

Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México



ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL A MUJERES TRABAJADORAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO

Recomendación 15 /2022

Expedientes

CDHCM/V/121/CUAUH/20/D4640
CDHCM/V/121/CUAUH/21/N3786

Autoridad Responsable

Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México

Víctimas directas

Caso 1

Mujer Víctima Directa 1

Caso 2

Mujer Víctima Directa 2

Índice de Derechos Humanos Violados

1. Derecho a una vida libre de violencia en el ámbito laboral

1.1 Omisión de garantizar medidas para erradicar la violencia en el ámbito laboral.

- Deber reforzado del Estado de prevenir, atender y erradicar la violencia laboral.

2. Derecho al trabajo

2.1 Omisión de prevenir y proteger frente al acoso y el hostigamiento laboral

2.2 Omisión de prevenir y proteger frente al acoso y el hostigamiento sexual en el ámbito laboral.

2.3 Omisión de garantizar condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y un ambiente que garantice la seguridad, salud, higiene y bienestar incluso frente a riesgos psicosociales y ergonómicos.

- La violencia en el trabajo como factor de riesgo psicosocial y su reconocimiento como riesgo de trabajo.

3. Derecho a la Integridad personal

3.1 Omisión de proteger y garantizar la integridad personal.

4. Derecho a la Igualdad y No discriminación

4.1 Omisión, restricción u obstaculización de garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación.

5. Acceso a la justicia

5.1 Omisión de investigar y actuar bajo el principio de debida diligencia reforzada y con perspectiva de género en el procedimiento que involucre a mujeres como víctimas de violencia.

Glosario

Abuso sexual¹

Cualquier acción dolosa caracterizada por un contenido sexual que se ejerza sobre una persona sin su consentimiento y sin el propósito de llegar a la cópula.

Acoso laboral²

Conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir. Se puede presentar en tres niveles según quien realiza la conducta; es horizontal cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros y compañeras del ambiente de trabajo, es decir, las personas activa y pasiva ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional; es vertical descendente cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima; y vertical ascendente cuando el hostigamiento laboral lo realizan quienes ocupan puestos subalternos respecto de la persona jefa victimizada.

Acoso sexual³

Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. Como delito, consiste en la conducta en la que se solicitan favores sexuales para sí o para una tercera persona o se realiza una conducta de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le causa un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad.

Ambiente laboral hostil⁴

Conducta o actuaciones que generan un entorno laboral que resulta intimidatorio, adverso o degradante para las personas trabajadoras.

Análisis de contexto⁵

Es una metodología que supone que ciertos eventos pueden adquirir connotaciones diferentes cuando se consideran las circunstancias de su entorno. El propósito principal

¹ Artículo 176. Código Penal para el Distrito Federal, 2002.

² Tesis 1a. CCLII/2014. (10a.). *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*. Décima Época. Primera Sala Libro 8, Julio de 2014, Tomo I. Registro Digital: 2006870

³ Artículo 13. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007. Artículo 179. Código Penal para el Distrito Federal, 2002.

⁴ Observación General (CEAR) al Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 1958, (núm. 111), adoptada en la 91ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. 2003. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:13100:0::NO:13100:P13100_COMMENT_ID,P11110_COUNTRY_ID,P11110_COUNTRY_NAME,P11110_COMMENT_YEAR:3066659,%202002,%20p%C3%A1gina%20consultada%20el%2016%20de%20noviembre%20de%202021.

⁵ Violaciones, derechos humanos y contexto: herramientas propuestas para documentar e investigar. *Corte Interamericana de Derechos Humanos*. 2017. Disponible en: <https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r38405.pdf>

es desvelar los hechos, conductas o discursos relevantes que afecten la comprensión de los eventos sociales que se estudian o investigan.

Análisis interseccional⁶

Es una herramienta de análisis que permite relacionar la combinación de condiciones de identidad o factores, tales como raza, sexo, condición migratoria, discapacidad, entre otras principalmente en las experiencias de privilegio y opresión.

Autoridad⁷

Toda persona servidora pública que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la Ciudad de México.

Cargas de trabajo⁸

Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona trabajadora a lo largo de su jornada laboral.

Centro de trabajo⁹

Lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

Código de atención ciudadana¹⁰

Consiste en la vigilancia por parte de policías preventivos a través de visitas domiciliarias o rondines, donde se entrevistan con la víctima en el lugar en donde se encuentre habitando o pernoctando y le proporcionan un número para que llame en caso de emergencia. Es conocido regularmente como “código águila”.

Conciliación de la vida laboral con la familiar¹¹

Participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes.

⁶ Crenshaw, K. “Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics”. *University of Chicago Legal Forum*, 1989. Disponible en: <https://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8/>

⁷ Artículo 3.3. Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías en la Ciudad de México, 2019.

⁸ Arquer, M. “Carga Mental de Trabajo: Fatiga”. *Madrid: INSHT. Notas Técnicas de Prevención NTP-445*, 1997.

⁹ Artículo 3, fracción IV. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014.

¹⁰ Artículo Octavo, fracción III. Acuerdo A/019/2011 del Procurador General de Justicia del Distrito Federal por el cual se Regula la Actuación Ministerial, Policial y del Sistema de Auxilio a Víctimas, para la Solicitud, Otorgamiento y Ejecución de las Órdenes de Protección y Medidas Precautorias, Cautelares y de Seguridad, 2011.

¹¹ Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo sobre los trabajadores con responsabilidades familiares (núm. 156). Organización Internacional del Trabajo, 1981

Condiciones de seguridad, higiene y salud¹²

Son aquellas que buscan el bienestar social, mental y físico de las y los trabajadores, es decir de toda la persona desde una visión integral. Para garantizar un trabajo seguro debe tomarse en cuenta la relación entre el lugar de trabajo, el entorno fuera del lugar de trabajo y debe tener como objeto evitar los daños a la salud.

Cosificación del cuerpo del femenino¹³

La *cosificación* es la reducción de una mujer en su cuerpo o partes de éste con la percepción errónea de que su cuerpo o partes del mismo pueden representarla en su totalidad. La cosificación se produce cuando se separan las funciones o partes sexuales de una mujer de su persona, instrumentalizándola o reduciéndola a dichas partes sexuales. Desde las teorías feministas se ha puesto énfasis en resaltar la importancia que la construcción social tiene en la imagen que las mujeres desarrollan y construyen de sí mismas.

Debida diligencia¹⁴

La obligación de las personas servidoras públicas de prevenir, atender, investigar y sancionar la violación a derechos humanos bajo los principios de oficiosidad, oportunidad, competencia, independencia e imparcialidad, exhaustividad y con participación de las víctimas

En el caso de mujeres víctimas de discriminación y violencia, la debida diligencia adquiere una connotación especial. En dichos casos, el deber de investigar efectivamente tiene alcances adicionales pues las autoridades deben adoptar medidas integrales con perspectiva de género para cumplir con la debida diligencia que incluyen un adecuado marco jurídico de protección, una aplicación efectiva del mismo, así como políticas de prevención y prácticas para actuar eficazmente ante las denuncias.

Derechos humanos¹⁵

Prerrogativas fundamentadas en la dignidad de las personas, las cuales están reconocidas en la normatividad local e internacional y se sustentan en los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

¹²

¹³ Scielo, *¿Empoderamiento o subyugación de la mujer? Experiencias en cosificación sexual interpersonal*, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592012000100004#:~:text=La%20cosificaci%C3%B3n%20sexual%20interpersonal%20es,importancia%20de%20sus%20atributos%20internos.

¹⁴ Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a derechos humanos. Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2010. Tesis 1a.CLX/2015 (10a). *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*. Primera Sala, Libro 18, Mayo de 2015, Tomo I, página 431. Registro Digital: 2009084.

¹⁵ Artículo 3.10. Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías en la Ciudad de México, 2019.,

Derechos Humanos de las mujeres¹⁶

Refiere al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por instrumentos nacionales, regionales e internacionales para las mujeres, particularmente de aquellos contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará), la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y otros instrumentos internacionales en la materia.

Dignidad¹⁷

Principio jurídico transversal a todo ordenamiento y derecho humano fundamental que resulta ser la base para el ejercicio y disfrute de los demás derechos, así como para el desarrollo integral de la persona. En su significado esencial es un interés que toda persona posee por el hecho de serlo, en consecuencia, se prohíbe que la misma sea sujeta de actos que atenten contra su esencia, como las humillaciones o cosificaciones.

Discriminación¹⁸

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, lengua, identidad de género, expresión de género, las preferencias u orientación sexual, características sexuales, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo que atente contra la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad o tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad de uno o más derechos. También es un tipo penal reconocido en el Código Penal para el Distrito Federal.¹⁹

División sexual del trabajo²⁰

La división sexual del trabajo se refiere a la manera en que cada sociedad organiza la distribución del trabajo entre los hombres y las mujeres, según los roles de género

¹⁶ Artículo 4. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem do Para”, 1994.

¹⁷ Jurisprudencia 1a./J.37/2016 (10a). *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*. Primera Sala, “décima época, libro 33, tomo II, agosto de 2016, p. 633. Registro Digital: 2012363.

¹⁸ Artículo 5. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, 2011.

¹⁹ Artículo 206. Código Penal para el Distrito Federal.

²⁰ Glosario para la Igualdad – División Sexual del Trabajo. Instituto Nacional de las Mujeres.

establecidos que se consideran apropiados para cada sexo. La distribución social de las tareas parte del sexo biológico y se divide en trabajo productivo y reproductivo; bajo esta perspectiva se les asigna a los hombres el espacio público (trabajo productivo) y a las mujeres, el espacio privado (trabajo de reproducción). La asignación descrita es una construcción social, interiorizada a tal grado que se considera que los roles tradicionales corresponden, en realidad, a la naturaleza y capacidades de hombres y de mujeres. Dado que estos roles tienen una distinta valoración social, la división sexual del trabajo se traduce en relaciones jerárquicas de poder y por lo tanto en desigualdad. En esta ecuación, el trabajo doméstico y de cuidados, asignado a las mujeres, ha carecido de reconocimiento y visibilidad, siendo además un trabajo no remunerado.

La desvalorización del trabajo que suelen realizar las mujeres se desplaza al espacio público y al mercado laboral, ocupando los empleos más precarios y de inferior remuneración.

Empoderamiento de las mujeres²¹

Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, inclusión, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Enfoque diferencial²²

Tiene como objetivo reconocer y visibilizar la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor riesgo de sufrir discriminación, violencia u opresión en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, entre otras categorías. Lo anterior con el objetivo de diseñar y ejecutar medidas afirmativas para la garantía del goce efectivo de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas.

Estabilidad en el empleo²³

Derecho que se le reconoce a la persona trabajadora de permanecer en el cargo que se desempeña, a no ser despedido sin causa debidamente justificada y, en caso de despido injustificado, a ser reinstalado o indemnizado.

Estigmatización²⁴

Es el señalamiento negativo hacia una persona o grupo de personas con el fin de insultar, ofender, atacar o someter justificado por el desprecio, prejuicios y estereotipos aprendidos, al asignar un atributo, rasgo o comportamiento que

²¹ Artículo 5, fracción X. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2007.

²² Artículo 5. Ley General de Víctimas, 2013.

²³ [Ley](#) Federal del Trabajo, 1970.

²⁴ [Artículo](#) 4, fracción XVIII. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, 2011.

desacredita a la persona portadora que lo reduce de una persona completa y común a una marcada y disminuida.

La estigmatización ocurre cuando una persona posee o cree poseer alguna característica que le confiere una identidad social que es devaluada en un contexto social particular.

Factores de riesgo psicosocial²⁵

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral a la persona trabajadora, por el trabajo desarrollado.

Comprende las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad de la persona trabajadora, la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite), las jornadas de trabajo superiores a las permitidas por ley, rotación de turnos que incluyan turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso, interferencia en la relación trabajo-familia y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Hostigamiento sexual²⁶

Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Igualdad²⁷

El reconocimiento a todo grupo o persona, sin discriminación, como titular de libertades y derechos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados y otros instrumentos internacionales celebrados por el Estado mexicano, en la Constitución Política de la Ciudad de México y demás legislación aplicable.

Igualdad sustantiva²⁸

Acceso al mismo trato y oportunidades, para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

²⁵ Artículo 4.7. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – identificación, análisis y prevención, 2018.

²⁶ Artículo 13. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007.

²⁷ Artículo 4, fracción XXIV. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, 2011.

²⁸ Artículo 5, fracción IV. Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de México 2007.

Integridad personal²⁹

La integridad personal es el bien jurídico cuya protección constituye el fin y objetivo principal de la prohibición de tortura, penas, y trato cruel, inhumano o degradante, prevista en los artículos 5, de la Declaración Universal de Derechos Humanos y 7, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Asimismo, el artículo 5 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, consagra expresamente el derecho a la integridad personal y se precisa que éste comprende la “integridad física, psíquica y moral”; por lo anterior, el derecho a la integridad personal, es considerado uno de los valores más fundamentales de una sociedad democrática y esencial para el disfrute de la vida humana.

Jornada de Trabajo³⁰

La jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada durante el cual la persona trabajadora está a disposición de la persona empleadora para prestar su trabajo. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral.

Misoginia³¹

Conductas de odio dirigidas a las mujeres, las adolescentes y las niñas que se manifiestan en actos violentos y crueles contra ellas por el hecho de serlo.

Persona agresora³²

En el contexto en el cual se presenta esta Recomendación, se entiende por persona agresora o agresor a la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Perspectiva de género³³

Herramienta analítica referente a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

Principio *pro persona*³⁴

Se refiere a que en el supuesto de que un mismo derecho fundamental esté reconocido en dos fuentes supremas del ordenamiento jurídico, a saber, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados

²⁹ Tesis. 1a. CXCII/2009. *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*. Primera Sala, Novena época, tomo XXX, noviembre de 2009, p. 416. Registro Digital: 165900.

³⁰ Artículo 58-60. Ley Federal del Trabajo, 1970.

³¹ Artículo 5, fracción XI. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2007.

³² Artículo 5, fracción VII. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007.

³³ Artículo V, fracción V. Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México, 2007.

³⁴ Jurisprudencia. 1a./J.107/2012 (10a). *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*. Primera Sala, Libro XIII, Octubre de 2012, Tomo 2, página 799. Registro Digital: 2002000

Internacionales, la elección de la norma que será aplicable en materia de derechos humanos atenderá a criterios que favorezcan al individuo, de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo primero constitucional. Según dicho criterio interpretativo, en caso de que exista una diferencia entre el alcance o la protección reconocida en las normas de distintas fuentes, deberá prevalecer aquella que represente una mayor protección para la persona o que implique una menor restricción. En esta lógica, el catálogo de derechos fundamentales no se encuentra limitado a lo prescrito en el texto constitucional sino que también se incluye a todos aquellos derechos contemplados en tratados internacionales ratificados por el Estado mexicano.

Remuneración³⁵

Comprende el salario o sueldo ordinario, básico o mínimo, y cualquier otro emolumento en dinero o en especie pagados por la persona empleadora, directa o indirectamente, a la persona trabajadora, en concepto del empleo de este último.

Segregación Ocupacional³⁶

La segregación ocupacional entre hombres y mujeres afecta de forma desproporcionada a las mujeres en tanto impacta en la estratificación social, el poder, las cualificaciones y el salario. Existen dos tipos; la segregación horizontal que refiere a cuando los trabajos asignados de forma estereotipada a los hombres están ocupados por ellos (minería, construcción, servicios financieros, entre otros) y los trabajos asignados de forma estereotipada a las mujeres (servicios comunales, educativos, de asistencia, de cuidado entre otros) y la segregación vertical cuando los hombres y mujeres tienden a ocupar categorías diferentes dentro de un mismo trabajo (cargos de dirección, coordinación, altos mandos, entre otros), donde ellos tienden a ocupar jerarquías más altas y con mejores salarios. Esta diferenciación impide a las personas desarrollarse laboral o profesionalmente en actividades distintas a las asignadas por estereotipos y roles de género y se traduce en la exclusión de las mujeres del mercado laboral.

Sensibilización³⁷

La sensibilización puede fomentarse gracias a la realización de una serie de actividades para concienciar a las personas sobre una determinada situación, La sensibilización tiene por objetivo la concienciación de las personas y, para ello, se pueden realizar acciones de diversa índole. Por tanto, es esencial llevar a cabo acciones de sensibilización para fomentar la solidaridad hacia aquellas personas que necesitan más ayuda.

³⁵ Artículo 1. Convenio No. 100, relativo a la igualdad de remuneración adoptado por la Trigésima cuarta reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, celebrada en Ginebra en 1951. Organización Internacional del Trabajo, 1951.

³⁶ La segregación ocupacional de género y sus implicancias en materia de desigualdad entre hombres y mujeres. Organización Internacional del Trabajo, 2019.

³⁷ ACNUR, Sensibilización ¿Por qué es necesaria?, https://eacnur.org/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/.

Sistema patriarcal³⁸

El patriarcado es la manifestación e institucionalización del dominio masculino sobre las mujeres y las y los niños de la familia, dominio que se extiende a la sociedad en general.

El patriarcado significa una toma de poder histórica por parte de los hombres sobre las mujeres y que afecta también a otras personas fuera de la heteronorma. Elevado éste a la categoría política y económica, justifica la dominación sobre la base de una supuesta inferioridad de las mujeres

Trabajo decente³⁹

El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.

Víctima⁴⁰

Todas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano es parte. En el contexto de la presente recomendación, se hace referencia a la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia o discriminación.

Violencia⁴¹

Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia por razón de género.

Violencia contra las mujeres⁴²

Toda acción u omisión que, basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado

³⁸ Protocolo para juzgar con perspectiva de género. *Suprema Corte de Justicia de la Nación*. Pág. 28.

³⁹ Programa de Trabajo Decente de la OIT. Organización Internación del Trabajo.

⁴⁰ Artículo 4. Ley General de Víctimas, 2013 / Artículo 5, fracción VI. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007. .

⁴¹ Artículo 1. C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso. Organización Internacional del Trabajo., 2019.

⁴² Artículo 5, fracción IV. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007. .

Violencia de género⁴³

La violencia de género se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia.

