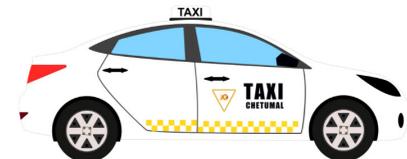
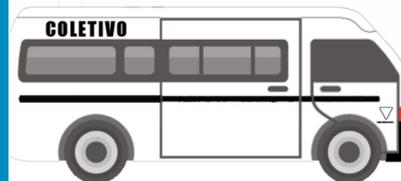
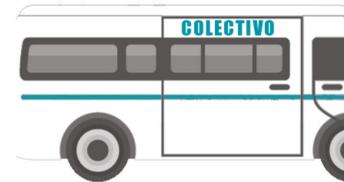
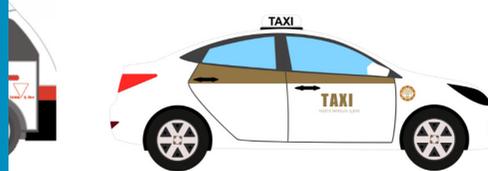
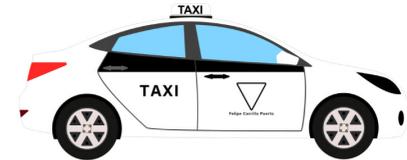
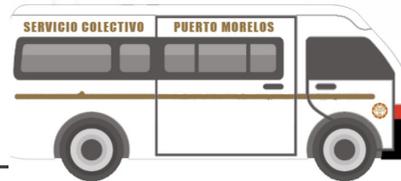
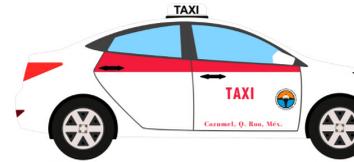
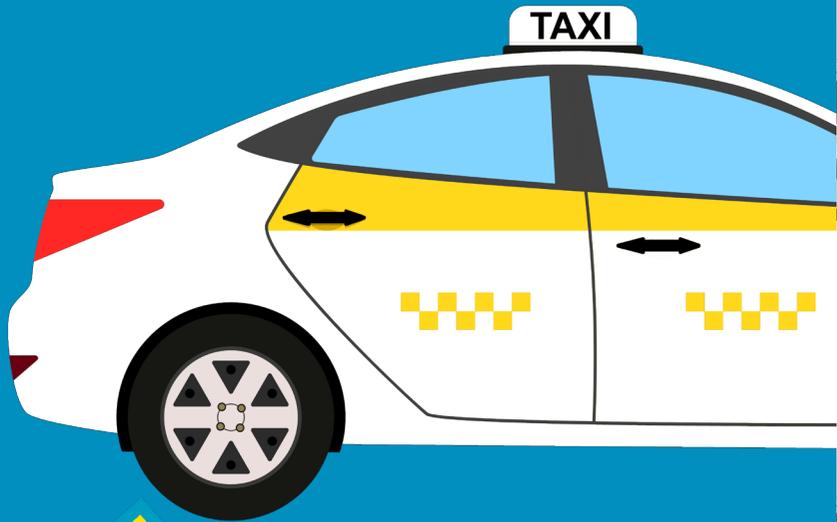


# GUÍA DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR Y ATENDER LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



## PRESENTACIÓN

La presente guía tiene como objetivo orientar a los concesionarios, operadores, empleados y personas usuarias relacionadas con la prestación del servicio de transporte público, a fin de prevenir, disminuir y atender la violencia hacia las mujeres en el transporte público del Estado de Quintana Roo.

## ÍNDICE

- 01 ¿Qué es la violencia contra las mujeres?
- 01 ¿Cómo se manifiesta la violencia contra las mujeres?
- 04 ¿Cómo se presenta la violencia contra las mujeres en el transporte público?
- 08 ¿En nuestro país existe un marco normativo para enfrentar la violencia en contra de las mujeres en el transporte público?
- 09 En Quintana Roo ¿De qué instrumentos disponemos para enfrentar la violencia en contra de las mujeres en el transporte público?
- 11 ¿Qué puedo hacer como operadora u operador ante un caso de violencia contra las mujeres en el transporte público?

