

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL A PERSONAS USUARIAS EMT VALÈNCIA

## 1. INTRODUCCIÓN

Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad, respeto e igualdad. En virtud de este derecho, la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de València tiene la responsabilidad de garantizar con todos los medios a su alcance que no se produzca ningún tipo de violencia sexual en la utilización del servicio público de transporte colectivo urbano de pasaje que realiza.

En este sentido, está prohibido cualquier tipo de acción o conducta de esta naturaleza en la red de EMT València, que tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno seguro en el que resulte totalmente inaceptable cualquier tipo de violencia sexual. En caso de producirse, este protocolo proporciona pautas concretas para que el personal de EMT València preste ayuda a la persona que lo sufra y le asista a fin de facilitarle el trámite de denuncia de los hechos delictivos.

La entidad se compromete así a visibilizar la problemática de la violencia sexual, una de las manifestaciones de la violencia de género más extendida e invisibles que afecta especialmente a las mujeres tanto en el espacio público como en el ámbito privado. Para su elaboración, EMT València ha contado con la colaboración de la concejalía de Igualdad y Políticas de Género y LGTBI del Ayuntamiento de València y el Grupo de Atención a los Malos Tratos de la Policía Local de València (GAMA).

Este protocolo se enmarca en el compromiso de EMT València de mejorar la seguridad de todas las personas usuarias, especialmente de las mujeres, que son las que están más expuestas a las situaciones de riesgo, y evitar con todos los medios posibles a su alcance que la situación se repita.

También está dirigido a actuar ante casos que afecten a grupos con mayor vulnerabilidad, como los menores o personas con discapacidad. Asimismo, las personas LGTBIQ+ pueden activar el protocolo en caso de sufrir alguna agresión por su orientación sexual, identidad o expresión de género.

En este sentido, el presente protocolo aspira a ser otro instrumento que permita que València sea una ciudad más segura y se suma a otras acciones emprendidas por la entidad para prevenir posibles situaciones de riesgo que pongan en peligro la integridad de las mujeres, como el de las “paradas violetas” o paradas a demanda. Este servicio da la posibilidad a las mujeres usuarias que viajan en las líneas nocturnas solas, acompañadas de otra mujer o persona dependiente de solicitar al personal de conducción una parada a demanda dentro del recorrido de la línea, de forma que las deje más próximas a su destino.

## 2. MARCO NORMATIVO

Este protocolo se enmarca en el compromiso de la entidad recogido en su Plan de Igualdad para garantizar la igualdad de trato entre mujeres y hombres. Otras leyes e instrumentos que regulan la materia de la igualdad entre mujeres y hombres son los siguientes:

- Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer. Asamblea General de Naciones Unidas, en su resolución 2263, de 7 de noviembre de 1967.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), abierto a la firma en Estambul el 11 de mayo de 2011, entrará en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014, Instrumento de ratificación (BOE 6 de junio de 2014).
- Ley Orgánica 3/2007, por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (LOIEDH).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE nº 313, de 29 de diciembre de 2004).
- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. El Capítulo VI está dedicado a la violencia contra las mujeres (DOCV n.º 4.474, 4 de abril de 2003; BOE n.º 110, 8 de mayo de 2003).
- Ley 7/2012 de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de València.

## 3. OBJETIVOS

Este protocolo pretende definir un marco de actuación para el personal de la empresa municipal ante casos de violencia sexual que sufran las personas usuarias en la red de EMT València. Actualmente, la entidad dispone de un protocolo genérico de actuación ante agresiones en el autobús que incluye agresiones físicas, lesiones o injurias, etc. Sin embargo, se considera necesaria la creación de un protocolo específico que permita dar prioridad a las personas agredidas y asistirles a fin de facilitarles el trámite de denuncia de los hechos delictivos.

A través de este procedimiento se busca:

- Promover la igualdad de género y el ejercicio efectivo por parte de las mujeres de todos sus derechos humanos y poner fin a cualquier forma de discriminación.
- Mejorar la seguridad de las personas usuarias y garantizar que en los autobuses municipales todas las personas sean tratadas con igualdad, respeto y dignidad.
- Crear nuevos protocolos internos que creen pautas específicas para atender y resolver los casos de violencia sexual que se produzcan en la red de autobuses municipales.
- Mejorar los canales de comunicación con las fuerzas y cuerpos de seguridad para facilitar su intervención.
- Formar a los trabajadores y trabajadoras de la empresa municipal en materia de igualdad para que sepan cómo actuar ante este tipo de situaciones.
- Informar a las personas usuarias para que conozcan sus derechos a bordo de los autobuses municipales.
- Proporcionar apoyo a la persona agredida desde el primer momento y asistencia durante el proceso de denuncia.
- Reivindicar el profundo rechazo de EMT València ante casos de violencia sexual y su compromiso para llevar a cabo medidas que garanticen que el transporte público es un lugar seguro para todas las personas usuarias.
- Reiterar el rechazo y condena a cualquier agresión LGTBfóbica o delito de odio que se produzca en nuestra sociedad.