Violencia Económica⁴⁴

Toda acción u omisión que afecta la economía de la mujer, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, en la restricción, limitación y/o negación injustificada para obtener recursos económicos, percepción de un salario menor por igual trabajo, explotación laboral, exigencia de exámenes de no gravedad, así como la discriminación para la promoción laboral.

Violencia física⁴⁵

Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

Violencia Institucional⁴⁶

Son los actos u omisiones de las personas servidoras públicas que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia laboral⁴⁷

Es la que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consiste en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Violencia Psicoemocional⁴⁸

Toda acción u omisión dirigida a desvalorar, intimidar o controlar sus acciones, comportamientos y decisiones, consistente en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, insultos, amenazas, celotipia, desdén, indiferencia, descuido reiterado, chantaje, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono o actitudes devaluatorias, o cualquier otra, que provoque en

⁴³ Violencia contra las mujeres y las niñas. Organización de las Naciones Unidas Mujeres.

⁴⁴ Artículo 6, fracción IV. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, 2008.

⁴⁵ Artículo 6, fracción IV. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2007.

⁴⁶ Artículo 7, fracción VII. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, 2008.

⁴⁷ Artículo 10. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007.

⁴⁸ Artículo 6, fracción I. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, 2008.

quien la recibe alteración autocognitiva y autovalorativa que integran su autoestima o alteraciones en alguna esfera o área de su estructura psíquica.

Violencia psicológica⁴⁹

Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Violencia Sexual⁵⁰

Toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer.

Proemio y autoridades responsables

En la Ciudad de México, a los 28 días del mes de noviembre de 2022, una vez concluidas las investigaciones de los hechos que motivaron los expedientes de queja citados al rubro, la Quinta Visitaduría General de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, elaboró el proyecto de Recomendación que fue aprobado por la suscrita, con fundamento en los artículos 1 y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 4º, 46, apartado A, y 48 de la Constitución Política de la Ciudad de México (CPCM); 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 17 fracciones I, II y IV; 22, fracciones IX y XVI; 24, fracción IV; 46, 47, 48, 49, 51, y 52, de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, así como en los artículos 70, 113, 115, 120 fracción III del 124 al 129 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México; consolidándose, mediante el presente instrumento, la Recomendación 15/2022 que se dirige a la siguiente autoridad:

Sistema de Transporte Colectivo, cuya persona titular es el ingeniero Guillermo Calderón Aguilera, con fundamento en los artículos 3, fracción XII, 11, fracción II, 44 fracción I, 45, 54 al 57 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; artículos 23 al 27 del Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México.

⁴⁹Artículo 6, fracción I. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007. .

⁵⁰ Artículo 6, fracción V. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, 2008.

Confidencialidad de los datos personales de las víctimas

De conformidad con los artículos 6, apartado A, fracción II, y 16, párrafo segundo, de la CPEUM; 7º; apartado E, de la CPCM; 2, 3 fracciones VIII, IX, X, XXVIII y XXXIII, 6 y 7 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 68, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información; 42 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México; 33 y 73 de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México; 9 inciso 2, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México; 2, 6, fracciones XII, XXII y XXIII, 183, fracción I, 186 y 191 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; y, 126 fracción I del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, en la presente Recomendación se informó a las víctimas que sus datos permanecerán confidenciales, salvo solicitud expresa para que la información se publique.

I. Competencia de la Comisión para la investigación de los hechos

1. Los mecanismos ombudsperson como esta Comisión, son garantías cuasi jurisdiccionales. Su competencia está determinada en el artículo 102, apartado B, del a CPEUM. Así, este organismo público forma parte del conjunto institucional del Estado mexicano de promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos, tanto de los habitantes como de las personas que transitan en esta ciudad. A nivel local la Constitución Política de la Ciudad de México, en los artículos 46 y 48 establece la facultad de esta Comisión para la protección, promoción y garantía de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, la Constitución y las leyes relativas.
2. Por lo que, con fundamento en el apartado B, del artículo 102, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, 4, 6, 11, 46 y 48 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 3, 4, 5 fracciones II, III y IV de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México; 28 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y de conformidad con la Resolución A/RES/48/134, dictada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas de 20 de diciembre de 1992, sobre los denominados Principios de París, este organismo tiene competencia:

En razón de la materia *–ratione materia–*, al considerar que los hechos denunciados podrían constituir presuntas violaciones al derecho a la igualdad y no discriminación, a una vida libre de violencia en razón de conductas de acoso y hostigamiento tanto sexuales como laborales, al derecho al trabajo, derecho a la integridad personal y derecho a acceder a la justicia.

En razón de la persona *–ratione personae–*, ya que los hechos denunciados se atribuyen a autoridades y personas servidoras públicas de la Ciudad de México, adscritas al Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México

En razón del lugar *–ratione loci–*, porque los hechos ocurren en el territorio de la Ciudad de México.

En razón de tiempo *–ratione temporis–*, en virtud de que los hechos materia de las quejas se suscitaron el 15 de abril de 2019 y marzo de 2020 y en esas mismas fechas esta Comisión tuvo conocimiento de los mismos, esto es, dentro del plazo señalado en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y el artículo 99, fracción I del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, tiempo que este organismo tiene competencia para iniciar la investigación que concluye con la emisión de la presente Recomendación 15/2022; y cuyas afectaciones derivadas de las violaciones a los derechos humanos continúan a la fecha.

I.1. Etapas de aceptación y seguimiento de la presente Recomendación

3. De conformidad con los artículos 70 y 71 de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, se hace saber a la autoridad a la que va dirigida esta Recomendación que dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que ésta se les notifique, para que manifieste si la acepta o no. En caso de que no conteste dentro del plazo señalado, se tendrá por aceptada. Las recomendaciones aceptadas implican el reconocimiento de la calidad de víctima en los términos de lo que establece la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, razón por la que esta Comisión remitirá el presente instrumento recomendatorio a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, para fines de la inscripción al registro de víctimas correspondiente.
4. En caso de que la acepten, los puntos recomendatorios deberán cumplirse en los plazos establecidos en la misma y remitir a esta Comisión las pruebas de las acciones realizadas para su cumplimiento las cuales deberán ser remitidas a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento de la Comisión, que con fundamento en los artículos 129, 130, 131, 132 y 134 del Reglamento Interno de la CDHCM, es el área responsable de calificar las Recomendaciones de acuerdo a su aceptación y cumplimiento

II. Procedimiento de investigación

5. Esta investigación está conformada por dos expedientes de queja iniciados en 2020 y 2021, respectivamente, en esta Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, por encontrarse relacionados con actos de violencia en el

ámbito laboral (abuso, acoso y hostigamiento sexual) en contra de dos víctimas directas, en las que se identificaron los siguientes elementos comunes:

- Violencia institucional ejercida en contra de las víctimas al momento de hacer del conocimiento de sus superiores jerárquicos los actos de discriminación y violencia que estaban viviendo y la falta de mecanismos para denunciar.
 - Entorpecimiento para continuar con sus funciones en un ambiente libre de violencia.
 - Estigmatización de las víctimas en el entorno laboral.
 - Falta de medidas de protección para las víctimas.
 - Ausencia de asesoría jurídica y acompañamiento adecuado.
 - Omisión en el acceso a la justicia con perspectiva de género, enfoque de interseccionalidad y análisis de contexto.
 - Revictimización y desacreditación de las víctimas durante los procedimientos administrativos que se iniciaron con motivo de los hechos que hicieron del conocimiento de sus superiores jerárquicos.
6. Para la documentación de estos casos se contactó y entrevistó a las personas víctimas con la finalidad de recabar de manera directa sus manifestaciones respecto de los hechos victimizantes que pusieron de conocimiento a esta Comisión; se realizaron 2 valoraciones de impactos psicosociales; 2 acompañamientos a las personas víctimas ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, con el fin de que hicieran valer el ejercicio de su derecho de acceso a la justicia y se les brindó orientación jurídica.
7. A fin de que este organismo contara con información de los hechos y la atención que le dieron a los mismos a través de la Unidad de Igualdad Sustantiva, que permitiera corroborar, o no, la existencia de violaciones a los derechos humanos, se realizaron 11 solicitudes de información al STC, tanto en la etapa de indagación preliminar como en la de investigación; se realizaron 2 reuniones de trabajo; además se aplicaron 13 cuestionarios en el centro de trabajo para percibir la situación que afrontaban las personas víctimas en su labor cotidiana.
8. Adicionalmente, se solicitó información en colaboración a otras autoridades en 6 ocasiones. A través de la información recibida por parte de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, respecto de las carpetas de investigación iniciadas por las propias víctimas; así como mediante los requerimientos de informes y otros datos del Órgano Interno de Control en el STC, se recabaron indicios y medios de prueba que fortalecieron la convicción de las violaciones a derechos humanos referidas por las personas peticionarias y agraviadas, y se identificó a las personas servidoras públicas que intervinieron en ellas.
9. En consecuencia, del cúmulo de información recibida en este Organismo, se obtuvieron elementos de convicción suficientes que permitieron advertir que con su actuar, el STC, no garantizó a las víctimas la vida libre de violencia en el

ámbito laboral; su derecho humano al trabajo digno; la protección a su integridad; sus derechos a la igualdad y la no discriminación, así como al acceso a la justicia. Lo anterior, toda vez que no hubo ánimo en las autoridades del STC para atender la problemática de violencia sexual que pusieron en conocimiento las víctimas; para que se les protegiera oportunamente de las conductas de violencia en su agravio; que los mecanismos fueran efectivos para el seguimiento de sus quejas y se evitara su revictimización.

III. Evidencias

10. Durante el proceso de investigación, esta Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México recabó las evidencias que dan sustento a la presente Recomendación y que se encuentran detalladas en los anexos que forman parte integrante de la misma.

IV. Contexto

11. Tribunales garantes de derechos humanos han conocido de diversos contextos históricos, sociales y políticos que les han permitido situar los hechos alegados como violatorios de derechos humanos en el marco de las circunstancias específicas en que ocurrieron⁵¹, posibilitando en algunos casos la caracterización de los mismos como parte de un patrón de violaciones, como una práctica tolerada por el Estado o como parte de ataques generalizados y/o sistemáticos hacia algún sector de la población.⁵²
12. Esta Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, siguiendo la línea trazada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante Corte IDH), ha incorporado el análisis de contexto como una herramienta para la emisión de sus instrumentos. Acorde con la Ley y el Reglamento Interno de este Organismo, los elementos y pruebas que devienen de la investigación se valorarán en conjunto de conformidad con la lógica, la experiencia, la legalidad, y la sana crítica con la finalidad de producir convicción respecto de los hechos reclamados como constitutivos de violaciones a derechos humanos.
13. Los derechos humanos son prerrogativas que se sustentan en la dignidad de las personas; sin embargo, es la especificidad de las violaciones de derechos humanos que sufren las mujeres –en función de su género, de los roles y

⁵¹ Corte IDH. Caso Osorio Rivera y familiares vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 25 de noviembre de 2013, Serie C No. 145; Caso Defensor de DDHH y otros vs. Argentina, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 28 de agosto de 2014, Serie C. No. 283, párrafo 73.

⁵² Corte IDH, Caso Espinoza Gonzáles vs. Perú, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia del 20 de noviembre de 2014, Serie C No. 289, párr. 49; Caso López Lone y otros Vs. Honduras, Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 5 de octubre de 2015, Serie C No. 302, párr. 43, y Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guate mala, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 19 de noviembre de 2015, Serie C No. 307, párr. 43

estereotipos que la sociedad históricamente les ha atribuido– la que marca la necesidad de conferir un carácter específico al reconocimiento y sobre todo, a la protección de estos. La especificación de los derechos humanos, en función de sus titulares y sus diferentes necesidades de protección, está consolidada en todos los sistemas de protección de derechos. En el caso concreto de las mujeres, fenómenos mundiales como la discriminación y la violencia que sufren, han requerido que los sistemas regionales e internacionales de protección de los derechos humanos las identifiquen y amparen con más precisión.

14. Si bien las violaciones de los derechos humanos afectan tanto a los hombres como a las mujeres, su impacto varía de acuerdo con el género de la víctima. Los estudios sobre la materia permiten afirmar que toda agresión perpetrada contra una mujer tiene alguna característica que permite identificarla como violencia de género; esto significa que está directamente vinculada a la desigual distribución del poder y a las relaciones asimétricas que se establecen entre hombres y mujeres en nuestra sociedad, que perpetúan la desvalorización de lo femenino y su subordinación a lo masculino.⁵³ Lo que diferencia a este tipo de violencia de otras formas de agresión y coerción es que el factor de riesgo es el solo hecho de ser mujer.
15. La violencia de género contra las mujeres busca mantener o agudizar las formas de dominación e indirectamente sanciona las conductas que desafían los roles de género asignados socialmente a las mujeres o que no se adecuan a una conducta de tipo femenina – masculina, como la intromisión en espacios y/o la realización de actividades que históricamente han sido realizadas por hombres, es decir la oposición a la división sexual del trabajo incluso cuando las mujeres se encuentran incorporadas a las cadenas productivas de trabajo.
16. La división sexual del trabajo se refiere a la manera en que cada sociedad organiza la distribución del trabajo entre los hombres y las mujeres, según los roles de género establecidos y que se consideran apropiados para cada uno, la cual tiene como consecuencia relaciones jerárquicas de poder que generan desigualdad, discriminación y violencia en contra de las mujeres.
17. La división sexual del trabajo productivo ha patriarcalizado los espacios laborales excluyendo a las mujeres de la incorporación en los mismos, así como de la realización de ciertas actividades y sometiendo -a quienes logran introducirse- a violencia y discriminación, no solo por parte de sus superiores jerárquicos sino de sus pares.
18. La OIT ha definido como violencia y acoso en el mundo del trabajo al conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales

⁵³ Organización de las Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL). *Violencia de género: un problema de derechos humanos*, 1996.

comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.⁵⁴ Asimismo, dicha Organización define la expresión violencia y acoso por razón de género, como aquella que va dirigida contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado.⁵⁵

19. El ámbito laboral en el que se desarrollan las mujeres la violencia y discriminación que se manifiestan recurrentemente, así como sus diversas expresiones —hostigamiento y acoso laboral o sexual, entre otras—, constituyen conductas orientadas a controlar y mantener un orden de cosas ajeno a la estructura de jerarquía formal que priva en todo centro de trabajo, que responde a la necesidad de someter y oprimir a las personas, con fines y formas violatorias de los derechos humanos de quienes conviven en un espacio laboral, lo cual cobra particular importancia en relación con las mujeres trabajadoras que se desarrollan en áreas y/o actividades que históricamente han sido de predominio masculino. En ese sentido, el acoso u hostigamiento laboral, discriminación, el hostigamiento o acoso sexuales son formas de violencia que deben ser desterradas de las relaciones cotidianas que se desarrollan en el ámbito laboral.
20. El hostigamiento sexual y el acoso sexual son conductas de carácter lascivo, indeseadas e indebidas que se ejercen en el ámbito laboral; y en tanto humillan, ofenden, intimidan y atentan contra la salud, la integridad, la dignidad, las oportunidades profesionales y los derechos humanos de las mujeres, constituyen expresiones de violencia sexual y de género. Ambas conductas expresan un ejercicio de poder que conllevan a un estado de indefensión y de riesgo para las víctimas, independientemente que se realice en uno o varios eventos.⁵⁶
21. Al respecto, las intelectuales e investigadoras feministas han contribuido a transformar el concepto de violencia sexual en un problema de salud y de derechos humanos. Como mencionan Koss, Heise y Russo, los trabajos recientes la conceptualizan "como una violación a la integridad corporal de las mujeres y, por tanto, como un abuso de sus derechos humanos fundamentales. Mientras que otros trabajos la han replanteado exitosamente como un problema

⁵⁴ Artículo 1. Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190), Organización Internacional del Trabajo, 2019.

⁵⁵ *Ibid*,

⁵⁶ INMUJERES. De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, el hostigamiento sexual se define como: "el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.". El acoso sexual se define como: "una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos".

de salud de la mujer con consecuencias a largo plazo en los ámbitos físico, psicológico y sociales"⁵⁷.

22. De acuerdo con el análisis de los datos sobre la prevalencia de la violencia contra las mujeres y niñas, realizado en 2018 por la Organización Mundial de la Salud, en nombre del Grupo de Trabajo interinstitucional de las Naciones Unidas sobre la violencia contra la mujer, en todo el mundo, casi una de cada tres mujeres ha experimentado alguna vez en su vida violencia física o sexual por parte de una pareja íntima, o violencia sexual perpetrada por alguien que no era su pareja.⁵⁸
23. La violencia sexual es un problema mundial, pero no tenemos suficientes datos sobre la incidencia y prevalencia de sus diferentes formas; esto se debe a que con frecuencia existen diferencias conceptuales y operacionales que impiden la comparación entre los estudios sobre el tema. Asimismo, existen otros problemas que dan cuenta de las dificultades para captar y documentarla. Entre estos destaca que:

- A veces las mujeres no reconocen la violencia sexual que han experimentado como una violación o como otro tipo de abuso debido a que el contexto sociocultural normaliza, minimiza, tolera o promueve estos actos.
 - Con frecuencia las mujeres no reportan estos delitos al sistema de salud o de justicia por vergüenza, miedo de la reacción de las personas funcionarias o prestadoras de servicios y temor a las consecuencias que pueda tener su denuncia.
 - Las mujeres tienden a guardar silencio si se les pregunta sobre sus experiencias de violencia sexual. Esto ocurre más en los casos en que estas experiencias han sido perpetradas por familiares o en el contexto de una situación íntima.
 - En ocasiones la violación es utilizada en situaciones de conflicto como arma de guerra, y es muy difícil documentar su existencia. Sin embargo, la violación masiva de mujeres ha sido reportada en países como Bangladesh, Camboya, Liberia, Uganda, Perú, Somalia, y Bosnia.
- La violencia sexual también puede ser cometida en contextos en los que, aunque no hay una situación de guerra, interna o externa, las mujeres no están protegidas por el sistema de justicia

⁵⁷ Citado por Ramos Lira, Luciana, y otros, "Violencia sexual y problemas asociados en una muestra de usuarias de un centro de salud", en *Salud Pública de México*, Vol. 43, No. 3, mayo-junio de 2001.

