



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social
Santiago - Chile

INFORME FINAL

**Programa Piloto para la Prevención de Integral de la Violencia en el
transporte público TRANSANTIAGO**

Diego Piñol
2020





SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: investigaciones@suseso.cl.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: www.suseso.cl.

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: investigaciones@suseso.cl.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de Seguridad Social
Huérfanos 1376
Santiago, Chile.



Programa piloto para la prevención integral de la violencia en el transporte público Transantiago

INFORME FINAL

DIEGO PIÑOL
PAOLA TAPIA
MARTIN DE LA RAVANAL
MANUEL CUEVAS

ABRIL 2020

Resumen

La violencia en el transporte público ha adquirido pública notoriedad mundial en los recientes años, pero aún son escasas las publicaciones científicas que evidencien los resultados de iniciativas implementadas para su prevención. El estudio tuvo como objetivo el diseño de un programa para la prevención de la violencia en buses de Transantiago, y su validación desde un punto de vista teórico como práctico. Para el diseño se revisaron y seleccionaron campañas y programas preventivos, con especial atención de aquellas que se implementaron en contextos similares al chileno. Esta revisión derivó en el diseño de un programa integral de prevención, que fue revisado por expertos en la materia, para luego ser implementados algunos componentes para disponer de una validación práctica. En virtud de estas etapas se logró un diseño final que consolida un programa de prevención para ser implementado en Chile.

Palabras claves: violencia en transporte público, prevención violencia.

Resumen ejecutivo

La violencia en el transporte público ha adquirido pública notoriedad mundial en los recientes años, prueba de ello es que en mayo del año 2015, la International Transport Workers Federation (ITF) y la International Association of Public Transport (UITP) han diseñado un plan de acción mundial para la prevención de la violencia en contra de los trabajadores del sistema de transporte. No obstante, aún son escasas las publicaciones científicas que evidencien los resultados de iniciativas implementadas para su prevención, en especial de programas que aborden la violencia sufrida por los trabajadores como por los usuarios. La excepción la constituye, en los últimos años, el diseño e implementación de programas de prevención de la violencia de género en el transporte público.

El estudio tuvo como objetivo el diseño de un programa para la prevención de la violencia en buses de Transantiago, y su validación desde un punto de vista teórico como práctico. Para el diseño se revisaron y seleccionaron campañas y programas preventivos, con especial atención de aquellas que se implementaron en contextos similares al chileno. Esta revisión derivó en el diseño de un programa integral de prevención, que fue revisado por expertos en la materia, para luego ser implementados algunos componentes para disponer de una validación práctica. En virtud de estas etapas se logró un diseño final que consolida un programa de prevención para ser implementado en Chile. El esquema general del estudio se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Actividades y productos según etapa del diseño metodológico

Etapas	Actividades principales	Productos
1era etapa Definición de enfoques y conceptos	<ul style="list-style-type: none"> - Exploración inicial de la problemática - Discusión de los elementos teóricos y conceptuales - Revisión bibliográfica 	Producto preliminar 1: Bibliografía y reseña de campañas e iniciativas.
2da etapa Componentes y acciones	- Definición de componentes	Producto preliminar 2: Matriz de acciones preventivas
	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas iniciales de actividades - Entrevistas con expertos/as - Definición de actividades según líneas de acción 	Producto preliminar 3: Propuesta de componentes técnicos diseñados para validación
3ra etapa Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Validación teórica y práctica (piloto) - Propuesta integral de prevención de la violencia 	Producto final: propuestas de prevención validadas

El programa resultante de este proceso se puede resumir en el siguiente diagrama:

Diagrama 1. Componentes del programa de prevención integral

	Operadores	Instituciones y Organizaciones	Usuarios
Tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de registro y reporte de violencia para operadores. Entrenamiento en sistema de registro. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información de violencia en la operación del sistema de transporte (operadores y usuarios/as). 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y utilización app para denuncia.
Protocolos de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo casos de violencia flagrante Operadores / Usuarios (alianza intersectorial). Monitoreo, evaluación, mejoramiento y reforzamiento de protocolos. 	<ul style="list-style-type: none"> Circuito de orientación, atención reparatoria y judicialización denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de Orientaciones para apoyar funcionamiento de Protocolos.
Comunidad y convivencia	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación, entrenamiento y certificación operadores para desarrollo de habilidades de manejo de violencias-conflictos (Componente 1). 	<ul style="list-style-type: none"> Formación en equidad de género y masculinidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la convivencia en el transporte público (Componente 2). Promoción de la equidad de género y convivencia en el transporte público (Componente 3).

De los 3 componentes que se generó un diseño completo del programa preventivo, a saber, el referido al desarrollo de habilidades en conductores (componente 1), el de programa de convivencia o actitudes viales (componente 2) y el de prevención de la violencia de género (componente 3), tuvo una validación teórica completa que supuso la revisión del diseño de cada una de las actividades asociadas, y una validación práctica (implementación piloto o indagación cualitativa con la población objetivo para ajustar diseño) de 3 sesiones del componente 1, una actividad del componente 2 y la campaña comunicacional referida al componente 3.

A partir de este proceso se pudo concluir que el diseño general del programa resulta pertinente y tiene altas probabilidades de generar resultados, en cuanto al componente con los operadores se resalta el que los conductores pueden asumir un rol activo, protagónico antes que meros receptores de información durante las sesiones de trabajo, así la forma de trabajo propuesta centrada en la reflexión sobre el trabajo, del relato individual y colectivo, y de la perlaboración de la tarea (siguiendo el enfoque de Dejours) resultan pertinentes para los objetivos del programa.

En cuanto al componente de convivencia vial, se destaca la relevancia de la generación y consolidación de Comportamientos Urbanos Responsables (CUR), un comportamiento guiado por reglas o enunciados verbales que establecen una relación entre lo que ocurre antes de la conducta, durante la conducta misma y respecto a las consecuencias de la conducta. Los CUR en tanto son prácticas

sociales que contribuyen a la generar una calidad de vida sostenible, contienen la expectativa de que las y los ciudadanos logren la autorregulación más que contener su conducta por miedo a la sanción o a la autoridad, y para ello las actividades diseñadas para fortalecer estos comportamientos a través del programa propuesto, se perfilan como aspecto clave para la prevención de la violencia.

En el caso del componente de prevención de la violencia de género, se establece con claridad la necesidad de anticipar medidas preventivas de la violencia de género en su forma de violencia sexual, para ello resulta claro desde un programa de estas características poder transmitir una señal social de intolerancia a su ocurrencia en los espacios públicos; no obstante, la profundidad y complejidad cultural que sostiene la violencia de género requiere acciones sistemáticas, multidimensionales y concertadas entre los variados actores institucionales y sociales vinculados. Uno de los enfoques preventivos relativamente nuevos y prometedores, es el abordaje desde la potenciación de las masculinidades pro equidad de género, es decir, integrar a los hombres como aliados en los procesos de cambio para la equidad de género y respeto a los derechos humanos de las mujeres, y para ello algunas de las actividades propuestas en este componente pueden contribuir en esta línea.

El programa de prevención de la violencia en el transporte público en su versión final, se presenta como una propuesta para ser implementada de forma integral a nivel de política pública, lo que requiere de la colaboración y cooperación de una multiplicidad de actores públicos y privados. El programa final resultante se puede observar en detalle como anexo al informe final del estudio.



INDICE

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	1
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y RELEVANCIA.....	3
3. REVISIÓN DE LITERATURA	6
3.1. Método	6
3.2. Campañas e iniciativas revisadas	7
4. METODOLOGÍA	28
5. RESULTADOS	34
5.1. Producto Preliminar 1: Reseña de campañas e iniciativas seleccionadas.	34
5.2. Producto Preliminar 2: Matriz de acciones preventivas	42
5.3. Producto preliminar 3: Propuesta de componentes técnicos diseñados para validación	45
5.4. Producto final: Componentes de prevención validados	50
6. CONCLUSIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	67
Anexo 1. Matriz de acciones preventivas de violencia en el transporte público	67
Anexo 2. Diseño final del programa de prevención de la violencia en el transporte público metropolitano.	75
Anexo 3. Ley número 21.153 Modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos – Chile (3 de mayo de 2019)	109
Anexo 4. Cambios en el diseño de los componentes del programa producto del proceso de validación.	110

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Dentro de un marco global donde las cifras de violencia han ido aumentando, especialmente en nuestra región (PNUD, 2014), la violencia en el transporte público ha sido un fenómeno creciente a nivel mundial, del que diversas instituciones y organismos han dado cuenta.

En Mayo del año 2015, la International Transport Workers Federation (ITF) y la International Association of Public Transport (UITP) han diseñado un plan de acción mundial para la prevención de la violencia en contra de los trabajadores del sistema de transporte.

En Inglaterra la Health and Safety Executive (HSE) indica que la violencia sufrida por los trabajadores se relaciona con asaltos, con la agresión de otros conductores, con pasajeros descontentos por el sistema que responsabilizan a los conductores, con la inseguridad de algunos sectores sociales, con la conducta anti-social de algunos jóvenes, y con el consumo de drogas y alcohol en el transporte. Progresivamente se han ido realizando estudios a nivel mundial sobre la violencia contra los operadores del sistema de transporte, que describen la violencia, agresiones y maltrato que reciben los trabajadores, como también ir identificando posibles causas del fenómeno. Investigaciones como las de Lincoln y Gregory en Australia (Lincoln y Gregory, 2015) o las de Assuncao y Medeiros en Brasil (Assuncao y Medeiros, 2015), han relevado no sólo en la necesidad de conocer en detalle las causas de la violencia ejercida en contra de los conductores, sino que han señalado con claridad que estos hechos deben ser considerados dentro del estudio de las condiciones laborales, dado el impacto que poseen en la salud física y mental de los operadores del transporte público. La OIT (2003) ha indicado que la violencia sufrida por estos trabajadores es inaceptable, y que tanto los empleadores como el Estado tienen la obligación legal de proteger a su personal, no obstante la responsabilidad de la prevención de estas conductas es una materia de interés general para todas las organizaciones y personas vinculadas.

El sistema de transportes de la ciudad Santiago, Transantiago, con más de 15.000 conductores ha sido caracterizado por condiciones laborales que contienen un alto nivel de estrés (Jara, 2013), un sistema que es evaluado por los usuarios de forma crítica (Dirección de Transporte Público Metropolitano, 2014; ICCOM, 2011) y con una serie de debilidades y falencias reportadas, tanto por el Estado como por sus operadores (ACTUS, 2015; Dirección de Transporte Público Metropolitano, 2014b). El año 2016, en una investigación realizada por el investigador principal del presente estudio y apoyado por SUSESO, con el fin de explorar la violencia en el transporte público se realizaron 20 entrevistas con expertos (expertos de transporte, representantes de la Mutual de Seguridad, de la SUBTEL, gerentes de empresas y representantes de sindicatos), encuestas a conductores de Transantiago (279) y usuarios de Transantiago (595), participando 5 de las 7 empresas de Transantiago. Las conclusiones de dicho estudio señalan una tendencia en la agresión y la violencia hacia los conductores marcada por una alta prevalencia de la violencia psicológica (humillación) y de la agresión verbal (insultos y amenazas). La

agresión física y hechos delictuales como el robo y el secuestro poseen una frecuencia mayor, pero cerca del 20% de los conductores participantes reportan haber vivido algunos de estos hechos, lo cual es un tema de gravedad. Dicho estudio (Piñol et al., 2016) muestra que la violencia y la agresión no sólo se manifiesta hacia los conductores, sino que también posee niveles altos entre los pasajeros y en menor medida, de los conductores hacia los usuarios; como también las incivildades en el transporte público aparecen como una constante, observándose una serie de conductas de parte de usuarios y conductores que se constituye en un factor de riesgo para la agresión, aparte de constituirse en hechos de violencia psicológica.

Las causas de la violencia en el transporte público Transantiago, explica dicho estudio, son diversas y multifactoriales, van desde la naturalización de la violencia en la sociedad, la modificación de las formas de relación entre usuarios y conductores con el nuevo sistema de transporte, un cambio en la forma de organizar y dar sentido al trabajo de los conductores basado en los resultados, y un alto nivel de estrés y una baja calidad de vida tanto en usuarios como conductores; aspectos que constituyen factores de riesgo para la violencia y la agresión, que generan un ciclo permanente y creciente de la violencia en el sistema de transporte público. Los efectos de la violencia se evidencian en la salud física y mental de los trabajadores del rubro, afectando la calidad de vida tanto de ellos como en los usuarios. Estos efectos generan un impacto tanto en las empresas como en el Estado, sino además al tener la violencia una presencia en todo el sistema de relaciones al interior del transporte público, termina afectando a toda la sociedad.

En dicho estudio (Piñol et al., 2016) reportan los usuarios y conductores la ausencia de campañas preventivas respecto de la violencia en el transporte público, tanto el Estado como las empresas no han hecho una inversión importante en la prevención, por lo que la presente investigación busca desarrollar, de forma participativa con los distintos actores del sistema (usuarios, conductores, empresarios, Mutual y Gobierno), un programa de prevención integral de la violencia en Transantiago, probando de forma piloto el diseño con el fin de realizar una propuesta sólida para buscar resolver/aminorar el problema.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y RELEVANCIA

El crecimiento sin precedentes de las poblaciones urbanas durante el siglo XX ha traído aparejado transformaciones por la vía de inversiones en gran escala en infraestructura y edificación, lo que ha afectado los tejidos sociales urbanos y la calidad del modo de vivir urbano. El individualismo propio de las sociedades modernas, traducido en una búsqueda de autonomía, placer y confort, ha arrastrado la modernización urbana hacia una motorización creciente. El sistema de transporte público ha dejado de ser sólo una alternativa a la movilización automotriz, que ha invadido las ciudades, sino que su potenciación es una necesidad relacionada con la sustentabilidad medioambiental. El MINVU reconoce el derecho de todos los habitantes a una vida pública de calidad: *“Es en la vía pública que se materializan nuestra dimensión social y nuestras aspiraciones cívicas y culturales. Nuestras ciudades deben brindarnos el derecho de vernos los unos a los otros, de reunirnos, celebrar, protestar, o simplemente de disfrutar juntos del espacio urbano y de nuestras vidas”* (MINVU, 2017, p. Xvi)

Los sistemas de transporte público son complejos a la vez que esenciales para resolver las múltiples necesidades de las sociedades y de los/as ciudadanos. En un contexto altamente motorizado, el transporte público no es solo una alternativa de transporte, sino también una necesidad relacionada con la sustentabilidad medioambiental. Desde la perspectiva de la Comisión de Derechos Humanos del DF de México (2013), el transporte público también puede concebirse como un medio de realización del derecho humano a la movilidad, la que puede conceptualizarse como: “el derecho al libre desplazamiento en condiciones óptimas de relación entre medio ambiente, espacio público e infraestructura”.

La movilidad permite que las personas alcancen fines que hacen la vida más satisfactoria e inciden en el bienestar. De acuerdo a Hernández, D. (2017), la concepción del transporte público como un derecho social que es objeto de políticas sociales específicas análogas a las de educación y salud, puede llevar a una noción desmercantilizadora implícita, que no sólo lo conciba desde la perspectiva del lucro sino de un bien social. En tanto la movilidad es un derecho, la calidad del transporte público incide en el derecho a la ciudad, especialmente para los grupos socio económicamente vulnerable que hacen mayor uso del sistema de transporte público. En este sentido, como señala Yáñez (2014), la calidad del servicio y el tipo de experiencias que se viven en el sistema de transporte público puede incidir directamente en la calidad de vida de grandes grupos de población.

Uno de los aspectos de la calidad del transporte público es la seguridad. En las evaluaciones del sistema de transporte metropolitano, este atributo ha permanecido estable en el tiempo pese a los diversos cambios operados entre el periodo 2007 – 2014 (Yáñez, 2014). Este mismo estudio señala que desde la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de transporte los usuarios de sectores vulnerables, en particular, en general lo califican con notas inferiores a 4,0, aunque con cierta variabilidad. Ahora, con respecto a la “seguridad frente a asaltos a los pasajeros”, para 2014 este aspecto es calificado con un 2,7, disminuyendo 4 décimas respecto de los resultados del año 2013.

La variable de seguridad involucra todo lo relacionado con las condiciones de riesgo y preservación de la integridad física de los individuos durante el trayecto de viaje, incluyendo la protección y prevención de accidentes y agresiones y gestión de las situaciones de emergencia. Mirando esta variable desde el déficit, es decir, la inseguridad expresada en violencia, se aprecia una amplia y severa afectación a los actores del sistema de transporte, tanto a quienes trabajan en la operación del sistema de transporte, como a los/as usuarios/as. Este fenómeno es multicausal en su origen, y sus magnitudes y expresiones específicas dependen de las características socioculturales de cada contexto.

Como se señalara, la violencia afecta a los trabajadores del rubro transporte en todo el mundo. La gravedad del fenómeno es representada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003) que indicó que la violencia sufrida por estos trabajadores es inaceptable, y que tanto los empleadores como el Estado tienen la obligación legal de proteger a su personal, no obstante, la responsabilidad de la prevención de estas conductas es una materia de interés general para todas las organizaciones e instituciones vinculadas.

Respecto de la violencia hacia los trabajadores en el contexto metropolitano nacional, en una reciente investigación nacional (Piñol, 2016) se da cuenta del escaso conocimiento del tema, no obstante, se evidencia una alta demanda del rubro de transportes hacia mutuales respecto de la atención a trabajadores víctimas de violencia y agresión. Cabe señalar que la mayoría de los estudios se han enfocado en las consecuencias de la violencia en el trabajo, mientras que los modos de afrontarla y prevenirla han recibido insuficiente atención, pues no existen estudios previos en Chile.

Este tipo de violencia de carácter “laboral”, ha sido definida por la OIT (2003) como “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no puede considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”. Es uno de los factores de estrés más importante en el ámbito del trabajo, puesto que involucra consecuencias individuales y organizacionales que afectan la salud física y mental de sus trabajadores, impactando negativamente en la calidad de vida propia, de sus usuarios, y a la larga, al derecho a la movilidad de toda la sociedad.

En esta línea, en el estudio nacional mencionado (Piñol, et al, 2016) se observa una tendencia en la agresión y la violencia hacia los conductores marcada por una alta prevalencia de la violencia psicológica (humillación) y de la agresión verbal (insultos y amenazas), mientras que la agresión física y hechos delictuales –como el robo y el secuestro– alcanza a cerca del 20% de los conductores encuestados.

Ahora, la violencia y la agresión no sólo se manifiestan hacia los conductores, sino que también presenta niveles altos entre los pasajeros y en menor medida, de los conductores hacia los usuarios.

Una de las expresiones de violencia entre usuarios/as es la dirigida hacia las mujeres por parte de hombres, por lo cual se le denomina violencia de género o violencia contra las mujeres. Este tipo de

violencia, cuyas expresiones principales son el acoso y el abuso sexual, ha sido poco estudiado en Chile, sobre todo en el escenario del transporte metropolitano¹. Destaca un estudio comparativo en 3 ciudades en América Latina (Quito, Buenos Aires y Santiago) recientemente ejecutado por la Corporación Andina de Fomento y FIA Foundation (Allen, 2018), sus resultados muestran que aunque la violencia sexual es un fenómeno transversal que afecta a mujeres y hombres de todos los tramos etarios y características sociales, las mujeres son más victimizadas que los hombres, y las mujeres jóvenes más que las mayores; y con respecto a los/as niños/as, según reporte de las personas adultas entrevistadas, hubo indicios de que también se ven afectados/as.

Además de los efectos inmediatos y mediatos para las personas que sufren violencia sexual en el transporte público, a largo plazo se ha identificado la transmisión intergeneracional de la inseguridad, lo que incide en un menor uso de transporte público y mayor uso de fórmulas privadas –con las consecuencias en congestión, accidentes, polución–, y, de manera relevante, la limitación al goce pleno del derecho a la movilidad de la ciudadanía, especialmente de las mujeres y niñas.

¹ La tipificación legal está en la Ley número 21.153, promulgada en mayo de 2019.

3. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. Método

Alcance de la revisión efectuada

En el marco del proyecto se sistematizó bibliografía de carácter teórico y empírico, como también se revisaron campañas publicitarias, soportes audiovisuales, juegos digitales y registros documentales de diversas experiencias implementadas en el transporte y espacios públicos, orientadas a la prevención de la violencia o mitigación de sus efectos, en sentido amplio, y de violencia de género o contra las mujeres en particular. La búsqueda tuvo que tener un carácter amplio ya que el centro de la revisión era poder encontrar programas, prácticas o experiencias concretas de prevención de la violencia en el transporte público.

Bibliografía revisada

En total se revisaron 52 publicaciones impresas y electrónicas, incluyendo libros, artículos de revistas científicas y otros. Sus autores son muy variados, desde entidades académicas y de estudios sociales, organismos de la sociedad civil, entidades públicas nacionales e internacionales, y multilaterales.

Las categorías bibliográficas generales fueron 3, subdivididas en otras temáticas más específicas que se describirán en cada caso:

- Transporte y espacios públicos: convivencia y seguridad
- Trabajo y violencia
- Equidad de género, masculinidad y violencia

a. Transporte y espacios públicos: convivencia y seguridad

Los títulos estudiados en esta categoría fueron 20, subdivididas en 3 subcategorías:

- Espacios públicos y convivencia
- Movilidad, derecho humano y planificación urbana
- Transporte público y calidad de vida

Según tipos de organismos responsables o tipo de publicación, 13 títulos corresponden a publicaciones académicas (revistas científicas, ediciones universitarias); 4 son de autoría de organismos no gubernamentales; 2 títulos a organismos públicos; y 1 de una entidad privada.

b. Trabajo y Violencia

La bibliografía revisada en esta categoría fueron 6, subdividida en las siguientes temáticas:

- Teoría y clínica
- Instrumentos técnicos
- Investigación social

Tres títulos son publicaciones académicas (revistas científicas, ediciones universitarias); 1 de un organismo multilateral; 1 de una entidad privada y 1 de una institución pública.

c. Equidad de género, masculinidad y violencia

Se revisaron 26 publicaciones, subdividida en 3 categorías, a saber:

- Violencia de género en espacios públicos
- Masculinidades y violencia
- Equidad de género y masculinidades

Seis títulos corresponden a publicaciones académicas (revistas científicas, ediciones universitarias); 10 son de autoría de organismos no gubernamentales; 2 de organismos multilaterales; 6 de entidades públicas; y 2 privadas.

3.2. Campañas e iniciativas revisadas

Las fuentes de información de las iniciativas estudiadas fueron levantadas desde publicaciones académicas, artículos periodísticos, notas audiovisuales, piezas publicitarias propiamente tales y juegos virtuales (digitales), entre otros. Las iniciativas fueron reunidas por medio de una búsqueda intencionada en páginas web y referidas en bibliografía, como por profesionales asociados a los temas de interés.

Por cercanía cultural (centralmente) las experiencias seleccionadas se concentraron mayoritariamente en países de América Latina y España, de Ecuador (5 campañas), y México y España (4 cada uno). Las demás campañas e iniciativas se distribuyen entre Colombia, Perú, Argentina y Chile. Algunas de

ellas constituyeron referencias relevantes para el diseño de los componentes, particularmente de Brasil (No Ponto Certo); de España y Colombia, y de México (ver Referencias).

A continuación se consignan las reseñas de las campañas e iniciativas revisadas:

Nº 1 Campaña ‘Cuéntame’, Quito, Ecuador, 2014.

El Municipio de Quito buscó erradicar la violencia sexual en el transporte público a través de la campaña ‘Cuéntame’, que se enmarca en el programa mundial Ciudades Seguras, que impulsa ONU Mujeres en diversas ciudades del mundo.

Su objetivo fue “garantizar los derechos y las libertades de la ciudadanía, especialmente de las mujeres, a través de acciones preventivas”.

La campaña Cuéntame consistió en un enfoque integral para enfrentar la inseguridad y facilitar el proceso de reporte a las autoridades. Después de declarar el Sistema de Transporte Municipal en emergencia debido a los altos niveles de acoso, se creó un Plan de Emergencia que incluyó medidas, un presupuesto para enfrentar el acoso sexual en el transporte público y las siguientes acciones:

- Implementación de cabinas Cuéntame en las principales estaciones de intercambio de pasajeros para que las mujeres pudieran obtener apoyo o reportar el acoso sexual en el transporte público.
- En el quiosco, las mujeres podían elegir reportar episodios de violencia con personal entrenado y presentar una queja contra el agresor o simplemente recibir atención inmediata y orientación sobre qué hacer después.
- Ofrecían la atención de profesionales calificados para brindar soporte psicológico a las víctimas y asesoría para gestionar denuncias en contra de las personas agresoras.
- Los conductores del sistema de transporte de Quito han sido entrenados para ayudar a las afectadas y proporcionar información sobre cómo y dónde reportar incidentes de violencia contra mujeres y niñas.

En nueve meses, las cabinas recibieron un total de 274 quejas, con resultado de dos sentencias, las primeras de su clase en el sistema judicial de la ciudad. Mientras estuvo en operación, el sistema llevó a que se dictaran cargos a 11 personas por incidentes serios, con dos condenas por abuso a menores.

<https://blogs.iadb.org/transporte/es/5-campanas-contr-el-acoso-en-el-transporte-publico/>

<http://comunidades.uimunicipalistas.org/genero/2016/11/23/experiencia-innovadora-programa-cuentame-en-quito-ecuador/>

<https://www.trolebus.gob.ec/index.php/noticias/noticias-2/218-cuentame-busca-erradicar-la-violencia-sexual-en-el-transporte-publico>

<https://www.elcomercio.com/actualidad/transporte-cuentame-mujer-abuso-sexual.html>

<https://www.efe.com/efe/america/sociedad/quito-alza-la-voz-contra-el-acoso-sexual-en-transporte-publico/20000013-2513562>

Nº 2 Bájale al acoso, Quito, Ecuador, 2017

En 2017 se rediseñó el proyecto “Cuéntame” para aumentar la cobertura y facilitar el proceso de reporte con un nuevo concepto llamado “Bájale al Acoso”. Esto habría contribuido a la reducción del número de incidentes de acoso sexual y las denuncias que continuaron desde que se implementaron las cabinas. El objetivo de la campaña “Bájale al Acoso” fue depender menos del sistema judicial y generar una sanción social en el punto en el que ocurre el acoso, a través del uso de una plataforma de tecnología que proporciona información en tiempo real.

Dado que las usuarias de transporte público usualmente no cuentan con tiempo para registrar una queja en las cabinas durante su viaje, la campaña Bájale al Acoso se implementó para que las víctimas pudieran registrar un reporte de manera instantánea, enviando un SMS. Se eligió el SMS puesto que no todas las mujeres tienen acceso a un smartphone o servicio de datos (en especial las mujeres de bajos ingresos).

Una vez recibido el mensaje, la persona es contactada por el centro de control de la EPMTQP (Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito) preguntando por la situación; al mismo tiempo se notifica al conductor del incidente de acoso y suena una alarma al interior del bus, alertando a los pasajeros de que deberían estar especialmente atentos. Además, se alerta a la policía o el personal de seguridad de la EPMTQP para que ubiquen a la víctima y/o al agresor en la siguiente estación. La víctima tiene la oportunidad de reportar legalmente el hecho, pero el objetivo principal es reducir los casos alertando a los ciudadanos. Esto se diseñó ya que más del 61% de las mujeres que sufrieron acoso sexual en los buses no recibieron protección o apoyo por parte de los pasajeros.

<https://www.dw.com/es/b%C3%A1jale-al-acoso-la-iniciativa-estrella-de-quito/a-43935049>

<http://bbpp.observatorioviolencia.org/proyecto/bajale-al-acoso/>

<https://www.quitocultura.info/event/bajale-al-acoso/>

Nº 3 Protocolo de actuación en casos de violencia sexual en el sistema integrado de transporte de pasajeros de Quito, 2014

Esta iniciativa se enmarcó en el Programa Global “Ciudades Seguras para Mujeres y Niñas” de ONU Mujeres, al cual la ciudad de Quito (Ecuador) adhiere entre 5 ciudades del mundo. Su objetivo es producir modelos globales de Ciudades Seguras a través de herramientas técnicas, involucrando a las autoridades y la sociedad civil, de modo de difundir para su adaptación a los contextos particulares. Los modelos implementados tienen el propósito de disminuir la violencia contra las mujeres en los

espacios públicos, especialmente la violencia sexual. El ejecutor fue el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Unidad Patronato Municipal San José.

En este marco, en 2014 se elaboró el Plan de “Quito, Ciudad Segura para las Mujeres y las Niñas”, en alianza con actores gubernamentales, no gubernamentales y sociedad civil. Uno de los planes sectoriales fue “Transporte seguro y libre de acoso sexual contra las mujeres y niñas”, en el cual se inscribe el protocolo de actuación que se caracterizará a continuación.

Protocolo

Es un instrumento técnico y operativo de aplicación directa, y permiten dar una orientación práctica de los procedimientos y procesos a seguir para dar respuesta a una determinada situación, e identifica claramente las partes o instancias responsables de su aplicación e implementación. Brinda instrucciones operativas y claras sobre el qué hacer, los procedimientos, las instancias y funcionarios o funcionarias responsables de generar la atención necesaria para dar respuesta a un problema determinado y, así atender la situación generada y restituir, en la medida de lo posible, el derecho vulnerado.

Objetivo General

Contribuir a un transporte seguro y libre de violencia sexual en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la implementación de procedimientos y procesos claros y obligatorios que permitan dar una respuesta articulada, interinstitucional e integral, oportuna, eficaz, eficiente, con calidad y calidez, a las situaciones de violencia sexual que puedan darse en el transporte público contra las mujeres, adolescentes y niñas, para garantizar sus derechos, en especial su derecho a una vida libre de violencia, desde un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural.

Objetivos específicos

- Brindar un instrumento que permita dar atención y respuesta adecuada, oportuna, eficaz, eficiente con calidad y calidez, a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia sexual (...) desde un enfoque de derechos humanos, género, generacional e intercultural.
- Definir los procesos y mecanismos de coordinación entre la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y otras instituciones municipales y del Estado, para garantizar la atención integral, el acceso a la justicia y la restitución de los derechos vulnerados de las mujeres, adolescentes y niñas, víctimas de violencia sexual en el espacio del Transporte Público del Trolebús.
- Prevenir y reducir la impunidad de los delitos sobre la integridad sexual que puedan cometerse en el Transporte Público.

Alcance del Protocolo

- Obligado cumplimiento para las Empresa de Transporte de Pasajeros de Quito, instituciones municipales y todo el personal.

