

DECÁLOGO

“OPERADOR DE TRANSPORTE PÚBLICO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO”

El presente decálogo es una herramienta que te permitirá conocer de una forma clara y concisa, 10 puntos clave que al practicarlos y promoverlos entre tus compañeras/os, ayudarás de manera considerable a que disminuya la violencia hacia las mujeres, ya sea en el transporte público o en cualquier otro ámbito, y de esta forma estandarizar el servicio que ofrecen los operadores del transporte público y especializado para que el usuario perciba una experiencia de calidad en el servicio.

Como operador de servicio de transporte público me comprometo a:

1.- Cuidar que esta unidad sea un espacio digno y seguro para las usuarias.

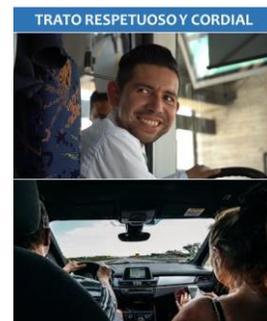
Para **garantizar que tu unidad sea un espacio seguro**, denuncia y promueve la denuncia a cualquier tipo de situación que genere inseguridad a las mujeres, pero sobre todo, cuida el no realizar acciones que se consideren acoso o violencia, ya que **un trato descortés, un comentario, sonido o acción inapropiados generará un ambiente de inseguridad.**

También cuida que la unidad este limpia y tu imagen personal sea presentable, recuerda que las personas reaccionan por las imágenes y apariencia que perciben de los demás.



2.- Practicar la perspectiva de género y promover el entorno adecuado para un traslado respetuoso y libre de violencia.

Reconocer que existe la violencia contra las mujeres **te permite reaccionar de manera asertiva ante una situación**, con la finalidad de generar seguridad y confianza para la usuaria, dando siempre un trato respetuoso y cordial.



3.- Identificarme y en la medida de lo posible indicar la ruta que seguiré y el tiempo estimado de llegada al destino.

Cuando una mujer aborde tu unidad, **deberás identificarte** garantizando que tu Tarjetón de Identificación de Operador esté a la vista y una vez que te hayan indicado el destino, **indicar la ruta que seguirás y especificarle el tiempo aproximando del trayecto**, en caso de que haya necesidad de modificar la ruta establecida, comentarlo con ella para evitar confusión y generar un ambiente de confianza, lo que a la larga te generará beneficios ya sea por el incremento de trabajo o por algún estímulo generado por el buen servicio que ofreces.



4.- Dar el mejor servicio y apoyo a las usuarias que utilicen mi unidad.

Al realizar tu servicio **identifica las necesidades de las mujeres**, mantener un buen trato con ellas logrará que el servicio se perciba como el adecuado y esto genera confianza y seguridad. Ten presente que **la manera de desplazarse de una mujer y las condiciones en que lo realizan son muy diferentes a las de los hombres**, por lo que demuestra mayor actitud de servicio apoyándolas a subirse a tu unidad.



5.- Dirigirme en todo momento con un vocabulario adecuado, sin utilizar palabras altisonantes.

Es importante que tengas presente que, **al dar un servicio al público debes conducirte con respeto en todo momento**, manejando un lenguaje cordial que **en ningún momento se torne sobre temas que generen incomodidad a las mujeres**, jamás abordar temas de índole sexual ya que generan inseguridad.

Es importante que tengas presente que tus comentarios y acciones ante los hechos que te rodean y la interacción que se da con las demás personas debe ser siempre respetuosa y con un vocabulario adecuado, recuerda que **a las usuarias no les agrada escuchar palabras obscenas o ver acciones que demuestran faltas de respeto**, aunque no te estés dirigiendo a ellas, esto les genera una sensación de inseguridad.



6.- No expresarme con comentarios, gestos o ruidos sobre la apariencia y aspecto de las mujeres

No deberás realizar ningún tipo de comentario (piropo) gesto o ruido que genere incomodidad a las mujeres durante tu conducción de la unidad, sin importar si van a bordo de la unidad o van caminando por la calle, no olvides que estas manifestaciones son formas de acoso.

Ten presente que, si tú lo haces, alguien más lo puede hacer hacia alguien de tu familia o amistades y esta iniciativa lo que pretende es que todos **contribuyamos a mejorar la seguridad y convivencia de nuestra sociedad bajo un clima de paz**.



7.- Brindar un servicio que genere confianza, seguridad y protección durante el traslado.

Evitarás en todo momento alguna conducta inapropiada, **debes de privilegiar que se sientan cómodas y seguras, realizar una conducción cuidadosa, respetar las reglas de tránsito** e incluso compartir información de las acciones que como gremio y actores principales están realizando en pro de mejorar la seguridad de las mujeres. Poder compartirles información sobre las opciones que tienen para denunciar actos indebidos, esto ayudará a genera mayor confianza.



8.- En situaciones de riesgo o violencia realizar acciones para salvaguardar la integridad de las usuarias, gestionando los apoyos oficiales para la atención y protección de la persona.

Deberás conocer las líneas de emergencia y las instituciones a las cuales asistir en alguna situación de violencia. Recuerda que **ante un hecho de violencia puedes negar el servicio al infractor, pregunta a las usuarias si están siendo molestadas y solicita el apoyo** de alguna autoridad competente.

También es valioso que denuncies acciones indebidas que observas en la calle, sin embargo, es **importante que tu participación no ponga en riesgo tu integridad.**

OBSERVA, ESCUCHA, SALVAGUARDA Y SOLICITA APOYO CON LA AUTORIDAD COMPETENTE.



9.- Vigilar y contar en la unidad con las condiciones necesarias para brindar seguridad a las usuarias

Deberás **mantener en buen estado tu unidad**, esto es, verificando que los seguros de las puertas funcionen adecuadamente, así como el mecanismo de las ventanas y cinturones de seguridad. Si tu unidad cuenta con cámaras de seguridad o algún botón de pánico, mantenlos en buen estado para que puedan ser utilizados ante una emergencia.

Como sugerencia, **puedes acordar algún tipo de señal o alerta con tus compañeros para indicar que en tu unidad se tiene alguna emergencia** que debe ser atendida para garantizar la seguridad de las y los usuarios.

BRINDAR SERVICIO EN UNA UNIDAD QUE BRINDE SEGURIDAD A LAS USUARIAS



10.- Promover con mis compañeros y compañeras una cultura de respeto hacia las mujeres.

Para combatir la violencia contra las mujeres **es importante que te conviertas en un agente de cambio y promotor de una cultura de la no violencia contra las mujeres**, por eso te invitamos a evitar realizar aquellas prácticas que hagan sentir inseguras a las mujeres.

Es muy importante que como operador sepas que **el Decálogo es un Instrumento, que debe cumplirse de manera obligatoria, al ser una disposición oficial** y que su incumplimiento genera consecuencias como faltas administrativas, retención del TIO o incluso denuncias ante la Fiscalía.

CONVIÉRTETE EN UN AGENTE DE CAMBIO Y PROMUEVE LA NO VIOLENCIA A LAS MUJERES



En alguna situación de riesgo comunícate y/o proporciónale a la usuaria la Línea TelMujer: 442 216 4757 – 01 800 008 3568