⁵⁸ Organización Mundial de la Salud (OMS), on behalf of the United Nations Inter-Agency Working Group on Violence Against Women Estimation and Data *Violence against women prevalence estimates, 2018. Global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women.*

24. Al respecto, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como "Convención Belém do Pará", establece que la violencia contra la mujer es cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.⁵⁹
25. En México, la violencia sexual se define como toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer.⁶⁰
26. Según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2021) la violencia en contra de las mujeres representa un problema de magnitud importante. En 2021, a nivel nacional, del total de mujeres de 15 años y más 70.1% han experimentado al menos un incidente de violencia y la violencia sexual es el segundo tipo de violencia -solo detrás de la psicológica- con mayor prevalencia (49.7%), es decir, por lo menos la mitad de las mujeres de 15 años o más en el país han sufrido una agresión de tipo sexual. Mientras que la Ciudad de México es la segunda entidad federativa donde las mujeres han experimentado mayor violencia a lo largo de su vida.⁶¹
27. Rita Laura Segato, en sus estudios (La Guerra contra las Mujeres) ha mencionado que la violencia machista es signo de la economía y política capitalista, así como de la criminalidad y descomposición del Estado como monopolista de la violencia, por lo que los cuerpos de las mujeres son donde se inscriben las nuevas formas de dominación. Aunque México no está en "guerra" declarada, sí nos encontramos ante actos de violencia desmedida que en su mayoría puede verse como terrorismo de Estado.
28. Ante esto, la violencia sexual visibiliza las prácticas de un sistema patriarcal de dominación pues de acuerdo con Rita Segato, todas las sociedades tienen mecanismos para justificarla, legitimarla e incluso, consensuarla. En consecuencia, la violencia sexual se perpetúa y las condiciones que la propician permanecen ocultas.
29. De acuerdo con la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la violación sexual, puede constituir tortura, señala que las declaraciones brindadas por las víctimas se refieren a un momento traumático para ellas y cuyo impacto puede

⁵⁹ Artículo 1. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer, Convención de Belem Do Para, 1994.

⁶⁰ Artículo 6, fracción V. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2007.

⁶¹ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), 2021

derivar en determinadas imprecisiones al recordarlo, lo que no significa que sean falsas o los hechos narrados carezcan de veracidad. Este elemento debe de ser tomado en cuenta por las autoridades como parte del análisis de contexto.

30. Las consecuencias psicoemocionales en las mujeres víctimas de violencia sexual son amplias puesto que hay un cambio en el proyecto de vida, hay afectaciones frente a la sociedad, y un sistema de “terror” de ser potencial víctima.
31. La violencia de género -incluida la violencia sexual- es reconocida como una forma de discriminación en contra de las mujeres que inhibe gravemente la posibilidad de las mujeres de gozar, ejercitar, disfrutar o ver respetados sus derechos y libertades en igualdad con los hombres por lo que el derecho humano de las mujeres a vivir una vida libre de violencia se interrelaciona con el derecho humano a la igualdad y no discriminación.⁶² Al respecto, la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS) de 2017 arrojó que el 29.5% de las mujeres de 18 años y más declaró haber sido víctima de discriminación por ser mujer; en contraste, únicamente 5.4% de los hombres reportó haberse sentido discriminado por el hecho de ser hombres.⁶³
32. En ese sentido, la violencia y la discriminación en contra de las mujeres perjudica las relaciones de trabajo, ya que se trata de uno de los factores de riesgo de salud ocupacional que se contempla en la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención* que establece la obligación para los empleadores, sean públicos o privados, de proporcionar un ambiente de trabajo sano y seguro que conserve la integridad psicofísica de todas las personas trabajadoras, detectando, previniendo y atendiendo los riesgos que se generen, ya sea con motivo de las funciones que realizan o de factores que, aun cuando no están directamente relacionados con el ejercicio de sus actividades, sí suceden dentro del contexto laboral.⁶⁴
33. La OIT ha instado a transitar a la concepción del trabajo humano, y dejar de lado esa idea mecanizada de las relaciones de trabajo, o del empleo, en el cual la persona simplemente es un medio para la satisfacción de las necesidades de otra, a cambio de un pago. La idea de dignidad en relación con el trabajo ha alcanzado un importante desarrollo vinculado al establecimiento de condiciones mínimas; es decir, justas y equitativas de trabajo y de trato, garantizadas y mediante los derechos en el trabajo.

⁶² Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Recomendación General número 19 La violencia contra la Mujer, 1992.

⁶³ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional Discriminación (ENADIS), 2017

⁶⁴ Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – identificación, análisis y prevención, 2018.

34. Asimismo, en materia de violencia en el trabajo, el entonces director general de la OIT, Guy Ryder manifestó que "... la violencia en el mundo del trabajo es profundamente perjudicial para las mujeres y los hombres y entraña consecuencias inevitables para sus familias, así como para la sociedad y la comunidad. Se trata de una vulneración de los derechos humanos tanto como de un problema sanitario, educativo, jurídico y socioeconómico"⁶⁵.
35. Por su parte, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia vigente en la Ciudad México, señala que violencia laboral es la que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consiste en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.⁶⁶
36. De modo tal, que a nivel local, nacional, regional e internacional el fenómeno de la discriminación, la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual es una preocupación, pero también una ocupación.
37. En el segundo trimestre de 2022, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo-Nueva Edición, 44 de cada 100 mujeres pertenecen a la población económicamente activa⁶⁷, en ese sentido, resulta relevante establecer que de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares las principales personas agresoras reportadas en el ámbito de violencia laboral fueron las y los compañeros de trabajo (34.2 %), seguido por las y los jefes o patrones (21.7 %) y las y los supervisores capataces o coordinadores (10.7 %).⁶⁸
38. En ese sentido, la comunidad internacional ha sostenido que la igualdad en el empleo puede verse seriamente perjudicada cuando se somete a las mujeres a contextos de violencia, por su condición de mujeres, como, el hostigamiento sexual en el lugar de trabajo.
39. El hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o, de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su

⁶⁵ "Detener la violencia en el trabajo", intervención del Director General con Ocasión del Día Internacional de la Mujer 2013 en la OIT. Disponible en https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_208047/lang-es/index.htm

⁶⁶ Artículo 7, fracción III. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, 2008.

⁶⁷ Instituto Nacional de Información y Estadística, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2022

⁶⁸ Instituto Nacional de Información y Estadística, Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, 2021

negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil.

40. Al respecto, nuestro ordenamiento jurídico establece la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, entre ellos los derechos humanos laborales, proscribida la violencia y la discriminación, así como el hostigamiento, el acoso sexual en el trabajo y establece como obligación de las y los patrones implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual.
41. Cabe señalar que este Organismo se ha pronunciado respecto de casos donde se han acreditado actos de violencia en agravio de mujeres en el ámbito laboral, en particular en las Recomendaciones 09/2011, 06/2014, 17/2018, 06/2019, 08/2020 y 13/2021, todas sujetas a seguimiento. En específico, en la Recomendación 09/2011, se evidenció la necesidad de que las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, cuenten con mecanismos eficaces para prevenir, investigar, sancionar y reparar actos de violencia cometidos al interior de los centros de trabajo por el propio personal, en detrimento de las mujeres que laboran en el mismo lugar.⁶⁹
42. Por lo que corresponde a los expedientes de queja, esta Comisión de Derechos Humanos, tiene registrados 129 casos que versan sobre hostigamiento sexual y/o laboral, durante el período comprendido del 1° de enero de 2018 al 31 de agosto de 2022, de los cuales se desprende que se generaron consecuencias de índole laboral hacia las víctimas al hacer del conocimiento los hechos, evidenciando la omisión de la autoridad en cumplir con su obligación de adoptar medidas apropiadas para eliminar y erradicar la violencia y discriminación contra la mujer en el ámbito laboral.
43. De manera particular este Organismo documentó en el Caso 2 de la Recomendación 09/2011, que una trabajadora fue víctima de hostigamiento laboral y sexual por parte de un servidor público, siendo víctima de represalias por informar a las áreas competentes de los hechos, lo que demostró la nula protección otorgada en cuanto a su derecho al empleo y a una vida libre de violencia, acreditando además, la negativa de la autoridad para atender las observaciones y solicitudes realizadas por este Organismo, así como para llevar a cabo acciones de investigación respecto de la violencia laboral y sexual.
44. El STC es uno de los sistemas de transporte masivo más importantes a nivel internacional, siendo icónico para la Ciudad de México y un servicio público

⁶⁹ Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, Recomendación 13-2021, *Omisión de garantizar una vida libre de violencia a las mujeres trabajadoras de la Policía Bancaria e Industrial*, https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2022/01/Recomendacio%CC%81n-13-2021_compressed.pdf, p. 19.

imprescindible en la movilidad en la Zona Metropolitana del Valle de México, como ya se mencionó con anterior, se trata de un Organismo Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

45. En marzo de 2022, el sistema público de transporte urbano de pasajeros de la Ciudad de México transportó a 136.4 millones de personas, en ese periodo de tiempo el Sistema de Transporte Colectivo transportó un total de 88,358.4 personas, convirtiéndose en el medio de transporte más importante de la Ciudad⁷⁰.
46. Al respecto, es importante mencionar que en 2018 en el Diagnóstico sobre el Servicio y las Instalaciones del Sistema De Transporte Colectivo, dicho organismo informó que los recursos humanos, es el principal activo del Sistema, quienes integran una fuerza laboral de más de 15 mil empleadas(os) y 5,199 elementos contratados externamente para seguridad y vigilancia. Del personal adscrito al Sistema el 32% corresponde al personal administrativo, confianza, eventuales y de vigilancia (propio del STC); el 30.5% es personal de mantenimiento, el 21.5% de operación y el restante 16% es personal de taquillas. Al adoptar dichas cifras como referencia se puede deducir que más del 52% del personal que labora en el mismo realiza trabajo operativo⁷¹, quienes se encargan del mantenimiento tanto de la infraestructura que compone dicho medio de transporte como de 394 trenes que actualmente dicho transporte tiene asignados.
47. De conformidad con la información publicada por el Sistema de Transporte Colectivo actualmente laboran más de 8200 mujeres, quienes representan el 38.6% de más de 14 mil 100 trabajadores, que integran la fuerza laboral de la institución y se desarrollan su trabajo como conductoras de trenes, taquilleras, ingenieras y técnicas de mantenimiento, vigilantes, inspectoras jefas de estación, reguladoras y administrativas. En ese sentido, dicho organismo señaló que fue a partir de los años 80, que se incorpora la primera generación de mujeres conductoras, lo que da cuenta de la estructura patriarcalizada que impera en dicho Sistema, en el que las mujeres se enfrentan no solo a la necesidad de abrir espacios sino a estigmas y violencia⁷², por ello es necesario que las autoridades de dicho Sistema, independientemente del régimen que establece el Reglamento que Fija las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema.
48. En el presente caso la Mujer Víctima Directa 1 cuando sucedieron los hechos realizaba funciones en uno de los talleres del Sistema de Transporte Colectivo, las cuales comprendían mantener los quipos e instalaciones electrónicas,

⁷⁰ Instituto Nacional de Estadística y Geografía Estadísticas de Transporte Urbano de Pasajeros. Marzo 2022,. Disponible en https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/transporteurbano/doc/ETUP2022_05.pdf

⁷¹ Diagnóstico sobre el Servicio y las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo, 2013-2018. Disponible en <https://www.metro.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Banners/diagnostico.pdf>

⁷² Taquilleras, Conductoras e Ingenieras: Mas de 5 mil Mujeres Laboran en Metro de CDMX, Milenio Digital, 8 de marzo de 2022. Disponible en <https://www.milenio.com/politica/comunidad/metro-cdmx-5-mil-mujeres-laboran-stc-areas>.

eléctricas, mecánicas, hidráulicas y de vías, y atender las averías que presentaran los mismos⁷³ y, por su parte, la Mujer Víctima Directa 2 se encuentra desarrollando labores de conducción, ambas funciones desarrolladas históricamente por hombres, en virtud de una percepción patriarcal de la división del trabajo, que permea, aun en nuestros días no solo en el ámbito familiar sino también en el profesional, lo que ha implicado someter a quienes rompen dichos paradigmas a estigmatización, discriminación y violencia, como en los casos que nos ocupan.

49. Cabe precisar, que en ninguna de las respuestas emitidas por la autoridad se incluyó información relativa a la existencia de un mecanismo de prevención, atención, investigación y, en su caso, sanción de la violencia contra mujeres, tampoco se notó la intención de la autoridad en implementarlo⁷⁴. Es importante mencionar, que estas prácticas se han perpetuado durante años, pues en el presente instrumento recomendatorio se hacen notar las mismas deficiencias en las instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y de manera particular del STC.
50. A la luz de lo anterior, este Organismo documentó dos casos en los que trabajadoras del Sistema de Transporte Colectivo fueron víctimas de acoso laboral, hostigamiento, acoso sexual y abuso sexual cometido por sus superiores jerárquicos y/o compañeros. Aunado a ello, en cuanto decidieron denunciar a sus agresores fueron víctimas de hostigamiento y acoso laboral, estigmatización y señalamiento por parte de sus compañeras y compañeros, revictimización y denegación de acceso a la justicia con perspectiva de género aunado a que el área especializada para atender casos como los que denunciaron, carece de personal capacitado que brinde las medidas de atención, entre otras, la asesoría y acompañamiento que requerían.
51. Este Organismo Protector de Derechos Humanos de la Ciudad de México muestra su preocupación ante las condiciones laborales en las que las mujeres trabajadoras del Sistema de Transporte Colectivo desarrollan su empleo, a quienes ante la ausencia de medidas efectivas de prevención, protección, atención, investigación y, de ser el caso, sanción y reparación de los actos de violencia, y el clima de impunidad que impera como respuesta institucional ante dichos actos, se les coloca en una condición de riesgo, que impacta de manera directa en las víctimas y provoca diversas afectaciones en su desarrollo laboral y profesional, estabilidad psicoemocional, salud e incluso en su contexto familiar y que también incide en el ambiente laboral que persiste después de ocurridos y

⁷³ Artículo 47 del Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo

⁷⁴ Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, *Recomendación 09/2011, Falta de mecanismos específicos para la prevención, atención, investigación y, en su caso, sanción de cualquier acto de violencia contra las mujeres al interior de las instituciones y dependencias del Distrito Federal*, https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2014/03/reco_1109.pdf, p. 27.

denunciados los hechos en los diversos centros de trabajo e incluso en el servicio público que dicho Organismo tiene encomendado.

52. Esto es así, en virtud que en los casos documentados materia del presente instrumento, una vez que el STC fija las condiciones de trabajo para las mujeres, ya sea en el taller de mantenimiento o en la conducción de un convoy, ellas deben ser protegidas particularmente debido a que el entorno laboral, que les es cotidiano a estas mujeres no consideró las particularidades de un ambiente que resulta adverso en cualquier momento, en función de las relaciones interpersonales, así como de supra y subordinación existentes en esos ámbitos.
53. De tal forma que la función del Sistema de Transporte Colectivo, más allá de solo generar una relación laboral con las personas trabajadoras, omite que esos espacios representen la seguridad de un trabajo digno y se limita al otorgamiento de las prestaciones que tiene atribuidas cada una de sus trabajadoras, lo que evidencia una falta de mecanismos de certidumbre jurídica, los cuales se encuentran limitados a los procedimientos administrativos en un entorno de legalidad ausente de perspectiva de derechos humanos y género.

V. Relatoría de Hechos

Caso 1 Expediente CDHCM/V/121/CUAUH/20/D4640

Víctima directa: Mujer Víctima Directa 1

54. El 15 de abril de 2019 se encontraba en el Taller de Mantenimiento Sistémico Taxqueña del STC, realizando labores propias de su empleo, en la parte alta de la fosa y en posición de piernas abiertas de ambos costados y manos extendidas hacia arriba, ya que dicha posición se requiere para realizar el trabajo. Mientras se encontraba realizando dicha labor sintió que “algo” tocó su pelvis, por lo que al incorporarse observó a unos centímetros de su pecho al agresor 1, Técnico en Mantenimiento de Material Rodante “A”, con una mirada lasciva, intimidante y degradante. Posteriormente, el 22 de enero de 2020, hizo del conocimiento de sus superiores los hechos, sin que se adoptaran medidas al respecto.
55. Después de haber informado los hechos, fue víctima de actos que considera inadecuados por parte de las demás personas trabajadoras, en particular el trabajador agresor 2, colocó un tubo y una botella de PET arriba de la puerta de entrada a la bodega de materiales, con la intención de que le cayera en la cabeza. Además, derivado de las quejas “machistas y misóginas” realizadas por sus compañeros en su contra el Subjefe de Departamento, le dio la instrucción de no sentarse en la mesa de trabajo, porque distraía a los compañeros. Por otro lado, vive en un ambiente laboral violento, debido a que sus compañeros y jefes manifiestan que fue un error por parte de los directivos mandar “viejas” a los talleres porque son débiles y las “tienen que estar cuidando”. Aunado a que se le restringió el derecho a trabajar y cobrar horas extras.

