



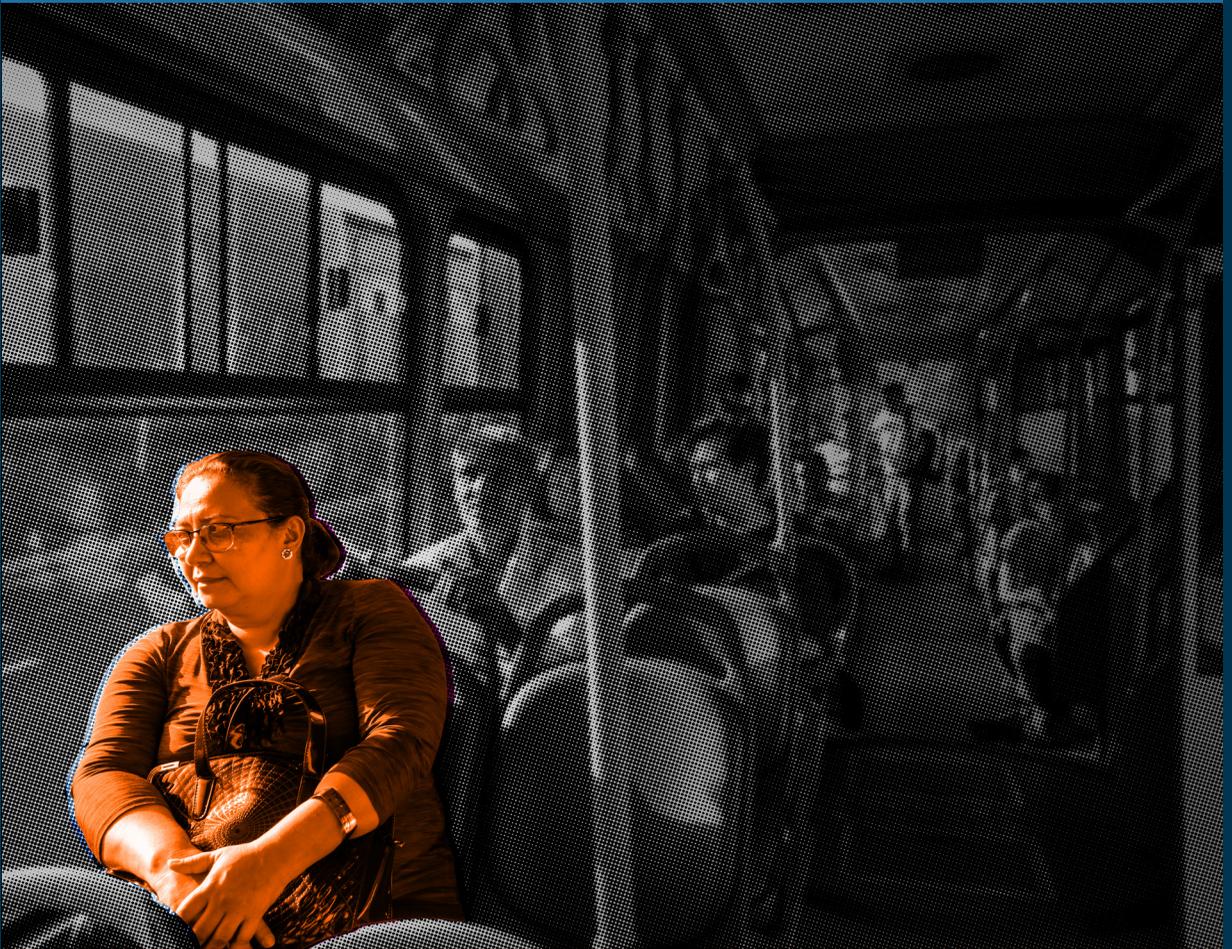
Naciones Unidas  
Consolidación de la Paz