- 14 ¿Qué puedo hacer si durante mi jornada tengo conocimiento de algún caso de violencia contra las mujeres en otra unidad de transporte público?
- 15 ¿Qué puedo hacer si soy víctima de violencia como operadora de transporte público?
- 16 ¿Qué pasa si yo como operador soy quien comete actos de violencia contra las mujeres en mi unidad de transporte?
- 20 ¿Sabes cuáles son las instituciones encargadas de dar atención a los casos de violencia contra las mujeres en el transporte público?
- 24 ¿Cuáles son las funciones de las autoridades policiales ante los casos de violencia en contra de las mujeres en el transporte público?
- 25 Ruta de atención de las autoridades policiales a víctimas de violencia en el transporte público.
- 26 Directorio de servicios especializados.

# GUÍA DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR Y ATENDER LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

## ¿Qué es la violencia contra las mujeres?

La violencia contra la mujer es cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

## ¿Cómo se manifiesta la violencia contra las mujeres?

Los golpes no son la única forma de violencia, esta puede manifestarse de múltiples formas; La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, en su artículo 5, contempla las siguientes:

## Violencia psicológica:



## Violencia física:



## Violencia patrimonial:

Transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción:



## Violencia económica:



## Violencia sexual:

Dañar el cuerpo

Degradar la sexualidad



Degradar el cuerpo

Afectar la integridad física

Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

## ¿Cómo se presenta la violencia contra las mujeres en el transporte público?

Desafortunadamente en todo el país, y en particular en el Estado de Quintana Roo, es común para las mujeres sentirse inseguras en el espacio público.

Ser víctima de acoso o violencia en alguna unidad del transporte público genera efectos psicológicos importantes, mismos que las mujeres usuarias pueden prevenir modificando sus rutinas, aunque éstas impliquen tardar más tiempo en llegar a un destino o pagar un medio de transporte que cueste el doble. De ahí obtenemos las siguientes aproximaciones de porcentajes:



Las brechas que se generan de las modificaciones en las rutinas de transporte en las que incurren las mujeres se convierten en

barreras más pronunciadas para el ejercicio efectivo de su derecho a la movilidad segura, digna y accesible en comparación con las que enfrentan los hombres.



En el ámbito Internacional, existe la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), considerada como la "carta fundamental de derechos de las mujeres". La CEDAW es el instrumento internacional vinculante más amplio y progresista sobre los derechos humanos de todas las mujeres y niñas; define la discriminación hacia la mujer y establece las acciones dirigidas para su eliminación.

También se cuenta con la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer

(Convención de Belém do Pará); la cual establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia.

Las autoridades competentes en materia de movilidad y de tránsito deberán denunciar ante la autoridad competente cualquier hecho que probablemente constituya un delito relacionado con la Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo.

#### Artículo 15 de la LMOVEQROO.

Así también, el concesionario, por sí mismo o a través de sus operadores, empleados o personas relacionadas con la prestación del servicio público encomendado; y el usuario.



## ¿En nuestro país existe un marco normativo para enfrentar la violencia en contra de las mujeres en el transporte público?

En el ámbito Nacional, se dispone de la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, y tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia y garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Por otro lado, se cuenta también con la *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres*, la cual tiene como por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que

orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo.

## En Quintana Roo ¿De qué instrumentos disponemos para enfrentar la violencia en contra de las mujeres en el transporte público?