56. El 21 de agosto de 2020, a pesar de tener conocimiento de los hechos ocurridos, su superior jerárquico, la envió a trabajar con el agresor 1, con la clara intención por parte de dichas personas de seguirla agrediendo e intimidando; no obstante que solicitó se le protegiera para estar lejos de ellos.
57. El 7 y 16 de abril de 2021, la mujer víctima directa 1, estableció que las autoridades del STC no realizaron ninguna investigación, ni tampoco se inició la aplicación de ningún protocolo, con el fin de atender los hechos de los que fue víctima sino que la enviaron a la Dirección de Recursos Humanos donde únicamente permaneció sentada.
58. El 10 de mayo de 2021, la Coordinadora de la Unidad de Igualdad Sustantiva del STC, informó que personal de esa Unidad brindó acompañamiento los días 27 de agosto, 1° y 9 de septiembre de 2020, al levantamiento de diversas actas administrativas en contra de las personas servidoras públicas involucradas en los hechos, a las que compareció la mujer víctima directa 1, así como los agresores involucrados. Dicha servidora pública precisó que la sanción aplicable en todos los casos fue un exhorto por escrito a los trabajadores para “desempeñar actividades de trabajo con intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a la dirección de sus jefes”.
59. El 10 de mayo de 2021, la Coordinadora de la Unidad de Igualdad Sustantiva del Sistema de Transporte Colectivo, informó que de acuerdo al Manual Administrativo del STC, esa Coordinación deberá “canalizar a las unidades administrativas internas o externas que sean competentes, las solicitudes de atención directa a la población que en su caso llegue a recibir, en función de los criterios que apliquen a cada caso y contribuir en el ámbito de su competencia en el seguimiento de los mismos”, por lo anterior solicitó al Coordinador de Mantenimiento Sistemático Taxqueña mediante oficio, el apoyo para dar atención a un caso de violencia de género derivado de la denuncia interpuesta por la trabajadora en comento en contra de trabajadores adscritos a la Coordinación a su cargo, a través del Procedimiento Administrativo establecido en el artículo 92 del Reglamento que fija las Condiciones Generales de Trabajo del STC.
60. El 9 de septiembre de 2021, la Coordinadora de la Unidad de Igualdad Sustantiva del Sistema de Transporte Colectivo, informó que la Coordinación a su cargo consideraba que “la trabajadora al no obtener una resolución favorable, ya que finalmente queda la duda de su dicho contra lo que expuso referente al acoso sexual y laboral que ha sufrido, puede llegar a manifestar comportamientos como sentimientos de angustia, humillación e incertidumbre, disminuir su productividad y sobre todo sentirse en un ambiente laboral inseguro. En ese sentido se le hizo la recomendación al [...] Coordinador de Mantenimiento Sistemático Taxqueña, para que se apoye a la trabajadora y que considere un separarla de los posibles agresores, con ello cuidar su integridad y sobre todo evitar la revictimización”.

61. El 7 de octubre de 2021, la mujer víctima directa 1 manifestó por escrito a personal de esta Comisión que la sometieron a participar en procedimientos administrativos en los que tuvo que encarar a sus agresores, en seis ocasiones, en las que recibió maltrato y burlas; además, sin valorar integralmente los hechos denunciados y los elementos aportados, las personas servidoras públicas encargadas del procedimiento administrativo determinaron que no eran acreedores de sanción alguna.

62. Asimismo, es necesario precisar que, de la Valoración de Impactos Psicosociales, elaborado por la Dirección de Atención Psicosocial de esta Comisión, se concluyó lo siguiente:

a) A partir de la entrevista realizada, se lograron identificar impactos psicosociales en la mujer víctima directa 1 que se relacionan con los hechos referidos por la entrevistada. La documentación de estos impactos psicosociales en cada una de las áreas ha sido desarrollada a lo largo del documento; se desglosan a continuación algunos de los hallazgos:

Estado psicoemocional y salud física: Estado Psicoemocional: Sentimientos de indefensión, experiencia emocional de temor, angustia y estrés constante; pensamientos recurrentes de ser violentada por personas del sindicato o bien de ser removida de su comisión, esto trae como consecuencia un estado de hipervigilancia extrema ante cualquier evento que considere amenazante, enfatizando, que puede ser que el evento sea real o bien, así sea percibido por ella.

La amenaza latente, sea real o percibida, le ha generado sintomatología relacionada con la ansiedad, caracterizada por un estado de hipervigilancia y temor a regresar a trabajar a un taller que incrementa el estrés y la ansiedad, volviéndose en un círculo pensamientos amenazantes-temor-ansiedad-estrés-indefensión-vulnerabilidad, lo cual incide en todas sus áreas de desarrollo e interacción.

La entrevistada presenta múltiples preocupaciones que cambian a lo largo del tiempo las cuales se relacionan con su seguridad; lo cual puede estar relacionado con un estado de ansiedad fluctuante y crónica que puede incrementarse durante los episodios en los cuales se experimentan niveles altos de estrés.

Su reacción frente al estrés y la amenaza constante, así como, los pensamientos recurrentes sobre los eventos que enfrentó y los riesgos de haberlos denunciado, como la reexperimentación de los sucesos, lo cual puede estar incidiendo en un estado disposicional de estrés y ansiedad.

Salud física: Alteraciones en su ciclo de sueño e incremento en los dolores en la espalda baja que aumentan ante las situaciones de estrés o angustia.

Área familiar: Modificación en los roles con una mayor participación en las actividades de la casa de sus hijas, además, en la relación con sus hijas ella se ha vuelto menos tolerante y deterioro de la relación de pareja. Derivado del testimonio de la entrevistada, se apreció en sus hijas la presencia de reexperimentación de los eventos vividos por su madre en los momentos que ella les compartía su experiencia.

Área económica, laboral y profesional: Reducción en sus percepciones al no contar con tiempo extra, aunado a que estuvo a disposición de recursos humanos donde no recibió su salario.

Miedo latente a regresar a trabajar a un taller. Incremento de sus deudas durante el periodo que estuvo a disposición de recursos humanos y que según lo refiere la entrevistada pasó tiempo en poder saldarlas totalmente, de hecho, indicó que solo en este momento es cuando ha podido solventarlas en su totalidad.

Sistema de creencias: Modificación en la percepción de sí misma como una mujer trabajadora, lo cual incidió en su expectativa de eficacia. Además de que se ha aumentado su dureza e insensibilidad hacia otras personas, en particular del ámbito laboral.

Inicialmente, ella consideraba que el trabajar en el metro era una oportunidad de demostrarse su capacidad, actualmente, ella considera que este espacio laboral es un lugar difícil para que una mujer trabaje.

Actualmente, ella considera que sus compañeros de trabajo son personas en las cuales no se puede confiar.

b) Tal como lo reporta la literatura especializada, las afectaciones mencionadas son consistentes con la experiencia vivida por la persona entrevistada.

d) (sic) La obstaculización de justicia, y falta de debida diligencia en el proceso de búsqueda de verdad y justicia, han favorecido en ella una sensación de indefensión e impotencia presentes cada vez que ella recurre a alguna institución a solicitar apoyo lo cual ha provocado en ella estrés, miedo, sentimientos de indefensión y vulnerabilidad.

e) A propósito de las medidas de reparación, se identificaron elementos a considerar en la elaboración de estas, desde la perspectiva de la persona agraviada. Dicha información se incluye en el apartado correspondiente de la presente Valoración.

[...]” (sic)

Caso 2 Expediente CDHCM/V/121/CUAUH/21/N3786

Víctima directa: Mujer Víctima Directa 2

63. Se desempeña como conductora de la Línea 2 del Sistema de Transporte Colectivo, siendo víctima de hostigamiento sexual por parte de un inspector jefe de Estación, quien en una ocasión mientras conducía el convoy en el tramo de las Estaciones Chabacano a Pino Suarez, le realizó cuestionamientos, comentarios denigrantes y desagradables con connotación sexual; la observaba de forma lasciva y recargaba su cuerpo sobre el respaldo del asiento en el que se encontraba, lo cual le hizo sentir temor. Lo anterior, lo informó a sus superiores jerárquicos; sin embargo, no adoptaron medida al respecto, más que solicitarle que se los hiciera saber por escrito.
64. El 3 de marzo de 2021 se instrumentó un acta administrativa en las instalaciones de la Coordinación de Transportación Línea 2, de la Gerencia de Líneas 2, 5, 6 y B, a la que comparecieron de manera conjunta el agresor y la mujer víctima directa 2. Al concluir el acta se determinó no establecer sanción alguna en contra del servidor público aludido, en virtud de que la declaración de la trabajadora “era ambigua”.
65. El 13 de abril de 2021, la mujer víctima directa 2, denunció los hechos ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, a través de la Fiscalía de Investigación de Delitos Sexuales, en cuya integración se elaboró el dictamen en materia de psicología en que se concluyó que si fueron identificadas alteraciones psicológicas como consecuencia de la agresión sexual.
66. El 6 de julio de 2021, la Coordinadora de la Unidad de Igualdad Sustantiva del Sistema de Transporte Colectivo informó que esa Coordinación indicó verbalmente a la mujer víctima 2, que daría el acompañamiento en la atención a su queja, así como las vías de atención a las cuales podría acudir:
 1. Laboral: Mediante un Procedimiento Interno de acuerdo a lo establecido en el Reglamento que fija las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema de Transporte Colectivo.
 2. Administrativo: Presentando la denuncia ante el Órgano de Control Interno del Sistema de Transporte Colectivo, fundamentado en la Ley de Responsabilidades Administrativas de la CDMX.
 3. Penal: Ante la Fiscalía de Investigación de Delitos Sexuales; ante un Fiscal, en apego al Código Penal del Distrito Federal.
67. Así mismo se le informó que, de requerirlo, esa Coordinación haría la vinculación con la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México, para que a través de los Centros de Atención a las Mujeres “LUNAS” recibiera apoyo psicológico y asesoría jurídica. Al respecto, la mujer víctima directa 1 decidió acudir sola a la LUNA ubicada en la Alcaldía Iztacalco.

68. El 9 de julio de 2021, la mujer víctima directa 2 manifestó que derivado del hostigamiento sexual que vivió y de la falta de acción por parte de sus superiores jerárquicos, el agresor le asignó una carga de trabajo excesiva con relación a otras personas trabajadoras, hechos que nuevamente fueron desestimados en un procedimiento administrativo, en virtud de que presuntamente no informó a nadie del supuesto hostigamiento sexual y burlas que decía haber recibido.
69. El 22 de octubre de 2021, la mujer víctima directa 2 manifestó que aunado a lo anterior, a pesar de que su agresor ya no se encontraba adscrito al centro de trabajo en el que laboraba, el 21 de octubre de 2021 se constituyó en el mismo y se burló de ella; lo que nuevamente hizo del conocimiento de sus superiores jerárquicos, sin que adoptaran alguna medida al respecto.
70. El 27 de octubre de 2021, la mujer víctima 2 manifestó que en el área a la que fue enviado el agresor, el Instituto de Capacitación y Desarrollo “INCADE”, se imparten cursos de actualización, por lo que estará en contacto frecuente con él, aunado a que dicha persona había tenido una actitud grosera, prepotente y desinteresada hacia las instrucciones de las autoridades, ya que se había presentado a la Línea 2. Por otra parte, indicó que compañeras del centro de trabajo, le habían hecho comentarios alusivos a los hechos.
71. El 22 de noviembre de 2021, se instrumentó un acta en la Gerencia del INCADE, con relación a los hechos ocurridos el 17 de octubre de 2021, cuando su agresor se presentó en el lugar de trabajo de la víctima directa 2, en la misma nuevamente se determinó que no existían elementos para sancionar a su agresor aunado a que a la mujer víctima directa 2, no se le permitió leer el acta y se le indicó que no era posible otorgarle copia de la misma.
72. El 4 de febrero de 2022, la mujer víctima directa 2 manifestó que se le habían suspendido unas vacaciones que estaban autorizadas, en virtud de que presuntamente se le había iniciado un procedimiento administrativo —respecto del cual las autoridades del sistema de transporte nuevamente no le proporcionaron mayores datos—.
73. El 8 de febrero de 2022, la Coordinadora de Igualdad Sustantiva del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México informó que, dentro de las atribuciones de esa Coordinación de Igualdad Sustantiva, no se encontraban las de gestionar los cambios de adscripción de las personas trabajadoras; sin embargo, le informó que la Coordinación consideró que “la trabajadora al no obtener una resolución favorable de acuerdo a lo establecido en el Reglamento que fija las Condiciones Generales del Trabajo en sus artículos 92, 100 y 101, ya que las investigaciones no determinaron una sanción para el presunto agresor, y que finalmente queda la duda de su dicho contra lo que expuso referente al acoso sexual, puede llegar a manifestar comportamientos como sentimientos de angustia, humillación e incertidumbre, disminuir su productividad y sobre todo sentirse en un ambiente laboral inseguro”. En este sentido se hizo

la recomendación al Coordinador de Transportación de Línea 2, para que se apoye a la trabajadora y que considere un cambio de área del trabajador, para separarla de su agresor, con ello cuidar su integridad y sobre todo evitar la revictimización.

74. Es necesario precisar que, de la Valoración de Impactos Psicosociales elaborado por la Dirección de Atención Psicosocial de esta Comisión, se concluyó lo siguiente:

A partir de la entrevista realizada, se lograron identificar impactos psicosociales en [...], los cuales están estrechamente relacionados con los hechos vividos. Los mismos se explicaron de manera detallada en el apartado Impactos Psicosociales del presente documento, y a continuación, se enuncian a manera de síntesis.

Esfera psicoemocional y de salud física: Deterioro importante del bienestar psicosocial y la calidad de vida. Miedo, vergüenza, culpa, enojo, desesperación, hartazgo y desesperanza. Sensación de indefensión y vulnerabilidad. Hipervigilancia. Estados de angustia y ansiedad sostenidos. Alto nivel de estrés. Dolor y sufrimiento emocional. Alteraciones en la autoimagen. Tristeza profunda, abulia, anhedonia. Insomnio y otras alteraciones en el ciclo sueño-vigilia. Vómitos y otras alteraciones gastrointestinales. Pérdida de apetito. Pérdida sustancial de peso corporal. Acné y manchas en la piel. Agotamiento crónico.

Esfera familiar y de pareja: Cambios en la organización y dinámica familiar, caracterizados por la disminución de la convivencia entre los miembros de la familia y del tiempo y actividades compartidas dentro del espacio familiar. Distanciamiento físico y emocional con su padre lo que derivó en cambios sustanciales en su comunicación. Aumento de discusiones y desacuerdos con su madre, derivados del estado psicofísico de mujer víctima directa 2. Disminución de la convivencia con la familia extensa. Violencia psicoemocional en la relación de pareja y posterior ruptura de esta.

Esfera profesional/laboral/económica: Truncamiento del desarrollo laboral de la entrevistada dentro del STC. Agotamiento crónico y sentimientos de desesperación y tristeza ante las distintas formas de violencia laboral referida. Exclusión de los espacios de socialización dentro del lugar de trabajo. Pérdida del sentido de pertenencia al STC y modificación en los significados y valores atribuidos a la institución, lo que a su vez provocó un impacto en la identidad ligada a la actividad laboral. Disminución de ingresos derivada de la pérdida de estímulos económicos dentro del STC. Gastos inesperados asociados a la recepción de atención médica a causa de los impactos en la esfera de la salud física.

Esfera social/comunitaria: Pérdida de espacios de socialización. Dificultad para establecer nuevas relaciones sociales. Cambios en la comunicación con los demás. Aislamiento social.

Sistema de creencias: Desconfianza y decepción hacia las autoridades del STC, como consecuencia de la corrupción percibida dentro de este. Cambios en la percepción del STC como un lugar de trabajo seguro para las mujeres. Ruptura de la confianza básica y pérdida del sentido de seguridad.

Proyecto de vida: Modificación del proyecto de vida construido en torno al ámbito laboral, como consecuencia del truncamiento indefinido de su desarrollo y crecimiento laboral dentro del STC. Ruptura del proyecto de vida en pareja, derivado de la violencia ejercida por él y de la ruptura en la confianza básica, así como de las alteraciones en su autoimagen, el proyecto de iniciar una vida en pareja con otra persona se encuentra en pausa de manera indefinida.

75. Tal como lo reporta la literatura especializada, las afectaciones mencionadas son consistentes con la experiencia vivida, y además estas se vieron exacerbadas por lo narrado por la entrevistada, respecto a la desacreditación, la falta de empatía y los estereotipos de género que rigen el actuar de las autoridades a los cuales se ha tenido que enfrentar a lo largo del proceso de búsqueda de justicia.

VI. Marco jurídico aplicable

76. El primer párrafo del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que en nuestro país todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte, así como de las garantías necesarias para su protección. En ese sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), estableció que “los derechos humanos, en su conjunto, constituyen el parámetro de control de regularidad constitucional, conforme al cual debe analizarse la validez de las normas y actos que forman parte del orden jurídico mexicano”⁷⁵.
77. Sobre la cuestión, el artículo 4°, apartado A, de la CPCM relativo a la protección de los derechos humanos establece que los derechos humanos, en su conjunto, conforman el parámetro de regularidad constitucional local; asimismo, que éstos pueden ejercerse a título individual o colectivo, tienen una dimensión social y son responsabilidad común.
78. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce a todas las personas, bajo el principio de igualdad y no discriminación, una multiplicidad de derechos fundamentales. En este tenor, los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Federal constituyen un catálogo *numerus*

⁷⁵ Tesis P./J. 20/2014 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Tomo I, abril 2014, p. 202.

apertus, que no se limita a aquellos derechos humanos reconocidos en el texto constitucional *per se*, sino también a aquellas normas de derechos humanos contenidas en diversos instrumentos internacionales, conformando así el bloque de constitucionalidad y, con ello, configurando una *Constitución convencionalizada*⁷⁶.

79. El segundo párrafo del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que las normas relativas a los derechos humanos deberán interpretarse a partir de los principios de interpretación conforme y *pro persona*; a su vez, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha entendido que el principio de supremacía constitucional implica que a la eficacia normativa directa de la Constitución se añade su eficacia como marco de referencia o criterio dominante en la interpretación de las restantes normas⁷⁷. En sentido amplio, la interpretación conforme implica que todas las autoridades del Estado mexicano deben interpretar las leyes a la luz y conforme a los derechos humanos previstos en la Constitución y tratados internacionales, mientras que en sentido estricto implica que cuando existan varias interpretaciones válidas, preferirá aquella que sea acorde a la norma constitucional y a los instrumentos internacionales. Por otro lado, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha entendido que el principio *pro persona* busca maximizar la vigencia y el respeto de los derechos humanos y permite “optar por la aplicación o interpretación de la norma que los favorezca en mayor medida, o bien, que implique menores restricciones a su ejercicio”⁷⁸. En el ámbito local, la CPCM establece en el mismo sentido la prevalencia de dicho principio en la aplicación e interpretación de las normas de derechos humanos.
80. Así, a partir de la reforma constitucional de junio de 2011⁷⁹, a todas las personas se les reconoce constitucionalmente el respeto a su dignidad a través del ejercicio de sus derechos fundamentales⁸⁰; derechos humanos que con base en lo establecido en el referido artículo constitucional, deben ser interpretados a la luz tanto del principio *pro persona* como de interpretación conforme.
81. Al respecto, es de señalar que a pesar de compartir objetivo, ambos instrumentos interpretativos poseen particularidades específicas que sirven a la determinación

⁷⁶ Sagúés Néstor Pedro, “Constitución convencionalizada”, en Ferrer Mac-Gregor, Eduardo, Martínez Ramírez, Fabiola y Figueroa Mejía, Giovanni, *Diccionario de Derecho Procesal Constitucional*, 2da. ed., México, IJ UNAM, 2014, pp. 190 – 192.