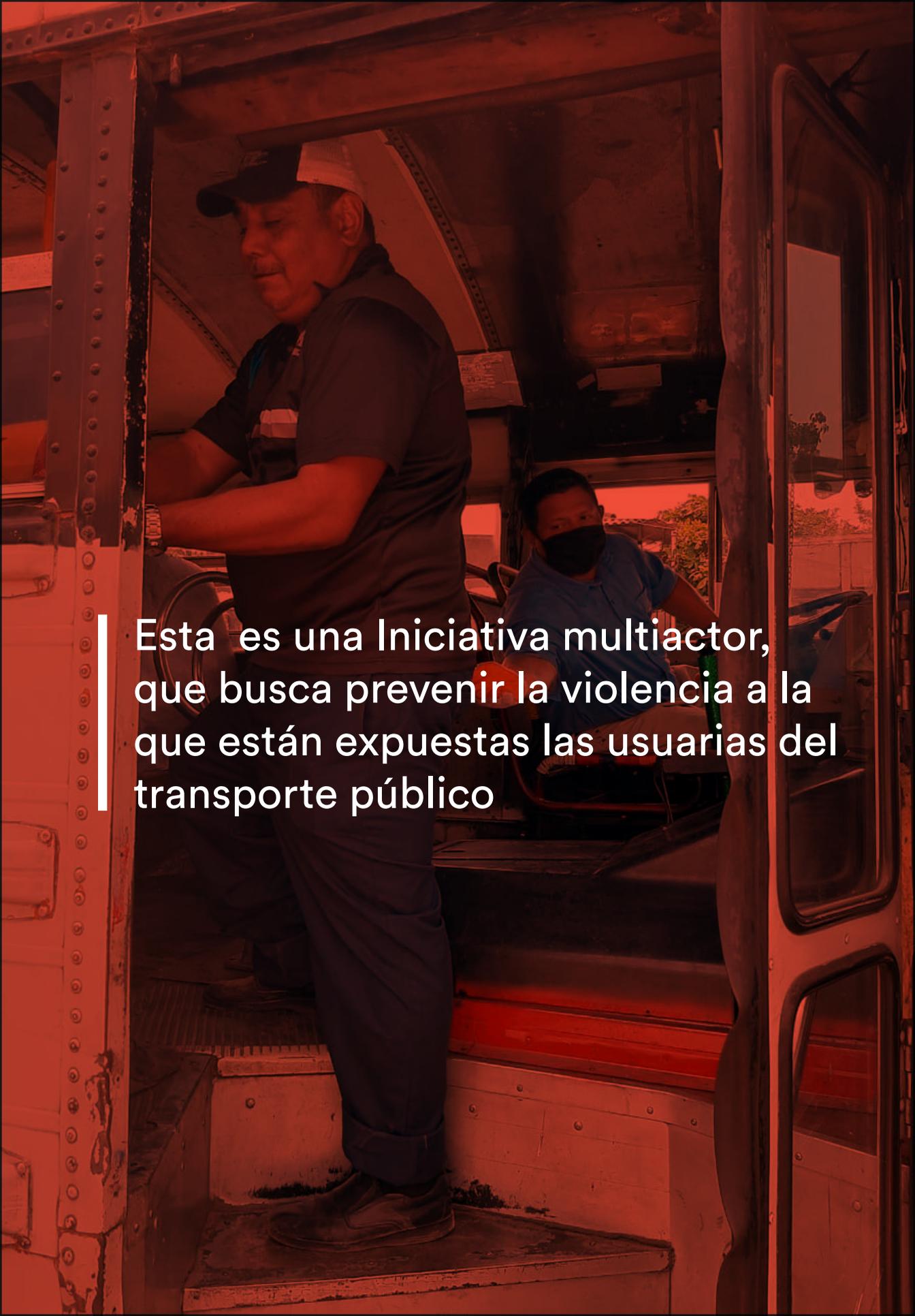
# BOLETÍN INFORMATIVO

## Mujeres Libres de Violencia en el Transporte Público

El Salvador

Boletín No. 1





Esta es una Iniciativa multiactor,  
que busca prevenir la violencia a la  
que están expuestas las usuarias del  
transporte público



# //CONTENIDO



¡Avanza la Iniciativa para un Transporte Público Seguro (ITPS)!