#### **4. DEFINICIONES**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia sexual como “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito” (OMS. Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Violencia sexual. Washington DC : OPS, 2013).

La violencia sexual es una forma más de violencia de género que sufren preferentemente las mujeres. Según Naciones Unidas (2006): “La violencia contra la mujer es una violación de los derechos humanos, arraigada en las relaciones de poder históricamente desiguales entre las mujeres y los hombres y la discriminación sistémica contra la mujer que está difundida tanto en la esfera pública como en la privada. El contexto general del que surge comprende las disparidades de poder manifestadas en el patriarcado, las normas y prácticas socioculturales que perpetúan la discriminación por motivos de género y las desigualdades económicas” (Informe del Secretario General de Naciones Unidas, en la presentación del Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Naciones Unidas, Asamblea General, A/61/122/Add.1).

La violencia sexual incluye, pero no se limita, los siguientes delitos:

### **Abuso sexual**

Se considera abuso sexual un hecho que constituya delito, regulado en el capítulo II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, que tiene lugar cuando “el que, sin violencia o intimidación y sin que medie consentimiento, realizare actos que atenten contra la libertad sexual de otra persona”. “En todo caso se consideran abusos sexuales no consentidos los que se ejecuten: sobre menores de doce años y sobre personas que se hallen privadas de sentido o abusando de su trastorno mental” (art. 181 LO 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal).

### **Acoso sexual**

“Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo” (art. 7.1 de LOIEMH).

### **Acoso por razón de sexo**

“Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo” (art. 7.2 de LOIEMH)

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

- Observaciones, sugerencias, bromas o comentarios sobre la apariencia o condición sexual de la mujer.
- Comentarios sexuales obscenos.
- Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas
- Visualización de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes, videos, etc. de contenido sexualmente explícito sin consentimiento.
- El contacto físico deliberado y no solicitado o un acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Invitación persistente para tener relaciones de cualquier tipo, pese a haber dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras y peticiones de favores sexuales.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objeto la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Tocar intencionadamente o “accidentalmente” los órganos sexuales.

## **LGTBfobia**

“Si te agreden, amenazan o causan algún daño a ti o a tus pertenencias o propiedades y lo hacen por tu orientación sexual o por tu identidad o expresión de género (o porque creen que eres LGTBI aun no siéndolo), estás siendo víctima de un hecho que se considera delito y que, por esa motivación LGTBIfóbica, se califica como ‘delito de odio’”. (Ministerio de Igualdad. Dirección General de diversidad sexual y derechos LGTBI).

## **5. PROCEDIMIENTO**

### **LA PERSONA AGREDIDA**

La persona que sufra violencia sexual podrá denunciar esta situación a EMT València a través de:

- **La conductora o conductor del autobús.** La persona agredida podrá comunicar al personal de conducción la situación con el objetivo de recibir asistencia inmediata. El personal de conducción trasladará la denuncia de inmediato al Centro de Regulación del Tráfico (CRT) para proceder a la aplicación del presente protocolo.
- **Teléfono específico.** La persona agredida tendrá la posibilidad de contactar con EMT València de manera rápida e inmediata a través de WhatsApp o Telegram al teléfono 628.051.047, que estará disponible de lunes a viernes de 8.00 a 21 horas, y los sábados de 9.00 horas a 14.00 horas. Con esta atención inmediata, se pretende facilitar la denuncia de la persona agredida para evitar su exposición en el autobús y reducir el miedo ante una posible reacción de la persona agresora.

Este número será gestionado por una persona del equipo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), que procederá de inmediato a comunicar la denuncia al CRT para que el incidente quede registrado y se traslade el aviso al servicio de Emergencias para requerir la asistencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Hasta que las fuerzas y cuerpos del estado se personen en el lugar, EMT València proporcionará apoyo online a la persona agredida, se le informará de la existencia de un protocolo de actuación en estos casos y se le ofrecerá la asistencia de la empresa en caso de necesitarlo. También se le sugerirá contactar con una persona de confianza para brindarle apoyo si lo necesita.

La aplicación de este procedimiento no impedirá que las personas implicadas tomen medidas legales que consideren oportunas.

## EL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

El personal puede tener conocimiento de la agresión en los siguientes supuestos:

- El personal de conducción percibe la situación.
- La persona agredida alerta a la conductora o conductor de la agresión.
- Una tercera persona que presencia los hechos avisa a la conductora o conductor.
- El CRT le da aviso de la existencia de una denuncia realizada a través del teléfono específico.