⁷⁷ Tesis 1a./J. 37/2017 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Tomo I, mayo de 2017, p. 239.

⁷⁸ Tesis 1a. CCCXXVII/2014, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Tomo I, Octubre de 2014, p. 613.

⁷⁹ Decreto por el que se modifica la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011.

⁸⁰ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Reformas Constitucionales en materia de Amparo y Derechos Humanos publicadas en junio de 2011, 2012*, <http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/index.html>

de estándares de protección, respeto y garantías más amplios en beneficio de la dignidad humana.

82. Así, el principio de interpretación conforme implica que las normas de derechos fundamentales sean dotadas de contenido, es decir sean explicitadas, mediante un ejercicio de remisión de cualquier norma con contenido de derechos humanos al núcleo de la ley constitucional; constituyéndose así un principio interpretativo dual entre la remisión de conformidad con y la integración holística de elementos normativos con contenido de derechos humanos⁸¹.
83. De tal suerte que, los estándares de protección, respeto y garantía de los derechos fundamentales para las personas que habitan, o transitan, en el territorio mexicano, se crean también con base en el *principio pro persona*. Esta cláusula interpretativa exige que el establecimiento del núcleo básico de los derechos fundamentales y con ello el estándar referido, sea aquel que, *de conformidad a la norma constitucional*, ofrezca mayor protección a la dignidad de la persona, o en contra sentido (cuando se trate de restricciones) aquella que sea menos restrictiva a dichos derechos humanos⁸².
84. De esta manera, al realizar el ejercicio interpretativo descrito, también se tiene como consecuencia la determinación del contenido obligacional del derecho fundamental. Es decir, al identificar el contenido de los derechos humanos de las personas, se genera el marco de obligaciones que le implica al Estado dicho derecho.
85. Por otro lado, en el tercer párrafo del artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen las obligaciones generales de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos y consecuentemente los deberes especiales prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos, todo lo cual debe ser realizado de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.
86. En el mismo sentido, la promulgación de la Constitución Política de la Ciudad de México (CPCM), permitió definir las bases y los principios que configuran el andamiaje institucional y organizativo de la Ciudad en materia de derechos humanos. En su artículo 3.1 indica que:

⁸¹ Caballero Ochoa, José Luis, *Cláusula de interpretación conforme y el principio pro persona*, Seminario Introductorio Itinerante sobre la Reforma Constitucional en Derechos Humanos, Panel III. Interpretación Conforme y Principio de Interpretación *Pro personae*, Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, pp. 113, en http://www.cjslp.gob.mx/SEMINARIO/programa/Panel%20III/PanelIII_ClausulaInterpretaci%C3%B3nConformePrincipioProPersona_JoseLuisCaballeroOchoa.pdf

⁸², Castañeda Hernández, Mireya, *El principio pro persona ante la ponderación de derechos*, México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017, pp. 66-67, en <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Principio-Propersona-Ponderacion-Derechos.pdf>

La dignidad humana es principio rector supremo y sustento de los derechos humanos. Se reconoce a toda persona la libertad y la igualdad en derechos. La protección de los derechos humanos es el fundamento de esta Constitución y toda actividad pública estará guiada por el respeto y garantía a éstos.

87. En esa tesitura, el artículo 9 apartado A de la CPCM, denominado “De la Protección de los Derechos Humanos”, señala que los derechos humanos, en su conjunto, conforman el parámetro de regularidad constitucional local, que pueden ejercerse a título individual o colectivo, tienen una dimensión social y son de responsabilidad común.
88. Es por esto que la Constitución Política de la Ciudad de México preceptúa que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, están obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. De esta manera, las autoridades de la Ciudad de México deben adoptar medidas para la disponibilidad, accesibilidad, diseño universal, aceptabilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes, servicios e infraestructura públicos necesarios para que las personas que habitan en la ciudad puedan ejercer sus derechos y elevar los niveles de bienestar. Igualmente, las autoridades capitalinas deberán prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.
89. La Constitución Política de la Ciudad de México, en el apartado B del artículo 9, precisa que los principios rectores de los derechos humanos en la Ciudad son la universalidad, interdependencia, indivisibilidad, complementariedad, integralidad, progresividad y no regresividad. También apunta que los derechos humanos son inalienables, imprescriptibles, irrenunciables, irrevocables y exigibles, por lo que en la aplicación e interpretación de las normas de derechos humanos prevalecerá el principio *pro persona*. Además, enfatiza que en la aplicación transversal de los derechos humanos las autoridades deberán las perspectivas de género, la no discriminación, la inclusión, la accesibilidad, el interés superior de la niñez, el diseño universal, la interculturalidad, la etaria y la sustentabilidad.
90. En conjunto con estos principios y obligaciones, se encuentra el artículo 11 – Ciudad incluyente– que está enfocado en establecer las obligaciones que tienen las autoridades de la ciudad para garantizar la atención prioritaria a las personas cuyos derechos se ven mermados por la desigualdad estructural. Entre este universo de personas el apartado C, en relación con el apartado B, numeral 1, de dicho artículo concibe a las mujeres como uno de los grupos prioritarios y refrenda la obligación de las autoridades de adoptar medidas necesarias, temporales o permanentes, para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y toda forma de violencia contra ellas.
91. Frente al reconocimiento del derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia se resaltan las siguientes obligaciones concretas en el texto constitucional de la Ciudad de México:

- 1) promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos;
 - 2) adoptar medidas de nivelación con enfoque diferenciado;
 - 3) actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos, considerando las condiciones de vulnerabilidad;
 - 4) elaborar políticas públicas de prevención y no violencia; y
 - 5) crear un sistema integral de derechos humanos para garantizar la efectividad de los derechos y destinado a eliminar las causas estructurales.
92. En tales circunstancias, las autoridades de la Ciudad de México, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de adoptar todas aquellas medidas apropiadas para eliminar la violencia y discriminación contra la mujer en la esfera laboral, con el objeto de garantizarle el ejercicio y goce de sus derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre,⁸³ para lo cual deben actuar con debida diligencia, perspectiva de género y análisis interseccional, con la finalidad de brindar una respuesta eficiente en razón de las particularidades y contexto de cada persona y con ello asegurar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia de manera integral, facilitando el efectivo ejercicio de los demás derechos humanos de las mujeres, eliminando las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres.
93. En este contexto, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, como organismo protector de derechos humanos, tiene la obligación legal⁸⁴, constitucional⁸⁵ y convencional⁸⁶ de garantizar los derechos humanos, inclusive,

⁸³ Artículo 3. Organización de las Naciones Unidas., *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, 1981

⁸⁴ El artículo 3 de la Ley Orgánica de la CDHCM, establece que esta Comisión “es un organismo público autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios que cuenta con plena autonomía técnica y de gestión (...) encargada en el ámbito territorial de la Ciudad de México de la promoción, protección, garantía, defensa, vigilancia, estudio, investigación, educación y difusión de los derechos humanos, establecidos en el orden jurídico mexicano y en los instrumentos internacionales de la materia, suscritos y ratificados por el Estado mexicano”.

⁸⁵ El tercer párrafo del artículo 1o. de la Constitución Política de la Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) establece que “*todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.*”

Véase también el artículo 51, apartado A, literal b) de la CPCM; y el artículo 53 del mismo ordenamiento, que establece que: “1. Es el organismo encargado de la protección, promoción y garantía de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, esta Constitución y las leyes.

2. Es el organismo encargado de la protección, promoción y garantía de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, esta Constitución y las leyes. (...)”

⁸⁶ OEA, Convención Americana sobre Derechos Humanos, San José, Costa Rica, 1969, art. 1.1; ONU, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Nueva York, Estados Unidos, 1966, ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Nueva York, Estados Unidos, art. 2.2; OEA, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém Do Pará), Belém do Pará, Brasil, 1994, art.7.; ONU, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), Nueva York Estados Unidos, 1979, arts. 2 y 3.

de ser el caso, la de realizar un control de convencionalidad *ex officio*⁸⁷. Así, la Comisión funda sus recomendaciones en las disposiciones de derechos humanos establecidas en tanto en la CPEUM y la CPCM, como en las diversas fuentes del derecho internacional de los derechos humanos, inclusive la interpretación que los organismos internacionales de derechos humanos realizan respecto del contenido y alcance de los derechos de fuente internacional, favoreciendo en todos los casos la mayor protección de las personas y sus derechos humanos.

94. Finalmente, es necesario precisar que el Sistema de Transporte Colectivo, autoridad responsable en el presente instrumento es un Organismo Público Descentralizado cuyo objeto, según su Decreto de Creación, es la operación y explotación de un tren rápido, movido por energía eléctrica, con recorrido subterráneo, de superficie y elevado para dar movilidad principalmente a usuarios de la Ciudad de México y la zona Metropolitana del Valle de México⁸⁸. De conformidad con el artículo 2 del Reglamento que fija las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema de Transporte Colectivo las relaciones jurídicas de trabajo entre el Sistema de Transporte Colectivo y sus Trabajadores de Base se registrará por el Apartado B del Artículo 123 Constitucional, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y, de manera supletoria por la Ley Federal del Trabajo⁸⁹. Al respecto, en términos de la propia Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, para entender el ordenamiento jurídico aplicable a las relaciones de trabajo en el Sistema de Transporte Colectivo es necesario tomar en consideración que en lo no previsto de manera expresa en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, se aplicarán supletoriamente, y en su orden, la Ley Federal del Trabajo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, las leyes del orden común, la costumbre, el uso, los principios generales de derecho y la equidad⁹⁰.

⁸⁷ [L]a protección de los derechos humanos constituye un límite infranqueable a la regla de mayorías, es decir, a la esfera de lo “susceptible de ser decidido” por parte de las mayorías en instancias democráticas, en las cuales también debe primar un “control de convencionalidad” [...], que es función y tarea de cualquier autoridad pública y no sólo del Poder Judicial. Corte IDH, *Caso Gelman Vs. Uruguay. Fondo y Reparaciones*, Sentencia de 24 de febrero de 2011, Serie C No. 221, San José, Costa Rica, párr. 239. [E]n el ámbito de su competencia “todas las autoridades y órganos de un Estado Parte en la Convención tienen la obligación de ejercer un ‘control de convencionalidad’”. Corte IDH, *Caso de personas dominicanas y haitianas expulsadas Vs. República Dominicana. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas*, Sentencia de 28 de agosto de 2014, Serie C No. 282, San José, Costa Rica, párr. 497. Esta obligación vincula a todos los poderes y órganos estatales en su conjunto, los cuales se encuentran obligados a ejercer un control “de convencionalidad” *ex officio* entre las normas internas y la Convención Americana, evidentemente en el marco de sus respectivas competencias y de las regulaciones procesales correspondientes. Corte IDH, *Caso Rochac Hernández y otros Vs. El Salvador. Fondo, Reparaciones y Costas*, Sentencia de 14 de octubre de 2014, Serie C No. 285, San José, Costa Rica, párr. 213.

⁸⁸ Artículo 1° del Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado “Sistema de Transporte Colectivo”, para Construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte Colectivo en el Distrito Federal”. Diario Oficial de la Federación. Departamento del Distrito Federal, 29 de abril de 1967, número 51. Disponible en https://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4739563&fecha=29/04/1967&cod_diario=204221

⁸⁹ Artículo 2. Reglamento que Fija las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema de Transporte Colectivo

⁹⁰ Artículo 11 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicios del Estado, es por ello que interpretando dicho precepto armónicamente con el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos las autoridades deben aplicar e interpretar la norma de la forma más protectora.

VI.1 Derecho a una vida libre de violencia en el ámbito laboral

95. La violencia como causa y consecuencia de discriminación en contra de personas o grupos de atención prioritaria obliga al Estado a adoptar medidas para erradicarla,⁹¹ a efecto de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de todas las personas, con principal atención en las personas que “debido a la desigualdad estructural, enfrentan discriminación, exclusión maltrato, abuso violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales”.⁹²
96. El derecho a una vida libre de violencia abre la posibilidad del efectivo ejercicio de los demás derechos humanos de las personas, en tanto que particularmente busca garantizar que las mujeres sean libres de toda forma de discriminación y violencia, ambas como manifestaciones de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres que impiden y anulan gravemente el goce de derechos en comparación con el otro género.⁹³
97. Como lo ha precisado la relatora especial de las Naciones Unidas sobre la violencia contra la mujer, todos los derechos humanos susceptibles de ser vulnerados en casos de violencia contra las mujeres forman parte del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.⁹⁴
98. El derecho a vivir una vida libre de violencia establece deberes jurídicos relativos a la erradicación de la violencia y la discriminación. Estos deberes están basados en los derechos fundamentales a la igualdad, a la no discriminación, a la vida y a la integridad personal, y son reconocidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas, la Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención De Belém Do Pará” y aluden al deber de las autoridades de actuar con la debida diligencia requerida para prevenir, proteger, investigar, sancionar y reparar casos en los que se alegue violencia y/o discriminación.

⁹¹ SCJN, Primera Sala, “Derecho de las mujeres, niñas, niños y adolescentes a una vida libre de violencia. Los derechos a la igualdad y no discriminación, y a la integridad y dignidad personales, constituyen límites válidos a la aplicación de las normas de derecho consuetudinario o indígena”, tesis aislada 1ª. CCC/2018 (10ª.) en materia constitucional, en *Semanario Judicial de la Federación y su gaceta*, décima época, libro LXI, t. I, 7 de diciembre de 2018, p.298.

⁹² Artículo 11, apartado A. Constitución Política de la Ciudad de México.

⁹³ Corte IDH, *Caso Velásquez Paiz y otros vs. Guatemala (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 19 de noviembre de 2015, serie C, núm. 307, párr. 175; y Corte IDH, *Caso Rosendo Cantú y otra vs. México (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 31 de agosto de 2010, serie C, núm. 216, párr. 120; y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará), adoptada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, Belém do Pará, 9 de junio de 1994, artículo 5°.

⁹⁴ Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, *Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias*, A/HRC/35/30, 13 de junio de 2017, párr.39.

99. Diversos organismos internacionales han dado cuenta de que las mujeres continúan enfrentando barreras para acceder a la igualdad de oportunidades de trabajo y condiciones de empleo, en particular, a igual remuneración que sus colegas hombres por un trabajo idéntico, y a un lugar de trabajo libre de acoso y violencia. Ante estas situaciones, las mujeres enfrentan serios obstáculos que les impiden tener un acceso oportuno y sin discriminación a la justicia y a una reparación y protección integral frente a estos actos. Por ello, de forma reiterada se ha hecho énfasis en la necesidad de seguir avanzando en la adopción de medidas de protección integral hacia las mujeres a partir de un enfoque interseccional, teniendo en cuenta los contextos y condiciones que potencializan la violencia y la discriminación en su contra⁹⁵.
100. En el mismo sentido, el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo enmarca la violencia y el acoso por razón de género dentro del ámbito laboral bajo el entendido de que se trata de un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables o amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico.
101. En nuestro ordenamiento jurídico, resulta relevante señalar que la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria el Apartado B) del Artículo 123 Constitucional no contempla disposiciones al respecto. En ese sentido, de forma supletoria, la Ley Federal del Trabajo establece la obligación de implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil. Asimismo, la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento señalan la obligación de las autoridades de adoptar las medidas legales, administrativas y presupuestarias necesarias, es decir una política pública integral, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, en particular dichas medidas deben garantizar la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida y para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida⁹⁶. En el mismo sentido, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención, señala que los centros de trabajo deben disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral⁹⁷.

⁹⁵ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Guía Práctica para la eliminación de la violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes.

⁹⁶ Artículo 2° y 3°. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y Artículos 1,3,4 y 5 de su Reglamento.

⁹⁷ Artículo 8° Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.

102. De igual forma, la obligación de establecer mecanismos se encuentra cristalizada en el ordenamiento jurídico de la Ciudad de México, en particular en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México y su Reglamento⁹⁸, en particular, el 30 de marzo de 2012, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (hoy Ciudad de México, el Acuerdo por el que se crea el *Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción al Acoso Sexual en la Administración Pública del Distrito Federal*,⁹⁹ el cual tiene por objeto prevenir, atender y sancionar el acoso sexual al interior de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de un mecanismo protocolizado para atender y sancionar los casos de acoso sexual¹⁰⁰, mismo que es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Administración Pública del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), dentro de la cual está contemplado el Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México.
103. El Protocolo señala como objetivos específicos que, a través de su instrumentación, las instituciones obligadas a su observancia, deberán contar con medidas específicas para prevenir el acoso sexual al interior de sus corporaciones o centros de trabajo a través de un mecanismo protocolizado para atender y sancionar los casos de acoso sexual. Asimismo, deberán promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia.
104. Uno de los principios rectores de la política pública establecido en el Protocolo, es la obligación de las autoridades de la administración pública de la Ciudad de garantizar el acceso a la justicia de las mujeres trabajadoras; es decir, la obligación de realizar un conjunto de acciones jurídicas para hacer efectiva la exigibilidad de sus derechos en los ámbitos civil, familiar, penal, entre otros, lo que implica la instrumentación de medidas de protección, así como el acompañamiento, la representación jurídica y, en su caso, la reparación del daño, acciones que deben realizarse por personal especializado en la materia¹⁰¹ y que las víctimas deben contar con asesoría y acompañamientos adecuados para que recibieran atención integral sobre los derechos que les asisten.

Motivación

105. Esta Comisión acreditó que en más de una ocasión la Mujer Víctima Directa 1 hizo del conocimiento de sus superiores por diversos medios de la agresión de la que fue víctima por sus agresores y que dichas personas servidoras públicas que tenían conocimiento no adoptaron medida alguna para garantizarle su derecho a un ambiente laboral libre de violencia sino que por el contrario, fue

⁹⁸ Artículos 2 y 11 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México y su Reglamento

⁹⁹ Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción al Acoso Sexual en la Administración Pública del Distrito Federal, 2012. Disponible en: http://aldf.gob.mx/archivo-PROTOCOLO_PREV_ACOSO.pdf

¹⁰⁰ Artículo 2.1.1 Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Acoso Sexual en la Administración Pública del Distrito Federal.