Pág. 04



Proyecto “Mujeres libres de violencia en el transporte público”: da voz a las usuarias

Pág. 06



“Quisiera ver un transporte colectivo seguro, diferente, factible, con las mejores condiciones”: Entrevista a Humberto Álvarez, de la Ruta 101B

Pág. 11



Un acercamiento a la automatización de procesos en el VMT

Pág. 14



## ¡Avanza la Iniciativa para un Transporte Público Seguro (ITPS)!

---

Esta Iniciativa multiactor, que busca prevenir la violencia a la que están expuestas las usuarias del transporte público, fue lanzada el pasado noviembre de 2019 y se fortalece a través de los fondos otorgados por el Fondo de Naciones Unidas para la Consolidación de Paz (PBF). La iniciativa busca reforzar la sostenibilidad de los aportes de una mesa de trabajo liderada por la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), las alcaldías de San Salvador y Santa Tecla, la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), ONU Mujeres El Salvador, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Automóvil Club de El Salvador (ACES), la Fundación Democracia, Transparencia y Justicia (DTJ), Arquitectura Sin Fronteras-SV y Voces Vitales.



Estas entidades ejecutarán parte de las acciones del Proyecto Mujeres Libres de Violencia en el Transporte Público durante un año y medio, e iniciarán con un proyecto piloto que se desarrollará en la Ruta 101B, que recorre San Salvador y Santa Tecla, lo que implica extender el trabajo conjunto con otros miembros de sociedad civil (como la Asociación de Mujeres Teclenas y Las Dignas), entidades públicas y privadas, así como de manera interagencial entre PNUD y ONU Mujeres.

Dentro del proyecto piloto se trabaja el diseño de paradas de buses de la Ruta 101B, por ejemplo, así como que los ambientes al interior de los buses sean entornos seguros para las mujeres, de manera que puedan evitarse delitos, también incluye una campaña de sensibilización para las personas usuarias del transporte público. Cabe destacar que en este proceso las mujeres usuarias, no son solo consultadas, sino que participan en la construcción de algunas herramientas a ejecutarse.

La ITPS abarca también educación vial para conductores y concientización a empresarios, para que ambas partes puedan identificar prácticas inseguras para las usuarias, y así reivindicar los derechos de un transporte público seguro para las mujeres.

Esta Iniciativa se consolida en 2019, tras un esfuerzo de FUSADES a lo largo de cinco años en que discutió los resultados de su estudio *Prevención del crimen en el transporte público*, que permitió evidenciar al acoso sexual en contra de las mujeres como el delito más recurrente en dicho espacio: a partir de ahí, esta

Fundación coordinó esfuerzos para poder implementar medidas sugeridas en este estudio, lo que permitió que la ITPS tenga más valía por la cantidad y pluralidad de entidades que la componen. Se ha logrado articular el trabajo de once entidades: gobierno, sector privado, usuarias del transporte público, sociedad civil y cooperación internacional, para combatir un problema cotidiano para las y los salvadoreños, la seguridad en el transporte público. También es muy positivo que actores de diferente índole se han sumado y han identificado áreas de apoyo, como el Gender Transport Lab (del BID) que ayuda a identificar buenas prácticas en el transporte público.

Asimismo, la incorporación de la Ruta 101B aporta también desde sus buenas prácticas implementadas: en el estudio de FUSADES se recomendaban elementos del sistema que contribuyen a la percepción de seguridad: contar con motoristas uniformados, que no haya imágenes obscenas al entrar a la unidad de transporte y que esta esté en buen estado, dar seguridad a todos los usuarios.

Pese a la intención de otros empresarios del transporte público de incorporarse, la ITPS decidió que el plan piloto debe documentarse y respaldarse a cabalidad para poder escalarlo después de este esfuerzo. También se señala que diferentes actores participan para que pueda darse un cambio en el sistema de transporte público, y por eso es clave que el Viceministerio de Transporte (VMT) participe y esté completamente abierto a las buenas prácticas para el sistema.



