

SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY



MANUAL INTERNO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO, HOSTIGAMIENTO Y VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

Elaboró	Revisó	Autorizó
Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey Secretaría de las Mujeres Instituto Estatal de las Mujeres Secretaría de Participación Ciudadana Secretaría de Seguridad	Dirección de Operaciones STC Metrorrey Ernesto Picón Rubio Gerencia de Jurídico y Transparencia STC Metrorrey Fernando Coronado González Gerencia de Estaciones y Seguridad STC Metrorrey Natalia Reyes Paz	Dirección General STC Metrorrey Roberto Abraham Vargas Molina
Validaron Versión 2024		



INTRODUCCIÓN

El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, en sus modalidades de Metro y Transmetro, es un servicio público de transporte en el cual se realizan más de cuatrocientos ochenta mil viajes diariamente. Día con día, el personal del Sistema trabaja en brindar a los usuarios y usuarias un servicio público con calidad, seguridad, eficiencia y rapidez.

Conscientes del alcance estratégico de la infraestructura del Sistema en la modalidad de Metro, localizada en cuatro municipios del Área Metropolitana de Monterrey, y con su inminente expansión a tres municipios adicionales, este instrumento representa el compromiso del Sistema con la prevención y disminución de delitos de índole sexual en Nuevo León.

El Manual es el instrumento técnico-administrativo que describe la estructura general y asigna funciones y responsabilidades al personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, para la **ATENCIÓN**, con perspectiva de género, de las personas que sean víctimas de acoso, hostigamiento y violencia sexual ocurridos dentro de las instalaciones y vehículos del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey y sus inmediaciones, así como de cualquier persona que solicite el auxilio.

El Manual persigue lograr que las instalaciones y vehículos del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey sean **PUNTOS SEGUROS**. Esto es, que cualquier persona que se encuentre vulnerable, tema por su integridad física, o se sienta insegura, pueda acudir a alguna de las estaciones del Sistema y el personal de dichas estaciones aplique el PROTOCOLO diseñado para brindar el apoyo y orientación necesarios, según sea el caso.

Asimismo, el Manual contiene los LINEAMIENTOS donde se describen las medidas implementadas que buscan la **PREVENCIÓN** del acoso, hostigamiento y violencia sexual dentro del Sistema.

Finalmente, el Manual incorpora una GUÍA complementaria con acciones y actividades para la aplicación y monitoreo del presente manual.

OBJETIVO



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial 

@metrorreynlofi1 

@metrorrey.oficial 

Establecer y comunicar las medidas que deberá aplicar el personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey para prevenir y atender el acoso, hostigamiento y violencia sexual dentro de las instalaciones y vehículos del Sistema, así como para atender, de forma asertiva, expedita y con perspectiva de género, a las usuarias y usuarios que hayan sido víctimas de tales conductas, así como a cualquier persona que solicite el auxilio.

ALCANCE

El Manual contiene las siguientes herramientas para la prevención y atención correspondiente:

1. **PROTOCOLO** de atención para casos de acoso, hostigamiento y violencia sexual.
2. **LINEAMIENTOS** para la prevención del acoso, hostigamiento y violencia sexual.
3. **GUÍA** complementaria con acciones y actividades para la aplicación y monitoreo del protocolo y lineamientos.

Dichas herramientas son de observancia para el personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

GLOSARIO

Abuso sexual: Es toda actividad sexual que sucede entre dos personas sin que medie el consentimiento.

Acoso sexual: Quien por cualquier medio asedie, acose, se exprese de manera verbal o física de términos, conceptos, señas, imágenes que tengan connotación sexual, lasciva o de exhibicionismo corporal o se aproveche de cualquier circunstancia de necesidad o de desventaja de la víctima, a una o más personas de cualquier sexo, sin que la víctima haya otorgado su consentimiento.



Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia a otra u otras personas.

Atentados al pudor: El que, sin consentimiento de una persona, sea mayor o menor de edad, o aún con consentimiento de esta última, ejecute en ella o logre se ejecute en la persona del activo, o en una persona que por cualquier causa no pudiere resistir, un acto erótico-sexual, sin el propósito directo e inmediato de llegar a la copula.

Comité Asesor: Es el comité encargado de dar seguimiento a las denuncias de hostigamientos y acoso sexual, así como orientar a las víctimas de estos hechos que se susciten entre trabajadores, usuarias y usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

Cópula: Introducción del miembro viril en el cuerpo de otra persona, por vía vaginal o anal, independientemente del sexo de la víctima.

Hostigamiento sexual: Quien asedie a otra persona solicitándole ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual, valiéndose de su posición jerárquica o de poder, derivada de sus relaciones laborales, profesionales, religiosas, docentes, domésticas o de subordinación.

Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daños o el menos cabo de sus derechos producto de una violación de Derechos Humanos o de la comisión de un delito.