¹⁰¹ Artículo 2.2 Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Acoso Sexual en la Administración Pública del Distrito Federal.

enviada a trabajar con su agresor 1 lo que constituyó un riesgo para ser víctima de nueva cuenta de una conducta de hostigamiento sexual. y que la atención que recibió de la Unidad de Igualdad Sustantiva del Sistema de Transporte Colectivo, atendió a una petición que la Mujer Víctima Directa 1 realizó a la Jefa de Gobierno¹⁰².

106. Cabe señalar que, una vez que la Unidad de Igualdad Sustantiva tuvo conocimiento de los hechos, la atención que se instrumentó consistió en el establecimiento de diversos procedimientos administrativos durante los cuales la Mujer Víctima Directa 1 fue expuesta a las actitudes de su agresor principal y de quienes, una vez que tuvieron conocimiento de los hechos, la sometieron a un ambiente hostil en su centro de trabajo¹⁰³.
107. De igual forma este organismo Autónomo Protector de Derechos Humanos documento que la Mujer Víctima Directa 2 hizo del conocimiento de sus superiores por diversos medios de la agresión y el ambiente hostil del que era víctima sin que se adoptara medida alguna para garantizarle un ambiente laboral libre de violencia. Dos meses después, se inició un procedimiento administrativo en el que la Mujer Víctima 2 fue expuesta a su agresor, lo que provocó consecuencias inmediatas en su entorno laboral, ya que se le asignaba mayor carga de trabajo aunado y el mismo se volvió hostil, en virtud de que recibía burlas y malos tratos de algunas de sus compañeras¹⁰⁴.
108. Asimismo, se acreditó que si bien el agresor principal de la Mujer Víctima Directa 2 fue comisionado al INCADE con el objetivo de que no tuviera contacto con la Mujer Víctima Directa 2, dicha medida no constituyó lo suficiente para garantizar un ambiente libre de violencia puesto que el INCADE es el Instituto encargado de brindar capacitaciones a las personas trabajadoras por lo que la Mujer Víctima Directa 2 tendría que convivir con su agresor. Además, este Organismo acreditó que el agresor continuaba acudiendo al centro de trabajo de la víctima lo que provocó que se constituyeran nuevas conductas de violencia puesto que fue expuesta a burlas, hostigamiento laboral y comentarios inapropiados. De igual forma se acreditó que, en virtud de que la Mujer Víctima Directa 2 hizo del conocimiento de las autoridades del STC, dicha situación, por lo que nuevamente fue sometida a un procedimiento administrativo revictimizante, ya que desconocía los hechos que serían objeto del mismo, se amenazó con tomar represalias en contra de las personas que ofreció como testigos y el acompañamiento que recibió por el personal de la Unidad de Igual Sustantiva fue ineficaz¹⁰⁵.

¹⁰² Véase Anexo 1 evidencias 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 24, 28, 31 y 32

¹⁰³ *Ídem*.

¹⁰⁴ Véase Anexo 2, evidencias 2, 6 8, 10, 14, 18, 19, 22 y 31.

¹⁰⁵ Véase Anexo 2, evidencia 16 y 19.

109. En términos de lo expuesto con anterioridad, este organismo acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México carece de un mecanismo eficaz que prevenga, atienda, investigue y, de ser el caso, sancione y repare los actos de violencia, ya que, una vez que las víctimas hicieron del conocimiento de sus superiores jerárquicos, los actos de violencia a las que fueron expuestas se les sometió a procedimientos revictimizantes, en los que incluso se les confrontó de manera directa con sus agresores, sin que el Sistema de Transporte Colectivo adoptara medida alguna para garantizar su integridad psicofísica. Asimismo, en dichos procedimientos sumarísimos, instrumentados por los mismos superiores jerárquicos, que en el caso de la Mujer Víctima Directa 1 también se trataba de una persona señalada por ella como agresora, las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo que los instrumentaron omitieron adoptar medidas tendientes a garantizar la integridad psicofísica de las víctimas, aunado a que no se sancionó a los agresores por la conducta que se les atribuyó ni se emitió medida alguna de no repetición¹⁰⁶.
110. También, se documentó que la Unidad de Igualdad Sustantiva del STC no les brindó a las víctimas acompañamiento que garantizara su derecho al acceso a la justicia con perspectiva de género, enfoque de interseccionalidad en la instrumentación de los procedimientos mencionados, en virtud de que el personal de la misma se limitó a acudir a la sustentación de los mismos, en calidad de observadoras, sin orientar a las víctimas respecto de las etapas del procedimiento aludido, las consecuencias y cualquier otro elemento que pudieran otorgar seguridad jurídica a las víctimas y sin instar a las autoridades a garantizar la integridad psicofísica de las mismas, ya que omitieron realizar manifestación alguna ante la exposición de las mismas a sus agresores¹⁰⁷, sumado al hecho de que en los dos casos informaron a las víctimas que, “queda la duda de su dicho”.
111. Asimismo, se acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo viola de manera sistemática y continua, en agravio de las mujeres trabajadoras su derecho a garantizar la protección frente a la violencia, ya que carecen de un mecanismo de prevención, atención, investigación y de ser el caso, sanción y reparación¹⁰⁸ sino que por el contrario, los procedimientos que se llevaron a cabo hicieron que las Mujeres víctimas fueran expuestas a tratos revictimizantes y por demás violentos

¹⁰⁶ Véase Anexo 1, evidencias 2, 3, 4, 5, 6, 7, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 8, 18, 19, 23 y 30.

¹⁰⁷ Véase Anexo 1, evidencias 8.24, 28, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 4, 16, 19, 23, 28 y 31.

¹⁰⁸ Véase Anexo 1, evidencias 28, 31 y 32, así como véase anexo 2, evidencias 4, 13, 18, 19, 23, 26, 28 y 31.

VI.1.1 Omisión de garantizar medidas para erradicar la violencia en el ámbito laboral.

112. La violencia constituye una de las principales fuentes de inequidad, discriminación, estigmatización y conflicto en el ambiente de trabajo¹⁰⁹.
113. Las consecuencias del fenómeno trascienden al plano individual, organizacional y social, por lo que el abordaje de esta problemática configura un tema central desde la perspectiva de los derechos humanos. De tal suerte, existe el convencimiento que, para afrontar la violencia en el ámbito laboral, se necesita un enfoque amplio, que evite las reacciones episódicas y se implementen medidas preventivas.
114. Entre las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo cabe citar el estrés. En diversas discusiones y reflexiones a nivel nacional e internacional, se estima que la violencia en el lugar de trabajo, se trata de una cuestión de seguridad y salud en el trabajo¹¹⁰.
115. El Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (número 155), establece que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo¹¹¹.
116. Por su parte, el Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 1958 (número 111), estipula que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería apuntar a promover el trabajo decente y el respeto mutuo, y a combatir la discriminación en el lugar de trabajo¹¹².
117. También, se dice que la promoción de igualdad de trato entre hombres y mujeres contribuye a reducir la violencia en el lugar de trabajo¹¹³.
118. Los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes deberían, en la medida de lo posible, promover prácticas en el lugar de trabajo que contribuyan a poner fin a la violencia laboral. Para alcanzar estos objetivos es esencial la

¹⁰⁹ Organización Internacional del Trabajo, Violence at work, 1998, pág. 10. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf

¹¹⁰ OIT, Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de servicios y medidas para combatirla. Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre 2013, Ginebra, Suiza, pág. 1f

¹¹¹ Artículo 3. Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (número 155), Organización Internacional del Trabajo, 1981.

¹¹² Artículo 2. Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación) (número 111), Organización Internacional del Trabajo, 1958.

¹¹³ OIT, Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de servicios y medidas para combatirla, op. Cit, pág. 5.

cooperación entre los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes, a fin de formular y aplicar políticas y procedimientos apropiados con miras a reducir al mínimo el riesgo de violencia en el lugar de trabajo¹¹⁴.

119. Cualquiera que sea la condición del ente empleador, lo responsabiliza de los comportamientos o conductas abusivas que implica la violencia laboral, y le acarrea consecuencias incluso en su tolerancia o consentimiento. Por ello es importante establecer que se reconoce que la parte empleadora y/o patronal, además de brindar una remuneración a las personas trabajadoras, también debe brindarles seguridad, sanidad y confort, por lo que para ello debe adoptar medidas para cuidar su integridad psicofísica.
120. En los casos que nos ocupan, esta Comisión documentó que pese a la existencia de una Unidad de Género al interior del STC, ésta no es suficiente para abordar los temas de violencia laboral, y menos aquella que se basa en el género, además que no existe una política institucional al respecto desde el área de recursos humanos; por lo que la autoridad se encuentra en falta al no contar con medidas que encaminen a la erradicación de estas prácticas, sino que por el contrario, las perpetua.

Deber Reforzado del Estado de Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral y por razón de Género en el Ámbito del Trabajo.

121. La condición de persona servidora pública conlleva la obligación de promover, respetar, garantizar y proteger los derechos humanos en el marco de sus competencias.
122. Como ya quedó anotado, el acoso u hostigamiento laboral consiste en una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente hostiles, agresivos, humillantes o discriminatorios; ejercidos ya sea por jefes/as inmediatos/as, superiores jerárquicos, compañeras o compañeros de trabajo, y en ocasiones, hasta por personas subalternas.
123. Estas conductas se presentan en toda actividad laboral, y el ámbito del servicio público no está exento de estas dinámicas. Las estructuras de capital humano (recursos humanos) del sector público cuentan con un área de psicología, en otros se han establecido unidades de género, cuyo propósito es otro y, regularmente, se constituyen en simples oficinas administrativas que controlan inasistencias, tardanzas y tramitan certificados médicos o licencias.
124. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que, toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil¹¹⁵, entre ello, se ha

¹¹⁴ *Ídem*, pág. 6.

¹¹⁵ Artículo 123, primer párrafo. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

establecido que un ambiente laboral libre de violencia y discriminación, constituye parte de este enunciado.

125. Por su parte, la Constitución Política de la Ciudad de México además de disponer que toda persona que desempeña una ocupación en la ciudad, temporal o permanente, asalariada o no, tiene derecho a un trabajo digno, también estipula que, debe existir una protección eficaz de las personas trabajadoras frente a los riesgos de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales y ergonómicos, y el desarrollo de las labores productivas en un ambiente que garantice la seguridad, salud, higiene y bienestar¹¹⁶, donde nuevamente se encuentra enmarcado el derecho de toda persona que trabaja a un ambiente libre de violencias y discriminación.
126. Bajo esa tesitura, el trabajo que se desarrolla en una institución o dependencia pública se entiende como un servicio público, en el cual, el Estado tiene un deber activo y reforzado de garantizar el pleno disfrute de dicho trabajo libre de violencias y discriminación.
127. De ahí que la administración pública de la Ciudad de México, tenga una obligación para con sus trabajadoras y trabajadores de prevención, atención y erradicación, que sea modelo y garante, para que los demás actores públicos, privados y sociales encaminen sus esfuerzos y políticas organizacionales a ello.
128. Es necesario reiterar que la administración pública, independientemente de la naturaleza de las dependencias u organismos que la componen, comprende la estructura conformada por los elementos personales y materiales que tienen encomendado el ejercicio de las funciones y competencias que establece la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico a cargo del Estado. Por lo anterior, siendo la estructura encargada de las funciones que garantizan los fines del Estado de Derecho y la buena gobernanza, la administración pública tiene un deber reforzado, de cumplir las obligaciones que el ordenamiento jurídico, de fuente nacional e internacional, impone en materia de prevención, atención y erradicación de la violencia laboral, en particular de la violencia de género respecto de las mujeres que laboran en dicha estructura.
129. Las instituciones de carácter gubernamental tienen la obligación de cumplir con la garantía de ambientes sanos, libres de violencia y buenas prácticas que puedan ser modelos de actuación y cumplimiento a las obligaciones legales con perspectiva de género en el ámbito de los derechos humanos, lo anterior mediante la adopción de las medidas de prevención, atención y erradicación de la violencia de género.
130. En ese sentido, las medidas de prevención deben ser razonables y viables e incluyen, entre otras:

¹¹⁶ Artículo 10, apartado A, numerales 3 y 4 inciso e). Constitución Política de la Ciudad de México.

- a) Una política de “cero tolerancia” a dichas conductas de violencia, adoptada y aplicada en consulta con las y los trabajadores y sus representantes, que establezca programas de prevención, que prevea que la información proporcionada garantice la credibilidad de la persona que lo narra, información sobre los procedimientos de presentación de quejas, establecer el derecho a la privacidad e incluir medidas de protección frente a la victimización o represalias.
 - b) Un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo que tenga en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados.
 - c) La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de violencia y acoso, con la participación de las personas trabajadoras y sus representantes, así como la adopción de medidas para prevenir y controlar dichos peligros o riesgos; para tal efecto, se debe tomar en cuenta los factores particulares que aumentan las probabilidades de violencia y acoso.
 - d) Información y capacitación, en particular, acerca de los riesgos de violencia y acoso, las medidas de prevención y protección correspondientes, los derechos y responsabilidades de las y los trabajadores, así como otras personas involucradas.
131. Por su parte, las medidas de atención deben enfocarse en dar respuesta y atención a las situaciones de violencia y acoso, es un tema prioritario. Para ello, se debe asegurar el control de la aplicación efectiva y vías de recurso y reparación eficaces para responder a los casos de violencia y acoso, una vez que ha ocurrido, y para evitar que dichos fenómenos se repitan. Es decir, las víctimas de violencia y acoso por razón de género deben tener acceso a mecanismos de presentación de quejas y solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de impugnación o recurso, así como de reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género, que sean seguros y eficaces.
132. Finalmente, las medidas de erradicación deben contemplar acciones de naturaleza diversa en las que se oriente, forme y sensibilice a los actores que participan en ella, con la finalidad de garantizar lugares de trabajo seguros, salubres y armoniosos, así como hacer hincapié en que la violencia y el acoso son inaceptables.

Motivación

133. En relación a la Mujer Víctima Directa 1 este Organismo acreditó que, a pesar de que informó los hechos de violencia sexual de los que fue víctima, sus superiores jerárquicos no adoptaron medida alguna para garantizarle un ambiente laboral libre de violencia que le permitiera continuar ejerciendo la actividad que desarrolla en su centro de trabajo, por lo contrario, se documentó

que fue víctima de amenazas de su jefe directo, así como de diversos actos de agresión por parte de compañeros del centro de trabajo¹¹⁷.

134. Aunado a ello, se acreditó que la Unidad de Igualdad Sustantiva únicamente adoptó procedimientos administrativos que fueron sustanciados ante el jefe superior inmediato -quien esta Comisión acreditó como agresor- por lo que no se tratan de procedimientos que guarden imparcialidad y confidencialidad con lo que se expuso a la víctima a sus agresores y a los demás compañeros de trabajo que la agredieron en razón de la poca efectividad de los mismos¹¹⁸.
135. En relación a la Mujer Víctima Directa 2 se acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo omitió adoptar medidas tendientes a erradicar la violencia de la que fue víctima, lo que implicó que aun después de haber informado los hechos a sus superiores jerárquicos continuara conviviendo con su agresor puesto que este fue enviado a un área donde la víctima tendría que acudir para cursos de capacitación. Lo anterior aunado a que el agresor continuó asistiendo al centro de trabajo donde la Mujer Víctima Directa 2 desempeñaba sus funciones lo que provocó diversas afectaciones psicoemocionales que se acreditaron a partir de la Valoración de Impactos Psicosociales realizado por la Comisión.¹¹⁹ Aunado a que únicamente se establecieron procedimientos administrativos que carecen de perspectiva de género, enfoque de interseccionalidad y que las demás medidas adoptadas solo comprenden acciones de capacitación al agresor, encuestas -de la que cabe resaltar no se realizaron en los últimos años con motivo de la pandemia- y emisión de circulares que no incidieron en favor de la Mujer Víctima Directa 2¹²⁰.
136. En las evidencias que forman parte de los anexos de esta Recomendación, quedó acreditado que existe una práctica cotidiana de discriminación y acoso laboral en el STC y una cultura en la que se consiente o tolera la violencia contra las mujeres en dicho entorno. Ello se refuerza con la evidente omisión de garantizar medidas de prevención, atención, acompañamiento y protección a las dos víctimas que denunciaron la violencia sexual de sus compañeros trabajadores y de la burla o señalamientos que recibieron del resto, lo que evidencia que el STC no cuenta con un entorno laboral saludable en el que las y los trabajadores cuenten con un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo¹²¹.

¹¹⁷ Véase Anexo 1, evidencias 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 24, 28, 31 y 32.

¹¹⁸ *Idem*

¹¹⁹ Véase Anexo 2, evidencia 31.

¹²⁰ Véase Anexo 2, evidencias 1, 2, 4, 6, 10, 13, 17, 19, 23, 28 y 31.

¹²¹ Véase Anexo 1, evidencias 1, 8, 9, 11, 24, 28, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 1, 4, 6, 10, 13, 14, 15, 19, 23, 24, 28 y 31.

VI.2. Derecho al trabajo.

