el SITP.

- Escaso uso de la información y la evaluación: en general no se documenta la existencia de evaluaciones de seguimiento que establezcan el impacto o el nivel de resultados de las políticas implementadas para atender la violencia sexual en el SITP.
- Recursos e infraestructura de seguridad pública insuficientes: en general la infraestructura y recursos para la seguridad en los organismos de transporte público y la SSC es insuficiente o poco funcional. Una proporción importante de los equipos de vigilancia como cámaras de video, botones de pánico y altavoces no se encuentran en funcionamiento. Asimismo, no hay suficientes unidades de patrulla para trasladar a la víctima en una unidad diferente a la del presunto agresor.
- Falta de continuidad institucional de políticas de gobierno: aunque las diferentes administraciones de gobierno buscan establecer sus propias prioridades y programas de gobierno, se observa poca continuidad en aspectos sustantivos. Por ejemplo, en la documentación de las labores institucionales, la preservación de información y las razones para dar continuidad o eliminar políticas de gobierno previas.

4.2. Fortalezas y oportunidades transversales

- Aceptación y visibilidad del problema: la mayoría de los directivos y mandos medios entrevistados reconocen la gravedad del problema y la importancia de atenderlo.
- El actual marco normativo le ofrece una variedad de opciones a la víctima para enfrentarse a los actos de violencia sexual que sufra en los sistemas de transporte; sin embargo, también esta variedad es lo que ha dificultado determinar un único actuar para los diversos actores que pueden intervenir.
- La presencia de la SeMujeres en todas las Fiscalías y la mayoría de los Ministerios Públicos puede habilitar un canal de comunicación importante entre las instituciones clave para mejorar la actuación ante casos de violencia sexual.
- Algunos actores transversales y de los sistemas de transporte están aprovechando las nuevas tecnologías para labores de vigilancia, comunicaciones, registro y procesamiento de información, evaluación y monitoreo para mejorar los procesos de operación en los diferentes ámbitos de actuación. Divulgarlas y formalizarlas al resto del SITP puede favorecer la actuación ante los casos de violencia sexual.
- Fueron identificadas buenas prácticas de coordinación interinstitucional que permitieron tener una atención y canalización más eficiente y digna para las víctimas. De aplicarlas en todo el SITP, podría ofrecer resultados prometedores.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE MOVILIDAD



MOVILIDAD
INTEGRADA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE MOVILIDAD



MOVILIDAD
INTEGRADA