## Proyecto “Mujeres libres de violencia en el transporte público” da voz a las usuarias

---

El Proyecto “Mujeres libres de violencia en el transporte público” busca prevenirlos diferentes tipos de violencia contra las niñas y mujeres que se movilizan en el transporte público salvadoreño inició el 26 de noviembre de 2019. El proyecto identifica la urgencia de la temática a partir de ciertos datos recolectados por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC, 2018): más del 90 % de la población salvadoreña se moviliza en transporte público, y se encontró que el 71 % de capitalinas y el 52 % de mujeres tecleñas que utilizan este mismo medio manifestaron sentirse inseguras al hacerlo (*El Salvador, cómo vamos*, 2018).

Para tener un panorama más actualizado de la situación y formular una propuesta de comunicación más acertada, el 28 de febrero se realizó un grupo focal con cinco mujeres usuarias. El objetivo de este era conocer la situación desde la voz de las usuarias y formular mensajes claves que se pudiesen utilizar como *hashtags* para el proyecto “Mujeres libres de violencia en el transporte público”, implementado por ONU Mujeres El Salvador y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y financiado por el Fondo de Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz (PBF).



## Datos importantes



90 % de la población salvadoreña se moviliza en transporte público



En 2019, la Fiscalía General de la República judicializó 6,600 casos de violencia contra la mujer.



De estos procesos fueron condenadas 1,125 personas, de las cuales el 95.6 % son hombres

Fuente: Digestyc, 2019

Al grupo se le hizo cuatro preguntas principales: 1-¿qué te hace sentir incómoda en el transporte público?, 2-¿qué es acoso para ti en el transporte público y cómo te hace sentir?, 3-¿qué considerarías un transporte público seguro? y 4-¿qué les dirías y a quiénes?

Lo que más incomoda a las mujeres es que los hombres las acosen verbalmente con comentarios soeces, que las toquen, o que los hombres arrimen o expongan frente a ellas sus partes íntimas; la cercanía malintencionada, quedarse solas con el motorista y el cobrador, y que al momento de denunciar deba hacerse ante otros hombres; los asaltos; que los motoristas no manejen con la debida precaución y que no hagan las paradas correspondientes.

A partir de sus respuestas, se les preguntó qué hacen los demás usuarios cuando ellas se enfrentaban a alguna de esas conductas. Sus respuestas fueron: “Se ven los grandes hombres y no hacen nada”, “nadie hace nada”, “me da miedo el no poder hacer nada”. Aseguran que todas las mujeres son vulnerables ante cualquiera de esas situaciones. Denunciaron los patrones de comportamiento de algunos motoristas: “Seleccionan a quiénes suben, si son

bonitas, si tienen facilidad de subirse y bajar sin generar retrasos”, “no respetan a las personas mayores o que van con niños”, “a las señoras mayores las apuran y maltratan; a las jóvenes les tiran piropos”.

Incluso dijeron tener estrategias de sobrevivencia al utilizar un autobús; otras fueron contundentes: “Prefiero ir a buscar el cuerpo de mi hija en el bus, que no encontrarla porque alguien la forzó a bajarse del bus y desaparezca”. En 2019, la Fiscalía General de la República judicializó 6,600 casos de violencia contra la mujer. De estos procesos fueron condenadas 1,125 personas, de las cuales el 95.6 % son hombres que ejercieron violencia sexual, feminicidio, violencia patrimonial, violencia física y otros delitos contemplados en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (*La Prensa Gráfica*, 2019).

Las participantes además dijeron sentir inseguridad en las paradas de autobuses, porque son muy oscuras o porque cuando hay una mujer en la parada incluso algunos automovilistas disminuyen la velocidad o paran para acosarlas. “Uno tiende a confundirse: la percepción es que cuando hay más gente en la parada está una más segura,



pero no siempre es así”, aseguraron. Al enfrentar una situación como las descritas, mencionaron que todas tienen un plan de seguridad: acercarse a otras mujeres.