En los tres primeros casos, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- El personal de conducción preguntará a la persona agredida si requiere la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad.
  - En caso de que así sea, inmediatamente pasará aviso al CRT utilizando un código interno en clave (“incidencia violeta”), puesto que este tipo de comunicaciones pueden ser escuchadas por el resto del pasaje.
  - En caso de que no la requiera, el personal de conducción le invitará a quedarse por la zona delantera del autobús para ofrecerle apoyo y mayor sensación de seguridad. Posteriormente, pasará aviso al CRT para que quede registrado el incidente.
- Tras recibir el aviso del personal de conducción, el CRT se comunicará con el servicio de Emergencias para solicitar la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad. También valorará la necesidad de solicitar personal de apoyo.
- El CRT dará instrucciones al personal de conducción para que inmovilice el vehículo en el punto acordado al que acudirá la patrulla más cercana. Por norma general, se intentará que sea la próxima parada del recorrido de la línea de autobús. En caso de que no sea así, el conductor o conductora realizará las maniobras oportunas para llegar al punto de encuentro sin realizar paradas.
- Al detener el vehículo en el punto de encuentro, el personal de conducción deberá proceder al cierre de las puertas del autobús hasta que se personen en el lugar las fuerzas y cuerpos de seguridad. De esta forma, se garantizará que la persona agresora no abandone el vehículo y se facilitará la actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad ante un presunto delito cometido a bordo del autobús.
- En ninguna circunstancia el personal de conducción pondrá en peligro su integridad ni la del pasaje. En este sentido, si hay evidencias de una situación de tensión o peligro, podrá abrir las puertas aún a riesgo de que la persona agresora baje del vehículo.
- El personal de conducción prestará atención a la persona agredida para que se sienta apoyada. En todo momento, el personal de EMT València intentará transmitir a la persona agredida cercanía y le hará saber que se hará todo lo

necesario para garantizar su seguridad. También le puede sugerir contactar con una persona de confianza para brindarle apoyo si lo necesita.

- Le ofrecerá la asistencia de la empresa en caso de que interponga una denuncia. EMT puede conservar las imágenes de las cámaras de seguridad del autobús y proporcionarlas en caso de que sean requeridas por las fuerzas y cuerpos de seguridad.
- La recopilación de datos será realizada por las fuerzas y cuerpos de seguridad. El personal de conducción cooperará con la facilitación de información si así lo requieren, especialmente en caso de que haya sido testigo de la agresión. Toda la información será tratada de manera confidencial.
- Cuando las fuerzas y cuerpos de seguridad se personen en el lugar, el personal de conducción podrá retomar su viaje.

En el caso de que la persona agredida haya denunciado la situación a través del teléfono específico y requiera la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad:

- El CRT pasará aviso al servicio de Emergencias y al personal de conducción. Para comunicar el incidente a este último, utilizará el código específico para no alertar al pasaje y evitar que la persona agresora abandone el vehículo.
- Tras recibir el aviso del CRT, el personal de conducción inmovilizará el vehículo en el punto acordado.
- El personal de conducción procederá al cierre de las puertas del autobús hasta que se personen en el lugar las fuerzas y cuerpos de seguridad. Comunicará al pasaje que se trata de una parada técnica.
- A partir de este momento, se aplicará el mismo procedimiento de actuación detallado en el apartado anterior.

### **CENTRO REGULACIÓN TRÁFICO (CRT)**

- En su comunicación con el servicio de Emergencias, propondrá como punto de encuentro la parada más cercana del autobús en cuestión, teniendo en cuenta que no ocasione un problema en el tráfico y que permita una actuación rápida de las fuerzas y cuerpos de seguridad con el objetivo de que el tiempo de espera del autobús no sea superior a los tres minutos.
- En sus comunicaciones con el personal de conducción para gestionar las incidencias, siempre deberá utilizar el código clave.

### **EQUIPO OAC**

- Al recibir el aviso a través de WhatsApp o Telegram, preguntará a la persona agredida si requiere la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

- En caso de que así sea, solicitará los datos del autobús en el que se encuentra (línea y número de vehículo) para pasar aviso al CRT.
- Hasta que las fuerzas y cuerpos de seguridad actúen, intentará transmitir a la persona agredida apoyo. Le aconsejará quedarse por la zona delantera del autobús, cerca de la zona de conducción, para una mayor sensación de seguridad.
- También le informará sobre la asistencia de la empresa en caso de que interponga una denuncia. EMT València puede conservar las imágenes de las cámaras de seguridad del autobús y proporcionarlas en caso de que sean requeridas por las fuerzas y cuerpos de seguridad.