- Dirigido también a otras instituciones del Estado, competentes en materia de violencia sexual y delitos contra la integridad sexual, con las que se coordina.

Momentos de actuación

- Prevención
- Detección y Valoración del Caso
- Atención, Orientación y Registro del Caso
- Coordinación, Referencia o Derivación
- Acompañamiento a las Víctimas de Violencia Sexual
- Seguimiento, Monitoreo y Cierre del Caso
- Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Atención y el Protocolo.

http://www.patronato.quito.gob.ec/images/pdf/libro_protocolo_b_n.pdf

Nº 4 Campaña Nos cuidamos, Quito, 2015

El Cabildo de Quito también apoyó la iniciativa “Ciudades Seguras para Mujeres y Niñas” de ONU Mujeres con otra campaña denominada “Nos Cuidamos”, que se maneja desde la Secretaría de Movilidad, el Patronato San José y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTQP). Según estas instituciones, el transporte masivo es uno de los escenarios donde se manifiestan situaciones de agresión y violencia sexual.

En todo este desarrollo, líneas de acción importantes han sido la capacitación para operadores y funcionarios, y sensibilización de los/as usuarias, entre las temáticas desarrolladas está la de “nuevas masculinidades”, y campañas edu-comunicacionales” para reconocer la violencia de género.

<https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/quito-promueve-herramientas-para-reportar-el-acoso-sexual-en-el-transporte-publico/>

<https://www.elcomercio.com/actualidad/municipio-quito-campana-violencia-transporte.html>

<http://www.trolebus.gob.ec/index.php/noticias/noticias-2/218-cuentame-busca-erradicar-la-violencia-sexual-en-el-transporte-publico>

Nº 5 Capacitación integral a conductores de transporte público urbano, Cuenca, Ecuador, 2017

La Alcaldía de Cuenca, a través de su Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte, EMOV EP, el Centro de Investigación y Desarrollo Social “Chuquiragua”, la Universidad de Cuenca a través del Aula de Derechos Humanos y la Cámara de Transporte de Cuenca, ejecutan el proceso anual de Capacitación Integral a Conductores Profesionales del Transporte Público Urbano.

Esta iniciativa tiene como objetivos el fortalecimiento del servicio, el mejoramiento de la interrelación entre usuarios y prestadores y promover la cooperación en toda circunstancia para atenuar incidentes que atenten contra la integridad de las personas. Los contenidos tratados fueron:

- La Constitución del Ecuador: El Transporte que garantiza Derechos.
- Derechos del Consumidor y Grupos Vulnerables.
- Género, Diversidad y Convivencia.
- Protocolos de Actuación en Casos de Acoso.
- Aspectos Legales de Tránsito.

<https://www.emov.gob.ec/inicia-proceso-de-capacitacion-a-conductores/>

<https://www.emov.gob.ec/capacitacion-a-conductores-de-transporte-publico-urbano/>

Nº 6 Iniciativas en Transmilenio, Bogotá, Colombia, 2013 – 2014

En Bogotá la empresa estatal Transmilenio ha desarrollado varias iniciativas dirigidas a disminuir la violencia sexual contra las mujeres, muchas de ellas vinculadas a estrategias de sensibilización de operadores y usuarios/as. Entre ellas estuvo la implementación de un plan piloto de transporte segregado para mujeres, que se aplica a las horas de más baja afluencia de público (aunque a la fecha se desconoce los resultados). En 2013 también se conformó un escuadrón de élite donde policías mujeres encubiertas están a la caza de hombres que se comporten de manera inadecuada en el Transmilenio. El objetivo fue reducir los actos de acoso sexual y, de ser posible, capturar a los infractores, parte de la estrategia fue hacer los arrestos lo más visibles posible, para inhibir a potenciales acosadores.

Posteriormente, en 2014, se desarrolló la iniciativa “Una Rosa no se Roza”, implementada por Transmilenio S.A. en conjunto con el Programa Regional – Ciudades Sin Violencia Hacia las Mujeres de la UNIFEM, Fondo de Desarrollo para la Mujer de las Naciones Unidas, en el marco de la Semana del Buen Trato liderada por la Alcaldía Mayor de Bogotá. La campaña se desarrolló en las estaciones y portales de mayor afluencia de usuarios, a través de piezas de comunicación como: Post It, Pop Man, tableros electrónicos y paletas informativas.

<https://blogs.iadb.org/transporte/es/5-campanas-contr-el-acoso-en-el-transporte-publico/>

https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/08/140822_colombia_transmilenio_acoso_sexual_policias_encubiertos_grupo_elite_aw

<https://www.elcomercio.com/actualidad/escuadron-mujeres-cazara-acosadores-transmilenio-1.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=hNvU6ROPCBq>

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38862/1/S1500626_es.pdf

Nº 7 Campaña “Yo viajo segura en el metropolitano”, Lima, Perú, 2013

Lanzada a mediados de 2013, busca que las niñas, jóvenes y mujeres que sean víctimas de acoso sexual en los buses y estaciones del Metropolitano acudan a las autoridades en cada estación para poder ayudar a contrarrestar esta situación.

- Sensibilización de la población por medio de escenificaciones teatrales en algunas estaciones, que busca motivar a las usuarias a que denuncien ante el personal de la empresa si son víctimas de acoso.
- Capacitación del personal de operación del sistema, incluido los choferes, para brindar ayuda a las víctimas y realizar los procedimientos en cada caso.
- De acuerdo con el protocolo de acción, el personal acudiría con la víctima y el agresor a la comisaría más cercana para hacer la denuncia respectiva.
- Asesoría legal gratuita de forma inmediata a la víctima, y seguimiento del caso y orientación psicológica, entre otros servicios.

<https://andina.pe/agencia/noticia-presentan-campana-yo-viajo-segura-el-metropolitano-481647.aspx>

<https://larepublica.pe/sociedad/750277-presentan-campana-yo-viajo-segura-en-el-metropolitano/>

<https://blogs.iadb.org/transporte/es/5-campanas-contras-el-acoso-en-el-transporte-publico/>

Nº 8 Capacitación de choferes del transporte público en nuevas masculinidades, Salta, Argentina, 2017

La Secretaría de Derechos Humanos capacitó a 120 personas de la empresa de transporte El Cóndor S.A en nuevas masculinidades, el objetivo de la propuesta fue generar una cultura de igualdad efectiva. La capacitación denominada “Los varones y sus aportes en la prevención de la violencia de género”, estuvo destinada a choferes y personal administrativo. La actividad estuvo a cargo de profesionales de la Subsecretaría de Políticas de Género del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia, estas acciones promueven el cambio cultural necesario para la igualdad y equidad social.

La meta es modificar la formación de los hombres con base en los estereotipos de género, restricción emocional y en general con lo que el modelo tradicional plantea. A través de estas políticas públicas se trabaja para incorporar la reflexión sobre las relaciones entre masculinidad y violencia, y se generan acciones concretas de sensibilización y concientización sobre el rol de los varones en la perpetuación de la violencia hacia las mujeres. La jornada de formación planteó el papel de los varones en la disminución de la violencia de género, la igualdad de género y la promoción de la salud reproductiva, con el objetivo de proporcionar herramientas de análisis al personal a fin de que puedan aplicarlas para prevenir hechos de violencia en sus relaciones laborales y personales.

<http://www.salta.gov.ar/prensa/noticias/capacitan-a-choferes-del-transporte-publico-en-nuevas-masculinidades/56469>

Nº 9 Campaña “Ni loca, ni perseguida, ni histérica. El Acoso existe”, Buenos Aires, Argentina, 2018

Esta campaña fue implementada en la Región Metropolitana de Buenos Aires, incluyendo el sistema de transporte público en su totalidad (buses, subterráneo y tren). Su objetivo fue visibilizar y problematizar el acoso sexual callejero como una expresión de violencia de género hacia las mujeres. La campaña formó parte de un sistema para contener, reportar e informar. Contó con una línea de reporte (SMS), y dispositivos de disuasión consistente en cámaras de seguridad en buses, paradas y otros lugares, cuyas imágenes se emplean en caso de judicialización.

El concepto empleado de “Ni loca, ni perseguida, ni histérica. El acoso existe”, se dirigía a generar impacto en los ciudadanos, interpelar a las mujeres y al resto de la gente. En este sentido, se enfoca en derribar y desmitificar el preconcepto de que las mujeres “están locas” cuando reacciona ante una situación de acoso, específicamente en el transporte público. En el marco de esta campaña se realizaron focus group con los choferes, cuyos resultados permitieron el diseño de piezas dirigidas a otros conductores. La campaña aplicó una dimensión de evaluación consistente en la cobertura de la campaña por parte de los medios de comunicación y redes sociales.



http://conferencias.cepal.org/IIconferencia_ciudades2018/Celso%20Furtado/Miercoles%2017/Pdf/Sesion%203.1%20-%20Paula%20Bisiau.pdf

Link audiovisuales:

<https://www.youtube.com/watch?v=OhT0pZCFszA;>

<https://www.youtube.com/watch?v=7pEumcVDDm0>

Nº 10 Campaña “Dejemos de Hacerlo” Monterrey, Guadalajara y Ciudad de México, México, 2019

A fines de 2019 fue lanzada esta campaña, elaborada en conjunto por ONU Mujeres México, el Gobierno del Estado de Nuevo León, el municipio de Guadalajara, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y la agencia de publicidad J. Walter Thompson México. El objetivo de la campaña fue que los hombres reconozcan los tipos de acoso sexual; se den cuenta que en algún punto de su vida pudieron haber acosado; y dejen de hacerlo.

Dejemos De Hacerlo, es una propuesta enfocada en que de hombres a hombres puedan entrar en conversación para poder identificar y reconocer los tipos de acoso sexual, así como darse cuenta de que en algún punto de sus vidas pudieron haber acosado y dejen de hacerlo. La campaña va dirigida a hombres entre 18 a 35 años, usuarios de espacios públicos como el transporte, los parques, los bares, las escuelas, las plazas, entre otros.

Links audiovisuales: <https://www.youtube.com/watch?v=EpAj8TCgvDk>

<http://www.dejemosdehacerlo.com/>

Nº 11 “Viajemos Seguras”, Ciudad de México, México, 2008.

El programa “Viajemos Seguras” implementado en el metro de la Ciudad de México, las líneas de acción para prevenir, atender y sancionar la violencia sexual cometida contra las mujeres que viajan en el transporte público fueron:

- Instalación de módulos de atención y denuncia sobre casos de abuso sexual para víctimas de violencia (6)
- Separación hombres mujeres en medios de (metro, metrobús, trolebús, tren ligero)
- Funcionamiento de un servicio de autobuses exclusivo para las mujeres denominado ATENEA
- Capacitación a funcionarios del sistema de transporte
- Campañas de sensibilización y prevención para usuarios.

Los propósitos declarados fueron: i) Disminución de la percepción de violencia de las mujeres; y ii) disminución de los episodios de violencia contra las mujeres en el transporte público y concesionado de la ciudad de México. El Banco Interamericano de Desarrollo evaluó el impacto de este programa aplicando metodología cuali-cuantitativa, entregando resultados y disímiles en los indicadores empleados.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO



- <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/vida-libre-de-violencia/viaja-segura/estadisticas>
- <https://www.unotv.com/noticias/portal/investigaciones-especiales/detalle/viajemos-seguras-en-la-cdmx-941924/>
- <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-de-impacto-del-programa-%E2%80%9CViajemos-Seguras-en-el-Transporte-P%C3%BAblico-en-la-Ciudad-de-M%C3%A9xico%E2%80%9D-Aportes-al-dise%C3%B1o-e-implementaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-de-prevenci%C3%B3n-de-la-violencia-de-g%C3%A9nero-en-espacios-p%C3%ABlicos.pdf>
- <http://data.metrobus.cdmx.gob.mx/mujeres.html#PVS>

Nº 12 Campaña “No es de Hombres”, Ciudad de México, México, 2016

La campaña se implementó en base a una alianza de entidades públicas, privadas, multilaterales e internacionales, en el marco del programa Ciudades Seguras que impulsó ONU mujeres en varias ciudades de distintos continentes.

Los objetivos de la campaña se focalizaron en el tema del acoso sexual y otras formas de violencia sexual contra las mujeres en los espacios públicos, especialmente en el transporte. A través de los elementos de la campaña se buscó “desnormalizar” la violencia sexual hacia las mujeres en el transporte público y generar empatía entre los hombres, especialmente aquellos que tienen conciencia sobre el impacto en la vida de las mujeres de la violencia sexual y tienen disposición al cambio.

Su grupo objetivo fueron hombres de 20 a 50 años, de diversos niveles socioeconómicos, que hacen uso del transporte público de forma cotidiana, con énfasis en el Metro de la CDMX. Un aspecto destacado de esta campaña es que fue evaluada con distintas metodologías y dispositivos.



<http://www.onu.org.mx/no-es-de-hombres/>

<https://mexico.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2018/06/nosedehombres-reporte>

Nº 13 “Nadie ayuda... nadie me hace el paro”: Campaña de prevención de la violencia contra las mujeres en el transporte público, Ciudad de México, México, 2016.

En el diseño de esta campaña piloto se ejecutaron debates grupales que permitieron descubrir que los testigos se abstienen de intervenir en situaciones de violencia hacia las mujeres –particularmente la violencia sexual– no por falta de voluntad, sino porque temen ponerse en riesgo ellos mismos. Tomando en consideración lo anterior, se implementó una iniciativa para entregar herramientas a los usuarios del transporte público que les permita intervenir activamente sin involucrarse en una confrontación violenta.

La intervención tuvo tres componentes:

- Entrega de información a los testigos sobre lo que pueden hacer para interrumpir el acoso sin que exista un enfrentamiento.
- Capacitación de los conductores de autobuses en estrategias de intervención que no incluyan la confrontación, y
- Aplicación móvil, que permite a los usuarios de autobuses efectuar denuncias cuando sean víctimas o testigos de acoso.

La iniciativa funcionó de la siguiente manera, cuando un pasajero denuncia un evento y solicita ayuda, se crea una alerta y la información es enviada al centro de operaciones de la empresa de autobuses, tras lo cual se sigue un protocolo de acciones progresivas. Las medidas pueden incluir desde una advertencia a través del altoparlante del autobús hasta la detención del vehículo para que el conductor

llame a la policía. La experiencia muestra que enviar simplemente un mensaje mediante el altavoz hace que las personas tomen conciencia y genera una vergüenza pública que suspende el acto de acoso.

A pesar de no ser evaluado con metodologías ad hoc, si fue estudiado en término de las lecciones entregadas por el piloto, las más destacadas fueron:

- Involucrar a organizaciones locales en el diseño y la implementación del proyecto y hacer participar al sector privado.
- Apelar a la cultura local.
- Las encuestas de referencia también sirven en el diseño del proyecto.
- Los proyectos participativos fomentan el protagonismo.
- Los programas piloto son aparentemente más fáciles de implementar con el sector formal del transporte.
- Los pilotos también permiten tomar riesgos e innovar.
- Diferentes formas de transporte segregado o solo para mujeres han sido diseñadas en las ciudades de todo el mundo. Aunque pueden ser una solución rápida, se necesita mucho más contar con estrategias de larga duración.

Los desafíos identificados fueron:

- Ser sensibles a los problemas de las organizaciones. En los grupos de discusión de los conductores surgió que, para provocar un cambio de comportamiento en ellos y que intervinieran en las situaciones de acoso se requería previamente mejorar sus condiciones laborales.
- Modificar las normas y actitudes lleva tiempo. El cambio de comportamiento no se logra rápidamente y la capacitación de los conductores y el personal de la empresa necesita permanente reforzamiento. También es clave que la comunidad circundante participe en esa capacitación.
- Ampliación y sostenibilidad. Debiera visibilizarse el beneficio económico real de la participación de los privados; proporcionarles un modelo de negocios puede ser un buen punto de partida.
- Identificar el funcionamiento de los distintos mensajes. Diferenciar lo que funciona y lo qué es correcto desde el punto de vista de las normas.

<https://blogs.worldbank.org/es/voices/prevencion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-en-el-transporte-publico>

<http://antesdeeva.com/hazme-paro-la-campana-contra-acoso-sexual-hacia-las-mujeres-en-transporte-publico/>

<https://periodistas-es.com/mexico-nadie-ayuda-nadie-me-paro-67143>

Nº 14 Campaña “No seas animal” Junta de Andalucía, Barcelona, España, 2018

El Instituto Andaluz de la Mujer y el Instituto Andaluz de la Juventud implementaron la campaña #NoSeasAnimal contra el acoso sexual callejero, una "práctica socialmente aceptada que normaliza el papel de las mujeres como objeto sexual", según estos organismos.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

La campaña se acompaña varios carteles con perfiles de los diferentes tipos de fauna callejera que pueblan las calles: el gallito que dice piropos a unos metros de distancia; el cerdo que grita barbaridades; el buitre que está al acecho; el pulpo que se pega cada vez que puede o el búho que no te quita ojo de encima. Se creó una página web llamada faunacallejera.com desde la que se lanzan mensajes como: "Estos comportamientos no son propios de personas" o "ayúdanos a que la fauna callejera se extinga". La campaña se difundió a través de redes sociales y medios de comunicación. Los contenidos fueron desarrollados considerando al acoso callejero como una práctica "machista y sexual más comúnmente aceptada", que favorece la situación de vulnerabilidad sexual de las mujeres pues se las trata como objetos sexuales, normalizando estas situaciones se contribuye a la producción de futuras agresiones o abusos sexuales.

Esta campaña fue el cierre de 8º Escuela de Igualdad implementada con adolescentes y jóvenes del nivel secundario de enseñanza.



Link audiovisual: <https://www.youtube.com/watch?v=aCY2WL6uZd4>

Nº 15 Campaña Hombres por la igualdad, Jerez, España, 2014

Un objetivo prioritario de la Delegación de Igualdad y Salud del Ayuntamiento de Jerez es prevenir y erradicar todo tipo de Violencia de Género. Este Plan de Prevención se desarrolla mediante campañas anuales a fin de consolidar un proceso que requiere la implicación de toda la ciudadanía de Jerez.

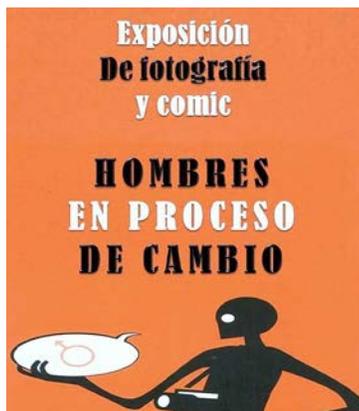
En este marco el Programa Hombres por la Igualdad del Ayuntamiento se suma a la Campaña Internacional del Lazo Blanco recoge firmas, genera debate, y promueve el compromiso de los varones de la ciudad de Jerez de la Frontera para erradicar la violencia masculina contra las mujeres.

https://www.jerez.es/webs_municipales/hombresxigualdad/campanas/

Nº 16 Exposición de Fotografía y Cómic "Hombres en proceso de cambio" Jerez, España, 2014

La exposición consiste en una selección de veinte fotografías y cómics de las ediciones realizadas hasta la fecha del certamen de Fotografía y Cómic del mismo nombre. La exposición muestra hombres sensibilizados con la crisis de los modelos masculinos tradicionales, hombres que se plantean la necesidad del cambio hacia la igualdad en todos los espacios de convivencia, tanto en lo público, como en lo privado y lo personal, hombres que además de compartir y concienciarse con la idea de igualdad, la plasman en su realidad cotidiana. Está dirigido a Centros Educativos de Educación Primaria, Secundaria, Bachillerato, y Ciclos Formativos de Jerez de la Frontera, así como Instituciones y Movimiento Asociativo de la ciudad.

Los objetivos son mostrar modelos de hombres comprometidos con la convivencia en igualdad entre mujeres y hombres, como guía para el alumnado contra todo tipo de machismo; y visibilizar la justicia y las ventajas del cambio de los hombres hacia la igualdad en el ámbito de la expresión de emociones y sentimientos afectivos, crianza presente y responsable, e implicación masculina en el ámbito doméstico y de cuidados. La exposición se acompaña también de una sesión explicativa sobre la misma, a demanda de los centros solicitantes.



https://www.jerez.es/webs_municipales/hombresxigualdad/campanas/

Nº 17 Campaña Día del Padre Igualitario Jerez, España, 2014

Estas campañas impulsan la reflexión masculina sobre la necesidad de implicarse en corresponsabilidad en el cuidado de hijos/as ó menores a su cuidado. Está destinado a padres y/u hombres cuidadores que son ejemplos presentes y guía equitativa para todos quienes que se plantean unas formas de relación más justas, saludables e igualitarias con las personas de su entorno; e hijos e hijas de todas las edades.

Algunas de las actividades de la campaña es el certamen de dibujos de niños/as conjuntamente con sus papás y/u hombres cuidadores; cuentacuentos en centros educativos con la temática de la

campaña; galas del Padre Igualitario; y espacios para promover una paternidad presente y responsable con hombres adultos. Los dibujos recibidos se incluyen en la Exposición Itinerante Día del Padre Igualitario.

https://www.jerez.es/webs_municipales/hombresigualdad/campanas/

Nº 18 “Terra Equalitis. Paseando por el territorio de la igualdad”, 2007

Este juego fue creado por el Ayuntamiento de Jerez, España el año 2007. Su propósito fue incluir a los hombres en una estrategia pro equidad de género dirigida a reflexionar sobre las consecuencias para hombres y mujeres de la desigualdad y promover un trato más igualitario entre los géneros, incluyendo grupos LGTBIQ.

Su diseño se inspiró en “El señor de los anillos” y el desarrollo del juego consiste en cursos distintos ejercicios que permiten el logro de los objetivos de alcanzar o reforzar las actitudes igualitarias de género.

https://www.jerez.es/fileadmin/Documentos/hombresigualdad/terra_equalitis_fin.pdf

Nº 19 Campañas de “Cultura Ciudadana”, Alcaldía de Antanas Mockus, Bogotá, Colombia, 1995 – 1997

Los dos periodos de Antanas Mockus como alcalde Mayor de Bogotá, Colombia, estuvieron marcados por la denominada “cultura ciudadana” enfocada en la promoción de la colaboración y solidaridad entre las personas. Este enfoque se plasmó en un programa local llamado “Conciencia Ciudadana”, el cual se basó en estrategias innovadoras –lúdicas y culturales– de intervención en los espacios públicos.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1437/T487.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nº 20 Campañas chilena – Campaña OCAC “Acoso es violencia”, 2014

Su objetivo fue llamar a la acción ciudadana contra esta forma de violencia de género. Su implementación contó con el apoyo de ONU Mujeres y la Unión Europea, además de la colaboración de Metro de Santiago, la Dirección de Transporte Público a través de Subus, y Safer Taxi.



Nº 21 Campaña “No te da vergüenza”, Chile, 2017

El Observatorio contra el acoso OCAC Chile, en conjunto con EME Masculinidades, implementaron esta campaña, estuvo dirigida a todos los contextos, calle, casa, escuela, carrete o trabajo.

Tuvo como grupo objetivo a los hombres, con las finalidades de desnormalizar la violencia sexual e involucrarlos en la prevención. La campaña contó con el sitio www.notedaverguenza.cl, que contiene recomendaciones para que los hombres se involucren en la prevención de la violencia sexual.



Link audiovisual: <https://www.fmdos.cl/noticias/lanzan-campana-no-te-da-verguenza-concientizar-la-violencia-genero/>

Nº 22 Gráficas y audiovisuales de otras campañas contra la violencia hacia las mujeres en transporte público y contextos amplios

- Colombia, Alcaldía Mayor de Bogotá, Transmilenio y otros organismos públicos



<https://elultimodelavia.wordpress.com/2014/06/03/ese-apoyo-es-un-delito-acoso-sexual-en-el-transporte/>

- Perú, Ministerio de Transporte y Comunicaciones



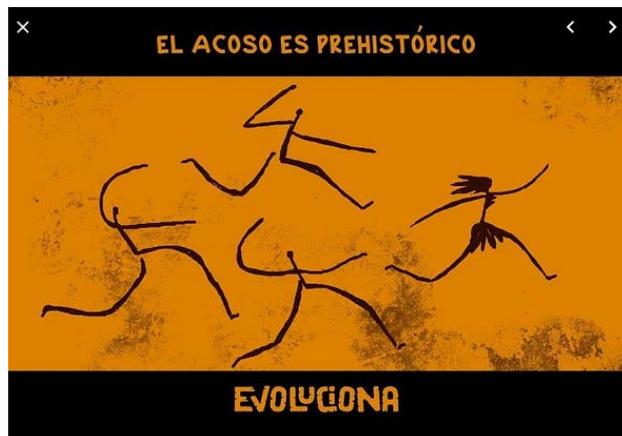
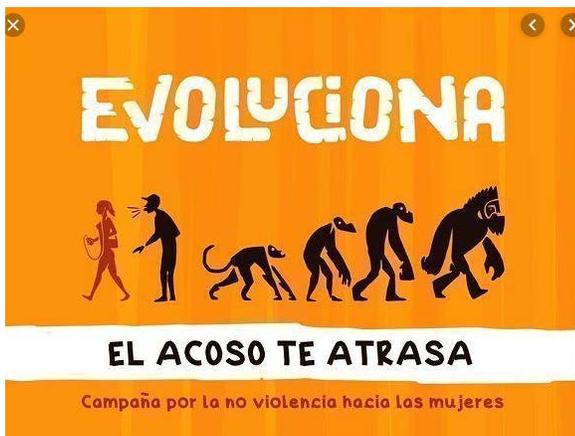
<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/49433-mtc-aprueba-acciones-contras-el-acoso-sexual-en-el-transporte-publico-interprovincial>

- Campaña “No tienes mi Permiso”, España



<http://notienesmipermiso.org/>

- Campaña “El Acoso te Atrasa”, Cuba, 2018

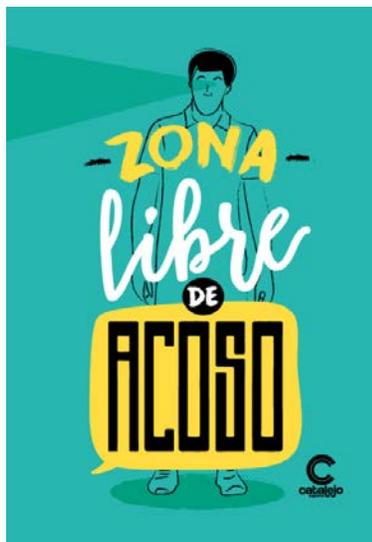
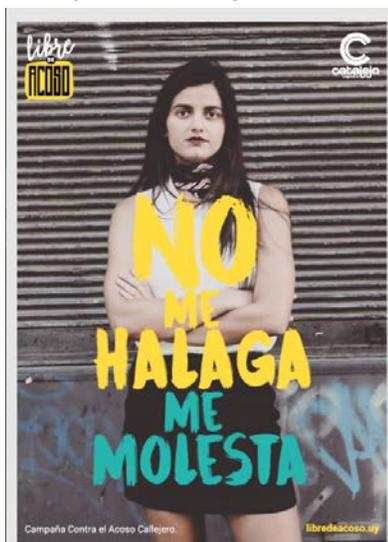


<https://www.nodal.am/2018/11/cuba-el-acoso-te-atrasa-una-campana-por-la-no-violencia-contras-la-mujer/>

Link soporte audiovisual: <https://www.youtube.com/watch?v=66VNWFvBcTQ>

- **Campaña “Libre de Acoso”, Uruguay, 2018**

Organismo no gubernamental



<https://www.lr21.com.uy/mujeres/1362913-colectivo-catalejo-campana-libre-acoso-callejero-mujeres-derecho>

Link soporte audiovisual:

<https://www.youtube.com/watch?v=J2j-HbaRs2o>; <https://www.libredeacoso.uy/videos>

- **Campaña “Decí no a la violencia”, Argentina, 2018**

Fundación Avon para la mujer

Link soporte audiovisual:

<https://www.youtube.com/watch?v=98KEBxuBGW4&feature=youtu.be>;

<https://www.youtube.com/watch?v=7HRU3nyfovc>;

<https://www.youtube.com/watch?v=Z6RHsjpfW0>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

- **Comunidad Europea**



- **Chile, 2019**

Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones



4. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico empleado fue cualitativo, este se aplicó en todas las etapas, y en el desarrollo de cada uno de los componentes diseñados y validados. En concordancia con el enfoque cualitativo, las técnicas aplicadas fueron la entrevista semiestructurada, el grupo/focal y la técnica de taller. El diseño metodológico se estructuró en 3 etapas (diagrama 1), y cada una tuvo como objetivo el desarrollo de los productos que se indican en el cuadro 1.

Diagrama 1. Diseño metodológico general



Las actividades de cada etapa se estructuraron en función del logro de productos preliminares y producto final, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Actividades y productos según etapa del diseño metodológico

Etapas	Actividades principales	Productos
1era etapa Definición de enfoques y conceptos	<ul style="list-style-type: none"> - Exploración inicial de la problemática - Discusión de los elementos teóricos y conceptuales - Revisión bibliográfica 	Producto preliminar 1: Bibliografía y reseña de campañas e iniciativas.
2da etapa Componentes y acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de componentes - Propuestas iniciales de actividades - Entrevistas con expertos/as - Definición de actividades según líneas de acción 	Producto preliminar 2: Matriz de acciones preventivas Producto preliminar 3: Propuesta de componentes técnicos diseñados para validación
3ra etapa Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Validación teórica y práctica (piloto) - Propuesta integral de prevención de la violencia 	Producto final: propuestas de prevención validadas

1era Etapa – Definición de enfoques teóricos y conceptos

- **Exploración inicial de la problemática**

Esta actividad tuvo como objetivo dotarse de orientaciones sobre el tipo de enmarque conceptual con que la investigación experta trata la problemática de la violencia, tanto entre usuarios en el transporte público, como hacia y entre los trabajadores del rubro. Esto permitió obtener elementos teóricos relevantes como: movilidad urbana, movilidad como derecho, prácticas sociales, comportamiento urbano responsable, violencia laboral, clínicas del trabajo, vínculo masculinidades y violencia, entre otros.

- **Discusión de los elementos teóricos**

El carácter interdisciplinario de este proyecto permitió confrontar las primeras orientaciones obtenidas en la actividad anterior. Este proceso fue clave para afinar el enmarque teórico de las propuestas, los objetivos, el modo de validación, las posibilidades de implementación y los resultados esperados.