137. El derecho humano al trabajo, se concibe como la potestad de toda persona de desempeñar una actividad laboral libremente escogida o aceptada y en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana; así como de recibir como contraprestación una remuneración que permita a las personas trabajadoras “gozar de un estándar de vida digno”; proporcionar a sus familiares mejores condiciones de salud, vivienda y educación; y alcanzar su plena realización, integración social y económica y su reconocimiento en el seno de la comunidad.
138. La Declaración Universal de los Derechos Humanos protege en el artículo 23 el derecho humano al trabajo, en ese sentido, se establece que toda persona tiene derecho a la libre elección de este, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Asimismo, establece que toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana.¹²²
139. El trabajo es un derecho individual y colectivo que incluye todo tipo de actividades sujetas a un salario y comprende las obligaciones del Estado de respetar, proteger, promover y garantizar sin discriminación a todas las personas bajo su jurisdicción los derechos a un trabajo productivo y socialmente útil, a la libre elección de éste, y a condiciones justas, equitativas y satisfactorias de trabajo.¹²³ Es por esto, que la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el Trabajo, adoptada en 1998 establece que estos derechos son universales por lo que aún y cuando los Estados no ratifiquen los Convenios deben estar comprometidos con garantizar la libertad de asociación, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso, la abolición del trabajo infantil y relativo al caso que nos ocupa en la presente Recomendación; a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación y a un entorno de trabajo seguro y saludable.
140. En ese sentido, cabe destacar que el Estado Mexicano ratificó los siguientes Convenios de la OIT; número 100 sobre la igualdad de remuneración -el 23 de agosto de 1952-, número 111 sobre la discriminación en materia de empleo y ocupación -11 de septiembre de 1961- y 190 sobre la violencia y el acoso -6 de julio de 2022- mismo que si bien aún no entra en vigor si motiva al Estado

¹²² Artículo 23. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

¹²³ Véanse Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, artículo 6.1; Corte IDH, *Caso Acevedo Jaramillo y otros vs. Perú (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 7 de febrero de 2006, serie C, núm. 144, párr. 311; Comité DESC, Observación General núm 18. El derecho al trabajo (artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales), E/C.12/GC/18, 24 de noviembre de 2005, párrs. 1 y 4; Juan Somavía, “Trabajo decente para todos en una economía globalizada”, en *El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana*, Santiago, OIT, 2014; y Constitución Política de la Ciudad de México, artículos 8°, apartado A, numeral 9; 10, apartado B; y 13, apartado F.

Mexicano, a sus autoridades y personas servidoras públicas a trabajar en la prevención, atención y protección frente a la violencia y acoso.¹²⁴

141. A nivel regional, si bien aún no existe jurisprudencia en la Corte Interamericana de Derechos Humanos relativa al derecho al trabajo de las mujeres, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos emitió el Informe de Admisibilidad 29/07 relativo al caso de Elena Téllez Blanco vs. Costa Rica en el que se alega la responsabilidad del Estado por la violación de derechos humanos en perjuicio de Elena quien cuenta con una carga laboral excesiva (24 horas por hasta 11 días consecutivos) por lo que se este no constituye un trabajo digno en contravención a lo dispuesto por normas internacionales.
142. En el ordenamiento jurídico mexicano, el derecho al trabajo se encuentra tutelado por el artículo 5° y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por una parte, el artículo quinto constitucional establece que a ninguna persona se le puede impedir se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos y establece que el Estado tiene la obligación de vigilar que no se lleve a efecto ningún contrato, pacto o convenio que tenga por objeto el menoscabo, la pérdida o el irrevocable sacrificio de la persona por cualquier causa.
143. Por otro lado, el artículo 123 establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil por lo que el Congreso de la Unión deberá expedir leyes sobre el trabajo las cuales regirán; en primer lugar, entre las personas obreras, jornaleras, empleadas domésticas, artesanas y de manera general, en todo contrato de trabajo, es decir, la Ley Federal del Trabajo y en segundo lugar, entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores, es decir, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.¹²⁵
144. Como ya se ha establecido, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional no cuenta con disposiciones relativas a la seguridad e higiene en el trabajo o violencia en el ambiente laboral -dentro de las que se enmarca el acoso y hostigamiento tanto laboral como sexual- por lo que el derecho al trabajo decente se conceptualiza a partir de lo que se establece en la Ley Federal del Trabajo que refiere como trabajo digno o decente aquél en que se respeta plenamente la dignidad humana de la persona trabajadora, no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador, se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios

¹²⁴ Ratificaciones México. Organización Internacional del Trabajo.

¹²⁵ Artículo 123. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

compartidos y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.¹²⁶

145. Asimismo, se establece lo referente a la igualdad sustantiva como parte del derecho al trabajo digno o decente en lo relativo a lograr que se elimine la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral por lo que supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.¹²⁷
146. En el marco jurídico local, la Constitución Política de la Ciudad de México asume como principio rector la dignificación del trabajo y el salario¹²⁸ y en el artículo 10 relativo a la ciudad productiva establece que se tutela el derecho humano al trabajo por lo que todas las personas deberán gozar de los derechos humanos en materia laboral reconocidos por la CPEUM, los tratados e instrumentos internacionales, la propia Constitución y leyes secundarias. En ese sentido, toda persona que desempeñe una ocupación en la Ciudad de México, temporal o permanente, asalariada o no, tiene derecho a un trabajo digno.¹²⁹

Motivación.

147. En el presente instrumento recomendatorio, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, acreditó que las personas víctimas vieron lesionado su derecho al ejercicio del trabajo digno o decente, al someterlas a; acoso y hostigamiento sexual en razón de las agresiones que sufrieron por parte de sus compañeros de trabajo y de sus superiores jerárquicos y de acoso y hostigamiento laboral en razón de las burlas, comentarios inapropiados y amenazas que recibieron y que constituyeron un ambiente laboral violento que impidió que ambas víctimas pudieran desarrollar sus funciones con normalidad, es decir, en un ambiente de trabajo libre de violencia.
148. De igual forma se acreditó que ante el incumplimiento del deber de garantizar la seguridad, higiene y bienestar en el centro de trabajo, el Sistema de Transporte Colectivo expuso a las víctimas a nuevas agresiones que mermaron su derecho al trabajo.
149. Con relación a ambas víctimas, la Comisión acreditó que posterior a las agresiones de las que fue víctima ellas tuvieron repercusiones que vulneraron su derecho a trabajar; la Mujer Víctima Directa 1 no tuvo el derecho de cobrar el

¹²⁶ Artículo 2. Ley Federal del Trabajo.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ Artículo 3.2 apartado a). Constitución Política de la Ciudad de México.

¹²⁹ Artículo 10.3. Constitución Política de la Ciudad de México.

tiempo extra que ya había laborado¹³⁰ e asignaron una carga de trabajo excesiva con relación a otras.¹³¹

VI.2.1 Omisión de prevenir y proteger frente al acoso y hostigamiento laboral.

150. La violencia laboral, dentro de la que se enmarcan las conductas de acoso y hostigamiento a las que se hace referencia, comprenden el uso de la fuerza o poder moral o psicológico contra una persona o grupo, que puede causar daños físicos o sexuales o psicológicos, considerando las amenazas, el abuso emocional, la intimidación y toda conducta que crea ansiedad, miedo y un clima de desconfianza en el lugar de trabajo y puede ser perpetrada por compañeros de trabajo (violencia horizontal, acoso laboral) o entre supervisores y subordinados (violencia vertical, hostigamiento laboral), o por terceras partes.
151. Las mujeres se enfrentan a un mayor riesgo de violencia y acoso relacionados con el trabajo que los hombres. En particular, las mujeres que desempeñan ocupaciones en las que predominan los hombres y, más en general, las que se encuentran en situaciones en las que un gran número de ellas son supervisadas por un número reducido de hombres. El riesgo de violencia y acoso también puede aumentar en una cultura del lugar de trabajo en la que existe una 'normalización' de la violencia y el acoso (la violencia y el acoso se producen con tanta frecuencia que llegan a considerarse como un aspecto normal, o no cuestionado del trabajo cotidiano como, por ejemplo, los pasajeros que abusan verbalmente de los conductores de autobús o los clientes que acosan a las camareras), en la que no se cuestionan los comportamientos de discriminación e intimidación e incluso existen condiciones de trabajo que favorecen y/o aumentan el riesgo de sufrir violencia y/o acoso u hostigamiento en el trabajo, como el desarrollar el trabajo en solitario, el trabajo en contacto con el público, el trabajo con personas en situación difícil, el trabajo con objetos de valor y manejo de efectivo y el trabajo en lugares aislados o remotos, al atardecer y/o de noche.
152. No obstante, la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en el ámbito laboral abre la posibilidad del efectivo ejercicio de sus demás derechos humanos, en tanto busca garantizar que sean libres de toda forma de discriminación y violencia, ambas, como manifestaciones de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que impiden y anulan gravemente el goce de derechos en comparación con el otro género¹³², lo cual cobra especial relevancia en el caso de mujeres trabajadoras, en particular

¹³⁰ Véase Anexo 1, evidencia 2, 25 y 32.

¹³¹ Véase Anexo 2, evidencia 2, 6 y 31.

¹³² Corte IDH, *Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guatemala. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas*, Sentencia de 19 de noviembre de 2015, Serie C No. 307, San José, Costa Rica, párr. 175; y *Caso Rosenda Cantú y Otra vs. México, Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*, Sentencia del 31 de agosto de 2010, Serie C No. 216 San José, Costa Rica, párr. 120. Convención de Belém do Pará, art. 5.

cuando se desarrollan en un contexto que ha sido dominado por la fuerza laboral masculina, tal como es el caso del STC.

153. De conformidad con los instrumentos internacionales, se ha entendido a la violencia contra la mujer como una forma de discriminación que se traduce en la limitación o menoscabo del disfrute y ejercicio de sus derechos en un esquema de igualdad¹³³. Se trata de una violencia que se ejecuta en contra de la persona por el hecho de ser mujer y cuyos efectos son particulares, pues tienen consecuencias de forma desproporcionada¹³⁴.
154. En específico, la violencia contra la mujer contraviene el derecho a no ser discriminada, contenido en el artículo 1º de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), pues genera una distinción, exclusión o restricción con base en su sexo, vulnerando sus derechos en cualquier ámbito que se desarrolle, ya sea político, económico, social, cultural o civil¹³⁵.
155. También, la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, estipula que los Estados deben eliminar la discriminación contra las mujeres en el trabajo¹³⁶.
156. Asimismo, la Relatora Especial sobre la Violencia contra la Mujer de Naciones Unidas ha enmarcado que la violencia se convierte en una limitante para que se ejerzan de forma efectiva todos los derechos humanos y, por lo tanto, para gozar de los derechos de ciudadanía, que entre otros aspectos incluye la participación en las esferas económica y social¹³⁷.
157. Por su parte, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belem Do Para”, especifica que la violencia contra la mujer causa daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico e incluso la muerte, y se entiende como tal cuando se presenta en el entorno familiar, en la comunidad, así como la que es ejecutada o tolerada por el Estado y las autoridades, en cualquier lugar que ocurra¹³⁸.

¹³³ Comité cedaw, Recomendación General núm. 19. La violencia contra la mujer, aprobada en el undécimo período de sesiones, 29 de enero de 1992, párr. 1.

¹³⁴ *Ídem*, párr. 6.

¹³⁵ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979, artículo 1.

¹³⁶ Artículo 11. Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

¹³⁷ Relatoría Especial sobre la Violencia contra la Mujer, sus causas y consecuencias, Informe presentado en el vigésimo noveno período de sesiones, 1 de septiembre de 2014, párr. 10.

¹³⁸ Artículo 2. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belem do Pará”, adoptada en el vigésimo cuarto período de sesiones de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, 6 de septiembre de 1994.

158. En ese sentido, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia se traduce en el reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos sus derechos humanos, contenidos tanto en las constituciones locales como en los instrumentos internacionales¹³⁹. Esta afirmación abarca tanto los derechos civiles y políticos, como los económicos, sociales y culturales¹⁴⁰.

Bajo la normatividad señalada, los gobiernos tienen la responsabilidad de promover un entorno general de tolerancia cero frente a la violencia, en cualquiera de sus modalidades, en particular del acoso y hostigamiento cualquiera que sea su modalidad puesto que esto genera ambientes de trabajo hostiles que tienen como resultado e abandono del trabajo por parte de la mujer que es víctima de actos o conductas de este tipo.

159. El derecho a una vida libre de violencia también se encuentra reconocido en nuestro ordenamiento jurídico nacional, mediante el reenvío que realiza la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a los Tratados Internacionales en la materia y en atención a la aplicación del principio *pro persona*. Por su parte, la Constitución Política de la Ciudad de México reconoce la contribución fundamental de las mujeres en el desarrollo de la ciudad, promueve la igualdad sustantiva y la paridad de género, así como la obligación de las autoridades de adoptar todas las medidas necesarias, temporales y permanentes, para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y de toda forma de violencia contra las mujeres¹⁴¹.
160. La Ley Federal del Trabajo establece la prohibición de conductas de violencia e incluso consecuencias como la rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para la persona trabajadora y el establecimiento de sanciones administrativas a la patronal por parte de las autoridades encargadas de la inspección en los centros de trabajo¹⁴².
161. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define a la violencia laboral como aquella que se presenta en el marco de una relación laboral, independientemente de la relación jerárquica¹⁴³. Asimismo, distingue hostigamiento y acoso sexual, constituyendo el primero aquellas conductas verbales, físicas o ambas, que implican un abuso de poder, se encuentran relacionadas con la sexualidad, tiene connotación lasciva y se enmarcan en una relación de subordinación y el segundo aquel en el que las conductas, sin existir una relación de subordinación, conllevan a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima¹⁴⁴. Asimismo, establece las obligaciones en materia de

¹³⁹ *Ídem*, artículo 4.

¹⁴⁰ *Ídem*, artículo 5.

¹⁴¹ Artículo 11 de la Constitución Política de la Ciudad de México.

¹⁴² Artículo 47 y 51 de la Ley Federal del Trabajo.

¹⁴³ Artículos 10 al 15 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

¹⁴⁴ Artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres de los tres órdenes de gobierno.

162. Las anteriores conclusiones, se alcanzan a partir de una perspectiva de género que resulta obligatoria al considerar el fenómeno de la violencia laboral, en su modalidad de acoso u hostigamiento. Lo anterior ya que en el mundo del trabajo, los estereotipos basados en el sexo o género valoran en forma predominante lo masculino, existiendo prejuicios sexistas al evaluar el trabajo ejecutado por mujeres; esto ya implica discriminación y, por lo tanto, promueve situaciones de desigualdad de poder, generando un terreno propicio para la violencia laboral.
163. Asimismo, se suman las responsabilidades familiares y de cuidado, que en la mayoría de los casos no son compartidas y se refleja en la poca o nula capacidad de acceso a las oportunidades de formación ascenso laboral que también encarnan en su gran mayoría las mujeres.
164. Los estereotipos sobre el rol de la mujer o lo asignado a lo femenino en determinados patrones culturales de nuestras sociedades, que las ubican en lugares y posiciones diferentes a los de los hombres o lo masculino, hacen más proclives a las personas a ser víctimas de violencia laboral y maltrato.
165. A la vez, cuando se ejerce violencia laboral sobre las mujeres o personas LGBTIQ+, se utilizan descalificaciones o maltratos referidos a estas condiciones, al margen de otros tipos de ataques.
166. La violencia y el acoso en el mundo del trabajo tienen una dimensión de género importante y afectan significativamente la estabilidad en el empleo y el derecho de las mujeres a condiciones justas y favorables¹⁴⁵. En consecuencia, se merma su libre elección de un empleo, a recibir un salario suficiente y prestaciones para que la mujer y su familia gocen de una vida digna, así como a contar con protección social¹⁴⁶, condiciones de trabajo seguras y saludables y a no ser discriminadas.
167. Al mismo tiempo las afectaciones del trabajo impactan negativamente en la capacidad de las mujeres de concentrarse y ser productivas, provocando el ausentismo y socavando su moral¹⁴⁷.
168. Debido a esta situación, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas (Comité CEDAW) recomendó que los Estados Parte implementen medidas que protejan a las mujeres de la violencia en el

¹⁴⁵ Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, aprobada en el Cuadragésimo octavo período de sesiones, 23 de febrero de 1994, artículo 3, inciso g).

¹⁴⁶ Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución 217 A (III), París, 10 de diciembre de 1948, artículo 23.

¹⁴⁷ Relatoría Especial sobre la Violencia contra la Mujer, sus causas y consecuencias, Informe presentado en el vigésimo noveno período de sesiones, 1 de septiembre de 2014, párr. 35.

ámbito laboral, encomendando crear plataformas que aseguren a este grupo de atención prioritaria el empleo, capacitación y condiciones dignas de trabajo¹⁴⁸.

169. En general, los instrumentos internacionales enmarcan que dentro de las obligaciones de los Estados Parte para erradicar la violencia contra las mujeres se encuentran las de no realizar acciones o prácticas de violencia, vigilar que los funcionarios públicos eviten tales actos, transformar las prácticas administrativas y jurídicas que toleren la violencia y acoger todas las medidas necesarias para hacer efectivos los derechos¹⁴⁹.
170. De acuerdo con lo señalado por la Suprema Corte de Justicia¹⁵⁰ el acoso laboral es la Conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir.
171. Este Organismo Autónomo Protector de Derechos Humanos probó que la Mujer Víctima 1, una vez que hizo del conocimiento de sus superiores jerárquicos la violencia sexual que sufrió, fue expuesta a trabajar nuevamente con su agresor aunado que fue víctima de actos de amenaza por parte de su superior jerárquico, quien le indico “no me hagas enojar, porque no sabes cómo te va, ya lo hice con una vieja y no sabes cómo le fue [...]”. Aunado a lo anterior, se acreditó que la Mujer Víctima Directa 1 sufrió diversas modificaciones injustificadas en sus condiciones de trabajo, ya que la pusieron a disposición de personal, tiempo durante el cual, no le asignaron área y tampoco trabajo, ya que se mantenía sentada en una silla en la Dirección de Recursos Humanos, lo que incluso implicó un detrimento en su salario y prestaciones¹⁵¹.
172. Además, este Organismo pudo acreditar que a partir de que la Mujer Víctima Directa 1 hizo del conocimiento de sus superiores jerárquicos la violencia de la que era víctima comenzó a escuchar comentarios relacionados con estereotipos y roles de género en detrimento de su derecho a trabajar, tal como que su superior jerárquico le comentó que “no necesitaba viejas” o que recibió en su celular sin consentimiento una imagen de contenido sexual. Lo anterior, permite establecer un patrón de violencia -acoso y hostigamiento laboral- al que fue sometida la Mujer Víctima Directa 1.

¹⁴⁸ Comité Cedaw, Recomendación General núm. 19. La violencia contra la mujer, aprobada en el undécimo período de sesiones, 29 de enero de 1992, párr. 24, inciso p).

¹⁴⁹ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belem do Para”, adoptada en el vigésimo cuarto período de sesiones de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, 6 de septiembre de 1994, artículo 7.

¹⁵⁰ *vid. supra.* 2.