Violación: Cuando una persona por medio de la violencia física, moral o psicológica tenga cópula con una persona, sin la voluntad de esta, sea cual fuere su sexo.

Se equipara a la violación, la introducción por vía vaginal o anal, de cualquier elemento o instrumento distinto al miembro viril, así como la introducción de este último por la vía oral, sin la voluntad del sujeto pasivo o aún con la voluntad de este último si fuere de quince años o menor.

Asimismo, se equipara a la violación y se sancionará como tal, cuando el activo introduzca en su propia boca el miembro viril de una persona menor de quince años de edad, o de persona, aunque sea mayor de edad, que se halle sin



sentido, que no tenga expedito el uso de la razón, o que por cualquier causa no pudiese resistir la conducta delictuosa.

Violación de Derechos Humanos: Acto u omisión que afecte los Derechos Humanos, reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte. También se considera violación de Derechos Humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con anuencia o colaboración de esta.

Violencia sexual: Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o sexualidad de la víctima y que por tanto atente contra su libertad, dignidad e integridad física.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.official 

MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 1.- En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos.

Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

LEY QUE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO,



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 

"METRORREY"

Artículo 1o.- Se crea el organismo público descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, con personalidad jurídica y patrimonio propios, mismo que tendrá su domicilio en la ciudad de Monterrey.

Artículo 2o.- El organismo tendrá por objeto:

- Llevar a cabo las acciones necesarias para la construcción del Metro en la Ciudad de Monterrey y su área metropolitana.
- En su caso, administrar y operar este servicio público, así como atender, por sí o por terceras personas físicas o morales, la administración, operación y mantenimiento de otros medios de transporte que sirvan de alimentadores del Metro.

Artículo 3o.- Para el cumplimiento de su objeto, el organismo administrará con estricta transparencia los recursos que se destinen a la construcción del Metro y realizará todos los actos, contratos y operaciones conducentes a la finalidad mencionada. En consecuencia, le corresponde: [...]

Fracción IV.- Adquirir y enajenar bienes muebles e inmuebles; realizar y celebrar actos y contratos, y suscribir los documentos públicos y privados necesarios para la realización de sus fines sociales.

Fracción VII.- En general, realizar todos los actos y operaciones que sean necesarios para cumplir con su objeto en los términos de la presente Ley y demás ordenamientos jurídicos aplicables. [...]

Artículo 4o.- El gobierno del organismo estará a cargo de un Consejo de Administración, que será la autoridad máxima de la institución, mismo que tendrá las siguientes atribuciones:

Fracción I.- Determinar las políticas, estrategias, normas y criterios de organización y administración que orienten las actividades del organismo.

Fracción III.- Revisar y aprobar en su caso, los programas de trabajo y el presupuesto general del organismo;



Fracción VI.- Aprobar el reglamento interior, la organización general y los manuales de procedimientos, operación y prestación de servicios del organismo. [...]

Fracción XI.- Las demás que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.

LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer la coordinación entre el Estado, los Municipios, y los sectores privado y social para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como establecer 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. Las disposiciones de esta Ley son de orden público, interés social y de observancia general en el Estado de Nuevo León.

Artículo 2.- El Estado y los Municipios que lo integran, expedirán o modificarán en su caso las normas legales y reglamentarias correspondientes en el ámbito de sus respectivas competencias, asimismo se tomarán las medidas presupuestales y administrativas pertinentes para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales vigentes en el país en materia de derechos humanos de las mujeres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León y esta Ley.

Artículo 3.- Todas las medidas que se deriven de la presente Ley garantizarán la prevención, atención, sanción y erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres, para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida.

Artículo 4.- Tomando en cuenta los aspectos de no discriminación y libertad de las mujeres, los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia, que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas en el Estado y los Municipios, son:



Fracción I. La promoción para el desarrollo integral de las mujeres. II. La igualdad jurídica entre los hombres y las mujeres. [...]

Fracción III. El respeto a la dignidad humana de las mujeres.

LEY DEL INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES

Artículo 1.- Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público, interés social y de observancia general en el Estado de Nuevo León y tienen por finalidad regular la organización y funcionamiento del Instituto Estatal de las Mujeres, en los términos de los artículos 1º, párrafo tercero y 4º, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1º de la Constitución Política del Estado de Nuevo León, así como lo dispuesto por los artículos 41 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.

Artículo 3.- El objeto general del Instituto es promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la equidad, la igualdad de oportunidades, de trato entre los géneros, de la toma de decisiones y de los beneficios del desarrollo; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, económica y social del Estado.

LEY PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES HOMBRES PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Artículo 2.- La presente Ley tiene por objeto regular, proteger, fomentar y hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en los ámbitos público y privado, mediante lineamientos y mecanismos institucionales que orienten al Estado y al sector privado, en los ámbitos social, económico, político, civil, cultural y familiar hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva.