En el ámbito Estatal, se cuenta con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, que tiene por objeto establecer las disposiciones jurídicas aplicables en el Estado de Quintana Roo y sus Municipios, desde la perspectiva de género, prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres; así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

También se cuenta con la Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo, que tiene por objeto garantizar la promoción, el respeto, la protección y la garantía del derecho humano a la movilidad, establecer las bases y directrices para planificar, regular y gestionar la movilidad de las personas y del transporte de bienes, así como garantizar el poder de elección que permita el efectivo desplazamiento de las personas en condiciones de seguridad, calidad, igualdad y sustentabilidad, que satisfaga las necesidades de las personas y el desarrollo de la sociedad en su conjunto.



## ¿Qué puedo hacer como operadora u operador ante un caso de violencia contra las mujeres en el transporte público?

Si en algún momento te encuentras ante una posible víctima, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

El primer contacto con las autoridades puedes establecerlo a través del número único de emergencias 9-1-1, en él se homologan todos los números de atención de emergencias médicas, de seguridad y de protección civil a nivel nacional, estatal y municipal.



A través del 9-1-1 se atienden y canalizan de manera inmediata los reportes de delitos y emergencias como incendios, robos, accidentes automovilísticos, urgencias médicas, entre otros, las 24 horas, todos los días del año.

A continuación, se presentan cuatro pasos a seguir en caso de ser testigo en casos de violencia contra las mujeres en el transporte público:



Proteger a la víctima, evitando en todo momento ponerte en riesgo.



Llamar de inmediato al número de emergencias 9-1-1, señalando de manera precisa los hechos, o bien reportar a través de la aplicación MUSA.



Buscar fuerza policial cercana, o esperar a que la policía llegue a atender el reporte.



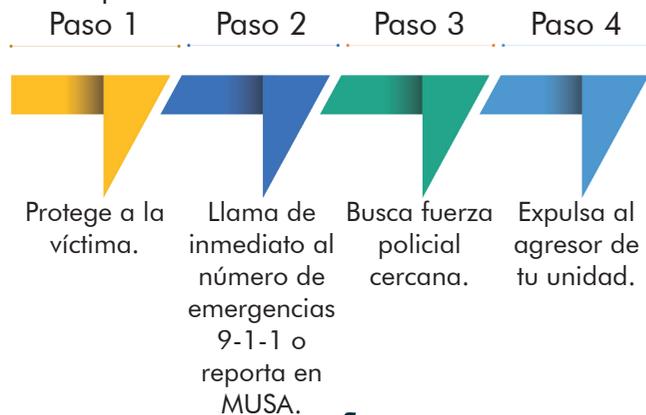
Expulsar al agresor de tu unidad, siempre y cuando no comprometas tu seguridad ni tu integridad.

Es recomendable asegurarte de que la víctima se encuentre bajo el resguardo de alguna autoridad, antes de seguir tu ruta. Recuerda que la vida de una mujer podría estar en peligro, por eso es importante tu participación.

Puedes ofrecerle a la víctima información respecto a las instancias a las cuáles puede acudir en busca de ayuda.

Informa a la víctima que tiene derecho a denunciar ante el Ministerio Público; la denuncia es la mejor arma que podemos ocupar para disminuir los actos de violencia y delincuencia.

Recuerda, ante algún caso de violencia contra las mujeres:



## ¿Qué puedo hacer si durante mi jornada tengo conocimiento de algún caso de violencia contra las mujeres en otra unidad de transporte público?

Es muy importante mantenerse alerta, los casos de violencia contra las mujeres se podrían presentar en cualquier momento. Si durante tu recorrido habitual tienes conocimiento de algún caso, recuerda que también puedes ayudar:

1. Llama de inmediato al número de emergencias 9-1-1, señalando de manera precisa los hechos, o bien reporta a través de la aplicación MUSA (Mujer Siempre Alerta).
2. Busca fuerza policial cercana, o esperar a que la policía llegue a atender el reporte.
3. Proporciona tu testimonio, eso puede ayudar para lograr la detención del agresor.