- **Revisión bibliográfica: teórica, empírica y experiencias prácticas**

Una vez definidos los ámbitos teóricos y conceptuales principales, se procedió a la revisión y fichaje de la bibliografía –de carácter teórico, empírico y experiencias prácticas– que contribuyeran a definir las áreas de acción más apropiadas para disminuir la violencia en el transporte público de la Región Metropolitana, acordes al contexto socio cultural y al alcance del presente proyecto.

El propósito fue identificar y estudiar la factibilidad de replicar en el contexto nacional las más adecuadas experiencias o propuestas de intervención, teniendo en consideración los necesarios procesos de adaptación.

La selección de los contenidos y fuentes de información a estudiar en profundidad tuvo en cuenta:

- Consistencia entre las variables principales y la situación diagnosticada en el país.
- Calidad técnica y/o metodológica de las iniciativas revisadas.
- Enfoque asociado a la propuesta del equipo investigador, es decir, destinado al fortalecimiento de habilidades y/o competencias en usuarios o choferes del transporte público.

El producto de esta etapa se materializó en un conjunto de bibliografía y campañas comunicacionales e iniciativas prácticas en las temáticas seleccionadas, mayores detalles pueden observarse en los apartados Revisión de Literatura y en la Bibliografía del presente informe.

2ta Etapa – Componentes y acciones

- **Definición de componentes del programa de prevención de violencia en el transporte público**

La segunda etapa inició con la definición una matriz conteniendo los diferentes ámbitos de acción asociados a una propuesta preventiva de violencia en el transporte público, tomando en cuenta los contenidos recogidos en la bibliografía revisada. Las matrices completas se incluyen en anexo 1.

La matriz elaborada contempló los ámbitos, el o los actores responsables de cada acción, y los componentes de intervención seleccionados. Para la selección de los componentes se ponderó la factibilidad de abordar las acciones considerando el marco del proyecto, así como la pertinencia y coherencia de las propuestas para la etapa siguiente.

- **Propuestas iniciales de actividades**

A partir de los componentes definidos se procedió al desarrollo técnico de las propuestas preliminares de actividades a implementar para cada uno de ellos. Las propuestas iniciales determinaron los grupos objetivos, la justificación, las referencias directas consideradas y los recursos contemplados para la implementación del pilotaje.

- **Entrevistas con expertos/as**

Las propuestas inicialmente diseñadas fueron presentadas a profesionales expertos de la Mutual de Seguridad y de la Dirección de Transporte Público Metropolitano, con el propósito de indagar en las estrategias o acciones ya diseñadas y probadas, y también aquellas que se encontraban en proceso de implementación, o que estando diseñadas no hayan sido llevadas a cabo por estas instituciones.

A través de entrevistas individuales se reunieron insumos que permitieron distinguir la adecuación de las propuestas y sus actividades, de modo de no replicar aquellas que hayan sido testeadas o hubiesen estado en ejecución.

Se entrevistó individualmente a una profesional del Directorio de Transporte Público Metropolitano y a una profesional de Mutual de Seguridad.

- **Definición de actividades según componente**

Del conjunto de propuestas elaboradas, se consolidaron 3 componentes, uno dirigido a Conductores y 2 a Usuarios/as.

Los productos preliminares 2 “Matriz de acciones integrales/preventivas”; y 3 “Propuestas técnicas diseñadas para validación” se presentan en detalle en el apartado Resultados.

3ra Etapa – Resultados Propuestas finales validadas

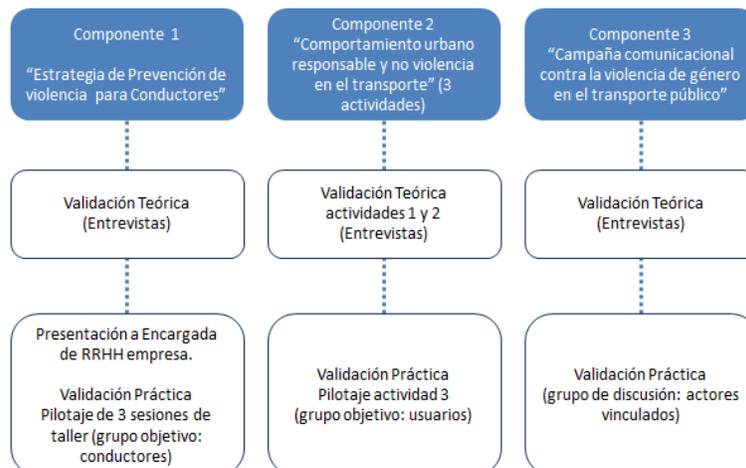
- **Validación teórica y práctica**

Esta actividad consistió en someter las propuestas diseñadas a la revisión en papel, o validación teórica, y a validación práctica o piloto. Para la validación teórica se contó con profesionales expertos ligados a las áreas pertinentes (transporte público, derechos humanos, mutualidades, equidad de género, violencia y victimización, entre otros). La validación teórica se realizó empleando la técnica de entrevista semi-estructurada con una lógica de revisión experta.

Del mismo modo, la validación práctica implicó para alguna de las actividades un ejercicio de “pilotaje” o aplicación de la actividad con el grupo objetivo, mientras que en otros casos, implicó una evaluación directa con el o los grupos objetivos. En ambos casos permitió confirmar, añadir o perfeccionar las actividades, los dispositivos técnicos y/o los contenidos diseñados.

Para cada una de las actividades de los componentes a validar de manera teórica y práctica, el diseño metodológico adoptó formas específicas dependiendo del tipo de propuesta (diagrama 2). Los elementos levantados en estas instancias implicaron, en algunos casos, modificaciones al diseño original de las actividades, en otros se confirmó y/o añadieron elementos. Los resultados de estos procesos son presentados en el apartado Resultados, en anexo 4. Cambios en el diseño de los Componentes en el proceso de validación.

Diagrama 2. Diseño metodológico para la validación de las propuestas



- **Detalles metodológicos de los componentes**

Componente 1 “Estrategias de Prevención de Violencia para Conductores”

Este componente fue evaluado a través de 2 actividades: i) Evaluación teórica de expertos respecto del diseño; y ii) aplicación piloto de tres sesiones con grupo de conductores.

i) Evaluación teórica del diseño consistió en una sesión realizada con el equipo de trabajo de Mutua de Seguridad, quienes trabajan directamente con las empresas operadoras, a ellos se les presentó el diseño del componente y se recogieron recomendaciones para su aplicación. Los profesionales que participaron fueron:

- Profesional de Transporte Público de la Mutua de Seguridad
- Profesionales que asesoran a las empresas operadoras de Transantiago.

ii) Aplicación del piloto con grupo de conductores (3 sesiones): Esta actividad se inició con la Presentación del componente a profesionales de una empresa operadora de Transantiago y de Mutua de Seguridad. Esta instancia permitió conocer la percepción de la problemática y la manifestación de voluntad de participar y establecer la viabilidad de la aplicación del piloto, teniendo como resultado la gestión de las condiciones para la ejecución de las sesiones.

La ejecución de las sesiones pilotos se realizó en un terminal de una empresa operadora de Transantiago, contando con la coordinación en terreno de profesionales del Terminal. Participaron 4 conductores seleccionados por la empresa, en sesiones diarias, de dos horas de duración.

Componente 2 “Comportamiento Urbano Responsable y no violencia en el transporte”

La validación teórica de las actividades “Terra Igualdad” y “Héroes”, tuvo como finalidad la revisión, evaluación y levantamiento de recomendaciones, a través de la técnica de entrevista, contando con la participación de los siguientes profesionales del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones:

- Profesional de la Unidad de Género. Coordinación de Usuarios, Subsecretaría de Transporte.
- Profesional del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
- Profesional del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

Para la validación práctica de la actividad “Señaléticas participativas”, se aplicó la técnica de grupo focal, conformando 3 grupos compuestos por hombres y mujeres de todos los tramos etarios:

	14 – 18 años	19 – 29 años	30 – 45 años	45 – 60 años	Total
Mujeres	2	2	2	3	9
Hombres	0	2	4	4	10
				Total	19

Las comunas de residencia fueron Santiago, Puente Alto, Ñuñoa, Maipú, San Joaquín, Providencia. Y las comunas donde realizan viajes frecuentemente fueron Ñuñoa, Estación Central, Providencia, La Granja, San Miguel, Independencia, Recoleta, Las Condes, San Joaquín.

Componente 3 “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”

Para la validación teórica se empleó la técnica de entrevista, la pauta guía indagó en temas relativos a los elementos del diseño de las estrategias y contenidos. Los/as expertos/as fueron 4:

- Hombre, tramo 30 a 40 años. Psicólogo, Magister en psicología comunitaria, experto en masculinidades y adolescencia.
- Mujer, tramo 40 a 50 años. Psicóloga y Trabajadora social, Magister en Estudios de Género, y en Migraciones y Derechos Humanos.
- Mujer, tramo 50 a 60 años. Trabajadora social, experta en estrategias reparatorias con víctimas de delitos y violencia de género.
- Hombre, tramo de edad de 50 a 60 años. Abogado, activista social en género y disidencias sexuales.

La validación práctica consistió en la aplicación de la técnica de grupo focal con la participación de actores/as vinculados. Para ello se expuso una presentación de referencia o motivadora y aplicó una pauta guía de las temática a tratar. Las invitadas fueron 6, pero debido a situaciones contingentes² asistieron 4, sus características fueron:

- Mujer, tramo etario de 60 a 70 años. Periodista y socióloga, consultora independiente en materia de equidad de género.
- Mujer, tramo etario de 40 a 50 años, Periodista, especialista en género, coordinadora de la mesa de género de la Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Mujer, tramo etario de 30 a 40 años, Administradora pública, especialista en prevención de la violencia, profesional de la Municipalidad de Cerrillos.
- Mujer, tramo etario de 20 a 30 años, estudiante de antropología social de la Universidad Alberto Hurtado, miembro del movimiento feminista universitario.

El resultado final de cada uno de los Componentes se presenta en el siguiente apartado “Resultados” del presente informe.

² La sesión de grupo de discusión se realizó el 30 de enero, día en que ocurrieron hechos de violencia debido a la muerte de un barrista, que implicó desórdenes públicos y suspensión del transporte público en algunos sectores de Santiago.

5. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados preliminares y el producto final del estudio:

5.1. Producto Preliminar 1: Reseña de campañas e iniciativas seleccionadas.

Una vez realizado un análisis de cada una de estas experiencias, se seleccionaron aquellas con las mejores probabilidades de ser sensibles culturalmente al contexto chileno, y aquellas que tuvieran un enfoque y método pertinente para ser parte de la propuesta de diseño preventivo en Chile.

a. Programa No ponto Certo (En el punto correcto)

Iniciativa de la prefectura de Río de Janeiro, implementada con el objetivo de mejorar la calidad de servicio de los buses del transporte público.

Consistió en trabajar tres grandes ejes:

- Valorización de la profesión e importancia del servicio a la sociedad.
- Conocimiento, enseñanza y aprendizaje de las propias historias de los conductores.
- Reconocimiento a los mejores de la profesión, condiciendo plenitud profesional y personal.

Para ello implementó las siguientes acciones:

- Talleres educativos
- Campañas de Comunicación para incentivar la participación de los pasajeros
- Acciones de reconocimiento para operadores
- Elaboración de este documento como hito en la industria.

Los talleres fueron aplicados entre 2013 septiembre y 2014 abril. Buscaban indagar en la reflexión acerca de conceptos de la tarea de conducción y el marco ético, moral y legal.

Su realización consistió en la ejecución 416 horas de talleres, 55 talleres durante 8 meses, los cuales fueron sistematizados por especialistas y validados por 876 operadores. Involucró a 43 empresas de 4 consorcios de transportes, involucrando a 10.293 operadores, Sindicatos, Universidades, la Secretaría de Transporte, y la difusión en lugares públicos, redes sociales, y entrevistas de opinión.

PILOTO DE PREVENÇÃO DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO



Las etapas del proyecto distinguían una primera en torno a la capacitación y conocimiento de la experiencia de los operados. Como resultado del ese trabajo, se elabora un código de conducta.

En una segunda etapa, este código de Conducta es publicitado en diferentes plataformas, a fin de dar a conocer el trabajo realizado por los operadores en atención al compromiso con la sociedad.

Finalmente, mediante una aplicación móvil, los operadores fueron evaluados por los usuarios a fin de generar estrategias de reconocimiento para quienes fueran bien evaluados.

Para mayor información sobre el programa: <https://fliphtml5.com/zxzw/kxcy/basic/51-56>

b. “Terra Equalitis. Paseando por el territorio de la igualdad”

Fue creado por el Ayuntamiento de Jerez, España, por el Departamento Hombres por la igualdad, de la Delegación de igualdad y salud, el año 2007. Terra Equalitis es el primer esfuerzo del Estado español por incorporar a los hombres a las luchas igualitarias a favor de las mujeres. Fue dirigido a varones sensibles, machistas recuperables y en general a jóvenes proclives al cambio. El propósito primario es incorporar a los hombres a una reflexión sobre las ventajas para ellos de promover un trato más igualitario y no discriminatorio con las mujeres y también con los hombres, sin olvidar de que el grupo más perjudicado por el machismo son siempre las mujeres. También permite visibilizar la diversidad de hombres y resaltar la responsabilidad de cada uno de elegir un tipo de masculinidad; y posibilita una actitud positiva hacia el feminismo, el movimiento de hombres igualitarios y el movimiento gay – lésbico – trans.

Se trata de una reflexión crítica sobre la masculinidad que apunte a un cambio de valores. Un elemento importante es que concibe a la igualdad como parte de la salud pública. Los argumentos se asocian a una crisis de los modelos tradicionales de masculinidad, para transitar a nuevas actitudes masculinas

como: participar en las tareas domésticas, asumir tareas de cuidado y crianza, paternidades responsables y afectivas, etc.

Los valores anti-machistas que se refuerzan son: prudencia, placer igualitario, responsabilidad, libertad sexual, igualdad, etc., proponiéndose una masculinidad pro feminista e igualitaria, expresada, por ejemplo, en no callar ante las situaciones de violencia, acoso, abuso, etc. sobre nuestras compañeras. Y se estimula a no sentir culpa por el machismo pasado sino responsabilizarse por las actitudes del presente.

La actividad se enmarca en una campaña que se realiza desde el año 2002, que incluye también una exposición fotográfica “Hombres en proceso de cambio” y un certamen de cómic con la misma temática. Se orienta más específicamente a estudiantes de secundaria y bachillerato (España), por ello se ofrece una guía para el profesorado. La actividad en un paseo mixto y un paseo sólo para varones, esta última modalidad no sólo incluye la exposición de fotos sino también el juego Terra Equalitis, además de una charla, un juego de adivinanzas, actividad con post – it, distribución de folletos etc. Previo a las actividades didácticas se realiza el test “Chequea tu machismo”.

Está basado en un universo similar al de “El señor de los anillos”, ya que hay que destruir el anillo de la masculinidad (tóxica o hegemónica). Hay 6 territorios antes de llegar al Monte del Destino, en cada etapa se ofrece una guía proporcionada por un monitor que facilita el proceso de “reflexión – crítica – debate sobre la masculinidad”. Los territorios son: 1) la encrucijada; 2) el bosque de la identidad; 3) el valle de la diversidad; 4) el mar de la autonomía; 5) la ciudad de las pequeñas cosas; 6) el monte del destino.

Los tipos de ejercicios de Terra Equalitis son: 1) Lista de actitudes machista y reconocimiento de aquellas que nos identifican personalmente, 2) Reflexión a partir de historias o frases; 3) Juegos corporales y trabajo con emociones; 4) Desafíos a realizar actividades domésticas; 5) Círculos de ayuda y cuidado en que puedes participar; 6) Mapeo de la propia vida; 7) Crear fotos y/o comic sobre actitudes igualitarias de los hombres.

Para mayor información sobre el programa:

https://www.jerez.es/fileadmin/Documentos/hombresxigualdad/terra_equalitis_fin.pdf

c. Campañas de “Cultura Ciudadana”, Alcaldía de Antanas Mockus, Bogotá, Colombia, 1995 – 1997

Antanas Mockus (matemático, filósofo y político) fue alcalde de Bogotá durante el periodo 1995 – 1997, y luego entre el 2001 al 2003. Su primera administración tuvo un marcado sello hacia la cultura ciudadana, cuya orientación era generar colaboración y solidaridad entre los desconocidos.

Las bases teórico filosóficas de la cultura ciudadana son la ley (jurídica), la moral y la cultura; y los objetivos de las acciones enmarcadas en la cultura ciudadana fueron: 1) aumentar el cumplimiento por las normas de convivencia; 2) aumentar la capacidad para que unos ciudadanos pudieran llevar a otros a cumplir las normas; 3) aumentar la capacidad de comunicación entre los ciudadanos a través del arte, la cultura, la recreación y el deporte.

El razonamiento es que los objetivos podrían lograrse en función del desarrollo de los siguientes pasos: admiración por la ley, autogratificación de la conciencia, reconocimiento social, temor a la sanción legal, temor a la culpa, temor a la sanción social. Los valores o conceptos claves son la confianza, tolerancia, convivencia, solidaridad, identidad colectiva, sentido de pertenencia, referentes culturales, seguridad, espacio público, justicia, tránsito, publicidad.

El programa de Cultura Ciudadana se denominó “Conciencia Ciudadana” e incorporaba una serie de proyectos e iniciativas de intervención del espacio público. Algunas de las actividades de las campañas ciudadanas fueron: Mimos en los pasos de cebra; Mimos controlando el tránsito; Señales móviles de “mal parados”; Tarjetas ciudadanas; Estrellas negras (señalizadores donde ocurrieron accidentes o muertes por accidentes).

Se destaca la campaña de las Tarjetas ciudadanas, que tuvo como objetivo la autorregulación y regulación mutua entre ciudadanos. Un lado de las tarjetas era blanco con el pulgar hacia arriba, el otro lado rojo con el pulgar hacia abajo. Fueron distribuidas entre conductores para evitar los intercambios agresivos.

Para mayor información sobre el programa:

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1437/T487.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

d. Campaña “No es de hombres”, México, 2017

Se desarrolló en base a una amplia alianza público-privada, con apoyo de ONU Mujeres y el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en el marco del programa Ciudades Seguras.

Los objetivos de la campaña fueron: 1) Generar conversación, debate público y toma de conciencia (awareness) en torno al tema de acoso sexual y otras formas de violencia sexual en contra de las mujeres y las niñas en espacio públicos, haciendo especial énfasis en el transporte público; 2) Contribuir a prevenir y disminuir el acoso sexual y otras formas de violencia sexual que padecen las mujeres y las niñas en espacios públicos, enfocándose en las conductas de los hombres; 3) Contribuir a generar cambios reales en prácticas culturales sobre acoso sexual, específicamente en el comportamiento y actitudes de los hombres, y 4) Promover una cultura de cero-tolerancia y llamar a la acción a las y los testigos y víctimas de violencia sexual en el transporte público en la Ciudad de México.

Se buscó “desnormalizar” la violencia sexual hacia las mujeres en el transporte público y generar empatía entre los hombres “switchers” (hombres que pueden cambiar si saben que sus conductas son una forma de violencia sexual y que tienen un impacto en la vida de las mujeres). Su grupo objetivo fueron hombres de 20 a 50 años, de diversos niveles socioeconómicos, que hacen uso del transporte público de forma cotidiana, con énfasis en el Metro de la CDMX.

Las etapas fueron 2, lanzadas con una semana de diferencia. La primera se basó en 2 experimentos sociales en el metro de Ciudad de México, y la segunda consistió en la ubicación de afiches en toda la red de transporte de la ciudad

Etapa 1: Experimentos sociales Pantallas y Asiento incómodo

Los dos experimentos sociales fueron capturados en videos en los que se confronta la “normalización” de la violencia sexual, al llevar a los hombres a experimentar una muestra de la cotidianidad que las mujeres enfrentan en sus trayectos diarios.



Etapa 2: Afiches en metro, micros y paraderos

Consistió en ubicar carteles en el Metro de la CDMX, con piezas adicionales en el Metrobus, bajo puentes y parabuses. Antes de lanzar la campaña, todos los componentes fueron analizados y probados con hombres de diferentes edades y niveles socioeconómicos. Asimismo, durante su construcción, la campaña se presentó a organizaciones de la sociedad civil y un grupo de personalidades relevantes (feministas, periodistas e investigadoras/es) para recoger sus recomendaciones y opiniones.

Evaluación

El objetivo fue analizar y medir el impacto real de la campaña para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados, sistematizando los resultados para orientar a futuras campañas y/o ejercicios similares. Asimismo, se procuró identificar buenas prácticas y aprendizajes sobre lo que funcionó y no funcionó.

Principales resultados de la campaña:

- Fácil recordación entre usuarios/as.
- Importante impacto en medios de comunicación y redes sociales nacionales e internacionales.

- Logró visibilizar entre usuarias y usuarios el acoso sexual de forma clara y directa, y que ocurre diariamente.
- Campaña empleó imágenes y contenidos fáciles de recordar, aunque disminuyó el grado de identificación de los hombres.
- El objetivo de la campaña se cumplió, expresado en los resultados de asociaciones intuitivas, entre imágenes y significados alineados con los objetivos de comunicación.
- Logró generar conversación y debate público. No obstante, en redes sociales abarcó a grupos muy específicos sin lograr alcanzar con los mensajes sobre la violencia sexual al público objetivo.
- Logró cambios en el conocimiento, percepciones, reflexión y algunas actitudes de usuarios/as en torno al acoso sexual.
- Fue una herramienta de comunicación con perspectiva de género, que contribuyó a visibilizar el problema y a sensibilizar a las personas.

Para mayor información sobre el programa: <http://www.onu.org.mx/no-es-de-hombres/>
<https://mexico.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2018/06/nosesdehombres-reporte>

e. Estudio “Ella se mueve segura”, México, 2018

El estudio se centró en la seguridad personal de las mujeres y el transporte público en tres ciudades de América Latina –Buenos Aires, Quito y Santiago–, fue realizado por la Corporación Andina de Fomento y FIA Foundation. Empleó una metodología mixta, las técnicas cualitativas aplicadas fueron la entrevista, grupos focales (mujeres, hombres, mixtos) y talleres. Las técnicas cuantitativas fueron la encuesta y la sistematización de información secundaria.

Principales hallazgos:

- Todas las formas de acoso ocurren comúnmente en el transporte público y el espacio público utilizado para acceder y salir de este.
- El acoso y la violencia de género, o basada en género, toman muchas formas, pero no todas son de naturaleza criminal (depende de las legislaciones nacionales).
- Ocurren en espacios públicos, calles, estaciones y paraderos usados para acceder el transporte público, así como en los vehículos mismos.
- Ocurre tanto a mujeres como a hombres, según su edad, estatus social y capacidades físicas o mentales. Aunque las mujeres son más frecuentemente las víctimas que los hombres, y las mujeres jóvenes más vulnerables que las adultas, quienes
- pueden tener más experiencia y sentirse más confiadas con sus estrategias de manejo personales.
- Los hombres más comúnmente son los agresores, de hecho, todos los ejemplos del estudio se refirieron a hombres.
- Algunos niveles de acoso (especialmente visual y verbal) parecen no tener consecuencias evidentes e inmediatas, sin embargo, afectan emocionalmente a las mujeres y niñas, expresado en

la limitación a la movilidad y con ello el acceso a educación, tiempo libre, oportunidades laborales y profesionales, etc.

- Los hombres tienen más confianza en su dominio y derechos en los espacios públicos que las mujeres.

Las conclusiones fueron:

- El transporte no es neutral al género. Muchos viajes relacionados con los “servicios de cuidado”, generalmente desarrollados por mujeres, no se consideran en la recolección de datos ni se reconocen en la mayoría de los análisis costo-beneficio.
- Ceguera de género en la recopilación y análisis de datos, lo que impide planificar e incorporar mejoras considerando a mujeres, niños, discapacitados, etc.
- El transporte tiene un gran impacto sobre la calidad de vida de las mujeres.
- Niveles altos de insatisfacción, en general, de usuarias.
- Mujeres sufren niveles altos de acoso en el transporte público.
- Falta de confianza en los sistemas de atención y respuestas de seguridad, más en mujeres que en hombres.
- Las mujeres pueden desempeñar un rol laboral mayor en el sector transporte.

Para mayor información sobre el estudio: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1405>

f. Evaluación de impacto del programa “Viajemos Seguras en el Transporte Público en la Ciudad de México”, 2017

El estudio evaluativo del programa “Viajemos Seguras en el Transporte”, realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, se focalizó en la intervención específica de separación de vagones entre hombres y mujeres en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y su objetivo fue medir el impacto sobre la violencia sexual, la percepción de inseguridad de las mujeres, el funcionamiento del programa, así como la movilidad urbana de las usuarias. El diseño de investigación mixto combinó metodologías cualitativa y cuantitativa. Respecto de la primera, se aplicaron estrategias etnográficas, que comprendió entrevistas en profundidad, observación con muestreo no aleatorio y registro fotográfico; mientras que la estrategia fue cuasi-experimental de regresión discontinua.

Uno de sus resultados indicó que la separación de vagones fue ampliamente valorada por las usuarias como una medida para viajar seguras en el transporte, por su efectividad en la disminución de la incidencia de violencia sexual contra las mujeres en el transporte público. Sin embargo, los resultados también develaron impactos no deseados en otros indicadores, como el de violencia física al interior de cada grupo segregado, hombres y mujeres por separado. Y también se detectaron áreas críticas en la implementación del programa, de lo cual se desprenden algunos aportes y sugerencias para su mejora.

Un aspecto clave fue la detección de riesgos latentes de violencia contra las mujeres en el transporte, los factores a la base serían:

- Factor de aglomeración en el transporte público y espacios en áreas asociadas (nodos de comunicación, transbordos). Aglomeraciones se percibe como una situación potencial de riesgo y factor de mayor inseguridad para las mujeres, facilitando el comportamiento inapropiado y la cercanía excesiva entre personas, incrementa posibilidad de agresiones físicas y manifestaciones de violencia sexual. Las expresiones más frecuentes en el espacio público es el acoso sexual.
- Dimensión espacial, focaliza la atención en ciertos factores de diseño urbano que facilitan la comisión delitos y el comportamiento antisocial: estacionamientos, túneles, puentes, pasadizos o callejones, terrenos baldíos, débil o nula iluminación agudizan el sentimiento de miedo e inseguridad de las mujeres en el entorno urbano más que a los hombres, sobre todo por temor a la agresión sexual.
- Factores que inciden en la sensación de inseguridad de las mujeres en el entorno urbano desde perspectiva de género:
 - Incivildades expresadas en el deterioro de la infraestructura urbana, en las instalaciones y en los accesos del transporte público
 - Falta de iluminación adecuada
 - Transbordos desiertos
 - Rincones, escondites en los trayectos y principalmente en las paradas.

Otros resultados desde una perspectiva cualitativa arrojaron que la separación de vagones fue una acción muy valorada por las mujeres usuarias como una forma de viajar seguras en el metro, por lo cual el programa cumple satisfactoriamente su objetivo general. Sin embargo, no previno la ocurrencia de otros delitos relacionados con la situación de aglomeración que se dieron dentro de los vagones y otros delitos de ocurrencia al interior y fuera del metro.

Para mayor información sobre el programa:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-de-impacto-del-programa-%E2%80%9CViajemos-Seguras-en-el-Transporte-P%C3%ABlico-en-la-Ciudad-de-M%C3%A9xico%E2%80%9D-Aportes-al-dise%C3%B1o-e-implementaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-de-prevenci%C3%B3n-de-la-violencia-de-g%C3%A9nero-en-espacios-p%C3%ABlicos.pdf>

<https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/vida-libre-de-violencia/viaja-segura/estadisticas>

5.2. Producto Preliminar 2: Matriz de acciones preventivas

La matriz de acciones preventivas se organizó en función de 3 grandes ámbitos preventivos de la violencia en el transporte público, cada uno de ellos comprende acciones asociadas a un tipo de actor, como responsable y/o grupo objetivo. En el diagrama 3 se destacan los contenidos más relevantes. Cabe señalar que fueron excluidos expresamente aquellos aspectos que estaban contemplados para incorporar al equipamiento de los buses³, particularmente los referidos a tecnología de seguridad, infraestructura pública y privada, entre otros ámbitos que escaparon de las posibilidades de pilotear en el marco de la ejecución del proyecto. En anexo 1 se encuentran las matrices de acciones preventivas.

Diagrama 3. Matriz de acciones preventivas (resumen)

	Operadores	Instituciones y Organizaciones	Usuarios
Tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de registro y reporte de violencia para operadores. Entrenamiento en sistema de registro. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información de violencia en la operación del sistema de transporte (operadores y usuarios/as). 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y utilización app para denuncia.
Protocolos de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo casos de violencia flagrante Operadores / Usuarios (alianza intersectorial). Monitoreo, evaluación, mejoramiento y reforzamiento de protocolos. 	<ul style="list-style-type: none"> Circuito de orientación, atención reparatoria y judicialización denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de Orientaciones para apoyar funcionamiento de Protocolos.
Comunidad y convivencia	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación, entrenamiento y certificación operadores para desarrollo de habilidades de manejo de violencias-conflictos (Componente 1). 	<ul style="list-style-type: none"> Formación en equidad de género y masculinidades. Promoción de la convivencia en el transporte público (Componente 2). Promoción de la equidad de género y convivencia en el transporte público (Componente 3). 	

Cada ámbito comprende las siguientes acciones o líneas de acción:

a. Tecnologías de información

Incluye los sistemas de registros (digitales o impresos) de las situaciones de violencia en el transporte, aquella que afecta a los Operadores y también a usuarios/as, para estos últimos el

³ De acuerdo a información de la DTPM las nuevas bases de licitación de provisión de flota incorporaban exigencias relativas a equipamiento de seguridad.

sistema de información implica los dispositivos (app u otra plataforma virtual) de denuncia de las situaciones de violencia.

Comprende también los procesos de sensibilización de operadores respecto de su importancia, y promoción del uso para usuarios/as. Para los operadores implica también los procesos formativos y de entrenamiento en el uso del sistema de información.

Adicionalmente, en este ámbito se inscriben los procesos asociados al análisis de la información recopilada de modo de retroalimentar las medidas preventivas tomadas.

b. Protocolos de respuesta

Abarca las acciones asociadas a la elaboración de “protocolos de respuesta” o de “reglas de conducta” ante situaciones pre definidas, en este caso de situaciones de violencia que envuelve a los operadores y a los usuarios o entre ellos.