En caso de que la persona agredida no requiera presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad, le aconsejará quedarse por la zona delantera del autobús para ofrecerle apoyo y sensación de seguridad. Además, se registrará el incidente con la tipología específica.

## **6. NUEVOS PROTOCOLOS INTERNOS**

Se establecerán nuevos mecanismos internos en el área de Operaciones y en la OAC con el objetivo de garantizar el cumplimiento de este protocolo y hacer un seguimiento específico a estos casos.

Se creará un tipo de incidencia especial (“Violencia sexual”) para poder gestionar de forma más eficiente los casos y poder generar un registro estadístico que ayude a dimensionar este problema en el servicio de autobús de EMT València. La OAC trasladará por escrito estas incidencias al área de Operaciones, que realizará un registro de estas incidencias para facilitar la gestión de posibles peticiones de información o imágenes de las cámaras de seguridad en caso de denuncia.

De manera trimestral, se realizarán informes internos para tener constancia de estas denuncias y realizar seguimiento estadístico. Estos informes permitirán a la comisión de seguimiento realizar una evaluación y valorar la posibilidad de trasladar la información que considere oportuna al personal de conducción para que sea conocedor de la situación y pueda prevenir otros casos similares o reincidentes.

## **7. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO**

Se crea una comisión de seguimiento para garantizar el funcionamiento de este protocolo. La comisión se reunirá de manera trimestral y estará integrada por la responsable jurídica de EMT y representantes de Gerencia, el Área de Operaciones, la OAC y la Comisión de Igualdad.



La comisión se encargará de realizar estadísticas sobre intervenciones y casos de violencia sexual, manteniendo el todo momento el anonimato de las víctimas. Atendiendo a estos datos, también valorará la necesidad de adoptar otras estrategias de actuación. La comisión podrá solicitar asesoramiento a la concejalía de Igualdad y Políticas de Género y LGTBI del Ayuntamiento de València.

## **8. FORMACIÓN A LA PLANTILLA**

El Plan de Igualdad de EMT València contempla la formación en la prevención de cualquier tipo de acoso, por lo que la plantilla recibirá una formación general sobre igualdad y no discriminación, así como una específica sobre la intervención ante casos de violencia sexual que incluirá el presente protocolo.

- Formación voluntaria. Se pondrá a disposición de la plantilla formación voluntaria sobre igualdad y no discriminación, que incluirá formación específica sobre este protocolo para el personal de conducción, el CRT y la OAC.
- Formación obligatoria
  - Se elaborará un plan de formación obligatoria para el personal de conducción y del CRT (área de Operaciones) que no haya realizado la formación voluntaria, puesto que son los principales ejecutores del presente protocolo y requieren conocimientos concretos del mismo.
  - Se incluirá el presente protocolo en la formación obligatoria que reciben los nuevos ingresos a la empresa.

## **9. ACCIONES DE INFORMACIÓN**

### **A nivel interno**

- La Dirección informará del presente protocolo a la plantilla a través de sus comunicaciones internas.
- Se publicará el protocolo en el Portal del Empleado para que esté a disposición de toda la plantilla.
- Se hará referencia al presente protocolo en la próxima revisión del Plan de Igualdad de EMT València.

### **A nivel externo**

- Campaña informativa para dar a conocer el nuevo protocolo:
  - Redes sociales, marquesinas, EMTV.

- Material informativo, que incluye un adhesivo permanente en los autobuses donde esté visible el teléfono de contacto para las personas usuarias en caso de sufrir violencia sexual.
- Campañas de concienciación y prevención de casos de violencia sexual.

## **10.VIGENCIA**

Este protocolo es de obligado cumplimiento para el personal de EMT València, entrando en vigor a partir del 8 de marzo de 2021. El documento se revisará periódicamente para su oportuna actualización.

# PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA SEXUAL A PERSONES USUÀRIES EMT VALÈNCIA

## 1. INTRODUCCIÓ

Tota persona té dret a ser tractada amb dignitat, respecte i igualtat. En virtut d'aquest dret, l'Empresa Municipal de Transports (EMT) de València té la responsabilitat de garantir amb tots els mitjans al seu abast que no es produísca cap mena de violència sexual en la utilització del servei públic de transport col·lectiu urbà de passatge que realitza.

En aquest sentit, està prohibit qualsevol tipus d'acció o conducta d'aquesta naturalesa en la xarxa d'EMT València, que té la responsabilitat d'ajudar a garantir un entorn segur en el qual resulte totalment inacceptable qualsevol tipus de violència sexual. En cas de produir-se, aquest protocol proporciona pautes concretes perquè el personal d'EMT València preste ajuda a la persona que ho patisca i li assistisca a fi de facilitar-li el tràmit de denúncia dels fets delictius.