## ¿Qué puedo hacer si soy víctima de violencia como operadora de transporte público?

Como operadora de transporte público, también podrías estar en riesgo de convertirte en víctima de violencia por parte de usuarios o de otros operadores. A continuación, se presentan algunas medidas que puedes seguir:

1. Ponerte a salvo, si es necesario desciende de tu unidad.
2. Llamar de inmediato al número de emergencias 9-1-1, señalando de manera precisa los hechos, o bien reportar a través de la aplicación MUSA (Mujer Siempre Alerta).
3. Buscar fuerza policial cercana, o esperar a que la policía llegue a atender el reporte.
4. Expulsar al agresor de tu unidad, siempre y cuando no comprometas tu seguridad ni tu integridad.

## ¿Qué pasa si yo como operador soy quien comete actos de violencia contra las mujeres en mi unidad de transporte?

Son causas de revocación de las concesiones cuando se tenga conocimiento por cualquier medio o informe hecho por alguna autoridad administrativa, ministerial o judicial de las siguientes conductas:

IX. Cuando se compruebe por la autoridad competente y en última instancia que el concesionario, por sí mismo o a través de sus operadores, empleados o personas relacionadas con la prestación del servicio público encomendado, ha cometido algún delito.

Artículo 122, fracción IX de la LMOVEQROO.

XIV. Cuando se compruebe por la autoridad competente y en última instancia, que el vehículo sujeto a concesión ha sido instrumento para la comisión de algún delito, por el

concesionario, algún miembro operador o partícipe de la concesión y que el concesionario tenga conocimiento.

Artículo 122, fracción XIV de la LMOVEQROO.

El Instituto podrá declarar la suspensión de la autorización o permiso, o de ambos, a solicitud de la autoridad investigadora, hasta en tanto se deslindan las responsabilidades por la autoridad competente.

Artículo 130, fracción VII de la LMOVEQROO.



Son causas de revocación de las autorizaciones y concesiones:

II. Cuando se compruebe por la autoridad competente y en última instancia que la plataforma tecnológica o digital o el vehículo que se utilice para prestar el servicio público de transporte a través de plataformas tecnológica o digitales, ha sido instrumento para la comisión de algún delito, por el titular de la autorización o concesión, algún miembro operador, conductor o partícipe de la autorización o concesión.

Artículo 166, fracción II de la LMOVEQROO.



Los conductores que cometan alguna infracción a esta Ley o su Reglamento de Tránsito y además realicen una acción u omisión que pueda dar lugar a la tipificación de un delito,

serán puestos a disposición de la autoridad competente por conducto de los policías de tránsito que tuvieron conocimiento del hecho, sin perjuicio de las sanciones que les corresponda por la infracción de tránsito.

### Artículo 235 de la LMOVEQROO.

Las sanciones que se aplicarán por contravenir las disposiciones de la Ley de Movilidad y del Reglamento de Tránsito correspondiente, serán las siguientes:

- I. Amonestación o apercibimiento.
- II. Multa conforme lo señale el Reglamento de Tránsito correspondiente.
- III. Arresto hasta por treinta y seis horas.
- IV. Suspensión de licencia o permiso de conducir.
- V. Revocación de licencia o permiso de conducir.
- VI. Retención de vehículos.

Recibir una pena, que en casos de violencia sobre una persona, con el propósito de causar un mal, obtener un lucro o exigir su

asentimiento para cualquier fin, se le impondrá prisión de dos a ocho años, independientemente de la pena que corresponda por cualquier otro delito que resulte cometido.

En los casos del delito de violación cometida en medios de transporte público, se podrá recibir una pena de prisión de veinticinco a cincuenta años y de mil quinientos a tres mil días multa.

## **¿Sabes cuáles son las instituciones encargadas de dar atención a los casos de violencia contra las mujeres en el transporte público?**

Ante un acto de violencia o hecho delictivo, debes saber que existen autoridades especializadas que pueden brindar atención en el Estado de Quintana Roo, la respuesta institucional ante los casos de violencia contra las mujeres recae en las siguientes instancias:

La Policía Quintana Roo, a través de las Direcciones y Secretarías Municipales de Seguridad Pública, se encargan de atender los reportes en los casos de violencia contra las mujeres.