Al preguntarles qué sienten y cómo las hace sentir el acoso en el transporte público que utilizaban en su día a día, sus respuestas fueron: “miedo”, “trauma”, “enojo”; “impotente”, “incómoda”, “insegura”, “triste”, “temerosa”.

Para sentirse seguras, dijeron, esperan que el transporte público que abordan estuviera regulado por horarios; que tengan cámaras internas y que sean monitoreadas; que el gremio en general y los motoristas sean conscientes y respetuosos; que haya vigilancia y también respuesta de las autoridades; contar con un botón de pánico que les permita alertar de forma inmediata a la Policía y otras autoridades; que no se toleren ni el acoso ni los asaltos; que haya límite de personas en una unidad

y reglas para los pasajeros. También se refirieron a la apariencia de las unidades de transporte que abordan: “Prefiero tomar una ruta más ordenada, porque me hace sentir más segura”; “no importa pagar un poquito más por irme en una ruta más segura”.

Entre las recomendaciones que le hicieron al Viceministerio de Transporte mencionaron: que haga un estudio previo al otorgar las autorizaciones y permisos de línea a los transportistas; que haga cumplir las leyes de transporte a los empresarios; y penalizar a las unidades que lleven pasajeros en las puertas. También pidieron a las autoridades “normar y penalizar a los ciudadanos vulgares”.

A los empresarios les piden que reconozcan las faltas que cometen sus empleados y les apliquen las sanciones correspondientes; que cumplan las leyes de transporte público; que tengan apertura hacia las recomendaciones de los usuarios; que el perfil del personal

A photograph of two women sitting at a table in a meeting. The woman on the right is speaking and gesturing with her hand. The woman on the left is listening. In the background, there are whiteboards with handwritten notes and sticky papers. One whiteboard has the text 'QUE ES ACOSO PARA TI EN EL TRANSPORTE?' and '¿CÓMO TE HACE SENTIR?'. There are also sticky notes with various words and phrases. The entire image has a pinkish-red tint.

Al preguntarles qué sienten y cómo las hace sentir el acoso en el transporte público que utilizaban en su día a día, sus respuestas fueron: “miedo”, “trauma”, “enojo”; “impotente”, “incómoda”, “insegura”, “triste”, “temerosa”.



que contraten sea el idóneo, que lo capaciten en el rubro y también sobre lo que es el acoso sexual y violencia de género, y que les impongan reglas y normas de seguridad hacia los usuarios. A los motoristas y a los usuarios les piden respeto y cuidado, que generen orden y cumplan las leyes: “No me acosés por

ser mujer, puedo ser tu familia. ¿Qué sentirías si fuera tu hija?”.

Los *hashtags* propuestos por el grupo focal para acompañar el lanzamiento del proyecto “Mujeres libres de violencia en el transporte público” se detallan en el cuadro siguiente:

## Hashtags

**#NoSeValeQueMeAcose**  
**#NoSeValeQueMeToque**  
**#MerezcoRespeto**  
**#SoyMujer**  
**#ViajoSegura**  
**#ElBusTambiénEsMiEspacio**  
**#RespétameSoyTuHermana**  
**#RespétameSoyTuHija**  
**#RespétameSoyTuMadre**  
**#NoMeAgredasSoyNiña**  
**#NoMeToques**  
**#NoMeMiresAsí**  
**#NoMeGusta**  
**#ElBusEsDeTodas**  
**#ElPiropoNoEsBonito**  
**#TeGustaríaQueAcosaranATuHija**



**“Quisiera ver un transporte colectivo seguro, diferente, factible, con las mejores condiciones”:**

## **Entrevista a Humberto Álvarez, de la Ruta 101B**

El transporte público y sus empresarios, también son parte del proyecto también es parte del proyecto “Mujeres Libres de Violencia en el Transporte Público”. Para ello, compartimos la visión de Humberto Álvarez, representante legal de la empresa especial de buses de la Ruta 101B. Como él mismo indica, el recorrido de esta ruta es desde los Alpes Suizos, en Santa Tecla, hasta el parque Bolívar, en el centro de San Salvador, y están innovando con buenas prácticas que mejoren el trato a los y las usuarias del transporte en general.