Artículo 4.- Son principios rectores de la presente Ley: I. La igualdad de trato y de oportunidades; II. La no discriminación; III. La equidad de género; IV. La perspectiva de género; y V. Los contenidos en la Constitución Política de los



Estados Unidos Mexicanos, los tratados, convenciones e instrumentos internacionales de los que México sea parte ratificados por el Senado, la legislación federal, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León y la legislación de la Entidad.

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y ACOSO SEXUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO

El cual tiene como propósito establecer las bases de actuación para prevenir y atender el hostigamiento sexual y acoso sexual en las dependencias y entidades de la administración pública del Estado. (Publicado en el Periódico Oficial el 23 de abril de 2021).

Para lo no previsto en el presente manual, se observarán las previsiones, reglas y pautas de actuación contenidas en el marco jurídico aplicable que, de manera enunciativa más no limitativa, incluye: “Declaración Universal de los Derechos Humanos, Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia, Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León, Código Penal para el Estado de Nuevo León, Ley de Movilidad Sostenible y Accesibilidad para el Estado de Nuevo León” y las disposiciones jurídicas aplicables en materia de responsabilidad.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN



1. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE ACOSO, HOSTIGAMIENTO Y/O VIOLENCIA SEXUAL EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

Los procedimientos que a continuación se desarrollan establecen las funciones y límite de responsabilidad del personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey que participen en la atención de víctimas de cualquier tipo de acoso, hostigamiento o violencia sexual dentro y en los alrededores de las estaciones y/o en los vehículos del Sistema.

PRIMERO. - Con base en el Protocolo para la Prevención y Atención del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual para la Administración Pública del Estado, se deberán de aplicar los principios y postulados en la interpretación de este Manual y considerar los derechos y principios siguientes:

- I. **Cero tolerancia** a las conductas de hostigamiento, acoso y otros tipos de violencia sexual: Desaprobar toda conducta encaminada a la violencia sexual, tales como miradas lascivas, comentarios con connotación sexual, arrimones, rozamientos, tocamientos, exhibicionismo, toma de fotos y/o video sin el consentimiento de la persona, asediar/seguir a una persona.
- II. **Perspectiva de género:** Brindar la debida atención a todas las personas usuarias del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.
- III. **Acceso a la justicia:** Ejercer su derecho a denunciar un delito, cuando así lo desee.
- IV. **Pro persona:** Favorecer en todo momento a la persona la protección más amplia respecto a las leyes, reglamentos, códigos y normas.
- V. **Confidencialidad:** Garantizar que la información personal que se proporcione será protegida para que no sea divulgada.
- VI. **Debida diligencia de los derechos humanos:** Obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.
- VII. **Respeto, protección y garantía de la dignidad:** Es el valor y respeto hacia una persona por el simple hecho de serlo.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 

- VIII. **Prohibición de represalias:** Hacer saber que no podrá tomar acciones en contra del personal de la estación, la víctima o la persona agresora, según sea el caso.
- IX. **Integridad personal:** Derecho de toda persona a no ser objeto de vulneraciones en su persona física y psicológica.
- X. **Debida diligencia:** Actuar en todo momento apegado a las normativas aplicables, así como al presente manual.
- XI. **No revictimización:** No responsabilizar a la víctima por los hechos de los que fue víctima, invalidar su dicho, realizar interrogatorios que no tengan relación con los hechos acontecidos.
- XII. **Transparencia:** El personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, tiene el deber de informar y dar a conocer el proceso y acciones que realizarán conforme al presente Manual.
- XIII. **Celeridad:** El presente manual será aplicado de manera pronta y expedita.

SEGUNDO. - El personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey responsable de brindar auxilio, deberá actuar bajo las siguientes pautas:

1. Generar confianza con la víctima.
2. Respetar sin emitir juicios de valor, la expresión de sentimientos y emociones.
3. Actuar con empatía ante la situación que enfrenta la persona.
4. Respetar el principio de presunción de inocencia.
5. Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad.

TERCERO. - El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, en colaboración con las instancias gubernamentales de competencia en materia de atención al acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, pondrán a disposición de las personas usuarias de las instalaciones y servicios de transporte público del Sistema los siguientes medios para solicitar auxilio y reportar situaciones de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual.

1. **Directamente:** Las personas podrán solicitar verbalmente o por lengua



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 



**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN



- de señas mexicana el auxilio al personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey: Conductoras, Conductores, Inspectores de tráfico, Responsables de Estación, Guardias de Seguridad, Guardias de Atención Prioritaria (identificables con chaleco rosa), personal de Atención y Orientación a la Comunidad Usaria (identificables con chaleco azul) en los horarios en que se brinde el servicio público de transporte.
2. **Ruptor de emergencia o botón de pánico**: Las personas podrán solicitar auxilio mediante la activación del ruptor de emergencia que se encuentra ubicado al costado de las puertas de acceso dentro de los vehículos del Metro o del botón de pánico ubicado al interior de los autobuses de Transmetro, cuando éste se encuentre disponible.
 3. **Línea telefónica 9-1-1**: Las personas podrán solicitar auxilio inmediato por medio de llamada al número telefónico 9-1-1, quienes, a su vez, podrán vincularse con elementos de Fuerza Civil dentro de las instalaciones y/o unidades de Metrorrey.
 4. **Línea telefónica 070**: Las personas podrán realizar su reporte y solicitar asesoría psicológica y legal a través de llamada al número telefónico 070. En caso de tratarse de una emergencia que requiere auxilio inmediato, el 070 canalizará la llamada al 911.
 5. **WhatsApp de Atención a la Comunidad Usaria del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey**: Las personas podrán solicitar atención inmediata dentro del Sistema, realizar reportes o solicitar información sobre el programa a través del Whatsapp de Atención a la Comunidad Usaria, el cual brinda servicio las 24 horas al día, los 7 días de la semana en el número telefónico 8118232182.
 6. **Líneas de WhatsApp 24/7 de la Secretaría de las Mujeres**: Las personas que sufran cualquier tipo de violencia sexual podrán solicitar los servicios de asesoría psicológica y legal, así como seguimiento a través de mensajería de Whatsapp de la Secretaría de las Mujeres, a través de los teléfonos 8117845253 y 8117838350.

CUARTO. - Los siguientes procedimientos son aplicables dentro de las instalaciones y vehículos del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, para la atención de personas víctimas de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, que requieran auxilio.

I. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN: El personal del



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial

@metrorreynlofi1

@metrorrey.oficial

Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, como primer respondiente, actuará de acuerdo con los siguientes lineamientos generales para la aplicación de los procedimientos aplicables:

1. Identificarse ante la persona víctima con nombre completo y puesto.
2. Explicar que se le brindará auxilio en el resguardo de su integridad y en la orientación para la interposición del reporte y la denuncia correspondientes, siempre y cuando la víctima así lo desee.
3. No emitir juicios de valor moral; por ejemplo, por su vestimenta, estado físico, horario en el que se traslada, edad, entre otros.
4. Evitar en todo momento mantener contacto físico con la víctima.
5. Mientras transcurra la atención y hasta que finalice, nunca dejar sola a la víctima.
6. No hacer conclusiones prematuras o anticipar respuestas, esto con el fin de no entorpecer la atención, evitar en todo momento cualquier interrogatorio, responsabilizar a la víctima, invalidar el dicho, emociones y posibles reacciones que se presenten.
7. No intentar persuadir a la víctima, forzarla a iniciar cualquier proceso legal o psicológico del cual ha manifestado no desear proceder en ese momento.
8. Si una situación ha ocurrido en días anteriores a la fecha del hecho en que se realiza, no juzgar, ni cuestionar el porqué del retraso para solicitar auxilio, y en este caso, canalizar a la víctima de manera inmediata a las instancias competentes (Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León, Secretaría de las Mujeres, Instituto Estatal de las Mujeres, entre otros) para que éstas brinden la asesoría según la necesidad que sea expresada.
9. Si una situación ha ocurrido fuera de las instalaciones o vehículos del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey pero la víctima se acerca a solicitar apoyo o resguardo, el personal deberá brindar resguardo dentro de las estaciones y brindar apoyo para que realice el reporte o la denuncia correspondiente.
10. Proporcionar información sobre los medios para solicitar auxilio y reportar situaciones de acoso, hostigamiento y violencia sexual, así como de los medios de atención telefónica para solicitar atención psicológica, asesoría legal y de trabajo social.
11. Promover la denuncia de forma expedita mediante los Centros de





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN



Orientación de Denuncia (CODES), así como su ubicación dentro de las estaciones del Metro y brindar asesoría para interponer la denuncia virtual mediante la aplicación oficial de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León.

II. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN LAS ESTACIONES O VEHÍCULOS DE LA MODALIDAD DE METRO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY: Cuando la situación de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual ocurra dentro de los vehículos ferroviarios (trenes) o al interior de las estaciones del Metro del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, el personal, como primer respondiente, deberá actuar de acuerdo con el siguiente procedimiento:

II.I En caso de que ocurra dentro de los trenes: Una vez recibido el reporte por cualquiera de los medios disponibles o por activación del ruptor de emergencia, la conductora o el conductor acudirá al lugar en donde la señal haya sido emitida. En el caso de que exista un hecho de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, el personal de conducción realizará las siguientes acciones:

1. Detener el tren.
2. Acercarse a la zona donde se reportó la señal de alerta.
3. Informar su nombre y puesto.
4. Preguntar sobre los hechos que provocaron la activación del ruptor.
5. Comunicarse al Puesto de Control Central de Metro y dar aviso inmediato de lo sucedido.
6. Desactivar el ruptor de emergencia.
7. Acompañar a la víctima hasta que el personal de la estación arribe al andén para brindar auxilio.
8. Continuar con el itinerario del tren.

