



PROTOCOLO PARA LA SEGURIDAD DE MUJERES USUARIAS DE
SERVICIOS DE PLATAFORMAS DE TRANSPORTE Y TAXIS AMARILLOS
DIRIGIDO A INSTANCIAS DE SEGURIDAD.



Protocolo para la seguridad de las mujeres usuarias de servicios de plataformas de transporte y taxis amarillos aplicado dirigido a Instancias de Seguridad.

Puntos Púrpura es una estrategia integral que busca prevenir la violencia sexual comunitaria contra usuarias de servicios de plataformas de transporte y taxis amarillos a través de la intervención con personas conductoras, personal de establecimientos, comunidad vecinal, instancias de seguridad y mujeres usuarias, para promover un viaje seguro en el abordaje, trayecto y llegada a su destino.

De acuerdo con la Fiscalía General del Estado de Jalisco, órgano responsable de la Seguridad Pública y Procuración de Justicia, por medio de su Dirección de Análisis y Contexto, de septiembre de 2018 a octubre de 2019, se identificaron 23 carpetas de investigación abiertas por delitos de índole sexual en plataformas de transporte y taxis amarillos, de las cuales, las víctimas fueron mujeres mayores de edad que abordaron estos servicios a las afueras de lugares de esparcimiento ubicados en los polígonos de Providencia, Colonia Americana y Zona Centro en el municipio de Guadalajara, así como Puerta de Hierro en el municipio de Zapopan, en un rango de horarios de entre las 20:00 y 06:00 horas.

Según esta investigación, las personas que perpetraron la agresión en vehículos estacionados en espacios públicos y de libre tránsito, fueron el patrón preponderante con un total de 16 carpetas, mientras que, en las 7 carpetas restantes, se identificó que las víctimas fueron trasladadas a inmuebles cerrados que ellas no conocían (moteles, hoteles o cuartos), en los que ocurrieron las agresiones.

En el año del 2022, la misma Fiscalía General del Estado de Jalisco también por medio de la Dirección de Análisis y Contexto, realizó una actualización con 15

carpetas de investigación de denuncias por violencia sexual cometidas por conductores de servicios de plataforma y taxis amarillos contra mujeres usuarias. El 60% corresponde a conductores de taxi amarillo y el 40% a conductores de servicios de plataforma.

En concordancia con los datos anteriores, es imprescindible generar líneas de acción dirigidas a personas clave, como a las instancias de seguridad de la Zona Metropolitana de Guadalajara y demás municipios de Jalisco, personas conductoras de servicios de transporte de plataforma y taxis amarillos, personal de establecimientos de esparcimiento y comunidad vecinal de la ZMG, así como mujeres usuarias para que mediante el trabajo colaborativo, se alcance el objetivo de prevenir la violencia sexual comunitaria, logrando un mayor alcance e impacto.

Estas líneas de acción contempladas en la estrategia establecen diversas actividades entre las cuales se encuentra la realización, difusión y capacitación en protocolos dirigidos y ejecutados por cada una de las personas clave mencionadas, que funcionen como herramientas claras y concisas sobre los pasos a seguir para prevenir y actuar ante situaciones de violencia sexual comunitaria contra usuarias de servicios de transporte de plataforma y taxis amarillos. Es así que el motivo de este documento es presentar el protocolo dirigido a Instancias de Seguridad.

Las instancias de seguridad, son cuerpos institucionales que intervienen para la producción de seguridad pública, cumplen una función vital para la actuación y prevención de violencia sexual comunitaria, como personas guardianas de los derechos de las mujeres al libre tránsito y a una vida libre de violencia. Por lo que cobra vital importancia que las instancias de seguridad se sensibilicen, capaciten e implementen el presente protocolo ya que son la primera línea de atención, la cual se busca que sea ejercida de una manera ética, empática y con enfoque de género, salvaguardando en todo momento

los derechos de la víctima y evitando caer en procesos que pudieran agravar la situación de la persona afectada, tales como la revictimización.

Fundamentación legal

El presente protocolo tiene fundamentación dentro del artículo 176 bis **del código penal de Jalisco** se menciona que la persona que ejerce hostigamiento sexual con fines o móviles lascivos contra una persona de cualquier sexo valiéndose de su posición jerárquica o su poder incurre en un delito. Además, si el perpetrador es un servidor público, se le sancionará con una pena de uno a cuatro años de prisión y se le destituirá de su cargo. Por lo que respecta al delito de acoso sexual, las sanciones correspondientes serán de 1 a 4 años de prisión.

Por último y en relación con los reglamentos anteriores la **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia** en su Capítulo III “de la violencia en la comunidad”, específicamente en el artículo 17 fracción I, donde ratifica que el Estado mexicano debe garantizar a las mujeres la erradicación de la violencia en la comunidad, esto de acuerdo a las diferentes facciones que corrobora dicha ley y, por ende, eliminar y garantizar a las mujeres y niñas una vida sin violencia. Se agrega, en el 2024, el Artículo 16 Bis que establece, define y especifica el “acoso sexual en espacios públicos” como una más de las expresiones de la violencia comunitaria.

Asimismo, basados en la sección XXII del artículo 49 de la **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, es importante capacitar a las instancias de seguridad con perspectiva de género y de derechos de humanos de manera continua para poder brindar un servicio más empático y con estricto apego a la normativa internacional, nacional y local vigente.

Dentro de la **Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco** se agrega la instrucción en el **Capítulo I, Artículo 15** que “Los poderes públicos del Estado y los gobiernos municipales se coordinarán para la integración y funcionamiento del sistema, el cual tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para prevenir, detectar, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.” Por lo anterior, se vuelve de vital importancia es trabajo conjunto con diferentes cuerpos de seguridad y general una red estable de personas capacitadas para responder ante situaciones e involucren la integridad y dignidad de las mujeres.

Marco conceptual

- **Agresor:** La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.
- **Discriminación:** Práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable o de desprecio innecesario a determinada persona o grupo por su origen étnico o nacional, sexo, edad discapacidad, condición económica, de salud, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales entre otras diferencias que sean motivo de exclusión, distinción o restricción de derechos.
- **Misoginia:** Conductas de odio hacia la mujer, estos se pueden manifestar como actos violentos y crueles contra esta por el simple hecho de ser mujer. La misoginia se considera también como una postura psicológica e ideológica que considera inferior y despreciable a todas aquellas personas, cosas y actividades percibidas como femeninas. En los casos más leves, se refleja en comentarios despectivos o discriminatorios, en ocasiones camuflados como bromas y puede derivar en actos más graves, como los feminicidios.

- **Plataformas de transporte:** Servicios de transporte en vehículos privados, solicitados a través de aplicaciones móviles.
- **Protocolo:** documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.
- **Revictimización:** Proceso mediante el cual se produce un sufrimiento añadido por parte de instituciones y profesionales a cargo de prestar atención a la víctima.
- **Víctima:** La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.
- **Violencia Sexual Comunitaria:** Son actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y proporcionan su denigración, discriminación, marginación y exclusión del ámbito público, en los que se ven incluidas manifestaciones tales como los "piropos", tocamientos, insinuaciones sexuales, frases sobre el cuerpo que generen incomodidad o humillen, burlas, imágenes o comportamientos agresivos, ofensivos o intimidatorios, la negación del libre tránsito y al acceso a espacios públicos.

Puntos a considerar:

Con la finalidad de lograr una mejor ejecución y articulación para la correcta aplicación del protocolo, la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres realiza un listado de puntos a considerar para llevar a cabo en conjunto con las instancias de seguridad de la ZMG y demás municipios de Jalisco, a las cuales se dará puntual seguimiento y se enlistan a continuación:

1. Cuando el reporte de agresión por violencia sexual comunitaria ingrese vía telefónica a través del 911 o directamente a la institución

correspondiente, es importante obtener información detallada sobre el lugar donde se suscitó el acoso, tipo o naturaleza del mismo, si se requiere atención médica, información sobre la persona denunciada, así como la presencia de armas misma que deberá ser transmitida lo más fielmente a las autoridades que acudan a la atención.

- 2.** No tolerar ningún tipo de agresión ni comportamientos violentos hacia las/los policías compañeras de trabajo ni a la ciudadanía en general, estos deberán siempre apearse a los principios de sus reglamentos municipales y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- 3.** Asistencia de los policías hombres a talleres re-educativos sobre masculinidades alternativas, como los que se llevan a cabo en el Centro Especializado para la Erradicación de Conductas Violentas hacia las Mujeres (CECOVIM).
- 4.** Asistir a acompañamiento psicoterapéutico de forma regular.
- 5.** Contar con personal capacitado para contención emocional con perspectiva de género.
- 6.** Conocer los protocolos de atención y prevención a la violencia sexual comunitaria contemplados en la estrategia Puntos Púrpura.

De acuerdo con la información presentada previamente y considerando que las instancias de seguridad son figuras clave para la prevención, atención y acceso de las mujeres a la justicia ante una situación de violencia sexual comunitaria, principalmente en los polígonos identificados con una alta incidencia de este tipo de agresiones, es como se plantea el trabajo colaborativo con las instancias de la ZMG y los demás municipios de Jalisco, mediante la capacitación y difusión de un protocolo de prevención y actuación

que guíe la intervención las instancias en este tipo de situaciones. Por todo lo anterior, se enlista el protocolo:

Protocolo para la seguridad de las mujeres usuarias de servicios de plataformas de transporte y taxis amarillos dirigido a Instancias de Seguridad.

- 1.** Si te encuentras operando en vía pública y observas una situación de violencia sexual comunitaria o recibes el reporte para atender un caso de esta índole, dale la misma seriedad e importancia que pudieran tener otro tipo de agresiones y preséntate de inmediato en el lugar en que se ha solicitado auxilio, ten en cuenta que este tipo de hechos son un delito y está tipificado como tal en el artículo 176 bis del código Penal del Estado de Jalisco.
- 2.** Si encuentras el delito flagrante, evalúa la situación y los riesgos en el menor tiempo posible, valorando el comportamiento del agresor, estado de toxicidad, amenazas, lesiones infringidas, estado emocional de la mujer receptora de violencia y adopta las medidas de seguridad necesarias.
- 3.** Intervén separando a la mujer receptora de violencia del agresor, salvaguardando la integridad de la persona afectada y la tuya. Si lo amerita, solicita refuerzos y después procede a la detención del agresor y notifica el motivo de su aprehensión, así como los derechos que le asisten.
- 4.** En caso de que el agresor ya no se encuentre en el lugar, comparte los datos con otros/as policías que se encuentren cercanos a la zona de la agresión y establezcan un perímetro para la localización del agresor. En el supuesto que la agresión fuese cometida por un presunto conductor

de servicio de plataforma de transporte o taxi amarillo, anota datos referentes al vehículo (modelo, color, placas) y la plataforma o sitio al que pertenece para el posterior reporte.

5. Determina si es necesario solicitar atención médica, y en ese caso llama a la unidad correspondiente. Asegúrate de dar la información necesaria al personal médico en turno, de forma que no incurra en procesos de revictimización. Una vez emitido el correspondiente parte médico, se adjuntará una copia a la denuncia, si la hubiere.
6. Al establecer contacto con la mujer receptora de violencia, presentante con tu nombre completo y la institución a la que perteneces, llévala a un espacio tranquilo y garantiza su seguridad. En todo momento, coméntale los pasos que vas a seguir, pregúntale si está de acuerdo con ello y actúa en conformidad con su decisión y tus diligencias.
7. En caso de que la mujer receptora de violencia sea menor de edad, comunícate con la madre, padre o tutor/a legal; y si es mayor de edad, pregúntale si le gustaría contactar a alguien que la pudiera acompañar durante el proceso.
8. Recuerda que la mujer receptora de violencia está pasando por una situación difícil y puede que para ella sea muy complicado procesar lo sucedido, por lo que es importante que el contacto lo haga preferentemente una sola persona a través de un diálogo empático, respetuoso y mediante la escucha activa.
9. Personaliza la atención de la mujer receptora de violencia a través de la adaptación de tu lenguaje verbal y no verbal, mediante la postura corporal, entonación y el uso de tus palabras, de forma que la víctima se sienta cómoda, segura, en confianza y entienda completamente lo que estás diciendo.

10. Si es necesario brindar contención emocional, preferentemente que la realice una persona capacitada, ya que la mujer receptora de violencia pudiera entrar en un estado de bloqueo emocional o crisis de ansiedad.
11. La indagación de los hechos deberá realizarse respetando las garantías individuales de la mujer receptora de violencia y en un espacio independiente que permita preservar su intimidad y privacidad.
12. Se debe evitar realizar comentarios subjetivos o que reproduzcan prejuicios respecto a la calidad moral de la mujer receptora de violencia de su forma de vestir, de actuar o si se encuentra en estado de ebriedad y mucho menos hacer comentarios que impliquen que ella es la culpable de la agresión de que fue víctima, ya que se incurriría en procesos de revictimización.
13. Informa a la mujer receptora de violencia sobre sus derechos, particularmente el derecho a la denuncia, así como las características del procedimiento a seguir.
14. En caso de proceder con la denuncia, bríndale a la mujer receptora de violencia los medios necesarios para comenzar con el procedimiento, como acceso a un teléfono, transporte hasta el lugar correspondiente, etc.
15. Al momento de detallar los hechos con las personas a quienes se les designará el caso una vez que se haga el recuento de los hechos, la o el elemento policiaco deberá de percatarse que la mujer receptora de violencia no esté escuchando y recordarles a las autoridades correspondientes que eviten los juicios de valor y preguntas revictimizantes.

16. Si la mujer receptora de violencia no desea presentar cargos, es importante que les recuerdes sus derechos y la hagas sentir segura en todo momento para lograr así una vida libre sin violencias.
17. Tu participación y apoyo es vital para la prevención del acoso sexual y juntos garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.

IMPORTANTE: En el presente documento describe el protocolo en su versión extensa; sin embargo, se generarán contenidos prácticos que faciliten la difusión y ejecución del mismo.

Por todo lo anterior es importante destacar, que éste protocolo será de construcción continua, por lo cual la SISEMH, realizará periódicamente mesas de trabajo de retroalimentación con instancias de seguridad municipales y estatales para evaluar las acciones establecidas y sus impactos, para de ser necesario, elaborar nuevas líneas de acción o reforzar otras, para un trabajo de atención integral eficiente.