### 1. ¿Cuántos años tiene la Ruta 101B de hablar de cambios en el servicio, de buscar buenas prácticas?

Trataron de trasladarnos a la práctica a partir del 2012. La empresa tiene alrededor de veinte años de existir, pero en ese año Dios nos permitió poner una iniciativa. Creo que nuestra carta de presentación es el motorista, porque es la cara visible que tenemos ante los usuarios, sobre sus buenas actitudes: les pusimos uniforme y corbata; les dimos todas las prestaciones sociales. Hemos logrado que no sientan que el trabajo que desempeñan es lo último que pueden hacer. Les he preguntado, "miren compañeros, por qué la mayoría de gente dice que quiere trabajar en call centers", y me dijeron que por lo que ahí ganan (entre 800 y 1,000 dólares). No les puedo prometer esos salarios, pero por qué no podemos hacer un proyecto en donde se sientan confortables donde ustedes trabajan. Y desde entonces hacemos capacitaciones mensuales, trimestrales y semestrales, sobre incentivos, buenas prácticas de trato al usuario, y lo intercalamos con convivios en Semana Santa, agosto y diciembre con las familias. Se les entrega canasta básica e incentivos económicos a quienes alcanzan metas (nos enfocamos en logros colectivos) cada tres meses.

### 2. ¿Cómo organizan las capacitaciones?

Con diferentes alianzas: hoteles, lugares de campo y otros espacios, que los vamos rotando. Se reserva para que estemos allá todo el día, pero también establecemos turnos para que alguien se quede cubriendo la ruta.

### 3. ¿Cuáles son las buenas prácticas más significativas que ya han implementado?

Las capacitaciones y los convivios, porque ponen lo mejor de ellos para llegar y cumplir las metas colectivas: buen trato al usuario, mejores maneras de convivencia con los compañeros (que son los temas de capacitaciones), mejora de su autoestima, no permitimos el acoso sexual a mujeres y fomentamos el respeto a los usuarios.

### 4. ¿Cuáles son las siguientes medidas a implementar?

Una campaña para que ante la población el transporte público tenga una diferente percepción. He empezado una campaña para decir que hagamos cambios pequeños pero que sean tangibles ante la población. Por ejemplo, los cuatro primeros asientos de cada unidad son para mujeres embarazadas, personas de tercera edad o con discapacidad: los vamos a tapizar de color diferente para que sea de uso exclusivo. Otra campaña es la alianza con la Iniciativa por un Transporte Público Seguro (ITPS), para el no acoso sexual a todas las mujeres que aborden a todas las unidades de transporte. También una tarifa diferenciada con estudiantes y tercera edad.

### 5. Entiendo que se sumaron a la Iniciativa por un Transporte Público Seguro más o menos en septiembre del año pasado. ¿Cuál es la mayor fortaleza de ser parte de la Iniciativa?

Poder hacer alianzas. Personalmente es bien difícil echar a andar estos proyectos por el tema económico o de responsabilidad social, de los tiempos. Cuando tomamos la iniciativa de que FUSADES dice que estará con nosotros



para darle una visualización diferente ante los usuarios, sobre todo lo de seguridad, lo vemos valioso para lograr el objetivo de manera no aislada.

#### 6. ¿Qué buenas prácticas van a realizar ya como parte de la Iniciativa?

La de los primeros asientos (personas con discapacidad o tercera edad, y mujeres embarazadas) y el pago diferenciado, que se puede lograr con alianzas, porque el pasaje no es técnico sino político. Por tanto, tendríamos que hacer una alianza con personas que se sumen a esta iniciativa.

Además, todo esto puede ser un éxito, un rotundo éxito de la población, siempre y cuando se trabaje bajo alianzas, porque uno solo difícil lo logra, en cambio esta con FUSADES, PNUD y ONU Mujeres es más sencillo. Quisiera ver un transporte colectivo seguro, diferente, factible, con

las mejores condiciones.