Este ámbito también implica desarrollar en un marco intersectorial los circuitos de atención integral (reparatoria y jurídica, cuando corresponda). Especial importancia merece la conformación de alianza de colaboración para la atención a víctimas de violencia de género.

c. Comunidad y convivencia

Incluye los procesos formativos de los Operadores asociados al desarrollo de habilidades para el manejo de las situaciones de violencia y/o de conflictos. También comprende la formación en equidad de género para desanclar las identidades masculinas de los operadores con el uso de la violencia o de tolerancia a ésta.

En este ámbito se inscriben los dispositivos de promoción de la convivencia y de la equidad de género en los espacios públicos y en el transporte. Estos dispositivos promocionales pueden adoptar la forma de campañas comunicacionales o de soportes y técnicas lúdicas que cumplan con el propósito de difundir y sensibilizar.

En cada uno de los tres ámbitos descritos tienen responsabilidades los siguientes actores, sea como gestores de las acciones, colaboradores o beneficiarios/usuarios:

- Operadores (como empresas de transporte), incluye los conductores, supervisores, coordinadores de flota, áreas de recursos humanos y prevención de riesgos, entre otros.
- Institucionalidad pública vinculada a la denuncia de violencia y a la atención de víctimas, tales como el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y/o el Directorio de Transporte Público Metropolitano, Prevención del Delito (atención de víctimas de delitos), Ministerio de

la Mujer y Equidad de Género; policías (Carabineros y Policía de Investigaciones de Chile), sistemas de justicia, y gobiernos municipales, entre otros.

- Organizaciones sociales y no gubernamentales asociadas a la temática de violencia de género en el transporte, por ejemplo el Observatorio Contra el Acoso Sexual, con roles de apoyo y promoción a la denuncia de la violencia en general, y de género en particular.
- Entidades académicas, como universidades o centros de investigación, con interés en el estudio en la temática de transporte, espacios públicos, violencia y convivencia, etc.
- En el caso de los usuarios su rol está en conocer los dispositivos y desarrollar actitudes y prácticas de denuncia de la violencia, cuando corresponda. Incluye el conjunto de personas que hace uso de los servicios de transporte público (mujeres, hombres, población LGTBI, de todas las edades, tipo de actividad, nivel socioeconómico, características étnicas o nacionalidad, etc.).

5.3. Producto preliminar 3: Propuesta de componentes técnicos diseñados para validación

Fruto del análisis técnico de factibilidad, pertinencia y coherencia, y de la contrastación con los expertos (mutualidad y transporte), se definieron 3 componentes, todos ellos asociados al ámbito de Comunidad y Convivencia.

En el análisis de factibilidad se tuvo particular atención a las condiciones prácticas para desarrollar la evaluación o el pilotaje, especialmente cuando demandaban mucho tiempo de parte de los Operadores, debido a que el proceso de diseño de la metodología de Validación coincidió con los meses álgidos del “estallido social”, lo cual alteró severamente la posibilidad de desarrollo de la totalidad de componentes originalmente proyectados.

Independiente de este contexto, los componentes vinculados a tecnologías de información no eran susceptibles de ser evaluados por el presente proyecto por un tema de costos, no obstante este tipo de medidas no requieren una validación práctica sino una puesta en marcha y una implementación progresiva, por lo que no era pertinente desde un punto de vista metodológico su testeo a este nivel.

A continuación, se describen brevemente los componentes que fueron sometidos a validación:

- Componente 1 “Estrategia de Prevención de violencia para Conductores”: Consiste en un modelo de trabajo grupal con Conductores para disminuir la violencia, estructurado en 8 sesiones.
- Componente 2 “Promoción del comportamiento urbano responsable y no violencia en transporte público”: tres actividades lúdicas (2 aplicaciones digitales y una presencial) dirigidas a hombres jóvenes para sensibilizar y promover la igualdad de género de las mujeres.
- Componente 3 “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”: dirigida a explorar y levantar contenidos para campaña dirigida a disminuir la violencia contra las mujeres en el transporte público.

Componente 1: “Estrategia de Prevención de violencia para Conductores”

Consiste en un modelo de trabajo grupal con Conductores, estructurado en 8 sesiones organizadas de acuerdo a los siguientes temas y objetivos:

Sesión	Tema	Objetivo
N° 1	Implicación y violencia	Conocer la percepción e implicación en torno a la violencia y la relación que se establecen con los hechos violentos en el transporte público.
N° 2	Construyendo el Rol de Operador del Transantiago	Conocer la identidad del operador con la tarea de conducir en el transporte público.
N° 3	Identificando el Conflicto en el Transporte Público	Identificar Situaciones de Conflicto a partir de la propia experiencia como Operador de transporte público
N° 4	Mapeo Colectivo	Identificar frecuencia y tipos de situaciones de conflicto presentes en la ruta en que se opera.
N° 5	Resolución de conflictos en el Transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar a los actores presentes en conflictos en el Transporte Público. - Reconocer los Estilos de Respuesta al Conflicto presentes en los actores del Transporte Público.
N° 6	Resolución de conflictos en el Transporte Público	Revisar los protocolos existentes para el abordaje de situaciones de conflicto en el transporte público.
N° 7	Resolución de conflictos en el Transporte Público: Mediación y Negociación	Potenciar las habilidades requeridas para las estrategias de Mediación y Negociación en un conflicto en el transporte público.
N° 8	Código de Conducta del Transporte Público	Elaborar un Código de Conducta en el transporte Público para los actores del Transporte Público

El diseño completo de las sesiones se encuentra contenido en el Anexo 2 Componentes de prevención de la violencia en el transporte público metropolitano.

Esta iniciativa es una creación propia basada en el trabajo Christophe Dejourns en el ámbito de violencia en el trabajo, el programa No Ponto Certo y el Código de Conducta dos Motoristas de Omnibus da Cidade do Rio de Janeiro, el trabajo de Dulce Suaya con Historia Vital del Trabajo, y de Implicación derivado del trabajo de Ana María Araujo.

Componente 2: “Promoción del comportamiento urbano responsable y no violencia en transporte público”.

Las propuestas que conforman este componente se inspiraron en el Programa Terra Equalitis, creado por el Ayuntamiento de Jerez, en 2007; y la “Cultura Ciudadana” desarrollada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El componente se conforma de 3 actividades: “Terra Igualdad”, “Héroes”, y “Señaléticas Participativas”. Más detalles en el Anexo 2.

Tierra Igualdad	
Objetivo de la actividad	Que los usuarios varones, especialmente jóvenes, puedan identificar y reconocer conductas de respeto de derechos, cuidado y atención en el transporte público.
Destinatario o población objetivo	Usuarios varones jóvenes del transporte público.
Descripción	Consiste en que los usuarios jóvenes del transporte público podrán jugar en un tablero conformado de un recorrido con distintas etapas. En cada etapa el jugador deberá enfrentar dilemas morales asociados al uso del transporte público, ante los que se ofrece distintas alternativas de solución: indeseables, adaptativas – egoístas, altruistas, reconocimiento de derechos e igualitaristas. Al final del recorrido el usuario podrá obtener una evaluación del tipo de moral que predomina en su conducta en el transporte público.
Forma de evaluación de la actividad	Cada vez que un jugador nuevo realice el trayecto con éxito se realizará una breve encuesta sobre la experiencia. La aplicación requiere una instancia de coordinación central que guía la dinámica del juego.
Héroes	
Objetivo de la actividad	Los/las usuarios del transporte público podrán visibilizar conductas positivas que apunten a promover una buena convivencia entre usuarios/as
Destinatario o población objetivo	Usuarios del transporte público, en general
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene como premisa que en la actualidad el prestigio social o la reputación es un capital que se expone en las redes sociales y que puede ser un incentivo efectivo para modificar conductas de usuarios y usuarias. - La actividad consiste en que las usuarias y usuarios del transporte público puedan registrar con sus teléfonos móviles conductas, acciones o hechos que sean considerados una contribución positiva para la convivencia entre usuarios, registros que se subirán a las redes sociales digitales para que se viralicen en distintas plataformas.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Forma de evaluación de la actividad	<p>En las plataformas digitales se podrá a disposición una encuesta que evalúe los objetivos, el sentido y procedimientos de la campaña.</p> <p>La aplicación requiere una instancia de coordinación central que guía la dinámica del juego.</p>
-------------------------------------	--

Señaléticas participativas	
Objetivo de la actividad	Las/los usuarios del transporte público crearán participativamente señaléticas para la autorregulación y el comportamiento urbano responsable.
Destinatario o población objetivo	Usuarios/as del sistema de transporte público que utilicen el transporte en las vías y horarios de mayor concentración de público.
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> - Consiste en una creación de eslóganes, chapitas y pegatinas para promover una convivencia urbana responsable en el transporte público. La actividad completa se puede dividir en tres partes: 1) levantamiento participativo de iniciativas para mejorar la convivencia en el transporte público; 2) creación de piezas visuales y ornamentales (señaléticas, chapitas, eslóganes, etc.) para campaña de convivencia urbana responsable en el sistema de transporte; y 3) entrega y difusión de la campaña entre los usuarios. - El levantamiento participativo de iniciativas para la mejora de la convivencia en el transporte público consistirá en una intervención en algunos paraderos del sistema Red aprovechando los tiempos de espera para invitar/convocar a los/as usuarios a participar de la actividad.
Evaluación	<p>Cuando sea instalen las señaléticas y se registren las reacciones se repartirán encuestas breves para ver el grado de satisfacción con la iniciativa y su resultado.</p> <p>La actividad requiere uno o más encargados de la implementación de la actividad y de la sistematización de la información levantada.</p>

El diseño completo de las actividades se encuentra contenido en el anexo 2. Componentes de prevención de la violencia en el transporte público metropolitano.

Componente 3: “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”.

Este componente consiste en el diseño de los principales elementos para la realización de una campaña comunicacional de sensibilización sobre violencia de género en el transporte público metropolitano.

El primer objetivo del componente fue sistematizar las experiencias de campañas en la materia, finalizando con conclusiones que sirvieran de insumos para el diseño de los contenidos y elementos preliminares de la campaña de sensibilización. Es importante considerar que en el país no se ha abordado de manera masiva y específica la prevención de la violencia de género en el transporte público, por esta razón, la iniciativa se planteó como una estrategia que explora la adecuación de elementos básicos para una campaña comunicacional, contenidos, tono, soportes, etc.

Campaña de sensibilización contra la violencia de género en el transporte público	
Objetivo de la actividad	<p>Definición de los contenidos principales para el diseño e implementación de una campaña de sensibilización sobre acoso y abuso sexual en transporte público, dirigido a usuarios/as.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistematizar experiencias prácticas de campañas publicitarias nacionales e internacionales, de sensibilización respecto de violencia de género en el transporte público. - Recomendaciones para la implementación de campaña de sensibilización sobre acoso y abuso sexual en transporte público en la Región Metropolitana.
Destinatario	Usuarios/as
Evaluación	Consistió en el cotejo de la importancia de abordar el tema y definir los principales elementos de una campaña comunicacional.

Los contenidos y demás elementos de la campaña se encuentran en el anexo 2. Componentes de prevención de la violencia en el transporte público metropolitano.

5.4. Producto final: Componentes de prevención validados

A continuación, se presentan los resultados alcanzados en el proceso de validación y pilotaje de los 3 componentes de prevención de violencia en el transporte público metropolitano.

Resultados Componente 1: “Estrategia de Prevención de violencia para Conductores”

Los resultados de la validación teórica y práctica fueron los siguientes:

Validación teórica
<p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia de la metodología de trabajo con conductores. Destacan el rol activo de los conductores participantes en las dinámicas de grupos pequeños, que evita la monopolización de la palabra. • Importancia de cuidar el encuadre de trabajo. Se enfatiza la necesidad de informar y respetar los tiempos dispuestos para el desarrollo de todas las etapas del trabajo grupal. • Relevancia de los contenidos seleccionados. Se considera apropiado abordar las temáticas de la violencia y conflictos propios a los que se enfrentan los conductores porque permite conocer más acerca la experiencia y situaciones de trabajo asociadas a los riesgos y la seguridad en la labor de conducción.
Validación práctica
Evaluación de las sesiones N° 1, 2 y 8
<p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relevancia y pertinencia de abordar la violencia en el trabajo, incluyendo la violencia entre pares y con usuarios. ✓ La metodología de trabajo permite modular los relatos de los participantes. La violencia es una temática compleja de tratar, por ello se estima que la metodología propuesta es apropiada, porque inicia con el trabajo individual y posteriormente el grupal. <p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toda instancia de capacitación es una instancia de evaluación para los participantes, por ello es imperativo definir con claridad que no es evaluativa, apoyándose en el encuadre de trabajo con representantes de los trabajadores y documentos que expliciten la participación voluntaria y su carácter formativo. ✓ Entregar diversidad en los formatos de expresión de las ideas del grupo. Cautelar la adecuada comprensión de las dinámicas propuestas y flexibilizar en los casos que se requiera, por ejemplo, reemplazar dibujar por escribir. Se sugiere esta modificación a fin de atender a las características propias de sujetos afectados por violencia.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicar que los valores son el marco general del Código de Conducta, previo al proceso de listar los derechos y deberes de los conductores de transporte público.
<p>Conocimiento de la vivencia laboral (generar insumos para el diseño de la “estrategia de prevención para conductores”)</p>
<p>Contenidos levantados</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hablar de la violencia requiere realizar un preámbulo. ✓ La violencia en el trabajo se vivencia como ausencia de reconocimiento de parte de los otros. ✓ La diferencia de tareas entre los actores genera una brecha que impide reconocer la tarea realizada por los conductores, así como sus riesgos y sufrimientos. ✓ La incertidumbre de perder el empleo. Se hace necesario considerar lo sensible del tema en la actualidad. ✓ En situaciones de conflicto, el conductor toma decisiones sin considerar protocolos. Probablemente existan instancias de conflicto donde los elementos de la identidad de género, la “virilidad”, se pone en juego, ante que la aplicación de protocolos. ✓ El rol de Mutual como fuente reconocimiento del sufrimiento vivido. Mutual aparece como una instancia esperada, como un tercero que pondera la experiencia de riesgo vivida, que permite situar y devolver el criterio de realidad luego de eventos traumáticos asociados a episodios de violencia. ✓ Las estrategias de afrontamiento de resistencia y de actividad en la relación con el usuario. Es importante atender a que los relatos de los participantes asociadas a violencia, van proponiendo una serie de estrategias que van más allá de la prescripción habitual. ✓ Estrategias de afrontamiento de resistencia en la relación con los otros actores del terminal.

Resultados Componente 2: “Promoción del comportamiento urbano responsable y no violencia en transporte público: Terra Igualdad, Héroes y Señalética Participativa”

<p>Validación teórica Terra igualdad</p>
<p>Comentarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa positiva, que coincide con una preocupación dentro de la Subsecretaría de Transporte respecto al vínculo entre masculinidades y la seguridad vial. • La propuesta “Terra igualdad” permitiría detectar patrones de comportamiento y visibilizar privilegios asociados. <p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los usuarios varones sean capaces de reconocer el impacto de las conductas agresivas asociadas al género masculino. • Precisar si está dirigido hacia todos los hombres o si se trata de un segmento especial. • Precisar formas de evaluación. • Precisar en la propuesta como se hará la difusión de la iniciativa.

Validación teórica Héroes
<p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir no solo a usuarios sino también a conductores. • Premiar conductas en usuarios como ayudar a personas con coches, ayudar a personas con movilidad reducida o que llevan bebés en brazos. • Incorporar en la propuesta indicaciones sobre una campaña de difusión previa.
Validación práctica Señaléticas participativas
<p>Comentarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Críticas al sistema de transporte: calidad del servicio y organización. • Actividad es efectiva para reflejar las problemáticas asociadas al transporte. • Valoración positiva de la actividad en su orientación a las expectativas respecto del comportamiento de los/as otros/as. <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La actividad debería apuntar a mostrar las condiciones materiales y culturales que impiden que se pueda dar una convivencia no violenta entre usuarios/as. ✓ Asimismo, podría incluir las variables de lo que hace uno, lo que hacen otros, y lo que hace el sistema o servicio de transporte. ✓ Dejar frases más abiertas; y generar dentro de la actividad un dispositivo para autoevaluar la conducta.
Contenidos emergentes (actividad de los post-it)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los mensajes escritos se reiteran sobre algunos temas comunes que son observados en la experiencia de usuario de transporte público: <ul style="list-style-type: none"> - Demanda por el apoyo de los/as otros/as - Que “en los viajes los demás me proporcionen ayuda a mi o a otros si se necesita”. - Que no “miren en menos” por ser estudiante. - Si hay alguna emergencia los usuarios proporcionen orientación. ✓ Cambios en el comportamiento de los/as usuarios: hacia personas, mujeres y adultos mayores <p>A la bajada y subida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerar subidas y bajadas de mujeres con hijos/as. - Permitir bajar sin acorralar o atrapar a las persona. - Pedir permiso para bajar y no empujar. - Que ofrezcan ayuda al transportar cargas muy pesadas. <p>En el trayecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no hagan miradas incómodas o fijas. - Usuarios saluden y sonrían a otros, que sean amables y comunicativos. - Que respeten la integridad física: no posicionar atrás del cuerpo de otra persona incomodándolo/a, no tocar el cuerpo de otras personas, dar espacio a los demás. - Ceder el asiento.

- Que ayuden a comunicarse con el chofer.
- Respetar los bienes públicos.

Resultados Componente 3: “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”

Conclusiones sistematización experiencias nacionales e internacionales

- ✓ El acoso y abuso sexual en los espacios públicos es un problema antiguo en Chile, afecta principalmente a las mujeres, y la institucionalidad pública vinculada inicia su abordaje muy recientemente.
- ✓ Las experiencias de campañas comunicacionales focalizadas en el acoso y abuso sexual en el transporte público en América Latina y en Chile son escasas.
- ✓ Las campañas están dirigidas, principalmente, a las mujeres y sus objetivos han sido informativos y sensibilizadores.
- ✓ La figura masculina es situada como la agresora potencial ante la cual se deben tomar resguardos.
- ✓ Aparición de nuevos enfoques: género, diversidad, violencia y masculinidad.
- ✓ Las campañas comunicacionales no son evaluadas.

Validación teórica y práctica Campaña comunicacional

Recomendaciones

- ✓ Definición del grupo objetivo: Focalizar en hombre por cuanto es el productor de la violencia y quien puede interrumpirla. Sin embargo, para definir de mejor modo los contenidos se necesita identificar subgrupos dentro de las masculinidades existentes.
- ✓ Tipo de campaña: Sensibilizadora y socioeducativa, con algunos elementos informativos.
- ✓ Diseño de contenidos:
 - Tono comunicacional positivo, hombres aliados en los cambios;
 - Mensajes sensibilizadores (emocionales);
 - Evitar la patologización;
 - Cautelar el desempoderamiento de las mujeres;
 - Colectivizar el problema;
 - Identificar con figuras pares;
 - Mostrar las ventajas de equidad de género para mujeres y hombres.
- ✓ Estrategia de campaña: Campaña amplia en soportes y medios.
- ✓ Alianza de colaboración: Incorporación de Organizaciones Sociales e instituciones públicas; Rol del Estado es crucial; invertir esfuerzos en alcanzar colaboración de los medios de comunicación.
- ✓ Evaluación: Evaluación ex ante y ex post, para generar aprendizajes.

6. CONCLUSIONES

Las conclusiones generales del estudio apuntan a la necesidad de implementar una política de prevención que incorpore a los distintos actores involucrados, desde el Estado, las empresas, las mutualidades, los operadores y usuarios, de modo que sea una estrategia integral para abordar el problema.

Los componentes y actividades diseñadas y validadas desde un punto de vista teórico como práctico, resultan pertinentes para este fin, y su detalle se puede observar en el Anexo 2 del presente informe. A continuación se reseñan las principales conclusiones por componente o ámbito de intervención del programa.

Ámbito de trabajo y violencia (prevención con conductores)

1.- Pertinencia de la metodología de trabajo con conductores

La opinión del grupo experto, señala como pertinente la metodología propuesta, en tanto reconocen, a partir de su experiencia de trabajo con conductores, la relevancia de una propuesta en que los participantes puedan asumir un rol activo, protagónico antes que meros receptores de información durante las sesiones de trabajo. Ello en tanto está en continuos procesos de capacitación, pero los cuales tendrían un carácter informativo y cognitivo. La experiencia daría cuenta de que la participación es baja, tendiendo a monopolizarse en la voz de los dirigentes sindicales y en los mismos participantes. Así la forma de trabajo propuesta, teniendo hincapié en el trabajo individual y de pequeños grupos, antes de avanzar a plenarios y entrega de información, es considerada relevante y pertinente para regular estas situaciones.

Los conductores refieren la importancia de abordar de la violencia, los relatos dan cuenta de que sumado a la experiencia de conflicto con el usuario y en las rutas, se ha agudizado también el conflicto con otros actores del espacio de trabajo, particularmente supervisores y mandos medios. Sería relevante en tanto pueden visibilizar y compartir entre pares la experiencia de situaciones violentas, a la vez que permitiría recuperar la contribución al trabajo. Por otra parte, señalan el impacto de la situación respecto de los pares que no participan. Refuerza también la importancia de hablar sobre el trabajo, pues no es solo hablar para “desahogarse”, sino también la posibilidad de perlaborar (Dejours, 1990) la experiencia, hacerla inteligible para sí mismo como trabajador y para el grupo.

2.- Importancia de cuidar el encuadre de trabajo “Las empresas tienden a acortar la duración y frecuencia de las acciones”.

El grupo de expertos señala la importancia de cuidar el encuadre de trabajo, indicando de manera precisa y específica el tiempo de trabajo, ya que es un factor que de manera habitual tiende a verse afectado, derivando en que las acciones a implementar efectivamente se realizan, pero no de la manera prevista y sin lograr llevar a cabo los cierres de manera adecuada. De esta manera, sugieren señalar en la propuesta de intervención que se trata de actividades de dos horas de duración, que de margen de tiempo para considerar retrasos o interrupciones.

Respecto de la frecuencia de las sesiones de trabajo, refieren que también es una variable a considerar, en tanto las empresas no priorizan el espacio de capacitación. De esta manera, si el diseño establece una frecuencia semanal durante un período de tiempo de dos meses, este debe ser indicado al comenzar las reuniones de coordinación, a fin de fijar éste señalando explícitamente a la empresa. Ello implica considerar los periodos de vacaciones donde baja la cantidad de personal, por lo que reorganizar las tareas es complejo. No así durante el año, en tanto cuentan con personal para poder reorganizar tareas, considerando momentos de la jornada con menor circulación de buses. La frecuencia semanal no altera de manera compleja la cotidiana de las empresas, permitiendo mantener la continuidad y el seguimiento.

3.- Relevancia de los contenidos seleccionados “es importante hablar de temas que no se hablan formalmente”

Los participantes del piloto indican que los contenidos propuestos, en atención al explicitar el abordaje de la violencia y los conflictos propios a los que se enfrentan, permiten conocer más acerca la experiencia y situaciones de trabajo asociadas a los riesgos y la seguridad en la labor de conducción. Ello porque reconocen que permite abrir otras líneas de intervención en cuanto a la prevención de riesgos, pudiendo acotar y profundizar en temáticas particulares a cada terminal y/o empresa. Al mismo tiempo permitiría hacer explícitos conflictos, percepciones y opiniones respecto a medidas de seguridad y riesgos presentes en el trabajo.

4.- La metodología de trabajo permite modular los relatos de los participantes

Es importante notar lo complejo que es pensar y hablar de violencia, en tanto se trata de una experiencia que interrumpe el flujo habitual del pensamiento, que arrasa con la subjetividad dejando marcas, frente a las cuales el ejercicio de verbalización puede tener a la “catarsis” en el relato personal y de monopolizar la palabra, afectando también al grupo que escucha (Foladori, 2010).

El grupo puede reaccionar desde simpatizar con el relato y acompañarlo de manera manifiesta, a omitir respuesta y aguantar, hasta derechamente interrumpir o minimizar. Escuchar es arriesgado (Dejours, 1990) para la subjetividad del que escucha como para el colectivo en tanto visibiliza el riesgo, el cual

debe invisibilizarse, negarse, omitirse a fin de poder abordar tareas que efectivamente ponen en riesgo la integridad psíquica.

De esta manera, la metodología de trabajo previo de manera individual, al recortar la experiencia en hechos sociales y personales propios del trabajo, permite ordenar la experiencia, hacerla plausible de pensar. Y luego, el ejercicio de observar el trabajo de los demás y comenzar a hablar, le devuelve al grupo la posibilidad de regular la palabra, matizar el relato y sostener la fuerza del mismo sin generar una angustia que desborda, sino la posibilidad de repartir la experiencia en tanto se hace común. De esta manera el relato se construye y sostiene entre los participantes.

Ámbito de comportamiento urbano responsable y convivencia

Según los participantes de la validación teórica como de la validación práctica o piloto, las actividades diseñadas bajo este componente hacen emerger efectivamente temáticas o problemáticas relativas al vínculo y trato cotidiano con el otro en el transporte público; por una parte, se observa un reclamo o crítica contra actitudes de indiferencia, insensibilidad, desconsideración, falta de atención por las necesidades de las otras/os, mientras que por otro lado se demanda de actitudes de colaboración, empatía, cuidado, atención, solidaridad y respeto de las normas institucionales con un claro sentido de justicia. Las recomendaciones específicas para el rediseño de las actividades se pueden observar en el Anexo 4 del presente informe, no obstante, según los participantes existe acuerdo de la necesidad de abordar la convivencia en el transporte público desde una perspectiva de un comportamiento ciudadano. En este sentido, esta línea de trabajo pone de relevancia los Comportamientos Urbanos Responsables (CUR), un comportamiento guiado por reglas o enunciados verbales que establecen una relación entre lo que ocurre antes de la conducta, durante la conducta misma y respecto a las consecuencias de la conducta. Los CUR en tanto son prácticas sociales que contribuyen a la generar una calidad de vida sostenible, contienen la expectativa de que las y los ciudadanos logren la autorregulación más que contener su conducta por miedo a la sanción o a la autoridad, y se perfila como un aspecto clave para la prevención de la violencia.

Ámbito de violencia de género en el transporte público

De acuerdo a los participantes del proceso de validación, las actividades en esta línea son urgentes y pertinentes, siendo relevante la prevención de este tipo de violencia, que se considera un punto prioritario y focal de una estrategia preventiva en el transporte público. A partir de dicha evaluación, se relevan los aspectos centrales de esta línea de intervención.

1. El acoso y abuso sexual en los espacios públicos es un problema de antigua data en Chile y afecta principalmente a las mujeres

En todo el mundo el acoso y abuso sexual en medios de transporte es un problema, América Latina está especialmente afectada por este tipo de violencia. Aunque es un problema que aqueja transversalmente a hombres y mujeres, se concentra en éstas últimas, pudiendo considerarse como una expresión de la violencia de género, que se suma a la violencia doméstica y los femicidios, entre otros muchos crímenes violentos basados en el género.

A pesar que el acoso y abuso sexual en el transporte público son problemas de antigua data y masiva afectación a la población femenina, su tipificación jurídica en Chile es muy reciente (Ley número 21.153, mayo 2019)⁴. Este cuerpo legal, al igual que muchos otros temas asociados a los derechos de las mujeres, ha sido principalmente fruto de la presión de las organizaciones de la sociedad civil, se reconoce particularmente la acción del Observatorio contra el Acoso OCAC Chile.

2. Políticas públicas e institucionalidad responsables

La institucionalidad pública a cargo de la situación de las mujeres –Ministerio de la Mujer y Equidad de Género– no ha desarrollado políticas, programas o acciones dirigidas a eliminar, disminuir o mitigar los acosos y abusos sexuales en el transporte terrestre, como si se ha hecho en el ferrocarril Metropolitano (abril 2019). No obstante lo anterior, el Ministerio de Transporte en el año 2018 elaboró la primera Política de Equidad de Género en Transporte⁵, este instrumento define el objetivo estratégico número 5 dirigido a “Implementar mecanismos de sensibilización respecto a la violencia de género en el sistema de transportes”, el cual se operacionaliza en acciones en la Agenda para la Política de Equidad de Género en Transporte 2018 – 2022⁶.

3. Estado de situación en el sistema de transporte

Los operadores del transporte público no cuentan con información, capacitación ni entrenamiento para responder a situaciones de violencia, de delitos violentos, y menos de agresiones sexuales o violencia de género. Sin embargo, como parte sustantiva en la prestación de los servicios de transporte –y con ello la realización del derecho a la movilidad– es imperativo que asuman la responsabilidad de contribuir a evitar el acoso sexual a mujeres, apoyar a las víctimas y promover un uso igualitario y seguro en los buses. Una medida básica al respecto, y que ha sido probada con éxito en otros países, es elaborar un

⁴ <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/acoso-sexual-callejero>

⁵ Política de Equidad de Género en Transporte, Unidad de Género Coordinación de Usuarios Subsecretaría de Transportes Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Primera edición Santiago de Chile Marzo 2018. Sitio web: https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2018/06/Politica_Equidad_Genero_Transportes.pdf

⁶ Agenda para la Política de Equidad de Género en Transporte 2018 – 2022, Comisión de Género, Unidad de Género, Coordinación de Usuarios de la Subsecretaría de Transportes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Primera edición, Santiago de Chile, Noviembre 2018. Sitio web: <http://www.subtrans.gob.cl/wp-content/uploads/2018/11/Agenda-PEGT-2018-2022.pdf>

protocolo de respuesta mínimo ante estos hechos en medios de transporte, deseablemente acordado con otros actores públicos y privados y sociales vinculados a esta problemática, de modo de abordarlo de manera integral.

4. Se requieren campañas comunicacionales contra la violencia de género en el transporte y deben evaluarse

Es necesario implementar campañas en la línea de la sensibilización en violencia de género, especialmente en medios de transportes, debido a la amplia incidencia del problema, a los efectos que produce en la salud psicológica y muchas veces física de las mujeres y niñas, en la limitación en el goce del derecho a la movilidad de las mujeres y niñas, y a que este tipo de violencia en una vulneración a los derechos humanos de las mujeres. Adicionalmente, el momento es propicio por la relevancia que ha adquirido el tema del feminismo y la visibilización de las demandas de la equidad de género y la ciudadanía de las mujeres.

Sin embargo, en la experiencia de la región y de Chile destaca la inexistencia de evaluaciones de resultados de las campañas implementadas. La ausencia de evaluación incide de gran manera en la eficacia de este tipo de intervención comunicacional, en la medida que no se conoce lo que resulta y lo que no, se desaprovecha los recursos empleados en la implementación. Es relevante acumular conocimiento respecto de los resultados de estos esfuerzos, toda vez que el fenómeno de la violencia sexual en el transporte ha adquirido particular visibilización en el último tiempo y no existe información en la región respecto de los factores de éxito y de fracaso en esta modalidad de intervención.