L'entitat es compromet així a donar visibilitat a la problemàtica de la violència sexual, una de les manifestacions de la violència de gènere més estesa i invisibles que afecta especialment les dones tant en l'espai públic com en l'àmbit privat. Per a la seua elaboració, EMT València ha comptat amb la col·laboració de la regidoria d'Igualtat i Polítiques de Gènere i LGTBI de l'Ajuntament de València i el Grup d'Atenció als Maltractaments de la Policia Local de València (GAMMA).

Aquest protocol s'emmarca en el compromís d'EMT València de millorar la seguretat de totes les persones usuàries, especialment de les dones, que són les que estan més exposades a les situacions de risc, i evitar amb tots els mitjans possibles al seu abast que la situació es repetisca.

També està dirigit a actuar davant casos que afecten grups amb major vulnerabilitat, com els menors o persones amb discapacitat. Així mateix, les persones LGTBIQ+ poden activar el protocol en cas de patir alguna agressió per la seua orientació sexual, identitat o expressió de gènere.

En aquest sentit, el present protocol aspira a ser un altre instrument que permeta que València siga una ciutat més segura i se suma a altres accions empreses per l'entitat per a previndre possibles situacions de risc que posen en perill la integritat de les dones, com el de les "parades violetes" o parades a demanda. Aquest servei dona la possibilitat a les dones usuàries que viatgen en les línies nocturnes soles, acompanyades d'una altra dona o persona dependent de sol·licitar al personal de conducció una parada a demanda dins del recorregut de la línia, de manera que les deixe més pròximes al seu destí.

## 2. MARC NORMATIU

Aquest protocol s'emmarca en el compromís de l'entitat recollit en el seu Pla d'Igualtat per a garantir la igualtat de tracte entre dones i homes. Altres lleis i instruments que regulen la matèria de la igualtat entre dones i homes són els següents:

- Declaració sobre l'eliminació de la discriminació contra la dona. Assemblea General de Nacions Unides, en la seua resolució 2263, de 7 de novembre de 1967.
- Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul), obert a la signatura a Istanbul l'11 de maig de 2011, entrarà en vigor de manera general i per a Espanya l'1 d'agost de 2014, Instrument de ratificació (BOE 6 de juny de 2014).
- Llei orgànica 3/2007, per la igualtat efectiva entre dones i homes (LOIEDH).
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere (BOE núm. 313, de 29 de desembre de 2004).
- Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat Valenciana per a la Igualtat entre Dones i Homes. El Capítol VI està dedicat a la violència contra les dones (DOCV núm. 4.474, 4 d'abril de 2003; BOE núm. 110, 8 de maig de 2003).
- Llei 7/2012 de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Pla d'Igualtat entre dones i homes de l'Ajuntament de València.

## 3. OBJECTIUS

Aquest protocol pretén definir un marc d'actuació per al personal de l'empresa municipal davant casos de violència sexual que patisquen les persones usuàries en la xarxa d'EMT València. Actualment, l'entitat disposa d'un protocol genèric d'actuació davant agressions en l'autobús que inclou agressions físiques, lesions o injúries, etc. No obstant això, es considera necessària la creació d'un protocol específic que permeta donar prioritat a les persones agredides i assistir-les a fi de facilitar-los el tràmit de denúncia dels fets delictius.

A través d'aquest procediment es busca:

- Promoure la igualtat de gènere i l'exercici efectiu per part de les dones de tots els seus drets humans i posar fi a qualsevol forma de discriminació.
- Millorar la seguretat de les persones usuàries i garantir que en els autobusos municipals totes les persones siguen tractades amb igualtat, respecte i dignitat.
- Crear nous protocols interns que creen pautes específiques per a atendre i resoldre els casos de violència sexual que es produïsquen en la xarxa d'autobusos municipals.
- Millorar els canals de comunicació amb les forces i cossos de seguretat per a facilitar la seua intervenció.
- Formar als treballadors i treballadores de l'empresa municipal en matèria d'igualtat perquè sàpiguen com actuar davant aquesta mena de situacions.
- Informar les persones usuàries perquè coneguen els seus drets a bord dels autobusos municipals.
- Proporcionar suport a la persona agredida des del primer moment i assistència durant el procés de denúncia.
- Reivindicar el profund rebuig d'EMT València davant casos de violència sexual i el seu compromís per a dur a terme mesures que garantisquen que el transport públic és un lloc segur per a totes les persones usuàries.
- Reiterar el rebuig i condemna a qualsevol agressió LGTBifóbica o delictes d'odi que es produïska en la nostra societat.

#### **4. DEFINICIONS**

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix la violència sexual com “tot acte sexual, la temptativa de consumir un acte sexual, els comentaris o insinuacions sexuals no desitjats, o les accions per a comercialitzar o utilitzar de qualsevol altra manera la sexualitat d'una persona mitjançant coacció per una altra persona, independentment de la relació d'aquesta amb la víctima, en qualsevol àmbit” (OMS. Comprendre i abordar la violència contra les dones. Violència sexual. Washington DC : OPS, 2013).

La violència sexual és una forma més de violència de gènere que pateixen preferentment les dones. Segons Nacions Unides (2006): “La violència contra la dona és una violació dels drets humans, arrelada en les relacions de poder històricament desiguals entre les dones i els homes i la discriminació sistèmica contra la dona que està difosa tant en

l'esfera pública com en la privada. El context general del qual sorgeix compren les disparitats de poder manifestades en el patriarcat, les normes i pràctiques socioculturals que perpetuen la discriminació per motius de gènere i les desigualtats econòmiques” (Informe del Secretari General de Nacions Unides, en la presentació de l'Estudi a fons sobre totes les formes de violència contra la dona. Nacions Unides, Assemblea General, A/61/122/Add.1).

La violència sexual inclou, però no es limita, els següents delictes:

### **Abús sexual**

Es considera abús sexual un fet que constituïska delicte, regulat en el capítol II de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, que té lloc quan “el que, sense violència o intimidació i sense que medie consentiment, realitzara actes que atempten contra la llibertat sexual d'una altra persona”. “En tot cas es consideren abusos sexuals no consentits els que s'executen: sobre menors de dotze anys i sobre persones que es troben privades de sentit o abusant del seu trastorn mental” (art. 181 EL 10/1995 de 23 de novembre, del Codi Penal).

### **Assetjament sexual**

“Constitueix assetjament sexual qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual, que tinga el propòsit o produïska l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu” (art. 7.1 de LOIEMH).

### **Assetjament per raó de sexe**

“Qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear un entorn intimidatori degradant o ofensiu” (art. 7.2 de LOIEMH)”.

A tall d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitatiu, es relacionen les següents conductes:

- Observacions, suggeriments, bromes o comentaris sobre l'aparença o condició sexual de la dona.
- Comentaris sexuals obscens.
- Gestos obscens, xiulades, gestos o mirades impúdiques.
- Visualització de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges, vídeos, etc. de contingut sexualment explícit sense consentiment.
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat o un acostament físic excessiu o innecessari.

- Invitació persistent per a tindre relacions de qualsevol tipus, malgrat haver deixat clar que resulten no desitjades i inoportunes.
- Invitacions impúdiques o comprometedores i peticions de favors sexuals.
- Qualsevol altre comportament que tinga com a causa o com a objecte la discriminació, l'abús, la vexació o la humiliació.
- Arraconar o buscar deliberadament quedar-se tot sol amb la persona de manera innecessària.
- Tocar intencionadament o "accidentalment" els òrgans sexuals.

### **LGTBifòbia**

"Si t'agredeixen, amenacen o causen algun mal a tu o a les teues pertinences o propietats i ho fan per la teua orientació sexual o per la teua identitat o expressió de gènere (o perquè creuen que eres LGTBI fins i tot no sent-ho), estàs sent víctima d'un fet que es considera delictes i que, per aquesta motivació LGTBIfòbica, es qualifica com a 'delictes d'odi'". (Ministeri d'Igualtat. Direcció General de diversitat sexual i drets LGTBI).

## **5. PROCEDIMENT**

### **LA PERSONA AGREDIDA**

La persona que patisca violència sexual podrà denunciar aquesta situació a EMT València a través de:

- **La conductora o conductor de l'autobús.** La persona agredida podrà comunicar al personal de conducció la situació amb l'objectiu de rebre assistència immediata. El personal de conducció traslladarà la denúncia immediatament al Centre de Regulació del Trànsit (CRT) per a procedir a l'aplicació del present protocol.
- **Telèfon específic.** La persona agredida tindrà la possibilitat de contactar amb EMT València de manera ràpida i immediata a través de WhatsApp o Telegram al telèfon 628.051.047, que estarà disponible de dilluns a divendres de 8.00 a 21 hores, i els dissabtes de 9.00 hores a 14.00 hores. Amb aquesta atenció immediata, es pretén facilitar la denúncia de la persona agredida per a evitar la seua exposició en l'autobús i reduir la por davant una possible reacció de la persona agressora.

Aquest número serà gestionat per una persona de l'equip de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), que procedirà immediatament a comunicar la denúncia al CRT perquè l'incident quede registrat i es trasllade l'avís al servei d'Emergències per a requerir l'assistència de les forces i cossos de seguretat.

Fins que les forces i cossos de l'estat es personen en el lloc, EMT València proporcionarà suport en línia a la persona agredida, se l'informarà de l'existència d'un protocol d'actuació en aquests casos i se li oferirà l'assistència de l'empresa en cas de necessitar-ho. També se li suggerirà contactar amb una persona de confiança per a brindar-li suport si ho necessita.