- A través de los Grupos Especializados de Atención a la Violencia Familiar y de Género (GEAVIG), mediante las llamadas al número de emergencias 9-1-1 y reportes en las distintas corporaciones policiales, dan atención oportuna y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia, así como también llevan a cabo el procedimiento de detención de los agresores.

### **Fiscalía General del Estado.**

Entre los servicios que contempla se encuentran:

- Proporcionar a las víctimas orientación y asesoría para su eficaz atención, y otorgar las medidas y órdenes de protección de emergencia y preventiva.
- Dictar las medidas necesarias para que la víctima reciba atención médica de emergencia.
- Operar el Centro de Justicia para Mujeres.

- Brindar a las víctimas la información integral sobre las instituciones públicas o privadas encargadas de su atención.
- Aplicar el Protocolo Alba y otros especializados con perspectiva de género en la búsqueda inmediata de mujeres, niñas y adolescentes desaparecidas.
- Recibir las denuncias de violencia política contra las mujeres y realizar los actos de investigación correspondientes.

### **Secretaría de Salud.**

Se encarga de prestar los siguientes servicios:

- Prevenir y atender médica y psicológicamente la violencia en contra de las mujeres, en horarios de 24 horas.
- Canalizar a las víctimas a las instituciones que prestan atención y protección a las mujeres.
- Brindar atención médica a las mujeres víctimas de violencia sexual que se encuentren embarazadas.

### Instituto Quintanarroense de la Mujer.

- Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna.

### Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

- Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas.

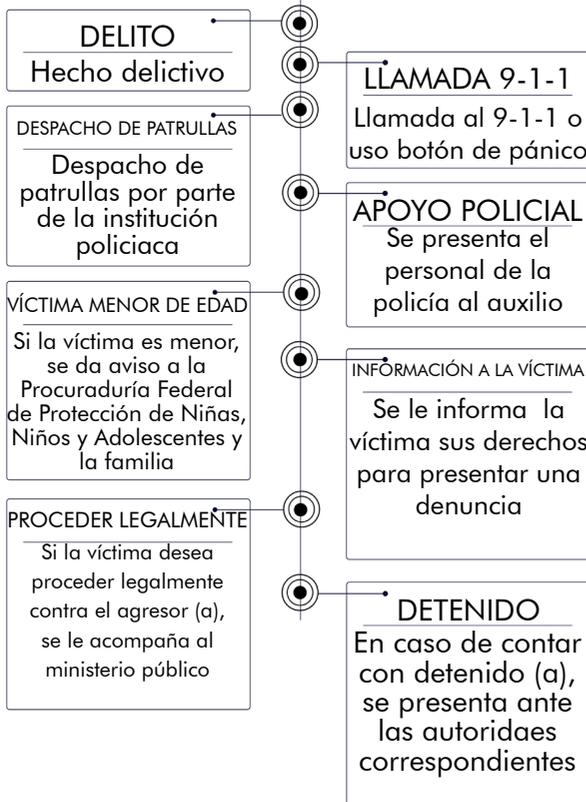
Las prioridades del Estado ante una víctima son proporcionar atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita. La atención deberá ser diligente, buscando en todo momento garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas, evitando la revictimización y protegiendo el interés superior de la menor en su caso. Así mismo, se deberá garantizar en todo momento los derechos humanos de las víctimas y los agresores o agresoras.

## ¿Cuáles son las funciones de las autoridades policiales ante los casos de violencia en contra de las mujeres en el transporte público?



Las autoridades antes de canalizar observan si la víctima es menor, en ese caso se da aviso a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia.

**RUTA DE ATENCIÓN DE LAS AUTORIDADES POLICIALES A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO.**



Recuerda que tu participación es importante para activar esta ruta de atención. En todo momento es recomendable poner atención a tus pasajeras y pasajeros, para así proporcionar tu apoyo y detener los actos de violencia.