5. Denuncias y judicialización de la violencia sexual en el transporte público

A pesar de la reciente promulgación de la ley que sanciona los delitos de acoso y abuso sexual en Chile, se desconoce, en general, los procedimientos de denuncia y judicialización, tanto para los operadores del sistema de transporte, como para los/as usuarios/as en general. En este sentido, avanzar en la implementación de iniciativas que sensibilicen en la problemática y promuevan la denuncia requiere articular un arco amplio de actores públicos que garanticen servicios de calidad, eficiencia y eficacia en la persecución judicial de estos delitos.

Condición para hacer efectiva la protección del Estado ante este tipo de violencia es que las mujeres conozcan sus derechos y exijan su efectividad, por tanto las estrategias comunicacionales son un imperativo para la gestión pública, y también para las entidades privadas que prestan servicios públicos.

6. Abordaje preventivo de la violencia de género a través del enfoque de masculinidades

Avanzar en ampliar el acceso al derecho a la movilidad a través del transporte público, requiere anticipar medidas preventivas de la violencia, especialmente la violencia de género en su forma de violencia sexual. Una de las primeras acciones es transmitir la señal social de intolerancia a su ocurrencia en los

espacios públicos –actualmente el país cuenta con una legislación en la materia⁷–. Sin embargo, la profundidad y complejidad cultural que sostiene la violencia de género requiere acciones sistemáticas, multidimensionales y concertadas entre los variados actores institucionales y sociales vinculados.

Uno de los enfoques preventivos relativamente nuevos y prometedores, es el abordaje desde la potenciación de las masculinidades pro equidad de género, es decir, integrar a los hombres como aliados en los procesos de cambio para la equidad de género y respeto a los derechos humanos de las mujeres.

⁷ En Anexo 3. Ley de Acoso sexual callejero – Chile (3 de mayo de 2019)

BIBLIOGRAFÍA

a. Transporte y espacios públicos: convivencia y seguridad

- Garriz, E. & Schroeder, V. (2014). *Dimensiones del espacio público y su importancia en el ámbito urbano*. Revista Guillermo de Ockam, Volumen 12, N° 2. Rescatado de: <https://revistas.usb.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/59>
- Páramo, Pablo. (2013). *Comportamiento Urbano Responsable: las reglas de convivencia en el espacio público*. Scielo. Rescatado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342013000300012&script=sci_abstract&lng=esFundación
- Páramo, P., Páramo, J. colaboración de E. Bernal Calderón. (2014). *Estudio Comportamientos Urbanos Responsables del peatón. Aprendizaje guiado por reglas*. Fundación MAPFRE. Área de Seguridad Vial. Rescatado de: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/los-comportamientos-urbanos-responsables-del-peaton_tcm164-127791.pdf
- Paramo, Pablo. (2015). *La recuperación del espacio público para la formación del ciudadano en comportamientos urbanos responsables*. Educación y ciudad, N° 21, Bogotá, Colombia. Rescatado de: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad/article/view/113>
- Ríos, L. y Rojas, J. (2012). *Prácticas sociales en el espacio público. Usos que sobrepasan las normas sociales y el diseño del espacio*. URBS Revista de estudios urbanos y ciencias sociales. Volumen 2, N° 1. Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5685581>
- MINVU - PNUD. (2017). *La dimensión humana del espacio público. Recomendaciones para el análisis y el diseño*. MINVU. Rescatado de: <https://www.minvu.cl/wp-content/uploads/2019/08/La-dimension-humana.pdf>
- Santamaría Monjaraz, Beatriz. (2015). *Programa Estatal Mujer Segura en el Transporte y Espacios Públicos Veracruz*. Instituto Veracruzano de las Mujeres, Xalapa, Veracruz. Rescatado de: http://www.ivermujeres.gob.mx/wp-content/uploads/sites/16/2017/05/Programa-Mujer-Segura_Final.pdf.

- **Subcategoría Movilidad, derecho humano y planificación urbana**

Comisión de Derechos Humanos del DF, México. (2013). *Informe especial sobre el derecho de movilidad en el Distrito Federal 2011 – 2012*. UNAM. Rescatado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4674/13.pdf>

Jirón, P. & Lange, C. (2017). *Comprender la ciudad desde sus habitantes. Relevancia de la teoría de las prácticas sociales para abordar la movilidad*. Revista Cuestiones de Sociología, 16, e030, Universidad Nacional de La Plata. Rescatado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144945/Comprender-la-ciudad-desde-sus-habitantes-Relevancia-de-la-teoria-de-practicas-sociales-para-abordar-la-movilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tapia, Gómez, M. (2018). *La ciudad, para quién: desafíos de la movilidad a la planificación urbana*. Revista BIBLIO3W, Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, Vol. XXII N° 1.250. Rescatado de: <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-1250.pdf>

Subsecretaría de Transporte. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. (2018). *Balance de Gestión Integral año 2018*. Dirección de Presupuesto, Ministerio de Hacienda. Rescatado de: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-188379_doc_pdf.pdf

- **Subcategoría Transporte público y calidad de vida**

Centro de Transporte Sustentable de México A.C. (CTS EMBARQ México) – World Resources Institute (WRI) México. (2017). *Informe de la evaluación externa al sistema de transporte público remunerado de pasajeros de la provincia de Santiago y de las comunas de San Bernardo y Puente Alto*. Directorio de Transporte Público Metropolitano. Rescatado de: <http://www.dtpm.gob.cl/descargas/estudios/Estudio%20evaluaci%C3%B3n%20Transantiago%202016.pdf>

De Gregorio, Duffey, Figueroa (et al). (2017). *Transantiago: una licitación que abre oportunidades*. Informes de políticas públicas N° 11. Espacio Público Chile. Rescatado de: <http://www.infraestructurapublica.cl/wp-content/uploads/2017/01/IPP-Transantiago-FINAL.pdf>

Della Pittima, María Luciana; Domingo Depaula, Pablo. (2018). *El bienestar asociado a los Valores Humanos en usuarios del transporte público de la Zona Sur del Gran Buenos Aires*. Revista Transporte y territorio, N° 18. Rescatado de: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/4938>

Gómez, Yadira y Semeshenko, Viktorya. (2018). *Transporte y calidad de vida urbana. Estudio de caso sobre el metrolús de Medellín*. Revista Lecturas de Economía, N° 89. Rescatado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/article/view/334312/20790254>

- González – Quiñones, F; Contreras C.; Jurado, C. (2018). *Vulnerabilidad en el transporte público: análisis cuantitativo de percepciones sobre movilidad segura*. Revista de Urbanismo, Universidad de Chile, N° 39. Rescatado de: <https://revistaurbanismo.uchile.cl/index.php/RU/article/view/49399>
- Hernández, D. (2017). *Transporte público, bienestar y desigualdad. Cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo*. Revista Cepal, N° 122. Rescatado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42036/1/RVE122_Hernandez.pdf
- Yáñez P., Marcelo. (2014). *Evolución en el nivel de satisfacción de las personas vulnerables de Santiago de Chile con el Transantiago, años 2007 – 2014*. Revista OIKOS, Universidad Silva Henríquez, Escuela de Administración y Economía., Vol. 18, N° 38. Rescatado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6025690>
- Nichols M., Pedro. (2015). *Inseguridad y victimización en el transporte público urbano*. Revista Temas Sociales, Bolivia, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Sociales, N° 36. Sitio web: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16327/Temas%20Sociales%2036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

b. Trabajo y violencia

- **Subcategoría Teoría y clínica**

- Dejours, C. (2009). *Violencia y Trabajo*. Madrid, España.: Editorial Modus Laborandi.
- Palma Contreras, A., Ahumada Muñoz, M. & Ansoleaga Moreno, E. (2018). *¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as?*. Psicoperspectivas, Vol.17 N° 3 Valparaíso. Rescatado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242018000300075#B20
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *La violencia en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo. Rescatado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf
- Zabala, X.; Guerrero, P.; Besoain, C. (Edit.). (2017). *Clínicas del trabajo. Teorías e intervenciones*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

- **Subcategoría Instrumentos técnicos**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (1998). *Nota Técnica de Prevención 489*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. Rescatado de: <https://www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2ffefd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0>

- **Subcategoría Investigación social**

Piñol, D. (et al). (2016). *Análisis exploratorio de la violencia y maltrato hacia los conductores de los buses del Transantiago*. Mutual de Seguridad. Rescatado de: https://www.mutual.cl/portal/wcm/connect/f8cd61a2-67a4-44c0-95a4-a215df68f14b/analisis_exploratorio_de_la_violencia_y_maltrato_hacia_los_conductores_de_los_buses_del_transantiago.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-f8cd61a2-67a4-44c0-95a4-a215df68f14b-m5RTXvt

c. Equidad de género, masculinidad y violencia

- **Subcategoría Violencia de género en espacios públicos**

Soto Villagrán, P.; Aguilar Esteva, A.; Gutiérrez Fernández, E.; Castro Reséndiz, C. (2017). *Evaluación de impacto del programa “Viajemos Seguras en el Transporte Público en la Ciudad de México”. Aportes al diseño e implementación de políticas de prevención de la violencia de género en espacios públicos*. Banco Interamericano de Desarrollo. Sector de Instituciones para el Desarrollo División de Innovación para servir al Ciudadano Nota Técnica N° IDB-TN-1 305. Rescatado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-de-impacto-del-programa-%E2%80%9CViajemos-Seguras-en-el-Transporte-P%C3%BAblico-en-la-Ciudad-de-M%C3%A9xico%E2%80%9D-Aportes-al-dise%C3%B1o-e-implementaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-de-prevenci%C3%B3n-de-la-violencia-de-g%C3%A9nero-en-espacios-p%C3%BAblicos.pdf>

Allen, H. (2018). *Ella se mueve segura. Un estudio sobre la seguridad personal de las mujeres y el transporte público en tres ciudades de América Latina*. Corporación Andina de Fomento. Rescatado de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1405>

Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile. (2016). *Acoso sexual callejero*. Instituto Nacional de la Juventud. Rescatado de: http://www.injuv.gob.cl/storage/docs/Sondeo_Acoso_Sexual_Callejero_2016.pdf

Servicio Nacional de la Mujer. (2012). Estudio acoso y abuso sexual en lugares públicos y medios de transporte colectivos. OCAC Chile. Rescatado de: <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2015/01/SERNAM-Estudio-acoso-y-abuso-sexual-en-lugares-publico-y-medios-de-transporte.pdf>

Observatorio contra el Acoso OCAC Chile. (2014). Primera Encuesta de Acoso sexual callejero. OCAC Chile. Rescatado de: <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2014/05/Informe-Encuesta-de-Acoso-Callejero-2014-OCAC-Chile.pdf>

Observatorio contra el Acoso OCAC Chile. (2015). Estudio de caracterización y opinión sobre el acoso sexual callejero y sus posibles sanciones. Julio 2019, de OCAC Chile Sitio web: <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2015/03/Informe-Encuesta-OCAC-2015.pdf>

Rozas Balbontín, P. & Salazar Arredondo, L. (2015). Violencia de género en el transporte público. Una regulación pendiente. Julio 2019, de Cepal Sitio web: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38862/1/S1500626_es.pdf

Organización de las Naciones Unidas, Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer. (2013). Conclusiones convenidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación y violencia contra la niña. Julio 2019, de Organización de las Naciones Unidas Sitio web: <https://www.un.org/womenwatch/daw/csw/agreedconclusions/Spanish%20AC%20PDF/51%20Spanish.pdf>

- **Subcategoría Masculinidades y violencia**

Billi, M. Guerrero, M.J., Meniconi, L., Molina, M. & Torrealba, F. (2014). *Masculinidades y legitimaciones del acoso sexual callejero en Chile*. Ponencia completa para el 8° Congreso Chileno de Sociología 2014 y Encuentro Pre - Alas. OCAC Chile. Rescatado de: <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2015/04/Masculinidades-y-legitimaci%C3%B3n-del-acoso-callejero-en-Chile.pdf>

Fundación Cultura Salud, Área EME Masculinidades y Equidad de Género. (2010). *Hombres jóvenes por el fin de la violencia. Manual para facilitadores y facilitadoras*. Fundación Cultura Salud Sitio web: <https://www.eme.cl/manual-hombres-jovenes-por-el-fin-de-la-violencia-2/>

Unesco. (2016). *Abierta-Mente. Respuestas del sector de educación a la violencia basada en la orientación sexual y la identidad/expresión de género*. Informe Resumido. Julio 2019, de Unesco Sitio web: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Abierta-mente.pdf>

- Aguayo, F., Kimelman, E., Saavedra, P., Kato-Wallace, J. (2016). Hacia la incorporación de los hombres en las políticas públicas de prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas. Julio 2019, de EME/CulturaSalud. Washington, D.C.: Promundo-US. Ciudad de Panamá: ONU Mujeres y UNFPA. Rescatado de: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Hacia%20la%20Incorporaci%C3%B3n%20de%20los%20Hombres%20en%20las%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20de%20Preveni%C3%B3n%20de%20la%20Violencia.pdf>
- Bonino, Luis. (2008). *Hombres y violencia de género. Más allá de los maltratadores y de los factores de riesgo*. Ministerio de Trabajo y Migración, España. Rescatado de: https://www.vilafranca.cat/doc/doc_20537404_1.pdf
- Obach, A., Sadler, M. y Aguayo, F. (2011). Involucrando hombres jóvenes en el fin de la violencia de género. Intervención multipaís con evaluación de impacto. Caso chileno. Fundación Cultura Salud / EME. Rescatado de: <http://promundoglobal.org/wp-content/uploads/2015/01/Involucrando-a-los-hombres-en-el-fin-de-la-violencia-de-genero.pdf>
- Aguilar Nery, Jesús. (2003). *Masculinidades, Choferes y Espacio Urbano en México*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales. Universidad Autónoma del Estado de México. Sept. – Dic., 2003, N° 33., 201. Rescatado de: <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/1589/1213>
- Schöngut Grollmus, Nicolás. (2014). *Violencia y masculinidad: una aproximación narrativa al problema de la violencia contra adolescentes varones*. Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung Rescatado de: https://www.academia.edu/5255182/Violencia_y_masculinidad_una_aproximaci%C3%B3n_narrativa_al_problema_de_la_violencia_contra_adolescentes_varones
- **Subcategoría Equidad de género y masculinidades**
- EMAKUNDE. (2008). *Los hombres, la igualdad y las nuevas masculinidades*. EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer. Rescatado de: <https://cpalsocial.org/documentos/892.pdf>
- Unidad de Género Coordinación de Usuarios Subsecretaría de Transportes. (2018). *Política de Equidad de Género en Transporte*. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Rescatado de: https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2018/06/Política_Equidad_Genero_Transportes.pdf
- Comisión de Género, Unidad de Género, Coordinación de Usuarios de la Subsecretaría de Transportes. (2018). *Agenda para la Política de Equidad de Género en Transporte 2018 – 2022*. Agosto 2019, de Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones Sitio web: <http://www.subtrans.gob.cl/wp-content/uploads/2018/11/Agenda-PEGT-2018-2022.pdf>

- Aguayo, F. & y Sadler, M. (2011). El papel de los hombres en la equidad de género: ¿qué masculinidades estamos construyendo en las políticas públicas en Chile?. Agosto 2019, de Universidad de Chile / Fundación Cultura Salud / EME Masculinidades Sitio web: https://drive.google.com/file/d/0B3FLbfBc-N_NDQwYzhkOTctNzE4ZS00MmlyLWlzYWEtNDkxZTc1NDczNjI5/view
- Álvarez González, G. (2019). Tesis de grado: *Actitudes hacia la masculinidad hegemónica en hombres cisgénero y trans del colectivo transformación*. Universidad San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, Centro de Investigaciones en Psicología “Mayra Gutiérrez”. Rescatado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12947/>.
- Barker, G. y Greene, M. (2011). *¿Qué tienen que ver los hombres con esto?: Reflexiones sobre la inclusión de los hombres y las masculinidades en las políticas públicas para promover la equidad de género*. Universidad de Chile - Facultad de Ciencias Sociales Departamento de Antropología. Rescatado de: https://drive.google.com/file/d/0B3FLbfBc-N_NDQwYzhkOTctNzE4ZS00MmlyLWlzYWEtNDkxZTc1NDczNjI5/view
- Chevez, J.; Ahmimed, Ch. & Quesada – Montano, S. (Editores). (2016). Vinculando a los varones con el logro de la igualdad de género en América Latina y El Caribe. Conferencia del 23 al 25 de noviembre de 2015. San José, Costa Rica. Agosto 2019, de Unesco. Rescatado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf00002447>
- Barker, G. y Aguayo, F. (Coords.). (2012). *Masculinidades y políticas de equidad de género. Reflexiones a partir de la encuesta Images y una reflexión de políticas de Brasil, Chile y México*. Promundo, International Center for Research on Women (ICRW), Cultura Salud/EME con apoyo de UNFPA en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Rescatado de: https://www.researchgate.net/publication/258902053_Masculinidades_y_Politicas_de_Equidad_de_Genero_Reflexiones_a_partir_de_la_Encuesta_IMAGES_y_una_revision_de_politicas_en_Brasil_Chile_y_Mexico
- Ramírez Rodríguez, J. y Gutiérrez de la Torre, N. (2017). *Hombres y políticas de igualdad de género: una agenda en construcción*. Universidad de Guadalajara. Rescatado de: <http://www.xoxochitlan.com/detalle.php?libro=3>
- Geldres García, D.; Vargas Romero, R.; Ariza Sosa, G.; Gaviria Arbeláez, S. (2013). *Modelo de sensibilización y formación en masculinidades género-sensibles y prevención de las violencias hacia las mujeres*. Alcaldía de Medellín, Colombia. Rescatado de: https://www.medellin.gov.co/portal_mujeres/documentos/HombresCuidadoresdeVida.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de acciones preventivas de violencia en el transporte público

a. Matriz de acciones dirigidas a Conductores/Operadores

Nivel de intervención	Operadores	Efecto esperado	Justificación
Componente	1.1 Uso de sistema de información, mediante aplicaciones y/o tablets, que permitan reportar Información de estado de la ruta en línea y de situaciones de agresión. A partir del trabajo colectivo, diseñar y aplicar dispositivo de gestión de la información del estado de la ruta y situaciones de disrupción.	Mayor control del trabajador respecto de la tarea, en tanto puede tener información para la toma de decisiones. Tener instancia para cambiar ruta y criterios para eludir las reglas. Optimización de vehículos disponibles y de tiempos de viaje.	Se trata de entregar información que impacta a nivel cognitivo, el cual está sostenido a su vez en la trama de componentes. Esta categorización permite distinguir los efectos de las intervenciones a fin de distinguir momentos y etapas de diseño.
	1.2 Establecer Perfil de Agresores. Contar con información de zonas de riesgos (Mapeo colectivo de rutas complejas). A partir del trabajo colectivo, llevar a cabo sesiones de mapeo colectivo que permitan identificar las complejidades de la ruta realizada, identificando hitos y zonas de conflicto.	Reconocer con perfiles	
Sujeto	2.1. Dispositivo Historia Vital del Trabajo. Espacio de elaboración grupal, formato taller de 90 minutos, en el cual se abordará la relación con el oficio de Chofer, historia personal- familiar y proyecciones.	Afectar la motivación por la tarea. Identidad con la tarea.	En la medida que se revisa la historia vital del trabajo y la tarea realizada, se permite recuperar la motivación intrínseca con la tarea, en términos de continuidad con el registro de identidad.
	2.2. intervenir Salud mental en el trabajo	Perlaboración de las condiciones de trabajo. Inteligibilidad de la tarea.	El abordar las condiciones de trabajo como la inteligibilidad de la tarea, permite abordar las infracciones de las normativas de Seguridad y Prevención de Riesgos, en tanto las mismas comprometen de facto la integridad física de los trabajadores, en tanto se trata de Violencia stricto sensu.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

	<p>2.3. Abordar Violencia en el Trabajo. Pensar la violencia. Protocolos de abordaje.</p>	<p>Modelo para inteligir las situaciones de Violencia en el Trabajo, a través del trabajo colectivo, reduciendo el sentimiento de abandono e inseguridad</p>	<p>La violencia genera una interrupción de la dinámica psíquica. En la medida en que se tienen espacios para nominarla como fenómeno y apalabrar las emociones que suscita, se puede recuperar el pensamiento, abriendo camino a otras formas de respuesta, superando la negación y la psicologización de la misma (me pasa a mí por algo, soy yo el problema) en la medida en se colectiviza el sufrimiento asociado, sus causas y efectos. Esta colectivización permite realizar ajustes a la organización del trabajo, materializada en protocolos de acción, complejizando y entregando riqueza subjetiva al oficio de chofer. Lo anterior, reconociendo las prácticas que ya existen en los propios choferes.</p>
	<p>2.4. Formación en manejo y control del estrés</p>	<p>Gestionar el estrés: foco en la descompensación. Prevenir suicidio y reacciones violentas.</p>	<p>En la medida en que se aborda el estrés como efecto de las situaciones de sobrecarga de la tarea y de las situaciones de violencia, como indicador de frustración e impotencia, genera otra respuesta para la violencia, ya no sobre el propio cuerpo o el de otros, puesto que se hace inteligible y plausible de actuar de otra manera. Esto es solo en la medida en que la gestión del estrés es pensado como efecto. A su vez, implica reconocer las formas de autocuidado, sus alcances y limitaciones.</p>
	<p>2.5. Problematicar la Virilidad en el Trabajo</p>	<p>Masculinidad del trabajador. Soporte identitario para hacer frente a los riesgos de la tarea.</p>	<p>En la medida en que el trabajador pueda matizar sus mecanismos y modos de defensa (el cuerpo, la fuerza como componente de la virilidad) permite mayor flexibilidad de respuesta, sobre la base del manejo de emociones. En la medida en que el sujeto ya no ve comprometida su identidad en la situación de conflicto/violencia, puede adquirir modelos de resolución de conflictos</p>
<p>Vinculo – Grupos</p>	<p>3.1. Resolución de conflictos con usuario. Formación para supervisor: Actitud, comunicación, resolución de Conflictos. Simulación de situaciones de Agresión. Protocolo de Resolución. Actitud ante la violencia y el conflicto. Caracterizar de Usuario</p>	<p>Manejo de conflictos en el transporte. Seguridad para el usuario</p>	<p>En la medida de que el entorno se percibe seguro, y el ejercicio de la autoridad del chofer, dado por límites y alcances en su performance, propicia las condiciones para atenuar y menguar las manifestaciones violentas de parte de los usuarios.</p>
	<p>3.2. Cuidado de espacios de deliberación y/o cooperación. Relevar y potenciar liderazgos en prevención de la violencia. Reconocer códigos deontológicos entre</p>	<p>Cuidado de grupos, solidaridad y ayuda mutua frente a la adversidad. Poder inteligir espacios de cuidado, de reconocimiento de la violencia y de inteligibilidad de la tarea</p>	<p>Estos espacios permiten, en un primer momento, recuperar unión y ayuda mutua frente a la adversidad. Genera valor normativo: el consenso en torno a las reglas de trabajo posibilita unificar los criterios a la hora de tomar decisiones.</p>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

	<p>usuarios y choferes (EVENTUALMENTE PUBLICITAR). (¿a qué valores se asocia esta figura? ¿Cómo se cambia una percepción social? ¿Hay que elaborar un código ético explícito del conductor y del pasajero?)</p>	<p>realizada. Visibilizar los trucos de trabajo. Generar reglas de trabajo. Visibilizar códigos deontológicos entre usuarios y choferes.</p>	<p>En la medida en que cada sujeto libera su respuesta frente a las dificultades por la confrontación con la realidad: no hay regulación colectiva ni referencia a lo común como marco identitario. Las respuestas quedan sujetas a alta variabilidad y como asunto privado. Mayor exigencia para el psiquismo a fin de reforzar la virilidad en la performance del acto de trabajo.</p>
	<p>3.3. Incluir a Dirigente Sindical</p>	<p>Regular la mantención entre la subjetividad, la organización del trabajo y el mundo del trabajo</p>	<p>Permite de mejor manera negociar compromisos. Mantener la relación con la legalidad, permite sostener un marco de sostén identitario, en términos de reconocimiento en la esfera civil. Defensa contra la impunidad de la Violencia</p>
Organización	<p>4.1. Implementar sistema de reporte de estado de la ruta en línea/frecuencia de buses/ que permita la entrega de información para el envío de buses.</p>	<p>Permite gestionar de mejor manera la ruta, en tanto dificultades de la misma, como frecuencia de recorrido u otros incidentes.</p>	<p>En la medida en que esté inteligido por los trabajadores, permite mayor control de la tarea, así como cohesión respecto de la organización. Es importante que no se transforme en un sistema de control sobre trabajadores, sino sobre la tarea.</p>
	<p>4.2. Definición de rol de supervisor y sistema de seguimiento en ruta.</p>	<p>Instancia de mediación entre la tarea en terreno y apoyo desde la organización.</p>	<p>Genera cohesión y cuidado desde la organización.</p>
	<p>4.3. Implementar Política de Salud Mental en el Trabajo. ROL DEL COMITÉ PARITARIO.APLICACIÓN protocolo de Riesgo Psicosocial.</p>	<p>Reconocimiento de parte de actores y voluntad para respetar el derecho laboral en torno a las condiciones de Salud Mental. Reactivar espacios de discusión y deliberación posterior a la crisis de violencia. Precisar noción de riesgo psicosocial.</p>	<p>En la medida en que se reconocen los hechos de violencia como infracciones al derecho, se pone coto a la VIOLENCIA REACTIVA como resentimiento dada dichas infracciones. En la medida que se recupera el espacio de discusión y deliberación, es posible proponer ajustes respecto de la organización del trabajo, respecto de las relaciones entre usuarios, del usuario y su relación con la empresa, y entre el personal de la misma.</p>
	<p>4.4. Regular política de aseguradoras</p>	<p>Evitar desresponsabilización de los equipos directivos respecto de la vigilancia y esfuerzo respecto de la organización del Trabajo</p>	<p>En la medida que se regula y/o transparenta su incidencia en la gestión para sí de los equipos directivos, permite que los criterios de decisión no queden obturados por la política de seguros.</p>
	<p>4.5. Cuidar espacios espontáneos de camaradería y celebración.</p>	<p>Propiciar espacios de encuentro y de discusiones autónomas y cotidianas, donde circule la palabra.</p>	<p>El trabajo no inunda toda la vida, sino parte constituyente de la identidad del sujeto. No se pueden mantener “cortes” entre el trabajo y celebrar algo. Siempre se vuelve sobre el trabajo, en tanto es la tarea que los constituye. En tanto son trabajadores son colegas. Luego son amigos y ciudadanos, lo que implica una visión que reconozca que siempre en estos espacios se terminará discutiendo de trabajo. Se debe cuidar la ingesta de alcohol o drogas, las cuales diluyen la opción de inteligir la experiencia de trabajo.</p>

b. Matriz de acciones orientadas a Usuarios/as

Acción / propuesta / medida	Efecto esperado	Justificación
<p>Aprender a “completar reglas”:</p> <p>Se pueden entregar tarjetas que señalen:</p> <p>“No escuchar música a volúmenes altos” y pedir a los transeúntes que completen la regla sobre todo con las consecuencias de no respetar esa norma.</p>	<p>Las personas pueden aprender el sentido de las reglas y reflexionar sobre las razones y el para que de ciertos comportamientos en el transporte público.</p>	<p>El comportamiento urbano responsable (CUR) consiste en formas de actuar que contribuyen a la sostenibilidad y la convivencia que se adquieren mediante el aprendizaje de reglas. Las reglas son descripciones verbales de interdependencia que guían la conducta. Las reglas debiesen siempre indicar de forma completa: tiempo, lugar, calidad, cantidad y consecuencia.</p>
<p>Jerarquizar reglas:</p> <p>Se pueden instalar pizarras móviles donde se puedan ir ordenando ciertas reglas de CUR según la importancia y sentido que le dan las personas.</p>	<p>Las personas podrán captar la importancia de ciertas reglas de comportamiento y que es más esencial en el transporte público.</p> <p>Según estudio: Regla menos importante: prohibir venta de ambulantes.</p>	<p>Las reglas se siguen mejor si se pondera su importancia y jerarquizar es una manera bastante simple de asignar valores.</p>
<p>Publicidad explícita:</p> <p>Realizar campañas visuales o publicitarias que muestren las acciones concretas que se buscan y que apunten a las consecuencias.</p>	<p>Si acceden reglas explícitas y guías claras las personas pueden sentirse motivadas a replicar conductas.</p>	
<p>Talleres sobre las faltas de respeto:</p> <p>Crear talleres donde se aborde las causas de las faltas de respeto y conductas agresivas en el transporte público.</p> <p>La idea es mostrar un conjunto de afirmaciones sobre las conductas irrespetuosas o agresivas y que sean discutidas en grupos.</p> <p>Esto debe aplicarse en colegios.</p>	<p>Las personas puedan reconocer las condiciones y fuentes que predisponen a las conductas irrespetuosas y agresivas en el transporte público (estrés, hacinamiento, aislamiento, etc.)</p>	<p>Las actitudes de falta de respeto y agresividad pueden tener múltiples causas y distintas manifestaciones. La idea es que los usuarios del transporte puedan captar el sentido de las reglas de aprendizaje a partir de ver como se hacen cargo (o no) de estas condiciones aumentando o disminuyendo su posibilidad de recurrencia.</p>
<p>Mapas de percepción de espacios seguros/inseguros.</p>		
<p>Visibilizar lo que significa ser viejo en nuestra sociedad:</p> <p>Generar campañas donde se releve lo que significa la experiencia de ser adulto mayor y que no te respeten.</p>	<p>Mediante la apelación al respeto a los mayores se podría lograr que los transeúntes reflexionen sobre las implicancias que tienen ciertas conductas para otros miembros de la comunidad.</p>	<p>Los ciudadanos valoran las reglas a partir de la función que estas cumplen en sociedad.</p> <p>Según estudios de Paramo (2013) los mayores son quienes más tienden a valorar y respetar las reglas de convivencia</p> <p>Se considera que los adultos mayores pueden participar en actividades de difusión y concientización de reglas.</p>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