L'aplicació d'aquest procediment no impedirà que les persones implicades prenguen mesures legals que consideren oportunes.

### **EL PERSONAL DE CONDUCCIÓ**

El personal pot tindre coneixement de l'agressió en els següents suposats:

- El personal de conducció percep la situació.
- La persona agredida alerta a la conductora o conductor de l'agressió.
- Una tercera persona que presencia els fets avisa a la conductora o conductor.
- El CRT li dona avís de l'existència d'una denúncia realitzada a través del telèfon específic.

En els tres primers casos, el procediment a seguir és el següent:

- El personal de conducció preguntarà a la persona agredida si requereix la presència de les forces i cossos de seguretat.
  - En cas que així siga, immediatament passarà avís al CRT utilitzant un codi intern en clau ("incidència violeta"), ja que aquest tipus de comunicacions poden ser escoltades per la resta del passatge.
  - En cas que no la requerisca, el personal de conducció li convidarà a quedar-se per la zona davantera de l'autobús per a oferir-li suport i major sensació de seguretat. Posteriorment, passarà avís al CRT perquè quede registrat l'incident.
- Després de rebre l'avís del personal de conducció, el CRT es comunicarà amb el servei d'Emergències per a sol·licitar la presència de les forces i cossos de seguretat. També valorarà la necessitat de sol·licitar personal de suport.
- El CRT donarà instruccions al personal de conducció perquè immobilitze el vehicle en el punt acordat al qual acudirà la patrulla més pròxima. Per norma general, s'intentarà que siga la pròxima parada del recorregut de la línia d'autobús. En cas que no siga així, el conductor o conductora realitzarà les maniobres oportunes per a arribar al punt de trobada sense realitzar parades.
- En detindre el vehicle en el punt de trobada, el personal de conducció haurà de procedir al tancament de les portes de l'autobús fins que es personen en el lloc les forces i cossos de seguretat. D'aquesta manera, es garantirà que la



persona agressora no abandone el vehicle i es facilitarà l'actuació de les forces i cossos de seguretat davant un presumpte delictes comés a bord de l'autobús.

- En cap circumstància el personal de conducció posarà en perill la seua integritat ni la del passatge. En aquest sentit, si hi ha evidències d'una situació de tensió o perill, podrà obrir les portes encara a risc que la persona agressora baixi del vehicle.
- El personal de conducció pararà atenció a la persona agredida perquè se senta acompanyada. En tot moment, el personal d'EMT València intentarà transmetre a la persona agredida proximitat i li farà saber que es farà tot el necessari per a garantir la seua seguretat. També li pot suggerir contactar amb una persona de confiança per a brindar-li suport si ho necessita.
- Li oferirà l'assistència de l'empresa en cas que interpose una denúncia. EMT pot conservar les imatges de les càmeres de seguretat de l'autobús i proporcionar-les en cas que siguin requerides per les forces i cossos de seguretat.
- La recopilació de dades serà realitzada per les forces i cossos de seguretat. El personal de conducció cooperarà amb la facilitació d'informació si així ho requereixen, especialment en cas que haja sigut testimoni de l'agressió. Tota la informació serà tractada de manera confidencial.
- Quan les forces i cossos de seguretat es personen en el lloc, el personal de conducció podrà reprendre el seu viatge.

En el cas que la persona agredida haja denunciat la situació a través del telèfon específic i requereisca la presència de les forces i cossos de seguretat:

- El CRT passarà avís al servei d'Emergències i al personal de conducció. Per a comunicar l'incident a aquest últim, utilitzarà el codi específic per a no alertar al passatge i evitar que la persona agressora abandone el vehicle.
- Després de rebre l'avís del CRT, el personal de conducció immobilitzarà el vehicle en el punt acordat.
- El personal de conducció procedirà al tancament de les portes de l'autobús fins que es personen en el lloc les forces i cossos de seguretat. Comunicarà al passatge que es tracta d'una parada tècnica.
- A partir d'aquest moment, s'aplicarà el mateix procediment d'actuació detallat en l'apartat anterior.

### **CENTRE REGULACIÓ TRÀNSIT (CRT)**

- En la seua comunicació amb el servei d'Emergències, proposarà com a punt de trobada la parada més pròxima de l'autobús en qüestió, tenint en compte que no ocasione un problema en el trànsit i que permeta una actuació ràpida de les forces i cossos de seguretat amb l'objectiu que el temps d'espera de l'autobús no siga superior als tres minuts.
- En les seues comunicacions amb el personal de conducció per a gestionar les incidències, sempre haurà d'utilitzar el codi clau.