Una vez que se cumplan los pasos antes mencionados, el procedimiento de atención continúa en la estación correspondiente y conforme a los pasos descritos a continuación.

II.II En caso de que ocurra en las estaciones de Metro: Una vez recibido el reporte por cualquiera de los medios disponibles el personal de la estación acudirá al lugar en donde la víctima se encuentre, y deberá



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial

@metrorreynlofi1

@metrorrey.oficial

brindarle la atención siguiendo los pasos que se enumeran a continuación:

1. Identificarse con nombre y puesto.
2. Acompañarla en todo momento.
3. Brindar apoyo para realizar reporte y/o denuncia en caso de no haberlo realizado previamente.
4. Ofrecer ayuda para realizar una llamada telefónica a una persona de su red de apoyo (familia, amigo o amiga, persona de confianza, etc.)
5. Informarle que se tomará nota sobre los hechos.
6. Solicitar apoyo al Centro de Monitoreo de Estaciones, quienes deberán evaluar la situación y solicitar la presencia de los cuerpos de atención correspondientes (Protección Civil Interno de Metrorrey, Fuerza Civil, reforzamiento con personal de Atención Prioritaria, etc.).
7. Llenar los formatos internos de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey aplicables, preferentemente acompañándose de un segundo elemento del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, como testigo.
8. Informar sobre los medios disponibles para dar seguimiento a su reporte y/o denuncia y para recibir atención especializada en caso de requerirla.
9. En caso de que la **presunta persona agresora no se encuentre dentro de las instalaciones** del Sistema, brindar a los elementos de seguridad pública que atiendan el llamado, la descripción e indicios de la dirección que pudo haber seguido, esto con la finalidad de que éstos últimos puedan realizar las gestiones necesarias para su oportuna detención.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



10. En caso de que la **presunta persona agresora se encuentre dentro de las instalaciones** tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- 10.1 El personal de seguridad del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey deberá remitir a la presunta persona agresora a los elementos de Seguridad Pública que se presenten para que estos realicen las acciones pertinentes.
- 10.2 Respetar en todo momento los derechos fundamentales de la presunta persona agresora.

11. En caso de que la **presunta persona agresora sea menor de edad**, tomar en cuenta las siguientes indicaciones:

- 11.1 Retener a la persona menor de edad e inmediatamente se le solicitará el contacto de su madre, padre o tutor, a fin de hacerle saber de los hechos.
- 11.2 Informar a la madre, padre o tutor, que la persona menor de edad se encuentra en las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, solicitándole que acuda a la brevedad, ya que la persona menor de edad está siendo señalada por haber cometido posibles actos de acoso, hostigamiento u otro tipo de violencia sexual.
- 11.3 Si el padre, madre o tutor, acude a las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, en donde se encuentra la persona menor de edad, solicitar, en su presencia, el apoyo de elementos de seguridad pública haciéndoles saber que la persona retenida es menor de edad.
- 11.4 En caso de no lograr contacto con el padre, madre o tutor de la persona menor de edad, asentarlos en el formato interno de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey y solicitar el apoyo de elementos de Seguridad Pública y al momento en que arriben los elementos de la corporación, informar lo anterior, para que estos procedan conforme corresponda.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial 

@metrorreynlofi1 

@metrorrey.oficial 

12. En caso de que la **víctima sea menor de edad**, tomar en cuenta las siguientes indicaciones:

- 12.1 Solicitar el contacto de su madre, padre o tutor, a fin de hacerle saber de los hechos suscitados.
- 12.2 Llamar vía telefónica al padre, madre o tutor, e informar que la víctima se encuentra resguardada dentro de las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, solicitando que acuda a la brevedad.
- 12.3 Si el padre, madre o tutor, acude a las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, en donde se encuentra la víctima menor de edad, solicitar, en su presencia, el apoyo de elementos de Seguridad Pública para continuar con el procedimiento y hacerles saber que la víctima es menor de edad.
- 12.4 En caso de no lograr ponerse en contacto con el padre, madre o tutor de la víctima, asentar en el formatos internos de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey y solicitar el apoyo de elementos de Seguridad Pública y al momento en que arriben las autoridades, informarles lo anterior, para que procedan conforme corresponda.

13. En caso de que la **víctima o presunta persona agresora tengan alguna discapacidad**, avisar a los elementos de Seguridad Pública y hacer de su conocimiento que una persona con discapacidad está involucrada para que ellos actúen conforme a su protocolo de actuación.

III. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DENTRO DE LOS AUTOBUSES TIPO TRANSMETRO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY: Cuando la situación de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual ocurra dentro de los autobuses tipo Transmetro del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, el personal, como primer respondiente, deberá actuar de acuerdo con el siguiente procedimiento:



III.1 Una vez que el botón de pánico sea activado por cualquier usuario o usuaria, o reciba verbalmente la solicitud de auxilio, el operador o la operadora realizará las siguientes acciones:

1. Detener el vehículo.
2. Acercarse al punto donde se encuentra la víctima.
3. Informar su nombre y puesto.
4. Comunicarse al Puesto de Control Central de Metro y/o a la estación de enlace vía radiofrecuencia, e informar lo sucedido.
5. Acompañar a la víctima hasta que el personal de seguridad pública o de la estación de enlace arribe al lugar de los hechos para brindar auxilio.
6. El personal que atienda la incidencia informará a la Dirección de Rutas Alimentadoras la ruta, número de unidad, fecha, hora y lugar de los hechos y solicitará el resguardo del archivo de la videograbación correspondiente.
7. Continuar con el itinerario del autobús.
8. En caso de que la presunta persona agresora portara un arma de fuego y/o arma blanca, o bien tenga una conducta bastante agresiva, se le desalojará de inmediato de la unidad de Transmetro a fin de no poner en riesgo la integridad física y psicológica de la víctima, operador/operadora y/o personas usuarias del Transmetro.

SÉPTIMO. - En caso de que la presunta persona agresora sea personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, se aplicará el “Protocolo para la Prevención y Atención para casos de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en la Administración Pública del Estado de Nuevo León”.

OCTAVO. - Para dar seguimiento a la implementación del Manual y corroborar su buen funcionamiento y, en su caso, realizar las modificaciones que sean necesarias para la buena operatividad y desarrollo del protocolo, así como cumplir con las funciones del Comité Asesor para la Atención de casos de Acoso Sexual, Hostigamiento Sexual y/o Violencia Sexual del Sistema de





Transporte Colectivo Metrorrey, se implementará un control interno de denuncias y reportes presentados de Acoso Sexual, Hostigamiento Sexual y Violencia Sexual, cualquier integrante del Comité Asesor, será quien se encargue de realizar las gestiones necesarias ante las autoridades o instituciones que coadyuven en el desarrollo del mismo.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.official 



**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



2. LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO, HOSTIGAMIENTO Y VIOLENCIA SEXUAL DENTRO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

PRIMERO. - VAGÓN PREFERENTE Y ZONA DE ABORDAJE PREFERENTE:

Los vagones preferentes y zonas de abordaje preferente son espacios que buscan brindar una mayor percepción de seguridad y reducir la exposición a conductas de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en los vehículos y andenes del Metro, por lo que se consideran de uso para las mujeres y niñas cisgénero y transgénero, niños (menores de doce años de edad, conforme al artículo 5 de la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes) y personas con discapacidad.

- 1. UBICACIÓN.** El área de abordaje preferente estará localizado al principio de todos los andenes y el vagón preferente al principio del tren, en la Motriz 1 (M1) detrás de la cabina del conductor.
- 2. SUSPENSIÓN TEMPORAL.** El servicio del vagón preferente únicamente funcionará con condiciones regulares de operación del Metro, es decir, se podrá suspender temporalmente su aplicación en situaciones de emergencia o condiciones degradadas de operación, lo cual será determinado por el Jefe del Puesto de Control Central del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey o quien haga sus veces.
- 3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** Las personas con discapacidad visible o no visible podrán hacer uso del vagón preferente, quienes por seguridad y si así lo desean podrán viajar en los espacios reservados para su uso. Las personas cuya discapacidad no sea evidente a la vista deberán portar su credencial visible mientras utilicen los espacios designados como vagones preferentes y zonas de abordaje preferentes.
- 4. SEÑALIZACIÓN.** Los andenes del Metro, en las estaciones de todas las líneas, contarán con elementos que señalicen con claridad la zona de abordaje preferente. Los vehículos ferroviarios no contarán con señalización, dadas sus condiciones de operación.
- 5. HORARIO.** El horario de operación del servicio del vagón preferente será de lunes a domingo de las 04:50 horas a las 00:00 horas (primer despacho y último despacho). La extensión del horario de operación regular también será aplicable para el servicio del vagón preferente.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial 

@metrorreynlofi1 

@metrorrey.oficial 

6. **SUPERVISIÓN.** Los espacios preferentes en andenes y trenes serán supervisados por Guardias de Atención Prioritaria para vigilar su correcto uso. El personal destinado a esta actividad será distribuido en los diversos puntos y andenes de acuerdo a los horarios, afluencias y disponibilidad de personal.
7. **DIFUSIÓN.** El servicio del vagón preferente se comunicará de forma permanente, con una imagen específica y vigente, a través de los medios sonoros, impresos, audiovisuales y digitales disponibles para el uso institucional del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

SEGUNDO. – GUARDIAS DE ATENCIÓN PRIORITARIA: Las y los Guardias de Atención Prioritaria (GAPs) son un grupo designado para la atención a personas usuarias con alguna condición de vulnerabilidad dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, considerando a las siguientes poblaciones específicas: mujeres cisgénero y transgénero, personas adultas mayores, personas con discapacidad, niñas y niños.