#### 7. ¿Cómo ve a los usuarios ante estos cambios?

Tomé algo más como iniciativa propia, de poder iniciar el alcohol gel ahora con la emergencia (del coronavirus). Allá por el 9 de marzo comenzamos a suministrar a todos los usuarios que entraran a los autobuses y microbuses, y fue un éxito rotundo. Días posteriores las autoridades tomaron a bien hacerlo ley. Ahorita estamos con otra iniciativa, porque queremos tratar de cuidar a nuestros empleados (están con bastantes temores, que es normal por lo que estamos viviendo), así que vamos a tratar de mantener todo el servicio regular y a los motoristas poder colocarles cabinas de servicio, para que se garantice una mayor distancia con los usuarios, para mayor protección de todos los usuarios y nuestro equipo.



## Un acercamiento a la automatización de procesos en el VMT

---

Desde el Proyecto Mujeres Libres de Violencia, la problemática del acoso de mujeres en el transporte público se contrarresta en tres niveles. El primero, es el involucramiento de la sociedad civil en la búsqueda de soluciones; el segundo, darle voz a las mujeres usuarias, para que ellas participen en las soluciones; y el tercero, fortalecer a las instituciones de Gobierno, que son las encargadas de velar por que en el transporte público se cumplan las leyes.

Bajo este último, se está implementado el Sistema de Trámite Regular Estructurado (TRE), una iniciativa para sistematizar procesos del Viceministerio de Transporte (VMT). Este Sistema está siendo elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) El Salvador con el apoyo de Proyecto regional de PNUD Latinoamérica llamado Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB). Esta propuesta implica una plataforma digital para tres procesos de atención ciudadana a cargo del VMT: compensaciones, denuncias y automatización del Fondo para la Atención de Víctimas de Accidentes (FON-AT), de manera que se les pueda dar una salida más rápida, eficiente y transparente.



Mientras se implementaba el sistema, y dada la emergencia sanitaria causada por la pandemia del COVID-19, se está apoyando al Gobierno de El Salvador, y en específico al VMT, en la automatización de seis procesos, que evitará en este tiempo el desplazamiento de las personas usuarias a las oficinas del VMT, como era usual. Dicha automatización consiste en el desarrollo de un soporte informático que permita atender las solicitudes recibidas por el VMT por medio de su *call center* y generar un acceso a los usuarios para la carga de información y documentación requerida. Este resultado no era parte del proyecto original, es más bien una medida en respuesta a la crisis, y genera en la institución capacidades tempranas en la atención de las y los usuarios, se traduce en un fortalecimiento institucional de cara a los servicios hacia la ciudadanía.

La implementación del sistema busca que los procesos trabajados sean estructurados de conformidad a la ley, expeditos y accesibles para los ciudadanos, con calidad y rapidez de respuesta. Lo anterior tendrá un impacto positivo en el funcionamiento de la institución, así como en la percepción directa de los demandantes de estos servicios.

Está previsto que los sistemas generen alertas con el objetivo de fijar controles en la gestión de los procesos e identificar dónde se encuentra el estancamiento. De igual manera, se prevé abrir accesos a los interesados o usuarios para la consulta del estado de su trámite.

Por tanto, los beneficiarios directos de la automatización de los procesos en el VMT serán la ciudadanía, los funcionarios y las instituciones que soliciten o demanden servicios en el Viceministerio. Esta pronta respuesta fortalecerá la relación ciudadano-institución y mejorará los niveles de transparencia de los procesos.

Asimismo, el proyecto Mujeres Libres de Violencia, ha facilitado la Inclusion del VMT en la Iniciativa por un Transporte Público Seguro (ITPS), esta iniciativa ciudadana que aglutina múltiples actores, y que facilitará el abordaje de los problemas del transporte público en el país a través de la búsqueda de soluciones integrales, el desarrollo y cumplimiento de políticas que incluyan la promoción de los derechos de las mujeres y su movilidad segura.



Naciones Unidas  
Consolidación de la Paz

# BOLETÍN INFORMATIVO

Mujeres Libres de Violencia  
en el Transporte Público



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR