



PROTOCOLO PARA LA SEGURIDAD DE MUJERES USUARIAS DE SERVICIOS DE PLATAFORMAS DE TRANSPORTE Y TAXIS AMARILLOS:

PERSONAL DE ESTABLECIMIENTOS



## Protocolo para la seguridad de las mujeres usuarias de servicios de plataformas de transporte y taxis amarillos: dirigido al personal de establecimientos

Puntos Púrpura es una estrategia integral que busca prevenir la violencia sexual comunitaria contra usuarias de servicios de plataforma de transporte y taxis amarillos a través de la intervención con conductores, personal de establecimientos, comunidad vecinal, instancias de seguridad y mujeres usuarias, para promover un viaje seguro desde el abordaje, durante el trayecto y la 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.

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.

Con base en los datos anteriores, es imprescindible generar líneas de acción dirigidas a personas clave, como lo son el personal de establecimientos y comunidad vecinal de los polígonos identificados, conductores de servicios de plataforma de transporte y taxis amarillos, instancias de seguridad de la Zona Metropolitana de Guadalajara, 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 se 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 plataformas de transporte y taxis amarillos. Es así como el motivo de este documento es presentar el protocolo dirigido a personal de establecimientos.

El trabajo colaborativo con personal de establecimientos se plantea a partir de que se identificó que las mujeres que fueron víctimas de violencia sexual comunitaria al usar servicios de plataforma de transporte y/o taxis amarillos, solicitaron estos al salir de restaurantes, bares y antros nocturnos, de tal forma que se propone que, al contar con un protocolo de prevención y atención frente a conductas violentas dentro y fuera de sus establecimientos, así como para la identificación de los vehículos y conductores de los servicios abordados por sus clientas, se contribuirá a la disminución de factores de riesgo de vivir este tipo de violencia.

Por último, el protocolo también reconoce la importancia y el valor que los establecimientos pueden agregar en la prevención y erradicación de la violencia sexual comunitaria, ya que aportarán a la construcción de una ciudad libre de violencia contra las mujeres, creando espacios seguros donde las personas puedan divertirse, convivir y socializar de manera libre; esto sin contar con el impacto que, la sensibilización en temas de género y masculinidades alternativas, puede tener en la vida de cada persona laborando en estos lugares, con la posibilidad de que estos conocimientos permeen en otras relaciones, áreas y espacios de sus vidas diarias.

### Fundamentación legal

Ley para Regular la Venta y el Consumo de Bebidas Alcohólicas del Estado de Jalisco, que contiene los siguientes artículos que aportarán en la prevención de la violencia sexual comunitaria dentro y en los alrededores de los establecimientos.

De acuerdo con la **Ley para Regular la Venta y el Consumo de Bebidas Alcohólicas en el Estado de Jalisco**, en su capítulo octavo “Obligaciones y Prohibiciones de los Establecimientos”, en su artículo 44, enuncia las debidas obligaciones de los locatarios, propietarios o representantes legales así como encargados de los establecimientos de retirar a las personas que se encuentren faltando a los acuerdos de dicha ley, así como las obligaciones y ciertas regulaciones para la venta de alcohol que pudiera estar adulterado o en malas condiciones perjudicando la salud de las clientas.

Así mismo, de acuerdo con la Ley para Regular la Venta y el Consumo de Bebidas Alcohólicas del Estado de Jalisco, en el capítulo octavo

“Obligaciones y Prohibiciones de los Establecimientos”, artículo 46, punto 1, fracción I, II y III, establece que se prohíbe a los propietarios, encargados o empleados de los establecimientos a que se refiere esta ley: vender bebidas alcohólicas que estén adulteradas, contaminadas o alteradas, en los términos de las disposiciones de salud aplicables, sin perjuicio de las sanciones penales o administrativas que puedan ser impuestas, vender o permitir el consumo de bebidas alcohólicas fuera del local del establecimiento vender o permitir el consumo de bebidas alcohólicas a los que visiblemente se encuentren en estado de ebriedad, a los individuos bajo efectos psicotrópicos o a personas con deficiencias mentales, de la misma manera en su punto 5, estipula que en los establecimientos autorizados para la venta de bebidas alcohólicas en envase cerrado, queda prohibida la venta en envase abierto y su consumo en el interior o exterior de los mismos.

En la misma Ley para Regular la Venta y el Consumo de Bebidas Alcohólicas del Estado de Jalisco en su capítulo décimo primero “Prevención del alcoholismo y el abuso de las bebidas alcohólicas” en su artículo 64 punto 1, fracción IV, establece que las autoridades estatales y municipales deben procurar contactos con los propietarios y encargados de medios de comunicación social, establecimientos a que se refiere esta ley y empresas productoras y comercializadoras de bebidas alcohólicas, a fin de que cualquier publicidad o incentivo que promuevan, así como los eventos y campañas que patrocinen u organicen: No utilice el consumo de bebidas alcohólicas como estimulante de la sexualidad y violencia en cualquiera de sus manifestaciones, por lo que los establecimientos deberán apegarse no solo a la Ley para Regular la Venta y el Consumo de Bebidas Alcohólicas del Estado de Jalisco, sino también a sus reglamentos municipales.

La finalidad de este protocolo es generar, difundir y ejecutar herramientas claras y concisas sobre los pasos a seguir para actuar y prevenir violencia sexual comunitaria contra mujeres durante su estancia en establecimientos y al abordar servicios de plataformas de transporte o taxis amarillos, de forma que mediante el trabajo colaborativo con personal que labora en los mismos se defienda el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

### Marco conceptual

- **Aforo:** Número máximo de personas que conforme a la capacidad pueden ingresar y permanecer en un establecimiento, la cual se determina mediante dictamen emitido por la autoridad competente, respecto de la superficie útil.

- **Establecimiento:** Local ubicado en un inmueble donde una persona física o jurídica desarrolla actividades relativas a la intermediación, compraventa, arrendamiento, distribución de bienes o prestación de servicios lícitos, con fines de lucro.
- **Giro:** La clase, categoría, o tipo de actos o actividades compatibles entre sí, conforme a lo dispuesto en el reglamento y al catálogo de giros que para tales efectos establezca la Dirección de Padrón y Licencias.
- **Plataformas de transporte:** Servicios de transporte en vehículos privados, solicitados a través de aplicaciones móviles.
- **Prácticas discriminatorias:** Cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.
- **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.
- **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 propuesto, la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres propone los siguientes puntos a considerar a los establecimientos:

1. Contar con una Política de Cero tolerancia ante una agresión de cualquier índole a una mujer (personal/usuario) dentro y fuera del establecimiento.
2. Capacitar al personal en primeros auxilios psicológicos (episodios ansiosos, ataques de pánico, crisis autolesivas), así como en habilidades para la resolución de conflictos.

3. Incluir a todas las personas que trabajan en el establecimiento en las estrategias de prevención y atención.
4. Generar códigos entre el personal a través de los cuales se puedan mantener al tanto de una situación de riesgo, sin ponerse en evidencia ante la persona agresora.
5. Tener un espacio dentro del establecimiento a donde las mujeres puedan acudir en situación de vulnerabilidad.
6. Ponderar la posibilidad de reducir el uso de instrumentos y/o materiales que puedan ser usados como arma.
7. Tener información visible sobre teléfonos de emergencia.
8. Tener buena iluminación (dentro y fuera del establecimiento).
9. Contar con salida de emergencia y señalizaciones claras.
10. No permitir el consumo de bebidas alcohólicas fuera del establecimiento.
11. Ofrecer servicio de taxis prepagados, aunado al llenado completo de la bitácora de viajes proporcionada por la Estrategia.

De acuerdo con la información presentada previamente y considerando que las mujeres que fueron víctimas de violencia sexual comunitaria al usar servicios de plataformas de transporte y/o taxis amarillos, solicitaron estos al salir de restaurantes, bares y antros nocturnos ubicados en la Zona Metropolitana de Guadalajara, es como se plantea el trabajo colaborativo con personal de establecimientos mediante la difusión y ejecución de un protocolo de prevención y atención frente a conductas violentas dentro y fuera de sus establecimientos, así como para la identificación de los vehículos y conductores de los servicios abordados por sus clientas, de forma que se contribuya a la disminución de factores de riesgo de vivir este tipo de violencia. Por todo lo anterior, se enlista el protocolo:

#### **Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia sexual comunitaria.**

1. En caso de percatarte de que fuera del establecimiento o cerca de un hombre/s se encuentra haciendo comentarios, mirando de forma lasciva, silbando o realizando cualquier manifestación de violencia sexual comunitaria a una mujer, brinda auxilio invitando a ingresar a la persona al lugar seguro del establecimiento, y en caso de ser necesario, avisa a las autoridades inmediatamente.
2. Ten comunicación continua con todas tus compañeras/os de trabajo, con la finalidad de que la atención sea lo más rápida y precisa posible.
3. Prestar atención a las dinámicas que se dan dentro y fuera del establecimiento ayuda a identificar, si alguna mujer está en una

situación de riesgo y/o vulnerabilidad. Toma en cuenta las señales no verbales, como pueden ser la postura, tono de voz, sudoración, risa nerviosa/incómoda, falta de contacto visual con la persona acompañante o búsqueda de ayuda a través de la mirada con personas externas, así también mirar constantemente el celular; son algunas de las manifestaciones corporales que puede ayudarte a identificar una situación de violencia.

4. Si dentro del establecimiento, identificas a una mujer que se encuentra en una situación de riesgo, alerta a tus compañeras/os. Generen una estrategia de distracción sutil, pensada para distraer al hombre generador de violencia o aprovechen si se levanta de la mesa para acercarse respetuosamente a la mujer y preguntarle si se encuentra bien, así como hacerle saber que puedes ayudarlo si así lo requiere.
5. Si identificas que no se encuentra bien, y ella te dijo que sí, coméntale que si llegara a necesitar ayuda, puede recurrir al personal del establecimiento y se le brindará la atención. O de lo contrario, puede ingresar al baño de mujeres donde encontrará información que le será de utilidad.
6. Si te dice que sí necesita ayuda, haz la sugerencia de alejarse de la mesa y del bullicio para poder trasladarse a algún espacio seguro. Si detectas que no se encuentra bien debido a los influjos del alcohol o alguna droga, puedes preguntar: *¿cuál es tu nombre?, ¿sabes en dónde estás?, ¿cómo te sientes?*
7. En todo momento, dirígete con respeto y cordialidad hacia ella; hazle saber que tiene derecho a denunciar el hecho ante las autoridades y que tú puedes apoyarle a ponerse en contacto con las mismas. Comunícale en todo momento los pasos que realizarás. **IMPORTANTE: BRINDA ACOMPAÑAMIENTO, NO LA DEJES SOLA EN NINGÚN MOMENTO.**
8. Pregunta a la mujer si hay alguna persona de confianza que la acompañe o que pueda acudir al lugar; de ser necesario, brinda las facilidades que ella requiere para ponerse en contacto con la persona de su confianza, por ejemplo, proporciona un teléfono o cargador para celular. En caso de sí ponerse en contacto con su persona de confianza, espera a que llegue, y procura que se identifique antes de acercarse a la víctima.
9. Si la persona agresora aún se encuentra en el lugar, asegúrate en todo momento que se mantenga lejos. Es importante identificar si ésta se encuentra bajo los influjos de alguna sustancia, ya que puede ser un factor detonante de violencia. En caso de que ella conozca a la persona agresora, solicita los datos de identificación para dar parte



posteriormente a las autoridades. Es decir, es importante tratar de identificar a la persona agresora.

- a. En caso de que la mujer decida dar parte a las autoridades, mantente al tanto de su llegada, y una vez que arriben dirígelos a donde está ella. Cuando te lo indiquen, informales con precisión lo que ella te compartió y/o lo que ha sucedido; en caso de que la persona agresora siga en el establecimiento señala quién es y/o proporciona la mayor información posible.
10. Comenta a las autoridades, si es el caso, que el establecimiento cuenta con cámaras de seguridad.
11. Es importante que apuntes los números de reporte que te han dado las autoridades, su nombre y número de unidad, así como el nombre de familiares con quienes has tenido comunicación.
12. No tengas miedo de brindar testimonio ante las autoridades si se suscita una denuncia.
13. Si ella prefiere retirarse del establecimiento, que se auxilie de la señalética que indica la salida y acompáñala, en caso de que haya solicitado servicio de plataforma de transporte o taxi amarillo cerciorate que ha abordado el indicado (apóyala a corroborar placas, automóvil y nombre del conductor). Realiza el registro de los datos en la bitácora correspondiente.
14. Ten siempre en mente que tu ayuda es vital.

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 líderes de corredores gastronómicos, empresarios y asociaciones civiles 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.