Dichos elementos deberán recibir capacitaciones especializadas para la atención de las poblaciones antes descritas.

Sus funciones contemplan la vigilancia de andenes, espacios preferentes, así como brindar asistencia durante su trayecto a las personas usuarias que lo soliciten y/o que por su condición así lo requieran. Además, en los casos en los que se presente algún reporte de acoso, hostigamiento o violencia sexual, al menos un elemento de atención prioritaria deberá hacer presencia en el lugar de los hechos para acompañar el proceso de reporte y/o denuncia.

Para su identificación, los GAPs deberán portar un chaleco rosa en todo momento, su uniforme de Guardia de Seguridad y su credencial del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey de manera visible.

TERCERO. – ATENCIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN CIVIL INTERNO (PCM): En caso de requerir atención médica prehospitalaria el Centro de Monitoreo de Estaciones solicitará presencia de elementos de PCM para que, de acuerdo con su procedimiento de atención, valore y atienda a la persona víctima.



CUARTO. - MEDIOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO: El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey deberá contar con medios de comunicación que permitan a las personas usuarias del Sistema realizar reportes sobre el uso inadecuado de los espacios preferentes, el estado de la señalética o cualquier situación que ponga en riesgo el funcionamiento de las medidas antes descritas:

1. **WhatsApp de Atención a la Comunidad Usuaría del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey:** Las personas usuarias podrán reportar cualquier anomalía a través de este servicio de mensajería las 24 horas del día, los 7 días de la semana; en el cual se otorgará un número de reporte para su seguimiento.
2. **Línea telefónica 070:** Las personas usuarias podrán hacer sus reportes vía telefónica en el 070, en donde serán canalizadas a las áreas correspondientes para su seguimiento con personal especializado del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey. Dicho teléfono de atención cuenta con atención las 24 horas, los 7 días de la semana.



3. GUÍA COMPLEMENTARIA CON ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA APLICACIÓN Y MONITOREO DEL PROTOCOLO Y LINEAMIENTOS

A continuación, se desarrolla información complementaria con acciones y actividades para la aplicación y monitoreo del protocolo y lineamientos.

I. COMITÉ INTERINSTITUCIONAL

El Comité Interinstitucional tendrá como finalidad proponer mejoras al Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey para mejorar la percepción de seguridad de las usuarias y usuarios durante su traslado, y estará conformado por representantes de las siguientes dependencias, organismos e instituciones:

- Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey
- Secretaría de Participación Ciudadana
- Secretaría de Seguridad
- Secretaría de las Mujeres
- Instituto Estatal de las Mujeres
- Instituto de Movilidad y Accesibilidad

II. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

La totalidad del personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey debe estar debidamente sensibilizado y capacitado en temas de violencia de género, en especial sobre el acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, en el transporte público, con la finalidad de que éste pueda responder asertivamente a las necesidades de usuarias y usuarios al presentarse situaciones de acoso sexual, hostigamiento sexual y/o violencia sexual dentro del sistema.

Con fundamento en el artículo 6° y 6° Bis de la Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León, el Organismo realizará las siguientes acciones:

- Convenio con el Instituto Estatal de las Mujeres y demás dependencias que decidan integrarse, con la finalidad de que facilitadores y facilitadoras, expertos en temas de género y violencia sexual, capaciten



en forma íntegra a todo el personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

- El contenido temático básico de las capacitaciones con anuencia del Instituto Estatal de las Mujeres, será el siguiente:
 - Conceptos básicos de género.
 - Prevención de violencia hacia mujeres y niñas.
 - El presente manual.
- La capacitación en temas de violencia de género se realizará al ingresar a laborar el organismo y se actualizará regularmente conforme a la programación de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Se publicarán en el portal de transparencia las estadísticas de capacitación de personal.
- Habrá evaluaciones aleatorias para el personal ya capacitado, para contar con indicador que represente si se encuentran aptos y sensibilizados para realizar sus funciones.

III. FORTALECER CULTURA DE LA DENUNCIA

Es de sumo interés fortalecer la cultura de la denuncia, a través de aportar credibilidad y confianza de la ciudadanía cuando interactúa con el personal de Metrorrey. Por lo cual, el personal debe brindar asesoría y orientación para que las usuarias y usuarios víctimas de acoso, hostigamiento o violencia sexual, puedan interponer la denuncia ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León. Podrán canalizar a las víctimas a los Centros de Orientación y Denuncia con los que cuenta la red del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

El personal tendrá conocimiento del manejo de la aplicación de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León, para que, en caso de ser necesario, pueda apoyar y orientar asertivamente a las personas que lo requieran.

El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, difundirá constantemente campañas enfocadas a las opciones que tienen las usuarias y usuarios para presentar denuncias.

IV. USO DE RUPTOR DE EMERGENCIA



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 

Promover el uso adecuado del ruptor como herramienta esencial del protocolo de actuación en caso de suscitarse algún incidente de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, además de otro tipo de situaciones de emergencia, ya que, en algunas ocasiones, las personas accionan el ruptor por desconocimiento.