Si requieres más información, o te interesa recibir algún curso de capacitación en temas de violencia y género, puedes comunicarte al Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana.

**DIRECTORIO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

Las víctimas tienen derecho a solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención.

## Número de emergencias Secretaría de Seguridad Pública

Teléfono y dirección	Facultades
9-1-1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación y atención.</li><li>• Ayuda psicológica ante situaciones de crisis.</li></ul>

Línea sin violencia

Instituto Quintanarroense de la Mujer

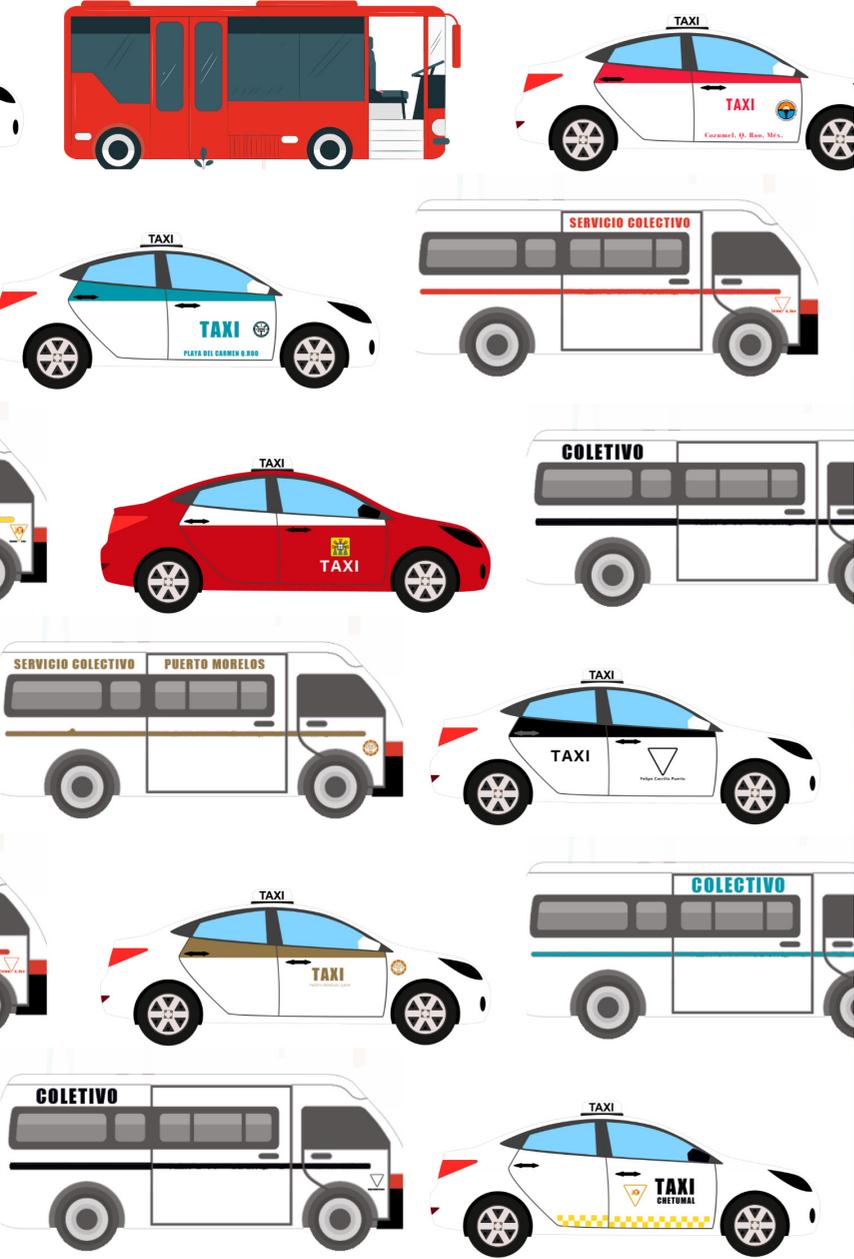
Teléfono y dirección	Facultades
800 500 9559	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación y asesoría.</li></ul>