<p>Incentivos a la autoevaluación del propio desempeño en el transporte público: ¿Me gustaría que esto lo vieran mis hijos? ¿Qué impresión me da quien hace x o y? ¿Me gustaría ver a mis hijos teniendo esta conducta? ¿Cómo me veo cuando hago x o y? Generar un dispositivo que permita reflejar ciertas conductas irrespetuosas, riesgosas, agresivas en el transporte público. (mostrar material audiovisual)</p>	<p>La idea es combinar la exposición a imágenes de conductas irrespetuosas/ agresivas / violentas / riesgosas y producir en los usuarios la reflexión sobre sus propias conductas y la de los miembros de sus familias, apelando al sentido de imagen o estima social.</p>	
<p>Historizar los espacios urbanos: vincular los espacios del transporte público con la historia y el sentido que tienen en los barrios y la ciudad.</p>	<p>Al producir una vinculación y conocimiento del espacio que se está ocupando, a través de su historia, se puede aumentar la posibilidad de cuidar los espacios comunes, generar identidad y una mejor convivencia.</p>	<p>Una forma de generar responsabilidades ante el espacio público es genera una identidad urbana con una vinculación a los elementos históricos y sociales relevantes para destacarlos. (destacar el sentido de las comunas)</p>
<p>Ciudad educada: Plantear la pregunta: ¿Qué significa ser una ciudad educada? ¿Cómo ser una ciudad educada? ¿Qué es ser educado en el espacio vial?</p>		<p>Expectativas y representaciones sociales. Idea de reputación.</p>
<p>Trabajar metacontingencias en avisos publicitarios. Colocar señaléticas con información completa en lugares estratégicos del espacio público de transporte</p>	<p>Las personas o usuarios que puedan observar estos anuncios orientadas a la formación ciudadana de conductas urbanas responsables (CUR) como un diseño cultural que contribuya a genera acuerdos sobre ciertas conductas.</p>	<p>Una metacontingencia es una relación funcional que establece un conjunto de comportamientos entrelazados y compartidos por un grupo de personas que se relaciona con un resultado esperable sobre el ambiente y un resultado deseable compartido.</p>
<p>Programa escuela – ciudad – escuela Se realizan “expediciones escolares” a lugares públicos y se realizan pequeñas actividades didácticas. Actividades de observación y registro.</p>	<p>Las y los estudiantes podrán acceder a observar conductas en el transporte público y reflexionar sobre sus implicancias en término de CUR y de seguridad vial.</p>	<p>La ciudad se reconoce como espacio de conocimiento y aprendizaje aprovechable por los estudiantes.</p>

c. Matriz de acciones dirigidas a Operadores, Usuarios, y entidades públicas vinculadas

Nivel de intervención	Actor	Efecto esperado	Justificación
Información para la toma de decisiones	Operadores	Identificación/conocimiento, valoración y registro de información de incidentes de violencias (conocimiento, actitud, práctica); Choferes y personal asociado a la operación identifican la información relevante, valoran su registro y la reportan (perfil de víctimas y de agresores, días, horas, lugares; contexto de las violencias/conflictos).	<p>La planificación, ejecución y evaluación de acciones requiere contar con información pertinente, actualizada y efectiva. La acción de “registro de información” supone la “sensibilización” de los operadores sobre su importancia, el conocimiento de lo que se requiere y el uso del sistema de registro. Por su parte, los usuarios estarían disponibles para tomar acciones respecto de las situaciones de violencias, sobre la base de la sensibilización/ comprensión/ distinción de los fenómenos (qué no es socialmente aceptable y qué es una transgresión (falta o delito) y qué son conductas prosociales/cívicas), los efectos sobre la convivencia e inseguridad para todos/as, y el rol de los actores del sistema y los usuarios.</p> <p>Sin embargo, la desconfianza en las instituciones, en general, inhibe la denuncia a las policías, dado que se percibe como ineficaz.</p> <p>Motivar y facilitar los procedimientos para el reporte o denuncia de violencias incide en la toma de responsabilidad.</p> <p>La falta de información invisibiliza o disminuye la percepción de la magnitud e impacto de la violencia en el transporte, tanto para operadores como para usuarios, con ello se impide tomar acciones consistentes. Por esta razón, desde el punto de vista simbólico y efectivo contar con información oficial es relevante</p>
		Acciones de prevención o mitigación de violencias con base en información válida y confiable: Empresa usa información reportada, una vez sistematizada y analizada. Planificación de acciones (protocolos de atención usuarios; comunicación empresa; registro)	
		Se cuenta con soporte/sistema de registro para reporte de información de violencias (Tecnología)	
	Usuarios	Uso de soporte/plataforma (app) conocida, accesible y legitimada para el reporte de información de violencias. Usuarios identifican/distinguen los tipos de violencia Usuarios están dispuestos a reportar. Usuarios conocen el soporte de denuncia y lo emplean	
	Actores públicos (*) y privados; Academia; Sociedad civil. (*) Instituciones del Estado central, incluye MTT, Prevención del Delito, Ministerio de la Mujer; policías, organismos locales: seguridad ciudadana; atención víctimas, otros	<p>Autoridades públicas atiende problema de la violencia en transporte a través del acopio y provisión de información, accesible y oportuna, basada en denuncias. Policías registran lugar de hecho de violencia (transporte/espacio público). SPD inclusión/análisis de información de encuestas (ENUSC, por ejemplo). Atención víctimas (RAV) reportan víctimas en transporte.</p> <p>Academia realiza investigaciones en la materia. Promover interés de universidades o centros de investigación para el estudio de las violencias en transporte.</p> <p>Organismos de la sociedad civil promueve/acuerdan/presionan acción del Estado y privados (Empresas)</p> <p>Diseño de un formulario único para recopilar información (policías, seguridad local, atención a víctimas, fiscalías, salud, sociedad civil)</p>	
Operadores	Protocolos de acción frente a situaciones de violencia.	La falta/debilidad de respuesta de los operadores puede responder a la	

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Protocolos y orientaciones de acción		<p>Conductores cuentan con capacidades (motivación, conocimientos sobre repertorio de respuestas y entrenamiento) para actuar (prevenir, mitigar o detener) ante situaciones de violencias.</p> <p>Empresa/supervisores conducen, refuerzan y apoyan acciones de operadores acorde a Protocolo acordado.</p> <p>Se cuenta con Protocolos probados y perfeccionados en base a la práctica, se replica formación y aplicación y monitorea efectos.</p>	<p>indiferencia o irresponsabilidad (no les corresponde) o temor sobre los hechos de violencia en el/su medio de transporte/espacio de trabajo.</p> <p>Operadores no cuentan con capacidades para responder asertivamente a las violencias en su medio de transporte/espacio de trabajo.</p> <p>Perciben aislamiento respecto de los demás actores del sistema y asociados (supervisores, empleadores, sindicatos, mutual, servicios públicos (policías, servicios sanitarios, seguridad ciudadana local)</p>
	Usuarios	<p>Acciones de usuarios con base en las orientaciones de acción.</p> <p>“Sensibilización”/responsabilización ante hechos presenciados (desarrollar actitudes de responsabilización de hechos observados).</p> <p>Promoción de acciones recomendadas dirigidas a usuarios testigos, que eviten o interrumpen la victimización.</p>	<p>Proveer repertorio de repuestas posibles, “legítimas” y no violentas para evitar o detener situaciones de violencia.</p> <p>Los usuarios no toman acción frente a situaciones de violencias por indiferencia/no corresponde involucrarse (no es mi problema) o no conocen respuestas apropiadas.</p>
Tecnología	Operadores	<p>Reacciones del operador comunicadas entre los actores del sistema.</p> <p>Implementación de sistema de comunicación.</p> <p>Choferes y supervisores informan en tiempo real las situaciones de violencia.</p> <p>Reforzamiento de Protocolos (cuando corresponda)</p> <p>Dispositivos de seguridad situacional instalados y en uso: cámaras de seguridad, alarmas en buses y paraderos, botones de pánico (*)</p> <p>(*) líneas directas exclusivas o números de mensaje de texto (SMS). Experiencia de Quito</p>	
Acceso a la Justicia (Promoción de denuncia y sanciones jurídicas y sociales)	Operadores	<p>Operadores asumen responsabilidad frente a los hechos de violencia y promueven la denuncia para disminuir la impunidad (efecto ejemplificador)</p> <p>Orientación a usuarios para reportar/denunciar hechos y agresores en medios de transporte.</p> <p>Canal de denuncia presencial y no presencial habilitados:</p> <p>Centros de Denuncias implementados en puntos clave.</p> <p>Atención telefónica permanente para orientar en denuncia y acceso a oferta pública Reparatoria (con base en protocolo no revictimizante)</p>	

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

	Usuarios	Actitud positiva hacia la sanción (jurídica/social) “Sensibilizar” sobre la relevancia de la persecución judicial de infractores; efectividad de la sanción social. Campaña de promoción de oferta pública de reparación para víctimas
	Actores públicos y privados	Colaboración con policías y servicios de seguridad locales en caso de violencia flagrante. Protocolos de acción con Carabineros y Seguridad Municipal
Comunidad y convivencia	Operadores	Habilidades instaladas para el manejo de violencias y conflictos. Capacitación: normas y recomendaciones en movilidad, trato al usuario y prevención de violencia en transporte, en particular VCM (abusos y acoso). Dispositivos para la deconstrucción de relación masculinidad/violencia. Certificación a operarios del transporte público Inclusión de mujeres en la conducción y otras áreas de la operación del sistema de transporte.
	Usuarios	Función social del transporte es reconocida y respetada. Sensibilización/campañas
	Actores públicos	Inclusión de enfoque de género en Planeación y operación de sistema de transporte https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2018/06/Politica_Equidad_Genero_Transportes.pdf

Anexo 2. Diseño final del programa de prevención de la violencia en el transporte público metropolitano.

a. Componente 1 “Estrategia de Prevención de violencia para Conductores”.

Nombre de la actividad	Estrategia de Prevención de violencia para Conductores
Línea de intervención	Operadores / Conductores
Referencia	Creación propia, basada en: Violencia en el trabajo, Christophe Dejours; No Ponto Certo, Código de Conduta dos Motoristas de Omnibus da Cidade do Rio de Janeiro; Historia Vital del Trabajo, Dulce Suaya; Implicación y trabajo, Ana María Araujo.
Objetivos de la actividad	Conocer la percepción en torno a la violencia y la relación que se establecen con los hechos violentos en el transporte público.
Destinatario o población objetivo	Operadores
Recursos o insumos necesarios para su ejecución	Sala de trabajo Café, colación. Pizarra Data Papelógrafos Plumones

Guion de las 8 sesiones

Sesión 1	
Tema	Implicación y violencia
Objetivo de la actividad	Conocer la percepción e implicación en torno a la violencia y la relación que se establecen con los hechos violentos en el transporte público.

Inicio (10 minutos)

- Se da comienzo al trabajo, estableciendo el encuadre de las sesiones de trabajo en torno a la temática de la Prevención de la Violencia en el Transporte Público.
- Se indica que se trabajará de manera semanal, durante 120 minutos, indicando que habrá momentos de trabajo individual y grupal, bajo la guía del facilitador.
- Se señala que el trabajo a realizar se lleva a cabo en un clima de confianza, apelando a la camaradería entre pares. Por ello, cada quien es libre de evaluar en qué grado se involucra en las actividades, teniendo claro que se trata sobre la vida y trayectoria laboral, por lo que nadie está

obligado a exponer su intimidad, definiendo cada quién qué es lo que comparte con el grupo de colegas.

- Definir previamente si se realizará registro en audio. De ser así, incluir un documento de confidencialidad y utilización del material con fines de investigación.
- Se recuerda que la tarea en común trata sobre el abordaje de la Violencia en el Transporte Público.
- Para comenzar, se realiza una breve ronda de presentación, indicando nombre y años de actividad laboral en el oficio de operador de transporte público. La presentación se acompaña de algún gesto con el cuerpo.

Luego de la presentación, se llevará a cabo la siguiente actividad.

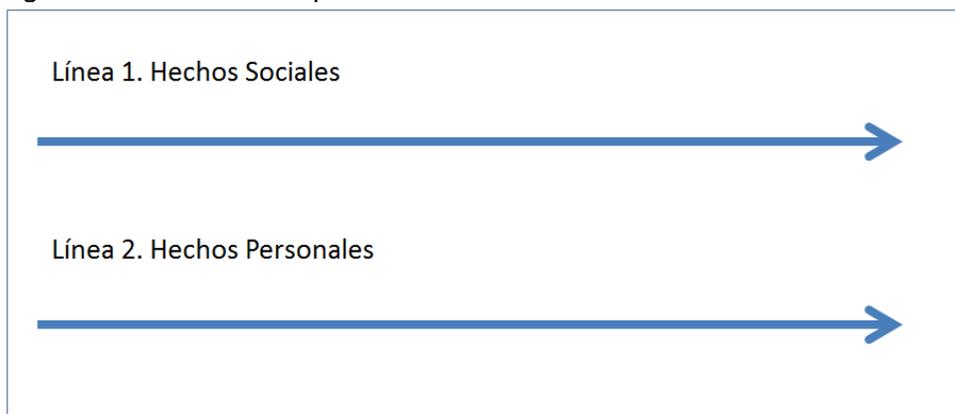
Actividad: “Implicación y Violencia en la Tarea de Conducción”

Busca conocer lo que cada quién entiende como Violencia, tanto en sentido general, como ciudadano, como asociado a experiencias de violencia ligadas a la experiencia de trabajo.

Primer momento

De manera individual, cada operador dibujará en un papelógrafo dos líneas de tiempo, desde el pasado reciente hasta el presente (15 minutos).

Figura 1: Líneas de tiempo.



Línea 1: Dibujará/anotará hechos de connotación social en torno a la violencia, que a su juicio le resultan relevantes y significativos, de acuerdo a lo que personalmente entiende por Violencia.

Línea 2: Dibujará/anotará hechos de significación personal durante su trayectoria laboral, que haya vivido y/o presenciado, desde su etapa educativa, trabajos desarrollados, hasta su actual trabajo, de acuerdo a lo que personalmente entiende por Violencia.

Nota: se trata de que cada operador evoque lo que entiende por violencia, por lo que se sugiere no dar ejemplos específicos, a fin de no recortar y/o predisponer las opiniones, reforzando que se trata de

conocer las diferentes percepciones en torno a la Violencia, donde lo que es violento pudiera ser diferente para cada operador.

Se sugiere indicar algunos ejemplos en torno a la violencia a fin de enmarcar mínimamente. Esto ya que se observa una dificultad inherente a la temática a tratar, para poder dar inicio a la actividad, por lo que se sugiere dar ejemplos que no tengan directa relación con el transporte público:

“En la primera línea, señalar situaciones de conflicto o violencia en la historia de Chile, de conmoción social, que consideren importantes/relevantes, pudiendo haberla vivido directamente o como espectadores”.

Segundo momento (30 minutos)

Formarán hasta 6 grupos de trabajo, de hasta 5 integrantes, de manera autónoma.

Lo anterior es relevante, considerando la importancia y delicadeza de hablar sobre Violencia, atendiendo al grado de conocimiento entre los integrantes y la disposición para hablar de ellos.

Cada grupo trabajará exponiendo lo realizado, relevando alguno de los aspectos de cada línea, en un tiempo máximo de 5 minutos por integrante.

Plenario (30 minutos)

A la manera de una “Pinacoteca”, los integrantes pegarán en las murallas los papelógrafos de cada grupo.

- Caminarán observando los trabajos de los demás grupos (5 minutos)
- A continuación, cada grupo realizará una presentación de lo conversado.
- El facilitador anotará respuestas en la pizarra, identificando hechos y tópicos que establezcan en torno al concepto de Violencia.
- Tomar acta de los acuerdos y diferencias en torno a las situaciones de violencia.

Preguntas para guiar el plenario:

- ¿Qué les llama la atención?
- ¿Qué elementos se repiten?
- ¿Qué es lo relevante de tocar este tema?
- ¿Es posible de abordar? ¿Quiénes?, ¿Qué podríamos hacer?

Distinguir ambas líneas, lo social y lo vinculado a la vida laboral, poniendo atención sobre los acentos que los operadores establecen en torno a la temática:

- Actores involucrados en la situación de violencia.

Mención a causas y posibilidad de abordaje: atribuibles a la “naturaleza humana”, “así es la pega”, “así es la sociedad”, “nada que hacer”, “nada cambiará”, otras.

Formas de abordaje: “nada que hacer”, “denunciar”, “reaccionar de manera violenta”, “aguantar”, otras.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

- Actores involucrados en el abordaje de las situaciones de violencia.
- ¿Qué situaciones priorizarían para ser abordadas durante las sesiones?

Cierre

Ideas fuerza

- Implicación: es la manera en que nos afecta el tema de la violencia, permitiendo conocer la manera de pensar la realidad que vive cada uno, la manera en que se la explica y cómo piensa que se puede abordar.

Violencia: es un fenómeno humano que busca interrumpir el flujo del pensamiento. La violencia no deja pensar, y como resultado es el actuar sin pensar.

Evaluación del grupo respecto de la actividad:

- ¿Qué se llevan de la sesión de hoy?
- ¿Qué aspectos del taller mejorarían? (temperatura, pausas, material)

Forma de evaluación de la actividad

Evaluación de los objetivos.

Revisar el material producido en la sesión:

- Papelógrafos de historia de vida e implicación
- Plenario:
- Registro a la manera de un Acta en torno a los acuerdos y diferencias en torno a la situaciones de violencia
- Registro en audio de Plenario.

Analizar la manera en que el grupo piensa en torno a la Violencia, identificando tanto lo manifiesto como lo latente en el discurso, distinguiendo:

- Tópicos de Violencia que el grupo distingue.
- El grado de “actividad-pasividad” en torno a las formas de abordaje de la violencia desde el rol de operadores de Transporte Público.
- Las variables que como grupo de operadores identifican como plausibles de abordar.

Sesión 2	
Tema	Construyendo el Rol de Operador del Transantiago
Objetivo de la actividad	Conocer la identidad del operador con la tarea de conducir en el transporte público.

Inicio (15 minutos)

- Bienvenida a los participantes. Consultar por la ausencia de alguno, indagando en el grupo las “causas” de dicha ausencia. Dar la bienvenida si se integra algún nuevo participante.
- Incluir actividad corporal de inicio.
- Revisión acta de la sesión anterior: Reseñar actividad realizada, donde brevemente se mencionen alguno de los hechos sociales y eventos laborales señalados por el grupo.
- Resonancias del trabajo realizado: dar la palabra al grupo para abordar, clarificar o interrogarse sobre lo tratado en la sesión anterior.
- Centrar el objetivo de trabajo, el rol de operador de transporte público, como el inicio para conocer, pensar y visibilizar de qué se trata la “actividad” de conducción. Esto es relevante, ya que muchas veces el usuario, autoridades y superiores desconocen lo que realmente acontece.
- Se trata de construir y relevar las tareas que realmente llevan a cabo los operadores, conocer qué es un trabajo bien hecho y las dificultades para realizarlo, a fin de dar a conocer a otros actores y dignificar la tarea de conducción.

Actividad: Construcción del rol de Operador de transporte Público (30 minutos)

Elaborarán 3 a 4 grupos, de 4 integrantes máximo.

En tanto los participantes son todos operadores, los grupos se formarán de la siguiente manera:

- “Se formarán según los años de experiencia en el rol de operador de Transporte Público. Eso es algo que cada uno de ustedes ya planteó en la sesión anterior”.
- Luego el facilitador asignará un lugar en la sala para comenzar desde el que tiene mayor antigüedad al más novel.
- El facilitador formará los grupos manteniendo un número similar de integrantes.
- Ya en grupo, el facilitador entregará los materiales y la consigna de trabajo.

Cada grupo responderá dos preguntas:

Papelógrafo 1: “¿En qué consiste nuestro trabajo?”

- Para ello, mediante el diálogo responderán la consigna, para luego, en el papelógrafo “dibujar y solo dibujar” sus respuestas en un papelógrafo.
- Se sugiere dibujar una silueta humana, entregar explícitamente un papelógrafo con una silueta humana donde colocarán sus respuestas.

Nota: La idea de solo dibujar es para evitar una excesiva racionalización, abriendo una dimensión creativa en el proceso, además de posibilitar el diálogo en torno al establecimiento de acuerdos

abiertos, a fin de incluir todas las respuestas posibles, abriendo las posibilidades de interpretación de parte de todo el grupo.

Se sugiere indicar la utilización de post-it y/o escribir directamente en el papelógrafo, así como la opción de “agregar” un dibujo o símbolo si les resulta relevante. Lo anterior dado las ansiedades que genera la figura del psicólogo como quién “interpreta” dibujos, pudiendo “leer la personalidad” de los participantes, dado que no dejan de pensar las sesiones de trabajo como instancias de evaluación de su desempeño, lo que eventualmente pudiera ser informado a los superiores.

Papelógrafo 2: “¿Cuáles son las dificultades que tenemos para realizar nuestro trabajo?”

Indicar que no se trata de decir “por culpa de X persona no puedo hacer esto”, sino “tal ausencia/atraso de un proceso/recurso dificulta realizar la tarea”.

Ejemplo: “no se trata de decir, X persona no tiene el bus en condiciones óptimas al iniciar la jornada”, sino “al empezar la jornada, no cuento con el bus en óptimas condiciones”.

Luego de responder la primera pregunta, escribirán las dificultades.

En este caso, es relevante y pertinente escribir las dificultades, en tanto es un proceso de simbolización que queda obstruido y/o censurado por elementos presentes en la cultura organizacional, en tanto supera el nivel individual de responsabilidad, el cual también es vivenciado como violencia de parte de la institución. En tanto se trata de abordar la violencia, es relevante posibilitar su abordaje a la hora de pensar la experiencia de trabajo.

Plenario

- Los grupos presentan sus trabajos.
- Primero el Rol de Operador de Transporte Público, luego las Dificultades para realizar el trabajo.

Presentación Papelógrafo 1

- Se pegan los trabajos de cada grupo en la sala. Se invita a acercarse y mirar el trabajo de los demás grupos.
- El facilitador le pregunta al plenario qué les llama la atención de trabajo del grupo que presenta. Se trata de notar que aspecto de lo dibujado captura la atención, así como los comentarios que se suscitan. Este momento es más bien breve. Se toma nota al respecto.
- Luego, el grupo autor, presenta su trabajo. Se da el espacio a los observadores para preguntar y comentar. Se toma nota de lo presentado por cada grupo. Se releva lo que genera mayor consenso, así como lo que resulta novedoso para los participantes.

Presentación Papelógrafo 2

A continuación, en el mismo orden en que presentaron el Rol del Operador de Transporte Público, presentan el listado de dificultades para realizar la tarea de conducir. Se nombran cada una de las señaladas. El grupo de observadores puede realizar preguntas que permitan precisar lo planteado. Luego de presentados los trabajos, el grupo en conjunto establece:

- ¿Qué es un trabajo de Calidad? apuntando a las tareas indispensables de un Operador de Transporte Público.

- Luego, el grupo de participantes jerarquiza las dificultades, estableciendo cuáles serían pertinentes de abordar. Se les plantea que se considerarán para ser abordadas durante las siguientes sesiones.

Cierre

Ideas Fuerza

- El trabajo Real siempre supera al trabajo Prescrito en contratos y descripciones de cargo.
- En la actividad de conducir aparecen actividades que algunos no consideraban como tareas a realizar. Solo los pares pueden reconocer el trabajo de calidad.
- Trabajar con otros requiere de cooperación, tanto de las jefaturas (cooperación vertical) como de los pares (cooperación horizontal)
- El trabajo de servicio en general, como el de salud y educación, requieren la cooperación de quien recibe el servicio, en este caso el usuario. Relevar la importancia de comunicar y escuchar al usuario.

Se observa la aparición en los relatos respecto de otros actores en la ejecución de la tarea de conducción, distinguiendo las dificultades en terminal, tanto antes de salir como al volver de la ruta, como las dificultades respecto de la operación en ruta del bus.

Las dificultades con administrativos y funcionarios de terminal requieren atención.

También es relevante que a partir de lo indicado, poder distinguir diferentes niveles de dificultad respecto del nivel de normativa de transporte público y ley de tránsito, coexistiendo con la normas de la empresa (indicadores administrativos de eficiencia) generando tensión con los criterios de calidad del trabajo. Es indicativa la tensión normativa entre la época de las “amarillas” y el sistema de transporte actual.

Evaluación del grupo respecto de la actividad:

- ¿Qué se llevan de la sesión de hoy?
- ¿Qué aspectos de la logística mejorarían? (temperatura, pausas, material)

Forma de evaluación de la actividad

Evaluación de los objetivos

Revisar el material producido en la sesión:

- Papelógrafos en torno al rol de Operador de Transporte Público
- Plenario:

Caracterización de un trabajo de calidad en torno al de Operador de Transporte Público.

- Jerarquización de dificultades para la realización de la tarea de Operador de Transporte Público.

La información se sistematiza atendiendo:

- Mapa de relaciones entre las tareas y dificultades señaladas, indicando actores involucrados en la toma de decisiones, distinguiendo aspectos relativos al control supervisor sobre la tarea como en relación con el usuario.
- Espacios e instancias en que se llevan a cabo las tareas.
- Distinguir las tareas previas y posteriores a la tarea de conducir en sí.
- Categorizar las dificultades atendiendo a los actores involucrados, según el tipo de toma de decisiones y recursos involucrados.

Sesión 3	
Tema	Identificando el Conflicto en el Transporte Público
Objetivo de la actividad	Identificar Situaciones de Conflicto a partir de la propia experiencia como Operador de Transporte Público

Inicio (15 minutos)

- Bienvenida a los participantes. Consultar por la ausencia de alguno, indagando en el grupo las “causas” de dicha ausencia. Dar la bienvenida si se integra algún nuevo participante.
- Revisión acta de la sesión anterior.
- Resonancias del trabajo realizado: dar la palabra al grupo para abordar, clarificar o interrogarse sobre lo tratado en la sesión anterior.
- Centrar el objetivo de trabajo, a partir del rol de operador de transporte Público, y lo relevado en la sesión anterior, en esta sesión se trabajará en torno a los conflictos que aparecen.
- Se revisan los trabajos realizados la sesión anterior.

Actividad “El conflicto en el transporte público” (30 minutos)

Luego de ello, los mismos grupos preparan una escena para dramatizar alguna situación de conflicto cotidiana.

“Cada grupo, a partir del trabajo realizado en la sesión anterior, prepara una escena/sketch que muestre alguna situación de conflicto cotidiano durante la operación del transporte, ya sea con usuarios, compañeros, supervisores u otros actores que consideren relevantes. Para ello tendrán algunos minutos para preparar la escena y asignar roles. Todos participarán en su creación, pero no están obligados todos a actuar”.

Algunas recomendaciones:

- Pueden crear una situación que pudiera mezclar dos situaciones si lo consideran relevante.
- No actuarán de sí mismos.
- Pueden utilizar el lenguaje de manera libre, en la medida en que sea pertinente a la escena.
- La escena no tiene necesariamente un final.
- Contarán con hojas de block, plumones y otros elementos de la sala si desean utilizarlo como utilería.

Es relevante monitorear el trabajo de cada grupo, a fin de cooperar con el trabajo del grupo en torno a la definición de la situación, apoyando que puedan mezclarse. Permite además mantener el encuadre en torno a la construcción de la escena. Cuando se monitoree, se les planteará que elijan un nombre como grupo de trabajo para esta tarea, a la manera de una compañía de teatro.

Presentación de Escenas (60 minutos)

Antes de iniciar las presentaciones, se plantea la modalidad de trabajo.

- Primero cada grupo presentará su escena.
- Luego de ello se dará la palabra a los espectadores, donde pueden hacer preguntas y comentarios.

- Posteriormente se dará la palabra a los actores.

No está demás señalar que se requiere el máximo de respeto por el trabajo de cada grupo.

- Indicar el lugar de la presentación, distinguiendo escenario de lugar del público.
- Cuando cada grupo prepare su presentación, ayudar a chequear que no den la espalda al público.
- A la marca del facilitador “en sus lugares? Silencio en la sala. A la cuenta de tres, luz, cámara y acción!” se da inicio a la escena.
- Terminada la escena, se espera la reacción de los espectadores. No se buscará pedir un aplauso. Es relevante permitir la expresión espontánea del público.
- Se comienza preguntando “¿Cómo se llama la obra”? Se anotan los títulos que el público señala.

Plenario

Luego se da pie a comentarios y preguntas. No más de tres palabras, salvo que se insista en el proceso asociativo del grupo. Se puede plantear que escucharemos a los actores y luego volverá la palabra al público. Se anotarán las respuestas e ideas fuerza en la pizarra.

Se puede comenzar preguntando por “el nombre de la compañía”. Luego, se le preguntará a cada actor:

- “¿Cómo te sentiste (nombrando el rol que representó)?”
- Es posible que empiece a relatar lo que ocurrió o lo que se trataba. Volver a insistir a como se sintió representando ese rol.

- Al terminar se le invita a sacudirse del rol.
- Puede ahí agregar algo más, ya desde el rol como operador.

Posterior a la presentación de cada escena, se revisan lo anotado en la pizarra y se entrega la palabra al grupo, a fin de recoger impresiones.

- Se puede guiar preguntando:
 - ¿Qué les llama la atención de las escenas presentadas?
 - ¿Qué elementos comunes es posible observar en las escenas?
 - Desde el rol de Operador, ¿de qué maneras se abordan las situaciones señaladas?
 - ¿De qué otras maneras se podría abordar?
 - ¿Qué otros actores aparecen?
 - ¿Qué elementos pueden ser modificados? ¿Cuáles no?
- Evaluación del grupo respecto de la actividad:
 - ¿Qué se llevan de la sesión de hoy?
 - ¿Qué aspectos de la logística mejorarían? (temperatura, pausas, material)
- En plenario se revisan los comentarios en torno a las escenas y los papelógrafos.
- Se produce una jerarquización de las dificultades definidas, a la vez que la identificación de causas y grado de intervención directa e indirecta.

Forma de evaluación de la actividad

Revisar el material producido en la sesión:
 Registro escrito de lo que trata la escena y los comentarios.
 Se analizará el material buscando establecer la lógica del conflicto, distinguiendo niveles:

- Informativo/cognitivo: relación con algún insumo de información y/o del circuito de comunicación entre actores.
- Identitario: elementos que aparecen como propios de la identidad del Operador de Transporte Público, los cuales son inherentes la tarea desempeñada y a la manera de enfrentar el riesgo en la ejecución de la misma.
- Vínculo con otros actores (usuarios, supervisores, jefes, otros): variables asociadas a los modos de subordinación - cooperación con cada uno de estos actores, identificando características asociadas al estatus y relación de poder entre actores.
- Organizacional: aspectos relativos a procedimientos de control y apoyo de parte de la organización respecto de los conflictos presentados.
- Institucional: caracterizar la relación con la actuación de actores formales a la hora de resolver las situaciones de conflicto (carabineros, mutual, legislación, otros).