1. En todos y cada uno de los vagones del Metro se cuenta con ruptores de emergencia, localizados a los lados de las puertas de acceso.
2. Dar a conocer lo que sucede en la operación del Metro cada vez que se acciona el ruptor de emergencia, con la finalidad de concientizar a usuarias y usuarios, sobre el uso adecuado.
3. Proponer señalética clara para que se ubique e identifique su localización.
4. Campaña de difusión sobre el uso correcto del ruptor de emergencia como parte del protocolo de actuación en caso de acoso sexual, hostigamiento sexual y/o violencia sexual, con la finalidad de que las usuarias y usuarios tengan claro en qué caso es inadecuado activarlo.
5. Los registros de la Gerencia de Tráfico advierten que la mayoría de las veces los ruptores son accionados sin razón aparente, por ello se pretende concientizar a la comunidad usuaria a que lo accionen sólo las siguientes situaciones de emergencia:
 - a) Riña.
 - b) Robo.
 - c) Acoso sexual/violencia sexual.
 - d) Situación de peligro inminente (otro tren parado, ausencia de vías, etc.).
 - e) Persona enferma (ataques epilépticos, convulsiones, infarto, etc.).
 - f) Persona fallecida.
 - g) Persona portando arma (blanca o de fuego).
 - h) Terrorismo.
 - i) Homicidio.

Cabe puntualizar que el ruptor de emergencia no podrá ser accionado en caso de que hombres aborden el vagón preferente, pues no es considerado como delito, falta administrativa y/o emergencia. Sin embargo, sí podrá ser reportado a



personal de Metrorrey por cualquiera de los medios de comunicación existentes o de manera directa.

V. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, desarrollará campañas de difusión permanente a través de los siguientes medios:

- Difundir los contenidos elaborados para todos los programas de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en redes sociales, medios de comunicación, dentro de las estaciones y vagones del tren.
- Realizar voceo en el que se emitan mensajes relativos al uso del vagón preferente y temas que requieran de este tipo de difusión.
- Usar los espacios para gráficos disponibles para dar a conocer el contenido de las distintas campañas.

VI. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Definir las distintas mediciones que se requieren en cada punto para cuantificar avances y logros.
- Realizar evaluaciones que permitan dar seguimiento al proyecto.
- Crear un mecanismo de evaluación.

VII. PARTICIPACIÓN DE OTRAS SECRETARÍAS, DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS

A. Del personal de la Secretaría de las Mujeres y 070. Cuando el reporte de acoso, hostigamiento o violencia sexual se reciba a través de las líneas de atención de emergencia de la Secretaría de las Mujeres y 070, se deberán realizar las siguientes acciones:

1. Escuchar activamente a la víctima y tomar nota de lo narrado.
2. Por Protocolo Nacional, solicitar el apoyo de la seguridad pública



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 

o de la Fuerza Civil, mediante el llamado al número 911, para informar sobre el acoso sexual, hostigamiento sexual y/o violencia sexual.

3. Orientar a la víctima respecto al protocolo de atención para casos de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.
4. Llenar los formatos internos de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey
5. Brindar acompañamiento si la víctima así lo desea.
6. Remitir, en un lapso no mayor de 24 horas los formatos internos de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

- B. De los elementos de Fuerza Civil o de cualquier otra corporación policiaca de la Secretaría de Seguridad. La actuación de los elementos de la corporación Fuerza Civil o de cualquier otra corporación policiaca, perteneciente a la Secretaría de Seguridad del Estado de Nuevo León, se deberá solicitar y apegar a las disposiciones marcadas dentro del Protocolo Nacional de Actuación del Primer Respondiente.

VIII. GENERALIDADES

Toda persona servidora pública perteneciente al Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones del Comité Asesor, deberá:

- A. Proporcionar información pertinente, completa, clara y precisa a las personas que le consulten sobre conductas relacionadas con el acoso, hostigamiento y/o violencia sexual.
- B. Brindar información de los centros de denuncia ubicados dentro de las estaciones del metro.
- C. Brindar información (verbal, folletos, trípticos, etc.), de las instituciones públicas que atienden la violencia sexual.
- D. Realizar el llenado del formatos internos de atención a incidentes de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual en el Sistema de Transporte





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



Colectivo Metrorrey, así como realizar el reporte de incidencias correspondiente al Centro de Monitoreo de Estaciones.

- E. Informar a la persona Titular de la Unidad de Igualdad de Género, quien será la persona encargada de darle seguimiento a los reportes y en su caso a la denuncia correspondiente.
- F. Realizar y entregar a cualquier miembro del Comité Asesor, en un plazo no mayor a 24 horas el reporte sobre las denuncias de las que se tenga conocimiento.
- G. Atender los exhortos o llamados para otorgar asesoría sobre los casos presentados.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.official 