## Centro de Justicia para las Mujeres Fiscalía General del Estado

Teléfono y dirección	Facultades
998 251 3276 Av. Miguel Hidalgo SM 94 Mza. 08, Lote 03, Región 94, C.P. 77517 Cancún, Benito Juárez Quintana Roo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención psicológica, jurídica y médica.</li><li>• Albergue temporales.</li><li>• Ludoteca con personas expertas en temas de desarrollo infantil.</li><li>• Talleres para el empoderamiento social y económico para apoyar a las mujeres a salir del círculo de violencia.</li></ul>

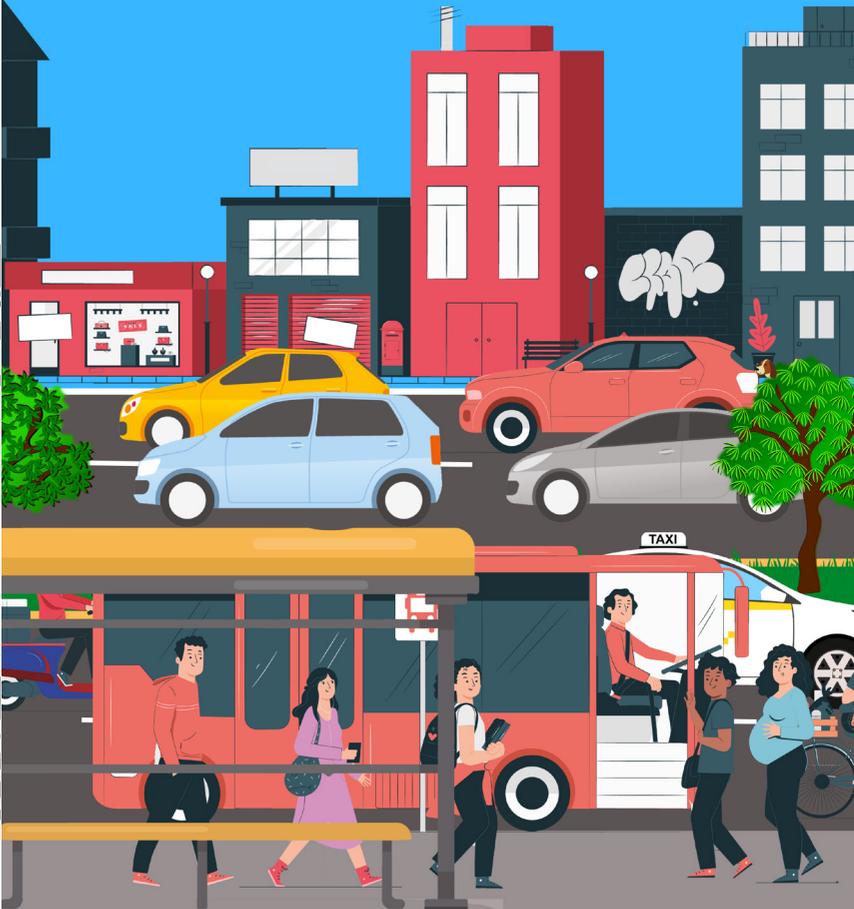
## Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana

Teléfono y dirección	Facultades
(983) 285 6086 Calle 1° de mayo entre Tomás Aznar Barbachano y Pascual Coral Heredia, Col. Proterritorio, Chetumal, Quintana Roo, C.P. 77962.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover acciones orientadas a fomentar una cultura de paz, respeto a los derechos humanos, la participación ciudadana y una vida libre de violencia.</li></ul>



# 911

EMERGENCIAS

A set of three icons: a red cross, a police cap, and a fire bell.

“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”