Sesión 4	
Tema	Mapeo Colectivo
Objetivo de la actividad	Identificar frecuencia y tipos de situaciones de conflicto presentes en la ruta en que se opera.

Inicio (15 minutos)

- Bienvenida a los participantes. Consultar por la ausencia de alguno, indagando en el grupo las “causas” de dicha ausencia. Dar la bienvenida si se integra algún nuevo participante.
- Revisión acta de la sesión anterior.
- Resonancias del trabajo realizado: dar la palabra al grupo para abordar, clarificar o interrogarse sobre lo tratado en la sesión anterior.
- Centrar el objetivo de trabajo, siempre a partir del rol de operador de transporte Público, y lo relevado en la sesión anterior, en esta sesión se trabajará en torno a frecuencia y tipos de conflicto que se presentan en la ruta.

Actividad “Mapeo Colectivo” (45 minutos)

Se formarán 3- 4 grupos de trabajo. Se formarán de manera autónoma.

Cada grupo recibirá los materiales (papelógrafo o ploteo de mapa de Santiago según ruta señalada, post it, plumones).

Mapeo Colectivo

La siguiente actividad busca identificar las complejidades de la ruta realizada, identificando hitos y zonas de conflicto. Para ello, cada grupo indicará en el mapa las zonas y tipos de conflicto que se presentan.

Deben identificar, siguiendo la simbología propuesta, de acuerdo a:

- Tipo de conflicto (pelea, asalto, acoso, otros)
- Momento del día y/o semana en que ocurren, actores involucrados (tipos de usuario, fiscalizadores, otros vehículos, peatones, ciclistas, carabineros, otros)

Dejar libertad para crear sus propios símbolos si no están presentes en la simbología propuesta.

Nota: Validación teórica, por una parte, se señala que pudiera generar conflictos entre la empresa y sindicatos, dado la "visibilización" de rutas conflictivas, con el consiguiente efecto de pedir "bonos de seguridad o de ruta peligrosa" o el generar turnos rotativos, evidenciando conflictos entre pares y otros actores. Por otra parte, se señala que esto pudiera hacer explícito información particular de los conductores, "formalizando" las creencias del grupo, generando certezas que permitan actualizar conflictos entre los encargados de diseñar y asistir las rutas y los operadores.

Plenario (45 minutos)

- Se pegan los mapas en la sala. Se invita a los participantes a observar el trabajo de sus compañeros.
- Luego se entrega la palabra al grupo. Observar de manera espontánea como el grupo en su conjunto elabora la violencia como riesgo inherente a la ruta.

Preguntas para guiar el Plenario:

- ¿Qué les llama la atención?
- ¿Qué elementos se repiten?
- ¿Qué es lo relevante de tocar este tema?
- ¿Es posible de abordar? ¿Quiénes?
- ¿Qué podríamos hacer?" "¿De cuáles conflictos se pueden ustedes hacer cargo?
- ¿En cuales requieren apoyo de la Empresa?
- ¿Qué otros actores debieran intervenir?

Forma de evaluación de la actividad

Evaluación de los objetivos

Revisar el material producido en la sesión:

- Mapas elaborados.
- Registro Plenario.

Se analizará el material atendiendo a:

- Acuerdos y diferencias en torno a las zonas y tipos de conflicto mapeados.
- Jerarquización de los tipos de conflicto y propuestas de intervención.

Sesión 5	
Tema	Resolución de conflictos en el Transporte Público
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los actores presentes en conflictos en el Transporte Público • Reconocer los Estilos de Respuesta al Conflicto presentes en los actores del Transporte Público.

Inicio (15 minutos)

Resonancias: Ejercicio de memoria en torno a lo trabajado la sesión anterior.

Actividad 1 “Actores del Transporte Público y Conflicto” (45 minutos)

A partir de lo trabajado en sesiones anteriores, se identifican conflictos particulares con cada uno de los actores, formando al menos 3 grupos, asignando una situación de conflicto.

Grupo 1: Usuario

Grupo 2: Fiscalizadores

Son considerados por los operadores como “aliados” en los paraderos, pudiendo “descansar” la atención respecto del pago como del abordaje y descenso del bus. Por lo que no sería uno de los actores a considerar. Se sugiere por ello incluir al personal de garita y taller del terminal.

Grupo 3: Otros actores del espacio vial (conductores, policías, peatones)

Nota: la definición de los actores temáticos a trabajar, es resultado de la sistematización de las sesiones anteriores, pudiendo variar el número de grupos, en función de otros actores del espacio vial identificado.

Los operadores trabajarán en torno al actor asignado, realizando una Caricatura:

“Mediante dibujos darán cuenta de lo que define a determinado actor, siendo posible que aparezca más de un tipo de actor, de acuerdo a si es varón o mujer, niño, adulto, adulto mayor u otros.”

- Luego de realizado el trabajo, los grupos pegan sus dibujos en la sala y los presentan al grupo.
- Cada grupo puede realizar comentarios para precisar de qué se trata cada caricatura.
- Luego de la presentación, el facilitador plantea conceptos en torno al conflicto:

¿Qué es un conflicto?

Es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones, mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o perjudicar a la parte rival, mediante agresiones físicas (golpes) y/o psicológicas (amenazas, insultos), para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Pseudoconflicto: Puede mostrarse de forma agresiva, sin embargo no existe problema (ya que la satisfacción de unas necesidades no impide las otras) aunque las partes pueden creer que sí. Casi siempre suele ser una cuestión de malentendidos, desconfianza y mala comunicación.

Conflicto latente: No se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores. Estos no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos porque no han explotado, porque no existen signos de violencia directa. Esto hará que sigan creciendo por su propia dinámica.

Por lo que el conflicto innecesario, es decir, aquel en el que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide la satisfacción de la otra, tiene como componentes:

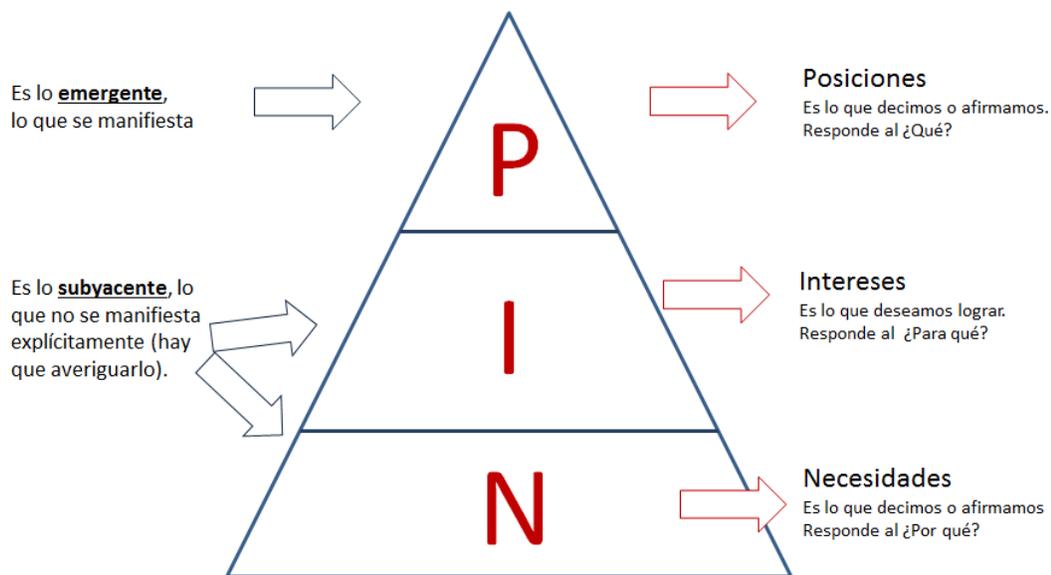
- Mala comunicación
- Estereotipos
- Desinformación
- Percepción equivocada del propósito o proceso.

De este modo, la parte genuina de un conflicto se basa en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles, como por ejemplo:

- Distintas posiciones, intereses y necesidades
- Diferencias de opinión sobre el camino a seguir
- Criterios para tomar la decisión
- Repartición de recursos
- Diferencias de valores

Luego de la presentación, a fin de aclarar conceptos, se trabajará el modelo PIN del conflicto. Posiciones, intereses y Necesidades.

Figura 2. Modelo PIN del conflicto.



En función de cada caricatura, el grupo en plenario responderá:

- ¿Qué quiere? (posición) ¿Qué nos dice específicamente a nosotros como operadores?
- ¿Para qué lo quiere? (intereses) ¿Qué espera lograr de nosotros como operadores?
- ¿Por qué lo quiere? (necesidades) ¿Qué necesita de nosotros como operadores y del transporte público?

El facilitador va anotando sus respuestas en cada caricatura.

Actividad 2 “Reconocer nuestro estilo de conflicto” (45 minutos)

- Al terminar, el facilitador presenta brevemente los Estilos de Resolución de Conflicto.
- Se le pide a los operadores que formen 4 filas, quedando frente a frente con otra fila, cuidando que nadie quede solo.

Si un operador queda solo, el facilitador se incorporará con él como modelo. Así, se tendrá dos filas A y dos filas B.

Cuando ya estén formados, les pediremos que extiendan los brazos hacia el frente y junten sus palmas.

- Cuando se indique, cada fila realizará la instrucción. Recuerde que se trata de un trabajo serio, donde es importante cuidar al compañero con el que trabaje.

Las instrucciones son: “Junten sus manos, y:

A y B empujan al mismo tiempo, tratando de sacar al compañero del lugar. Ya!

A empuja y B sacará las manos. Ya!

A empuja y B seguirá la dirección de las manos de A sin soltar. Ya!

A y B moverán las manos como si estuvieran bailando juntos, sin hablar. Ya!

A y B moverán las manos pero definirán los turnos para llevar al otro. Ya! Se repite cada acción, pero ahora B sobre A

Los estilos son:

- Competir (ganar-ganar)
- Evadir/Negar (perder-perder)
- Acomodar (ganar-perder)
- Colaborar (ganar-ganar)
- Compromiso (minigamar/miniperder)

Figura 3. Estilos de respuesta a los conflictos.



○

Nota: la diferencia entre 4 y 5, es que cuando se COLABORA, ambas partes se coordinan para ganar sin mayores roces. En el COMPROMISO deben tomar decisiones de quién va primero, quién después.

- Luego de presentados los estilos de Conflicto, se presenta el concepto Asertividad.

Asertividad: es una habilidad social y comunicativa que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás, tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos.

- Se busca así, cuando colaboramos, que ambas partes puedan lograr satisfacer sus intereses, en la medida en que se respeta la posición de cada uno en la relación.
- Luego de entregado estos conceptos, se les pide a los integrantes preparar una escena, siguiendo la pauta de la sesión 4, según el actor respecto del cual trabajaron y la respuesta habitual en esas situaciones, buscando focalizar en la tensión en conflicto.

- Recalcar que no se trata de situaciones con solución ideal, pudiendo quedar solo en plantear el problema.

Presentación de escena y Plenario (30 minutos)

Cada grupo presentará la escena. El análisis estará centrado en:

- ¿Qué siente en la situación cada uno de los actores de la escena?
- ¿Cuáles son los estilos de respuesta presente en la escena?

Se invita a los participantes a intervenir en la escena, mediante las siguientes preguntas:

- ¿Qué otra respuesta pudiera dar el Operador al otro actor?
- ¿Es posible pedir apoyo? ¿A quién? ¿Cómo?

Las respuestas se anotan en la pizarra, agrupadas en función de cada pregunta.

Cierre

- Mencionar respuestas y abrir la palabra a opiniones del grupo. Indicar qué es relevante que presten atención a los estilos de resolución propios y de otros actores que predominan y a lo que pudieran estar sintiendo ellos y los otros, en situación de conflicto.

Forma de evaluación de la actividad

Evaluación de los objetivos

Revisar el material producido en la sesión:

- Caricaturas acerca de los actores involucrados.
- Registro Plenario

Se analizará el material atendiendo a:

- Características de los actores involucrados, centrándose en la Identificación de Posiciones e Intereses.
- Características de los contenidos emergentes en los estilos de resolución de conflicto, atendiendo a comentarios, resistencias y cercanías afectivas con lo expuesto.

Sesión 6	
Tema	Resolución de conflictos en el Transporte Público
Objetivo de la actividad	Revisar los protocolos existentes para el abordaje de situaciones de conflicto en el transporte público.

Inicio (15 minutos)

Resonancias: Ejercicio de memoria en torno a lo trabajado la sesión anterior en torno a los actores presentes en los conflictos en el Transporte Público.

Actividad “Revisión de protocolos”

A partir de los conflictos planteados, se revisarán los protocolos existentes en las Empresas Operadoras, definiendo el Protocolo a aplicar.

A partir de las situaciones referidas por cada grupo, se mantendrá el conflicto presentado en la sesión anterior, reagrupando a sus integrantes, a fin de incorporar heterogeneidad a su respuesta.

Cada grupo responderá:

- ¿Estas situaciones están contempladas en los protocolos existentes?
- ¿Parcialmente, Nada?
- ¿A qué actores involucrados se da respuesta?
- ¿Qué otros actores podríamos involucrar?
- ¿Qué otros procesos se podrían contemplar?
- ¿Qué sugerirían?
- ¿Existen otras situaciones que surjan a partir del ejercicio?

Plenario

Cada grupo presenta su revisión de protocolos. Se lleva a cabo registro de respuestas, atendiendo a lo común y diverso.

Cierre

Forma de evaluación de la actividad
Evaluación de los objetivos. <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el material producido en la sesión: • Registro Plenario Se analizará el material atendiendo a: <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones contempladas/no contempladas en protocolos de acción. • Modificaciones a protocolos de acción.

Sesión 7	
Tema	Resolución de conflictos en el Transporte Público: Mediación y Negociación
Objetivo de la actividad	Potenciar las habilidades requeridas para las estrategias de Mediación y Negociación en un conflicto en el transporte público.

Inicio (15 minutos)

Resonancias: Ejercicio de memoria en torno a lo trabajado la sesión anterior en torno a los actores presentes en los conflictos en el Transporte Público.

Actividad “Cambiando la escena” (20 minutos)

A partir de los conflictos planteados, y luego de la revisión de los protocolos, se asignarán casos (elaborados a partir de los trabajados en las sesiones anteriores) a fin de que modifiquen el final de la escena a partir de las herramientas de negociación y/o mediación.

- Cada grupo deberá modificar el final de la escena desde dos modalidades:
 - A partir de lo que entienden por el concepto de negociación, asumiendo roles de los directamente involucrados.
 - A partir de lo que entienden por el concepto de mediación, asumir el rol de operador en conflictos de terceros.
- Luego presentarán la modificación a la escena y la definición de negociación y/o mediación que construyeron.
- Luego de que los grupos hayan presentado, se expondrán conceptos en torno a la estrategia de negociación y/o mediación a fin de evaluar cada escena trabajada.
- El grupo debe identificar qué tipo de estrategia de negociación fue utilizada, como los elementos presentes en la mediación.

Nota: tanto la inclusión de elementos teóricos de negociación (Operador Usuario/ otros actores) y de mediación (rol de Operador en conflictos de terceros: informar protocolos, ejecutar protocolos) se diseñan a partir de los conflictos planteados y de los protocolos existentes.

Plenario**Cierre**

Forma de evaluación de la actividad
Evaluación de los objetivos. Revisar el material producido en la sesión: <ul style="list-style-type: none"> • Registro Plenario Se analizará el material atendiendo a: <ul style="list-style-type: none"> • El contenido (lo que se dice, se sabe y se hace) de las dificultades para implementar una estrategia de mediación y/o negociación. • El contenido (lo que se dice, sabe y se hace) presentes en las estrategias de mediación y/o negociación. • Las modificaciones que se vuelven a agregar en los protocolos existentes.

Sesión 8	
Tema	Código de Conducta del Transporte Público
Objetivo de la actividad	Elaborar un Código de Conducta en el transporte Público para los actores del Transporte Público.

Inicio

Resonancias: Ejercicio de memoria en torno a lo trabajado la sesión anterior en torno a la resolución de conflictos.

Actividad 1 “Trabajo de Calidad” (30 minutos)

A partir de los materiales producidos por el grupo, trabajarán en dos grupos pequeños, respondiendo a la consigna:

- ¿Qué reglas de trabajo debieran ser vitales para todo operador de bus?

El grupo deliberará respondiendo la consigna de trabajo en torno a la construcción de un trabajo de calidad como Operador del Transporte Público, indicando a lo menos tres reglas que consideren relevantes para realizar un trabajo de calidad. Para ello se apoyarán en los materiales producidos en las sesiones anteriores.

Las respuestas serán ubicadas en papelógrafos mediante post-it.

Luego, en plenario se leen las respuestas, jerarquizando su importancia mediante la modificación en la ubicación en el papelógrafo.

Actividad 2 “Código de Conducta” (90 minutos)

- Ahora, el grupo en pleno responde las siguientes preguntas a fin de construir el código de conducta.
- De manera individual, cada participante responderá en post-it, al menos una respuesta, sin límite máximo, la siguiente pregunta:
 - ¿Cuáles son nuestros Valores?
 - Se trata de las actitudes que tenemos respecto de la nuestra tarea como Operadores de Transporte Público para con la Sociedad.

Se sugiere comenzar con esta pregunta a modo de marco previo para avanzar hacia los derechos y deberes. Luego de realizada esta actividad, relevar que se trata de las ideas fuerzas que sintetizan “el corazón” del trabajo de conductor, como marco general. Es relevante considerar para el facilitador, que estos valores dan pie para elaborar los deberes del conductor. Se sugiere indicar que a medida que se trabaja en la sesión pudieran agregarse otros valores a medida de que avanza la reflexión.

- Luego de presentado estos valores y observados, pasaremos a la segunda parte:

¿Cuáles son nuestros Derechos?

“Los derechos son actitudes que otros deben tener hacia nosotros. Es la atención que esperamos de las personas con las que interactuamos para proporcionar una alta calidad de nuestros servicios”.

- ¿Cuáles son los derechos de los Operadores?

- ¿Cuáles son los derechos de los Usuarios?

¿Cuáles son nuestros Deberes?

“Deberes son actitudes que debemos tener para con los otros, Son obligaciones para nosotros de vivir de manera armoniosa y respetuosa en una sociedad, son responsabilidades inherentes a nuestro buen desempeño profesional”

- ¿Cuáles son los deberes de los Operadores?
- ¿Cuáles son los deberes de los Usuarios?
- ¿Cuáles son nuestros compromisos con la sociedad ante las situaciones que surgen diariamente?

Esta última pregunta pudiera servir a modo de resumen, en tanto son temáticas que aparecen en las preguntas anteriores.

- Con la seguridad y limpieza del bus.
- Con cada tipo de usuario.
- Con la ruta de la línea.
- Ante situaciones de emergencia
- Ante un conflicto.

Responderán, mediante post-it en blanco, a fin de construir un código de conducta en el Transporte Público. De manera opcional, incluir post-it con frases elaboradas a partir de los discursos planteados por los participantes en sesiones anteriores, siendo incorporados por el facilitador en la medida en que hubieran sido omitidos.

Plenario

El grupo deliberará en plenario respecto a lo trabajado por cada participante, sellando una puesta en común de lo trabajado, jerarquizando derechos y deberes. Indicando:

- ¿En qué grado en que estos derechos y deberes están presentes en la actualidad?
- ¿Cuáles priorizarían en particular?

Se realizará una evaluación de las jornadas trabajadas, atendiendo a la importancia de la temática y el aprendizaje vivido, de acuerdo a una pauta de evaluación (por construir).

Cierre

Forma de evaluación de la actividad

Evaluación de los objetivos.

Revisar el material producido en la sesión:

- Registro Plenario
- Código de Conducta

Se analizará el material atendiendo a:

- El contenido presente en los Valores, Derechos y Deberes declarados en el Código de Conducta en el Transporte Público, en función del grado de implementación y evaluación de los mismos.
- Los aspectos relevantes y de mejora presentes en la Evaluación de las jornadas de trabajo.

b. Componente 2: “Promoción del comportamiento urbano responsable y no violencia en transporte público”.

Nombre de la actividad	Tierra Igualdad
Línea de intervención	Conductas de usuarios asociadas al género.
Referencia	Programa Terra Equalitis, ayuntamiento de Jerez, España, 2007 https://www.jerez.es/fileadmin/Documentos/hombresigualdad/terra_equalitis_fin.pdf
Objetivo de la actividad	Que los usuarios varones, especialmente jóvenes, puedan identificar y reconocer conductas agresivas asociadas al género masculino así como sensibilizarse con el impacto que generan en las mujeres.
Destinatario o población objetivo	Usuarios varones jóvenes del transporte público, especialmente segmento de 17 a 40 años.
Recursos necesarios o insumos para su ejecución	Generación de un focus group de usuarios masculinos Asesoramiento de psicólogo para establecer las conductas a evaluar durante el juego Diseñador gráfico para generar la aplicación
Forma de evaluación de la actividad	Cada vez que un jugador nuevo realice el trayecto con éxito se realizará una breve encuesta sobre la experiencia.

Metodología

La actividad consiste en que los usuarios jóvenes del transporte público podrán jugar en un tablero que consta de un recorrido con distintas etapas. En cada etapa el jugador deberá enfrentar dilemas morales asociados al uso del transporte público ante los que se ofrece distintas alternativas de solución: indeseables, adaptativas – egoístas, altruistas, reconocimiento de derechos e igualitaristas. Al final del recorrido el usuario podrá obtener una evaluación del tipo de moral que predomina en su conducta en el transporte público.

Un dilema moral una situación en la que se enfrenta un individuo donde tiene que elegir entre distintas posibilidades de solución donde se expresan valores y principios éticos, y actitudes morales diferentes. Un dilema moral o ético parte siempre de un problema, un dilema y un conflicto. La idea es propiciar un proceso reflexivo de discernimiento ético que lleve al usuario no tanto a encontrar “la respuesta adecuada” a cada situación conflictiva sino más bien a reconocer distintas formas de enfrentar la situación y el tipo de principios y valores morales que se encuentra intrínsecamente ligada a ella.

El tipo de respuestas deberán responder a tres factores distintos:

- el tipo de problemas o conflictos interpersonales que se enfrentan usualmente en el sistema Red;
- las respuestas que suelen dar las personas a estos conflictos;

- la clasificación de las respuestas acorde a las clasificaciones de la psicología del desarrollo moral elaboradas por Kohlberg y Gilligan.

Según Kohlberg el desarrollo moral de los individuos pasa por tres etapas fundamentales: preconvencional, convencional y postconvencional. Cada etapa se subdivide a su vez en dos estadios. Los estadios de la etapa convencional y pos convencional resultan interesantes. En la etapa convencional encontramos los subestadios de conformidad interpersonal (ajustarse a la norma grupal) y respeto a la ley. En el nivel postconvencional, está el estadio donde predomina la orientación al bien común y después a principios universales abstractos. A partir de las críticas de Carol Gilligan, se añadiría otra forma de racionalidad ética que sería la que se orienta por el cuidado y el principio de la no-violencia.

Un primer paso para elaborar este material será la realización de focus group con usuarios del sistema Red. La idea es explorar el tipo de conflictos que surgen en los trayectos del transporte público sobre todo aquellos donde están involucrados usuarios varones jóvenes. Se trata de levantar información sobre las situaciones de conflictos que ocurren entre usuarios y respecto a las actitudes que adoptan los varones en estas instancias.

A partir de esas conversaciones se extraerán ejemplos para utilizarlos en el tablero. A partir de un asesoramiento con un psicólogo/a que maneje el tema del desarrollo moral, se elaborarán propuestas de alternativas para cada situación conflictiva, que deberían incorporar, al menos, 4 posibilidades de respuestas:

- Indeseable donde se constatan actitudes agresivas, muy egoístas, no igualitarias, poco empáticas;
- Adaptativa que responde sencillamente a la norma de comportamiento generalizada – esperable;
- Altruista pero que no entiende el comportamiento como motivado por principios y valores postconvencionales;
- Que entiende sus motivaciones desde el enfoque de principios universales (por ejemplo, derechos humanos) desde la necesidad de promover los derechos cívico – ciudadanos y desde la posibilidad de cuidar – atender a quienes tienen dificultades, son vulnerables o excluidos.

Definiendo el tipo de situaciones y las posibles respuestas, se diseñarán en conjunto con especialistas en diseño gráfico, las etapas y el conjunto del recorrido, así como las distintas pantallas de presentación, selección de personajes, instrucciones, pantallas de triunfo o fracaso de la misión, etc.

El tablero se puede descargar como una aplicación para celulares que se active en cuanto el usuario entre en contacto con el sistema Red.

La temática del tablero está asociada a un universo tipo “Señor de los Anillos” y el sentido es que cada usuario pueda llegar a convertirse en “otro tipo de caballero” aludiendo de esta manera a masculinidades no tóxicas, desigualitarias y hegemónicas.

Cada usuario puede diseñar su personaje con pelo, ropas, y accesorios diferentes y tiene que identificarse con un nombre. Luego una vez que inicia el juego va avanzando por el tablero que tiene distintas etapas cada etapa consiste en un dilema que tiene que enfrentarse frente al cual aparecen al menos cuatro posibilidades de respuesta. Las respuestas están diseñadas de tal manera que no aparezcan como demasiado obvias y evidentes y perjudiquen la experiencia del juego.

Cada vez que el jugador da respuestas a dilemas que se identifican o reproducen conductas de un tipo de masculinidad machista y violenta, el juego mostrará pequeños fragmentos de testimonios de usuarias y usuarios sobre la violencia que experimentan en el transporte público e invitará al jugador a generar un cambio en su conducta para modificar estas prácticas.

El objetivo final del tablero es que el usuario pueda reconocer las conductas que reproducen o se alejan del estereotipo masculino dominante (agresivo, competitivo, irresponsable, violento) acorde se va transformando a cada personaje en un caballero de alto nivel.

Las situaciones pueden ser:

- Asistir a un niño perdido
- Cuidar de un anciano/a que se siente mal
- Enfrentar una situación de acoso a una mujer
- Atochamientos en el ingreso al bus
- Involucrarse en un altercado verbal
- Presenciar un atraco
- Presencia la destrucción de un bus.

Durante el trayecto se van atravesando etapas que son denominadas como:

- Los pantanos de la grosería.
- El templo del respeto.
- La montaña del sexismo
- El bosque del cuidado
- Etc.

Al final del trayecto cada usuario ha podido vislumbrar un conjunto de habilidades que apuntan a superar la masculinidad hegemónica dominante.

Una vez acabado el juego, cada jugador podrá compartir sus puntajes y nivel alcanzado.

El juego invitara a que cada jugador suscriba un compromiso de ser un nuevo tipo de hombre grabando, a través de la app, un pequeño mensaje que se puede compartir por RRSS (al modo de las historias de Instagram IG)

La posibilidad de publicar y compartir contenidos relativos al juego en plataformas digitales y RRSS es clave para poder evaluar el impacto de la iniciativa

La difusión de la iniciativa se realizará principalmente:

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

- Mediante publicidad gráfica en paraderos, estaciones, andenes y vagones del sistema de transporte público.
- Promoción directa en establecimientos educacionales mediante corpóreos etc.
- Publicidad en redes sociales y plataformas de contenido.

Nombre de la actividad	Todos podemos ser héroes
Línea de intervención	Conducta de usuarios
Referencia	Programa “tarjetas ciudadanas”. Bogotá, 1995.
Objetivo de la actividad	Los/las usuarios podrán visibilizar conductas positivas que apunten a promover una buena convivencia entre usuarios/as Reconocer a los choferes o conductores de autobuses que realicen conductas positivas para promover una buena convivencia en el transporte público.
Destinatario o población objetivo	Usuarios de Red en general
Recursos o insumos necesarios para su ejecución	Diseñadores/ programadores para desarrollar la aplicación Wi – fi disponible en los buses Portal para poder viralizar los resultados.
Forma de evaluación de la actividad	En las plataformas digitales se podrá a disposición una encuesta que evalúe los objetivos, el sentido y procedimientos de la campaña.

Metodología

Esta actividad parte de la premisa de que en la actualidad el prestigio social o la reputación es un capital que se expone en las redes sociales y que puede ser un incentivo efectivo para modificar conductas de usuarios y usuarias.

La idea central de la actividad es que las usuarias y usuarios del transporte público puedan registrar con sus teléfonos móviles conductas, acciones o hechos que sean considerados una contribución positiva para la convivencia entre usuarios, registros que se subirán a las redes sociales digitales para que se viralicen en distintas plataformas. También se incluirá un dispositivo para premiar las conductas de los conductores.

Las y los usuarios podrán descargar una aplicación para teléfonos móviles que les permitirá hacer fotografías o videos cortos (stories) de forma rápida, permitiendo “etiquetar” a quien realiza la acción. La aplicación permitirá una rápida “subida” a redes sociales como Instagram, Facebook u otras, y se vinculará con las plataformas virtuales propias del sistema de transporte Red.

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Cada vez que un usuario vea una conducta positiva realizada por otro usuario o por un conductor podrá registrarla mediante la aplicación y luego podrá etiquetar a la persona que realizó la acción para que sea reconocida en las RR.SS. La aplicación proporcionará un marco para el registro audiovisual y funciones para el rápido etiquetado.

El etiquetado de las acciones tomará como referencia las conductas positivas más destacadas por los usuarios en las RRSS ceder el asiento a personas mayores, ayudar a personas que lleven coches, ayudar a personas con movilidad reducida, ayudar a personas con bultos pesados, etc.

Una vez que la persona es etiquetada, la historia puede compartirse en RRSS y, a través de los “me gusta” o “likes”, puede realizarse una contabilidad de las acciones o conductas mejor evaluadas por los usuarios y usuarias de redes sociales y proponer “reconocimientos” a quienes realizaron las acciones “heroicas”. Los usuarios pueden compartir y realizar una campaña a favor del usuario que quiera que sea premiado.

La aplicación tendrá la alternativa de poder dar un reconocimiento a las y los choferes que realicen gestos o que tengan una actitud que tienda a promover una buena convivencia en el transporte público. Puede pensarse incluso un reconocimiento que se traduzca en beneficios concretos para el chofer (premios).

Se elaborará un video viral que compendie los registros con mayor cantidad de “me gusta” o “likes”.