### **EQUIP OAC**

- En rebre l'avís a través de WhatsApp o Telegram, preguntarà a la persona agredida si requereix la presència de les forces i cossos de seguretat de l'Estat.
- En cas que així siga, sol·licitarà les dades de l'autobús en el qual es troba (línia i número de vehicle) per a passar avís al CRT.
- Fins que les forces i cossos de seguretat actuen, intentarà transmetre a la persona agredida suport. Li aconsellarà quedar-se per la zona davantera de l'autobús, prop de la zona de conducció, per a una major sensació de seguretat.
- També l'informarà sobre l'assistència de l'empresa en cas que interpose una denúncia. EMT València pot conservar les imatges de les càmeres de seguretat de l'autobús i proporcionar-les en cas que siguen requerides per les forces i cossos de seguretat.

En cas que la persona agredida no requereisca presència de les forces i cossos de seguretat, li aconsellarà quedar-se per la zona davantera de l'autobús per a oferir-li suport i sensació de seguretat. A més, es registrarà l'incident amb la tipologia específica.

## **6. NOUS PROTOCOLS INTERNS**

S'establiran nous mecanismes interns en l'àrea d'Operacions i en la OAC amb l'objectiu de garantir el compliment d'aquest protocol i fer un seguiment específic a aquests casos.

Es crearà un tipus d'incidència especial ("Violència sexual") per a poder gestionar de forma més eficient els casos i poder generar un registre estadístic que ajude a dimensionar aquest problema en el servei d'autobús d'EMT València. La OAC traslladarà per escrit aquestes incidències a l'àrea d'Operacions, que realitzarà un registre d'aquestes incidències per a facilitar la gestió de possibles peticions d'informació o imatges de les càmeres de seguretat en cas de denúncia.

De manera trimestral, es realitzaran informes interns per a tindre constància d'aquestes

denúncies i realitzar seguiment estadístic. Aquests informes permetran a la comissió de seguiment realitzar una avaluació i valorar la possibilitat de traslladar la informació que considere oportuna al personal de conducció perquè siga coneixedor de la situació i pugua previndre altres casos similars o reincidents.

## **7. COMISSIÓ DE SEGUIMENT**

Es crea una comissió de seguiment per a garantir el funcionament d'aquest protocol. La comissió es reunirà de manera trimestral i estarà integrada per la responsable jurídica d'EMT i representants de Gerència, l'Àrea d'Operacions, la OAC i la Comissió d'Igualtat.

La comissió s'encarregarà de realitzar estadístiques sobre intervencions i casos de violència sexual, mantenint el tot moment l'anonimat de les víctimes. Atesos aquestes dades, també valorarà la necessitat d'adoptar altres estratègies d'actuació. La comissió podrà sol·licitar assessorament a la regidoria d'Igualtat i Polítiques de Gènere i LGTBI de l'Ajuntament de València.

## **8. FORMACIÓ A la PLANTILLA**

El Pla d'Igualtat d'EMT València contempla la formació en la prevenció de qualsevol mena d'assetjament, per la qual cosa la plantilla rebrà una formació general sobre igualtat i no discriminació, així com una específica sobre la intervenció davant casos de violència sexual que inclourà el present protocol.

- Formació voluntària.
  - Es posarà a la disposició de la plantilla formació voluntària sobre igualtat i no discriminació, que inclourà formació específica sobre aquest protocol per al personal de conducció, el CRT i la OAC.
  
- Formació obligatòria
  - S'elaborarà un pla de formació obligatòria per al personal de conducció i del CRT (àrea d'Operacions) que no haja realitzat la formació voluntària, ja que són els principals executors del present protocol i requereixen coneixements concrets d'aquest.
  - S'inclourà el present protocol en la formació obligatòria que reben els nous ingressos a l'empresa.

## 9. ACCIONS D'INFORMACIÓ

A nivell intern:

- La Direcció informarà del present protocol a la plantilla a través de les seues comunicacions internes.
- Es publicarà el protocol en el Portal de l'Empleat perquè estiga a la disposició de tota la plantilla.
- Es farà referència al present protocol en la pròxima revisió del Pla d'Igualtat d'EMT València.

A nivell extern:

- Campanya informativa per a donar a conèixer el nou protocol:
  - Xarxes socials, marquesines, EMTV.
  - Material informatiu, que inclou un adhesiu permanent en els autobusos on estiga visible el telèfon de contacte per a les persones usuàries en cas de patir violència sexual.
- Campanyes de conscienciació i prevenció de casos de violència sexual.

## 10. VIGÈNCIA

Aquest protocol és d'obligat compliment per al personal d'EMT València, entrant en vigor a partir del 8 de març de 2021. El document es revisarà periòdicament per a la seua oportuna actualització.