Nombre de la actividad	Señaléticas participativas
Línea de intervención	Conductas de usuarios
Referencia	Creación propia inspirada por las campañas de la alcaldía de Antanas Mockus en Bogotá en 1995 https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1437/T487.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Objetivos de la actividad	Las/los usuarios del transporte público crearán participativamente señaléticas para la autorregulación y el comportamiento urbano responsable. Las/los usuarios del transporte público tomen conciencia de los factores personales intersubjetivos y sistémicos que inciden en la construcción de la convivencia dentro del transporte público.
Destinatario o población objetivo	Usuarios/as del sistema Red que utilice el transporte en las vías y horarios de mayor concentración de público.

Recursos o insumos necesarios para su ejecución	Pizarras móviles en los paraderos Post – it de colores y plumones Lápices scripto Dos monitores de actividad Diseñador para señaléticas Impresión de señaléticas adhesivas Celulares para registrar la actividad Chapitas para usuarios.
Forma de evaluación de la actividad	Cuando sea instalen las señaléticas y se registren las reacciones se repartirán encuestas breves para ver el grado de satisfacción con la iniciativa y su resultado.

Metodología

La actividad consiste en una creación de eslóganes, chapitas y pegatinas para promover una convivencia urbana responsable en el transporte público. La actividad completa se puede dividir en tres partes:

Levantamiento participativo de iniciativas para mejorar la convivencia en el transporte público;
 Creación de piezas visuales y ornamentales (señaléticas, chapitas, eslóganes, etc.) para campaña de convivencia urbana responsable en el sistema Red Metropolitana de Movilidad;
 Entrega y difusión de la campaña entre los usuarios.

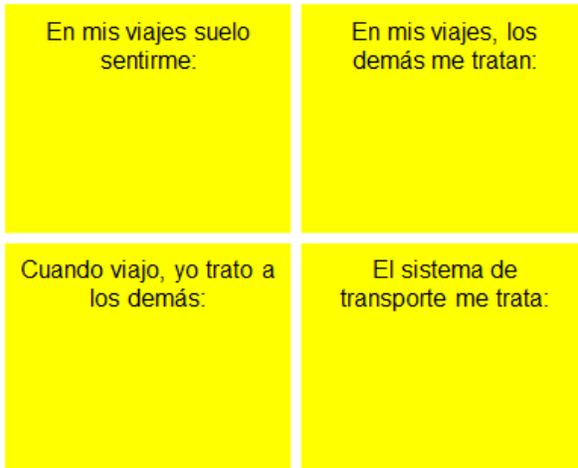
El levantamiento participativo de iniciativas para la mejora de la convivencia en el transporte público consistirá en una intervención en algunos paraderos del sistema Red aprovechando los tiempos de espera para invitar/convocar a los usuarios a realizar participar de la actividad.

Se establecen tres recorridos, horarios y paraderos más transitados/frecuentados en una línea de Red. Al paradero llegará un equipo compuesto por un par de monitores y alguien que lleve el registro audio/visual de la actividad. Los dos monitores van a esos paraderos con las pizarras móviles y los post-it

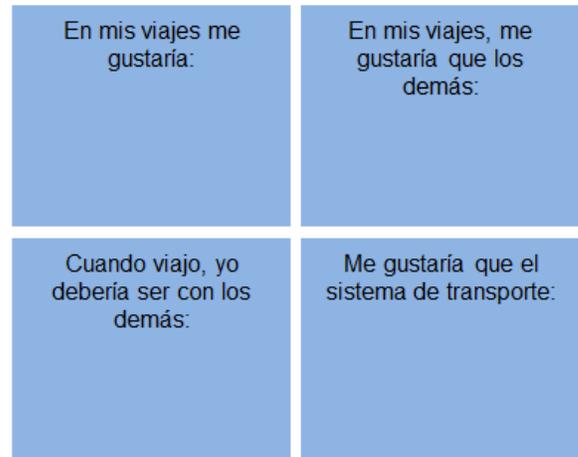
Los monitores saludarán a los usuarios presentes en el momento en el paradero y explicarán que realizarán una muy breve actividad en el marco de un programa para la prevención de la violencia en el transporte público. Explican luego que repartirán papelitos post it amarillos y azules con un cuadro ya impreso que dice lo siguiente:

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Post it amarillo:



Post it azul:



Los monitores aclaran que se trata de un juego como el “complete la oración”. Los monitores indican que se repartirán lápices y que una vez que hayan escrito un solo mensaje en cada papelito lo peguen en las pizarras móviles instaladas en el paradero. Se procede a repartir los lápices y a solicitar a las personas que completen la oración pre-impresa en los post – it y que lo coloquen sobre la pizarra.

Pasados unos dos minutos, se solicita a las personas que se acerquen a leer los mensajes escritos por los otros y se aprovecha de registrar comentarios y evaluaciones de la actividad.

Se cierra la etapa señalando que este material será recogido para elaborar una campaña para promover el comportamiento urbano responsable y se invita, a quienes quieran a participar en las restantes etapas a que anoten sus contactos.

Luego el equipo a cargo de la actividad realizará un análisis del material levantado en la actividad en terreno. El análisis debe arrojar cuales variables son las más recurrentes a la hora de señalarse como acciones que mejorarían considerablemente la experiencia de la convivencia entre usuarios al interior de los buses del sistema Red.

En la segunda etapa se convocará a grupos de usuarios para diseñar participativamente una serie de piezas de campaña como pegatinas, chapitas, posters etc. la idea es generar una simbología que se asocie con la no violencia y que apunte a promover conductas concretas que desplieguen un comportamiento urbano responsable. Evidentemente el trabajo tendrá que ser asesorado por expertos del área de diseño o publicidad y debe ser registrado para su posterior análisis/archivo. En esta etapa se utilizará como material base la información levantada en la actividad en terreno y analizada por el equipo del proyecto.

En la tercera etapa se recogerán las ideas de los focus group de usuarios y se encargará a un diseñador gráfico la confección final de las piezas de campaña. Finalmente se repartirán dichas piezas entre los usuarios del transporte público acompañando la iniciativa con posters y videos del registro del proceso de confección.

Componente 3: “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”

Nombre de la actividad	Campaña de sensibilización sobre acoso/abuso sexual
Línea de intervención	Violencia de Género en transporte público
Referencias	Campaña “No es de hombres” (2017), ejecutada por ONU Mujeres, gobierno de Ciudad de México, Agencia Walter y Thompson, y financiamiento de Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en el marco del programa Ciudades Seguras. Campaña “Nadie ayuda... nadie me hace el paro” Componente campaña de sensibilización (2016). Ciudad de México. Campaña “Yo viajo segura en el metropolitano” (2013), Lima Perú.
Objetivos	General Definición de elementos para implementación de una campaña de sensibilización de acoso y abuso sexual en transporte público, dirigido a usuarios/as. Específicos: Sistematización de experiencias y contenidos de campañas internacionales de sensibilización contra violencia hacia las mujeres en transporte público. Recomendaciones para la implementación de campaña de sensibilización sobre acoso y abuso sexual en transporte público en la Región Metropolitana.
Destinatario	Usuarios/as
Recursos necesarios	Servicios de publicidad y de estudios en ciencias sociales
Forma de evaluación de la actividad	Aplicación de dispositivos evaluativos ex ante y ex post

Definición de elementos de campaña comunicacional	
Grupo/s objetivo/s	<p>Focalizar en hombre por cuanto es el productor de la violencia y quien puede interrumpirla. Sin embargo, para definir de mejor modo los contenidos, se necesita identificar subgrupos dentro de las masculinidades existentes.</p> <p>Para el caso de Chile, y en específico para implementar en la Red Metropolitana de Movilidad de la ciudad de Santiago, se sugiere que el grupo objetivo sean los hombres, puesto que son los ejecutores principales en la violencia de género, en concreto, de acoso y abuso sexual en el transporte público.</p> <p>Es necesario considerar que existe una amplia diversidad hombres en cuanto a los estilos de masculinidad y actitudes respecto de la violencia de género, por tal razón, se hace aconsejable aplicar un enfoque de interseccionalidad que permita, a través del cruce de distintas variables relevantes (edad, nivel educacional, ocupación, etc.), conocer con mayor precisión las características de cada grupo y subgrupo y con ello precisar el concepto creativo y demás elementos de la campaña.</p> <p>Adicionalmente, en el país existe un proceso incipiente –pero creciente– de hombres que desarrollan conocimientos y activismo (MenEngage Alliance y EME Masculinidades y Equidad de Género, por ejemplo), por una nueva forma de vivir sus masculinidades, que cuestionan el orden de género actual y promueven actitudes y prácticas individuales y colectivas alejadas de la desigualdad, discriminación y violencia hacia las mujeres.</p>
Tipo de campaña	<p>Sensibilizadora y socioeducativa, con algunos elementos informativos.</p> <p>En todas las instancias consultadas, se propone que el tipo de campaña se oriente a la sensibilización de los sujetos masculinos respecto de los efectos en las mujeres de sus conductas de abuso y acoso sexual.</p> <p>En esta línea también sería necesario entregar elementos socioeducativos para comprender su rol en este tipo de violencia de género hacia las mujeres, y movilizarlos hacia actitudes y prácticas que no solo la interrumpan individualmente, sino que sean sujetos activos en la promoción de la equidad de género y rechazo al empleo de la violencia.</p> <p>Adicionalmente se recomienda incorporar información esencial y mínima, en formato breve y claro.</p>
Diseño de contenidos	<p>En función de crear los contenidos, mensajes, uso de lenguaje, imágenes, etc. es necesario levantar insumos con los grupos objetivos que permita contar con mayor certeza de lo que puede funcionar de mejor manera para el logro de los objetivos buscados y lo que no funciona o que genera rechazo.</p> <p>Adicionalmente deben testearse las respuestas a las piezas comunicacionales previamente con los grupos objetivos e introducir las correcciones de ser necesario. También es apropiado considerar las opiniones de expertos/as en</p>

comunicaciones, en enfoque de género, incluyendo mujeres y masculinidades, diversidades sexuales; y expertos/as en violencias.

Aspectos propuestos para el diseño de campaña comunicacional:

- **Sensibilización**

La orientación de los mensajes, en primera instancia debiera ser la sensibilización de los sujetos, por medio del empleo de ambientes y escenas que generen una respuesta emocional que prepare para un aprendizaje de distintos contenidos. Proporcionar elementos pedagógicos, y quizás más emocionales, sensibles, para incentivar la necesidad de un cambio de mirada y de actitud.

- **Empatizar con mujeres cercanas**

En la línea de la sensibilización, sería oportuno apelar en el mensaje a las mujeres cercanas y apreciadas: madre, hijas o hermanas. Sin embargo, es necesario prestar atención al límite muy tenue, pero crucial también, entre las ideas de desempoderamiento de las mujeres (por ejemplo: mujeres débiles) y ensalzamiento del pater familias o macho protector, por un lado, y el respeto de las mujeres como sujetas de derecho, por el otro.

Así, debiera cuidarse que las imágenes y las relaciones de ambos actores en la escena creada (hombres y mujeres), no contribuyan a ninguno de estos dos estereotipos: mujeres débiles que requieren protección de los hombres; y hombres fuertes que deben cuidar a las mujeres débiles.

- **Evitar la patologización**

Aunque el aprendizaje de modelos abusivos en las relaciones es una realidad corroborada por las investigaciones científicas, no implican una fatalidad, es decir, las personas pueden aprender a desarrollar nuevas actitudes y conductas. En este sentido, es relevante entender y transmitir que el abuso, en especial el abuso sexual, no responde a una patología, sino que es una práctica social, un aprendizaje derivado del modelo de masculinidad tradicional o hegemónica (machista) que tolera, justifica y en algunos casos incentiva el abuso de las mujeres, en tanto objetos a su disposición.

- **Colectivización del problema**

Otro elemento relevado para incorporar a los mensajes es tender a la colectivización del problema del abuso, es decir, no sólo es un problema que tiene la mujer abusada o acosada, y el hombre abusador o acosador, sino que es un problema que tiene el colectivo social que lo produce o tolera.

En este sentido, también sería conveniente explorar el lugar del par, del testigo u observador de los eventos de abuso, y las conductas alineadas con las concepciones de respeto a los derechos de las mujeres.

- **Identificación con figuras pares**

En la búsqueda de alcanzar la identificación de los grupos objetivos con los mensajes, se propone el empleo de figuras pares puesto que, de cierta forma, se trataría de establecer una “conversación de hombre a hombre”.

- **Lenguaje y expresiones más comunes y normalizadas**

Los contenidos a desarrollar en la campaña deben corresponder a las prácticas más corrientes en el contexto cultural y social, incluyendo las que afectan a las mujeres en todo su ciclo vital (adultas, jóvenes, adolescentes y niños/as).

Asimismo, los mensajes para cualquiera sea el grupo focalizado, debería ser simple y con un lenguaje de fácil e inmediata comprensión, en este sentido, requeriría fundarse en un análisis intuitivo previo, que permita verificar una comprensión clara e inequívoca.

Un tema que se plantea en la línea de aportar a visibilizar el acoso y/o abuso en el transporte es instalar el concepto de “abusador”.

En una línea pedagógica e informativa, se sugiere ilustrar las características y límites del acoso y abuso sexual asociados, al menos, a las tipificaciones legales nacionales actuales.

- **Consistencia y claridad en el uso de los conceptos centrales**

Asociado a lo anterior, se debe decidir el empleo de los conceptos clave, tales como acoso y/o abuso sexual, y aplicarlo al conjunto de la estrategia, de modo de no confundir con otros más generales, que desvíen la atención o confundan (por ejemplo, violencia sexual, violencia contra la mujer, o violencia de género).

- **Tono comunicacional**

Con la intencionalidad de crear una nueva mirada al acoso y abuso sexual desde la óptica masculina, se propone un abordaje desde la perspectiva de repensarse desde los propios hombres, evitando la demonización y enfatizando un tono positivo de invitación al cambio de actitud, desde la confianza y la empatía en una construcción conjunta entre mujeres y hombres; o también transmitiendo la faceta más gráfica y rechazable de la conducta masculina, que si bien tiene el potencial de la claridad tiene la desventaja de disminuir la identificación y la apertura a la posibilidad de la transformación.

Lo esencial es mostrar las ventajas que tiene para todos/as abandonar la carga que es sostener concepciones rígidas que generan sufrimiento a hombres y mujeres.

En este sentido, la estrategia de ridiculización, si bien ha sido ampliamente usada en experiencias de otros países, puede llamar la atención también puede generar rechazo y actitudes defensivas que disminuye el potencial de identificación y sensibilización.

<p>Estrategia de campaña</p>	<p>Campaña amplia en soportes y medios.</p> <p>La amplia penetración de los medios digitales en Chile aconseja considerar el diseño de una estrategia de campaña específicamente preparada para las redes sociales, contemplando sus propios objetivos y resultados, y obviamente sus mecanismos de evaluación.</p> <p>La estrategia digital sería útil también considerando que los nuevos buses de Red cuentan con wifi, por lo cual sería factible emplear dicho medio para la difusión de la campaña. También es posible, en alianza con organismos públicos y privados, incluirlos en las transmisiones de TV de distintas reparticiones públicas, como por ejemplo los consultorios de salud y clínicas privadas, las Fiscalías locales, Defensorías penales públicas, colegios, municipios, redes comunitarias, etc.</p> <p>La estrategia también debiera contemplar su posicionamiento de soportes gráficos (afiches, lunetas, pendones, por ejemplo) en lugares clave de los buses, paraderos y lugares aledaños.</p> <p>Adicionalmente, es indispensable desarrollar un plan de lanzamiento de la campaña que considere los medios de comunicación tradicionales –radiales, televisivos, prensa escrita y digital–, medios comunitarios, equipos de prensa municipal y de las instituciones públicas vinculadas, tales como Transporte, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Prevención del Delito, Defensoría de la Niñez, Ministerio de Educación, entre otras.</p>
<p>Colaboración</p>	<p>Instituciones públicas y organismos privados, más organizaciones de la sociedad civil, sociales y medios de comunicación.</p> <p>Con la intención de potenciar el alcance de la estrategia de campaña es recomendable contar con la colaboración del Estado, al menos de las instituciones públicas vinculadas a la materia, como también de los organismos de la sociedad civil, especialmente aquellas que tienen su foco de acción en materias de género.</p> <p>Otro aspecto relevante a atender refiere a incluir alusiones a prestaciones de otras instituciones, por ejemplo, policías en relación a las denuncias, u organismos de salud o atención a víctimas en el caso de la atención reparatoria. En estos casos se requiere un acuerdo previo de colaboración o al menos coordinación con dichas instituciones, de manera de estar alineados para entregar una respuesta eficaz y eficiente a las personas que lo demanden.</p>

Evaluación	<p>Evaluación ex ante y ex post.</p> <p>Es indispensable otorgar relevancia a la evaluación de la campaña desde su diseño. Una de las conclusiones más importante de la sistematización es que no se acumula conocimiento de lo que resulta y de lo que no resulta, por tanto las acciones se realizan a ciegas o con un bajo nivel de certeza respecto de su eficacia.</p> <p>En consecuencia, se recomienda el diseño inicial de un marco de resultado o de efectos previstos de cada objetivo específico, deseablemente incluyendo indicadores cuantitativos y cualitativos, según corresponda.</p> <p>El plan de evaluación debiese considerar el momento previo a la campaña y posterior a esta, de manera de establecer el alcance de los resultados esperados para cada objetivo.</p> <p>Una recomendación particularmente relevante es considerar una metodología de evaluación que permita identificar los cambios de actitud, por ejemplo, a través de métodos que recojan respuestas a nivel inconsciente, se propone en particular el de asociaciones intuitivas, puesto que las evaluaciones tradicionales recogen respuestas basadas en el deber ser y no con la realidad.</p> <p>No está demás señalar que, tanto en el diseño de los contenidos y los materiales, como en el plan de evaluación, debe considerarse el enfoque de género, incluyendo de mujeres y también de masculinidades.</p>
-------------------	---

Anexo 3. Ley número 21.153 Modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos – Chile (3 de mayo de 2019)

Según el nuevo cuerpo legal, “comete acoso sexual el que realiza un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante a la víctima, en lugares públicos o de libre acceso público, y sin mediar el consentimiento de la persona afectada”.

Los actos tipificados son de “carácter verbal o ejecutado por medio de gestos”, y la sanción asignada es una multa de una a tres unidades tributarias mensuales. También se incluyen “conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito. Las penas asignada son de prisión en su grado medio a máximo (21 días a 60 días de prisión) y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales. La justicia aplicará estas sanciones, salvo que el acto constituya una falta o delito que tenga una pena más grave, como la violación o el abuso sexual.

Asimismo, si por cualquier medio se capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación sexual y sin su consentimiento, se aplicará una pena de presidio menor en su grado mínimo (61 días a 540 días) y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales. Esta sanción aplicará cuando se realice cualquiera de estas acciones en lugares públicos o de libre acceso público. Se aplicará la misma pena de presidio (61 a 540 días) y una multa de 10 a 20 unidades tributarias mensuales al que difunda dichas imágenes, videos o registro audiovisual.

Además, si la misma persona que capta las imágenes las difunde, se asignará una pena de presidio menor en su grado mínimo a medio (61 días a tres años) y multa de 20 a 30 unidades tributarias mensuales.

Si para cualquiera de estos delitos el autor emplea la sorpresa, en el caso de una víctima mayor de 14 años la pena es de presidio menor en su grado mínimo a medio (61 días a tres años). En el caso de menores de 14 años y “los abusos (son) cometidos con intimidación, violencia, contra víctimas privadas de sentido o que tienen incapacidad para oponerse, contra las que tienen enajenación o trastorno mental, y cuando el autor se vale de la dependencia, desamparo de las víctimas o son engañadas por su ignorancia sexual”, las sanciones son mayores.

<https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/acoso-sexual-callejero>

Anexo 4. Cambios en el diseño de los componentes del programa producto del proceso de validación.

1. Componente 1 “Estrategia de Prevención de violencia para Conductores”.

Se realizaron modificaciones de tipo semántica y no de contenido al guión descrito en Anexo 2.

2. Componente 2: “Promoción del comportamiento urbano responsable y no violencia en transporte público”.

a. Modificaciones realizadas – Terra Igualdad

Recomendación	Modificación realizada	Justificación del cambio
Que los usuarios varones sean capaces de reconocer el impacto de las conductas agresivas asociadas al género masculino	Se agrega el objetivo: “Que los usuarios varones, especialmente jóvenes, puedan identificar y reconocer conductas agresivas asociadas al género masculino así como sensibilizarse con el impacto que generan en las mujeres”	La propuesta intenta proporcionar herramientas para tomar conciencia sobre el vínculo entre violencia y masculinidades. En esta línea parece fundamental proponer como un objetivo de la actividad el visualizar los efectos de la conducta masculina hegemónica en la sensación de inseguridad de las mujeres.
	Cada vez que el jugador da respuestas a dilemas que se identifican o reproducen conductas de un tipo de masculinidad machista y violenta, el juego mostrará pequeños fragmentos de testimonios de usuarias y usuarios sobre la violencia que experimentan en el transporte público e invitará al jugador a generar un cambio en su conducta para modificar estas prácticas.	La propuesta intenta proporcionar herramientas para tomar conciencia sobre el vínculo entre violencia y masculinidades. En esta línea parece fundamental proponer como un objetivo de la actividad el visualizar los efectos de la conducta masculina hegemónica en la sensación de inseguridad de las mujeres.
Precisar si está dirigido hacia todos los hombres o si se trata de un segmento especial.	Se modifica la descripción del destinatario de la actividad: Usuarios varones jóvenes del transporte público, especialmente segmento de 17 a 40 años.	Resulta mucho más efectivo apuntar a un segmento más acotado de hombres no sólo por tener una relación más familiar con la tecnología que supone el juego, sino también porque son grupos con más posibilidades de aprender nuevas prácticas de masculinidad.
Precisar formas de evaluación	Se agrega: Una vez acabado el juego, cada jugador podrá compartir sus puntajes y nivel alcanzado. El juego invitará a que cada jugador suscriba un compromiso de ser un nuevo tipo de hombre grabando, a través de la app, un pequeño mensaje	Consideramos que es importante que la actividad provea dos tipos de evaluaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Una autoevaluación para que cada jugador pueda visualizar sus comportamientos en relación al tipo de masculinidad predominante. • Una evaluación “global” que dé cuenta, anónimamente, del tipo de masculinidad predominante entre los

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

	<p>que se puede compartir por RR.SS. (al modo de las historias de IG).</p> <p>La posibilidad de publicar y compartir contenidos relativos al juego en plataformas digitales y RR.SS. es clave para poder evaluar el impacto de la iniciativa.</p>	<p>usuarios hombres jóvenes usuarios del sistema de transporte público.</p>
<p>Precisar en la propuesta como se hará la difusión de la iniciativa.</p>	<p>Se agrega lo siguiente: La difusión de la iniciativa se realizará principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante publicidad gráfica en paraderos, estaciones, andenes y vagones del sistema de transporte público. • Promoción directa en establecimientos educacionales mediante corpóreos, etc. • Publicidad en redes sociales y plataformas de contenido. 	<p>Efectivamente nuestra propuesta inicial no contemplaba las estrategias de difusión de la iniciativa.</p>

b. Modificaciones realizadas – Héroes

Recomendación	Modificación realizada	Justificación del cambio
<p>Incluir no solo a usuarios sino también a conductores</p>	<p>Se agrega el objetivo: Reconocer a los choferes o conductores de autobuses que realicen conductas positivas para promover una buena convivencia en el transporte público.</p>	<p>En las recomendaciones de la validación teórica y en los grupos focales de la validación práctica apareció la figura del conductor como una posibilidad de mediar conflictos y en este sentido también poder promover buenas prácticas de convivencia.</p>
	<p>Se agrega lo siguiente a la descripción de la actividad: También se incluirá un dispositivo para premiar las conductas de los conductores. Además se agrega: “La aplicación tendrá la alternativa de poder dar un reconocimiento a las y los choferes que realicen gestos o que tengan una actitud que tienda a promover una buena convivencia en el transporte público. Puede pensarse incluso un reconocimiento que se traduzca en beneficios concretos para el chofer (premios)”.</p>	<p>En las recomendaciones de la validación teórica y en los grupos focales de la validación práctica apareció la figura del conductor como una posibilidad de mediar conflictos y en este sentido también poder promover buenas prácticas de convivencia.</p>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

<p>Premiar conductas en usuarios como: ayudar a personas con coches, ayudar a personas con movilidad reducida o que llevan bebés en brazos.</p>	<p>El etiquetado de las acciones tomará como referencia las conductas positivas más destacadas por los usuarios en las RR.SS.: ceder el asiento a personas mayores, ayudar a personas que lleven coches, ayudar a personas con movilidad reducida, ayudar a personas con bultos pesados, etc.</p>	<p>Tanto en las recomendaciones como en los grupos focales se pudo constatar que una de las expresiones de buena actitud era prestar ayuda en caso de personas con coches, que llevan a hijos/as en brazos, que tienen movilidad reducida o portan bultos pesados.</p>
<p>Incorporar en la propuesta indicaciones sobre una campaña de difusión previa.</p>	<p>Se agrega: La difusión de la iniciativa se realizará principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante publicidad gráfica en paraderos, estaciones, andenes y vagones del sistema de transporte público. • Promoción directa en establecimientos educacionales mediante corpóreos etc. • Publicidad en redes sociales y plataformas de contenido 	<p>Efectivamente nuestra propuesta inicial no contemplaba las estrategias de difusión de la iniciativa.</p>

c. Modificaciones realizadas – Señaléticas Participativas

Recomendación	Modificación realizada	Justificación del cambio
<p>La actividad debería apuntar a mostrar las condiciones materiales y culturales que impiden que se pueda dar una convivencia no violenta entre usuarios/as.</p>	<p>Se agrega el objetivo: Las/los usuarios del transporte público tomen conciencia de los factores personales intersubjetivos y sistémicos que inciden en la construcción de la convivencia dentro del transporte público.</p>	<p>Los tres grupos focales insistieron en que la perspectiva que reduce la convivencia en el transporte a una cuestión de trato entre usuarios/as es muy estrecha.</p>
<p>La actividad podría incluir las variables de lo que hace uno/ lo que hacen otros/ lo que hace el sistema o servicio.</p>	<p>Se incluyen más variables en la actividad de los post it.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En mis viajes suelo sentirme... - En mis viajes los demás me tratan... - Cuando yo viajo trato a los demás... - El sistema de transporte me trata... - En mis viajes me gustaría... - En mis viajes me gustaría que los demás... - En mis viajes yo debería ser con los demás... - Me gustaría que el sistema de transporte... 	<p>La inclusión de más variables responde a la recomendación de complejizar el análisis incluyendo no sólo la dimensión del trato entre usuarios sino la variable sistémica – institucional.</p>
<p>Dejar frases más abiertas</p>	<p>Se modifica la presentación de las frases de la actividad de los post – it</p>	<p>En los grupos focales apareció la necesidad de que la actividad permitiera referirse con más libertad a los usuarios/as respecto de los</p>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

		problemas que presenta el sistema de transporte.
Generar dentro de la actividad un dispositivo para autoevaluar la conducta	Se modifica el repertorio y presentación de frases en la actividad de los post it. - En mis viajes yo debería ser con los demás... - Cuando yo viajo trato a los demás...	En los grupos focales se insistió en que una cuestión positiva sería contar con una forma de reflexionar y autoevaluar la propia conducta, para ir tomando conciencia de las acciones positivas que puedo realizar.

3. Componente 3: “Campaña comunicacional contra la violencia de género en el transporte público”.

Ámbito temático	Sistematización campañas	Grupo de discusión	Entrevistas de Validación teórica	Definición y síntesis de argumento
Grupo objetivo	Hombres foco central. Diversas edades	Sexo: Hombres Edad: entre 20 y 50 años	Sexo: Hombres Edad: explorar factibilidad de incorporar diversos grupos de edad. Otras variables: aplicar enfoque de interseccionalidad para definir otros subgrupos (disidencias sexuales, mujeres, por ejemplo).	Focalizar en hombre por cuanto es el productor de la violencia y quien puede interrumpirla. Sin embargo, para definir de mejor modo los contenidos, se necesita identificar subgrupos dentro de las masculinidades existentes.
Tipo de campaña	Sensibilizadora y socioeducativa	Sensibilizadora y socioeducativa	Sensibilizadora y socioeducativa. Informativa.	Sensibilizadora y socioeducativa, con algunos elementos informativos.
Diseño de contenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Tono comunicacional positivo para movilizar adhesión. - Crear conciencia de efectos de violencia. - Crear conciencia de necesidad de cambio de actitudes y conductas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tono comunicacional positivo: hombre aliado en los cambios, pero es posible explorar otros tonos (por ejemplo, ridiculización). - Empatía con mujeres cercanas (especialmente madre). - Cautelar el desempoderamiento - Colectivización del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tono comunicacional positivo: hombre aliado en los cambios. - Mensajes sensibilizadores (emocionales). - Evitar la patologización. - Cautelar el desempoderamiento - Colectivización del problema. - Identificación con figuras pares 	<p>La mayoría de los elementos de contenidos definidos son coincidentes en todas las instancias, excepto en el uso de la ridiculización y el concepto de “abusador”; y contenidos de la tipificación legal del acoso y abuso sexual, ambos planteados en el grupo de discusión.</p> <p>Al respecto, en la validación se plantea la necesidad de explorar la adecuación del</p>

PILOTO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

		- Características y límites del acoso y abuso sexual.	- Ventajas de equidad de género para mujeres y hombres.	empleo de la ridiculización o de ilustraciones explícitas de abuso y acoso sexual.
Estrategia de campaña	Campaña amplia en soportes y medios	Campaña amplia en soportes y medios	Campaña amplia en soportes y medios	Coincidencia en cuanto a soportes y medios
Colaboración	Públicos y privados, más organizaciones de la sociedad civil	Incorporación de OOSS e instituciones	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de OOSS e instituciones públicas. - Rol del Estado es crucial. - Rol de los medios de comunicación. 	En la instancia de validación se enfatiza la participación del Estado, en tanto garante de derechos independiente de sexo, edad, orientación sexual, etc.
Evaluación	Evaluación ex ante y ex post	Evaluación ex ante	Evaluación ex ante	El énfasis en ambas instancias de validación se puso en la evaluación previa de contenidos en cuanto a grupos objetivos específicos, pero no ex post o de resultados. No obstante, la literatura más reciente recalca la importancia de generar aprendizajes sobre lo que resulta y lo que no resulta y aplicarlo para futuros esfuerzos en la línea comunicacional. Asimismo, es necesario de atender también a la inclusión transversal del enfoque de género, tanto de mujeres como de masculinidades, con indicadores atinentes a cada uno.