¹⁵¹ Véase Anexo 1, evidencias 1,4,11 y 32

173. De igual forma esta Comisión acreditó que en relación a la Mujer Víctima Directa 2, una vez que ella denunció los actos de violencia sexual de los que fue víctima, se le asignó una carga de trabajo mayor que al resto de sus compañeras y compañeros aunado a que, se le realizaron reportes injustificados de faltas, respecto de los cuales, a pesar de haberlo solicitado sus superiores jerárquicos omitieron realizar las aclaraciones pertinentes ante el área correspondiente, lo que provocó que perdiera estímulos económicos; y, en diversas ocasiones, se le obstaculizó acceder a sus prestaciones laborales como vacaciones¹⁵².
174. En ese sentido, esta Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo, violó el derecho de las víctimas al trabajo, en virtud de que sufrieron conductas verbales, físicas o ambas, que implicaron un abuso de poder, las cuales las colocaron en un estado de indefensión y riesgo en el centro de trabajo en el que desarrollaban sus labores sin que se hubieran adoptado medidas efectivas para garantizar su integridad psicofísica. Aunado a lo anterior, las autoridades de ese Sistema omitieron adoptar medidas que les permitiera a las víctimas continuar desempeñando su trabajo, ya que se optó por modificar la situación laboral, al menos de una de ellas, lo que implicó un detrimento en su salario y prestaciones económicas y/o se les asignó injustificadamente, por parte de sus agresores cargas de trabajo desproporcionadas, se les limitó el goce de sus derechos y prestaciones laborales, tales como sus vacaciones, aunado a la constante amenaza de ser sometidas a procedimientos administrativos, respecto de los cuales carecían de información¹⁵³.

VI.2.2 Omisión de prevenir y proteger frente al acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral

175. Ante la ausencia de un marco normativo dentro de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, de forma supletoria a la relación de trabajo en el servicio público le resulta aplicable la normativa establecida en la Ley Federal del Trabajo que en los artículos 3 y 3 bis, prohíbe cualquier situación discriminatoria en el ámbito laboral y define el hostigamiento y el acoso sexual como manifestaciones de la violencia. Asimismo, señala los motivos de rescisión de la relación laboral: uno, sin responsabilidad para el patrón, cuando el trabajador comete actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual (artículo 47, fracción VIII); otro, sin responsabilidad para el trabajador, cuando el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes en el servicio incurren en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos. (artículo 51, fracción II).

¹⁵² Véase Anexo 2, evidencias 6, 10, 23, 24 y 31.

¹⁵³ Véase Anexo 1, evidencias 8, 9, 11, 24, 28, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 4, 6, 10, 13, 14, 19, 23, 24, 28 y 31.

176. Dicha Ley prohíbe a la parte patronal, en el caso que nos ocupa, al Sistema de Transporte Colectivo, así como a las y los trabajadores llevar a cabo, permitir o tolerar actos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo, respectivamente¹⁵⁴. Y en tal caso, establece la sanción de 250 a 5000 unidades de medida y actualización, a la o el patrón que cometa, facilite o tolere actos de hostigamiento y acoso sexual.
177. Por su parte, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en el artículo 4º, define práctica discriminatoria como toda acción u omisión cuyo fin sea impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades, y de manera específica en el artículo 9 establece de manera general las conductas que son consideradas discriminatorias, entre las que se encuentran aquellas actitudes que realicen o inciten a la violencia física, sexual o psicológica. Dentro de ellas se enmarca el acoso y hostigamiento sexual.
178. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el capítulo II, de los artículos 10 al 15, define a la violencia laboral como aquella que se presente en el marco de una relación laboral, independientemente de la relación jerárquica. Asimismo, señala la diferencia entre hostigamiento y acoso sexual y marca las obligaciones de los tres órdenes de gobierno frente a la violencia laboral.
179. También cabe destacar, que el acoso sexual es un delito tipificado en el artículo 179 del Código Penal para el Distrito Federal (hoy, de la Ciudad de México), en el que se establece que a quien solicite favores sexuales para sí o para una tercera persona o realice una conducta de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le cause un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad, se le impondrá de uno a tres años de prisión; dicha pena se incrementa en una tercera parte cuando la conducta atípica es cometida en el ámbito del trabajo y señala que en caso de ser cometida por un servidor público, además de la pena prevista se le destituirá y se le inhabilitará para ocupar cargo, empleo o comisión en el sector público por un lapso igual al de la pena de prisión impuesta.
180. Como ha quedado manifiesto, existe un amplio bagaje normativo que establece una prohibición explícita del hostigamiento y acoso sexual, de tal suerte que existe frente a tales conductas la obligación de prevenir, investigar y en su caso, sancionarlas.
181. Por su parte, el Protocolo para la prevención, atención y sanción al acoso sexual en la administración pública del Distrito Federal señala que, en la actuación frente a este tipo de conductas debe existir una determinación de prioridades,

¹⁵⁴ Artículos 133, fracción XII y 135, fracción XI. Ley Federal del Trabajo.

consistente en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima¹⁵⁵.

Motivación

182. En el caso de las dos víctimas se documentó que vivieron conductas de carácter sexual no deseadas en su centro de trabajo, como miradas lascivas, comentarios con connotación sexual, acercamientos excesivos e incluso tocamientos por parte de sus agresores aunado a que posteriormente fueron amedrentadas por personal del Sistema de Transporte Colectivo, mediante la exaltación de las consecuencias negativas de proceder legalmente.
183. En la documentación e investigación de los casos aquí descritos, se da cuenta que en ningún momento las y los servidores públicos del Sistema de Transporte Colectivo que tuvieron conocimiento de los hechos de acoso y hostigamiento sexual cometidos en perjuicio de las víctimas adoptaron medidas para evitar que estas conductas siguieran generándose, ni mucho menos que se evitara atentar contra la dignidad e integridad de las mujeres trabajadoras denunciantes¹⁵⁶.
184. También se dio cuenta de que a pesar de que existe un Protocolo específico para prevenir, atender y sancionar este tipo de casos, nunca se aplicó el mismo y por el contrario, el procedimiento administrativo iniciado vía actas administrativas, resultó en una revictimización hacia las mujeres trabajadoras denunciantes y las puso en mayor riesgo¹⁵⁷.
185. Pese a que la Mujer Víctima Directa 2 denunció los hechos ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, se observó que las medidas de protección emitidas se limitaron a la vigilancia policial mediante el código de atención ciudadana; sin que el Sistema de Transporte Colectivo, adoptará alguna medida adicional. Aunado a que, en el caso de la separación del agresor de la víctima en el centro de trabajo, nunca se analizó el riesgo que esto implicaba y que era probable que se volvieran a encontrar en el mismo espacio de trabajo, lo cual puso en un nuevo riesgo a la víctima¹⁵⁸.
186. Estos hechos victimizantes de carácter sexual, les provocaron afectaciones en diversas esferas, teniendo como consecuencia episodios de angustia, sentimientos de indefensión, temor, estrés e hipervigilancia, lo que provocó un detrimento en su calidad de vida y autoconcepto¹⁵⁹.

¹⁵⁵ Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción al Acoso Sexual en la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial el 30 de marzo de 2012, apartado I, numeral 1.2

¹⁵⁶ Véase anexo 1, evidencias 28, 31 y 32, así como véase anexo 2, evidencias 1, 2, 6, 10, y 14

¹⁵⁷ Véase Anexo 1, evidencias 2, 3, 4, 5, 6, 7, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 8, 18, 19, 23 y 31.

¹⁵⁸ Véase Anexo 2, evidencias 7, 11, 15, 16, 18, 30 y 31.

¹⁵⁹ Véase Anexo 1, evidencias 2, 5, 11, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 3, 30 y 31.

187. Finalmente, no se desprenden acciones realizadas por la autoridad administrativa para supervisar el cumplimiento y la eficacia de las casi nulas medidas de protección emitidas¹⁶⁰.

VI.2.3 Omisión de garantizar condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y un ambiente que garantice la seguridad, salud, higiene y bienestar incluso frente a riesgos psicosociales y ergonómicos.

188. De acuerdo con el Programa de Trabajo decente de la OIT, el trabajo decente es aquel que permite a las personas considerarse sujetos socialmente útiles y productivos, con un ingreso justo que garantiza la satisfacción de sus necesidades básicas y el acceso a un nivel de vida adecuado, que se desarrolla en condiciones de seguridad e higiene, en el que se les permite organizarse, expresarse, ser escuchadas y actuar de manera conjunta en defensa de sus derechos¹⁶¹.

189. En ese sentido, el marco jurídico mexicano establece que el patrón está obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores.¹⁶²

190. Al respecto, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) establece que los organismos que tienen a su cargo función de servicios públicos están obligados a cumplir con todos los servicios de higiene y de prevención de accidentes a que están obligados los patrones en general¹⁶³, es decir, a lo aplicable de forma supletoria en el marco de la Ley Federal del Trabajo misma que consigna la obligación del patrón de instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales, así como de adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.¹⁶⁴

191. Asimismo, dicha ley determina en el artículo 132 fracción XVII, la obligación que tienen los patrones de cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas

¹⁶⁰ Véase Anexo 1, evidencias 8, 9, 11, 24, 28, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 4, 6, 10, 13, 14, 19, 23, 24, 28 y 31. Organización Internacional del Trabajo. Programa de Trabajo Decente de la OIT.

¹⁶² Artículo 123, apartado "A", fracción XV. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

¹⁶³ Artículo 43m fracción II. Ley Federal de los Trabajadores al servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 constitucional.

¹⁶⁴ Artículo 132, fracción XVI. Ley Federal del Trabajo.

en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como de disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios, incluyendo los psicológicos, en términos de la NOM-035-2018-STPS.

192. Por su parte, en nuestro ordenamiento jurídico local, la Constitución Política de la Ciudad de México señala que toda persona que desempeñe una ocupación en la ciudad, temporal o permanente, asalariada o no, tendrá derecho a ejercer un trabajo digno, es decir tiene derecho a realizar su trabajo en condiciones de seguridad e higiene, lo cual implica la protección eficaz frente a los riesgos de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales y ergonómicos, así como el desarrollo de las labores productivas en un ambiente que garantice la seguridad, salud, higiene y bienestar¹⁶⁵ y finalmente señala la posibilidad de realizar labores de inspección, que en el caso específico de la Ciudad se desarrollan mediante el área especializada de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo¹⁶⁶.
193. Respecto a la relación entre la salud y el trabajo, la Organización Mundial de la Salud, ha definido la salud como la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida. Esta perspectiva no limita la definición de salud a la ausencia de enfermedad, sino que considera también los múltiples ambientes en los que se despliega la actividad humana. Entre estos, se destaca, para los fines del presente instrumento, el ambiente laboral, en tanto articulación entre el espacio específico en el que se desarrollan los procesos de trabajo y las relaciones técnicas, sociales y de gestión en los que estos se encuentran insertos¹⁶⁷.
194. Actualmente, existen dos perspectivas para abordar el trabajo y lo que conlleva en la salud y seguridad de los trabajadores. La primera de ellas -denominada tradicional- se liga a las condiciones objetivas que rodean el proceso de trabajo, enfocada principalmente a los problemas de higiene, seguridad y medicina del trabajo como aspectos manifiestos y visibles del trabajo; esta teoría propone concepciones indemnizatorias o reparadoras de los daños relacionados con el trabajo, con menos énfasis en la prevención de riesgos. Mientras que la segunda teoría -conocida como renovadora- revaloriza las dimensiones subjetivas de las condiciones de trabajo y del medio ambiente en que este se realiza, sin dejar de lado el análisis de las dimensiones objetivas implicadas en este proceso¹⁶⁸.

¹⁶⁵ Artículo 10, en su apartado B, numeral 3, inciso e).

¹⁶⁶ Artículo 41 fracciones XII, XIII y XIV Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

¹⁶⁷ Organización Mundial de la Salud, Constitución OMS.

¹⁶⁸ Neffa, Julio César, ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva, HVMANITAS-CEIL, Buenos Aires, 2002, p. 11..

195. Dicha teoría renovadora toma como eje de análisis y de observación el proceso de trabajo en el cual pueden ser identificadas dos dimensiones: las condiciones y el medio ambiente de trabajo.
196. Al respecto, las condiciones de trabajo son aquellos factores tales como la organización, el contenido y el tiempo de trabajo, la remuneración, la ergonomía¹⁶⁹, la tecnología involucrada, la gestión de la fuerza de trabajo, los servicios sociales y asistenciales y, también, la participación de las personas trabajadoras mientras que el medio ambiente de trabajo señala el lugar donde se lleva a cabo la actividad laboral y permite clasificar los riesgos según su naturaleza.
197. La articulación de estas dos dimensiones configura la carga global que las personas trabajadoras deben soportar individual y colectivamente.
198. Bajo estas condiciones, la OIT ha establecido que, si bien es cierto que, el trabajo es considerado una actividad humana que se propone producir los bienes y servicios necesarios para la reproducción de la sociedad y por tanto, es revalorizado como actividad creativa y colaborativa, considerándose a éste como un derecho y como una necesidad, con una dimensión social, cultural y económica, éste no debe estar alejado de la salud de las personas trabajadoras, pues debe existir un equilibrio entre las condiciones y el medio ambiente de trabajo, ya que las mismas pueden incidir de manera directa en la preservación de la salud de las y los trabajadores, en particular de la salud mental y psicológica, las cuales han cobrado vital importancia en el contexto actual del mundo laboral.

La violencia en el trabajo como factor de riesgo psicosocial y su reconocimiento como riesgo de trabajo.

199. La violencia laboral es una forma de abuso de poder que tiene como finalidad la exclusión o sometimiento de la otra u otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso y/o hostigamiento laboral y sexual o violencia psicológica y sus actores pueden ser superiores jerárquicos o iguales, las consecuencias de dicha conducta impacta no solo en la esfera laboral, profesional e incluso personal de la víctima sino en el entorno general en el que desarrolla su empleo.
200. La violencia en el centro de trabajo es uno de los factores que impacta de manera directa en la salud e integridad psicoemocional de las y los trabajadores, el trabajo a nivel psicosocial es fuente de interacción con otros y puede constituirse en fuente de crecimiento o ejercer una influencia negativa sobre el individuo; durante los últimos años nos convertimos en una sociedad en donde la satisfacción y los resultados organizacionales deberían ser inmediatos para

¹⁶⁹ Se trata del estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre una persona y una máquina.

considerarlos como aceptables sin importarnos lo que se tenga que hacer para conseguirlo, situación que ha traído consecuencias y repercusiones en las y los trabajadores, provocando nuevos riesgos y daños para la salud e integridad de los que laboran, entre ellas las víctimas de esta recomendación.

201. Según la OIT, los factores psicosociales presentes en los centros de trabajo involucran interacciones entre la persona trabajadora, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y, por la otra, sus capacidades, necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo, pudiendo esto influir en distintas situaciones referentes al trabajo. Para México y sus leyes laborales, se definen a los factores de riesgo psicosocial como:

- Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado.
- Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo¹⁷⁰.

202. A partir de lo anterior es que, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, denominada Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención, ha establecido que trabajo y deterioro de la salud (integridad física y psicoemocional) no se consideran dimensiones inseparables y que los riesgos en el trabajo son consecuencia de las malas condiciones en que este se desarrolla por lo que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá contemplar, entre otros aspectos, la violencia laboral, incluyendo el acoso, acoso psicológico, el hostigamiento y los malos tratos¹⁷¹.

203. Aunado a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo ha considerado a la violencia laboral como la epidemia del siglo XXI, ya que, junto al desempleo, se ha convertido en el enemigo de la clase trabajadora. La violencia laboral crece

¹⁷⁰ Numeral 4.7 de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.

¹⁷¹ *Idem*, Numeral 7.1, inciso g).

en la medida que aumenta la precarización del trabajo y la flexibilidad laboral, dejando secuelas negativas en la vida de las trabajadoras, los trabajadores y sus familias. El subempleo, los contratos temporales, los horarios flexibles, crean condiciones favorables a la violencia laboral porque vulneran el derecho al trabajo y alejan la posibilidad del trabajo decente”.¹⁷²

204. La violencia laboral entonces figura como un riesgo para la salud y la seguridad de las personas trabajadoras; al igual que lo es para la salud del entorno organizacional. Los costos que supone van desde la merma en la integridad física y psicológica de las personas trabajadoras, de sus relaciones familiares y sociales, de sus prestaciones económicas y de seguridad social hasta el deterioro del clima laboral.
205. En ese sentido, las dependencias e instituciones públicas de la Ciudad de México, tal como el Sistema de Transporte Colectivo, tienen la obligación de garantizar el derecho al trabajo en condiciones de seguridad e higiene, es decir en un ambiente laboral libre de violencia para las personas trabajadoras y, en caso de que este sea vulnerado, a considerar los daños causados a las víctimas como producto de un riesgo psicosocial reconocido en nuestro ordenamiento jurídico y realizar las acciones legales y administrativas necesarias para que las autoridades de salud competentes en la materia, los reconozcan califiquen adecuadamente.

Motivación

206. En el presente instrumento esta Comisión acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo, violó el derecho al trabajo en condiciones de seguridad e higiene así como el derecho a desarrollar el trabajo en un ambiente sano en virtud de que ambas fueron sometidas a acoso y hostigamiento tanto laboral como sexual por parte de sus superiores jerárquicos y compañeros de trabajo quienes realizaron en su agravio actos de contacto físico no deseado, así como comentarios y gestos con contenido o referencias sexuales, los que las provocó daños en su esfera psicosocial¹⁷³.
207. omitió garantizar a las víctimas desarrollaran un trabajo en condiciones de igualdad y libre de discriminación en relación a sus superiores jerárquicos y compañeros que las agredieron al realizarles conductas tales como; comentarios inadecuados, mirarlas de manera lasciva e incluso tocarlas, así como al ponerlas a disposición de personal, condicionarles sus prestaciones económicas e intentar asignarles mayor carga de trabajo¹⁷⁴.

¹⁷² Organización Internacional del Trabajo, Programa para el Trabajo Decente OIT.

¹⁷³ Véase Anexo 1, evidencias 1, 8, 9, 11, 24, 28, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 1, 4, 6, 10, 13, 14, 15, 19, 23, 24, 28 y 31.

¹⁷⁴ Véase Anexo 1, evidencias 1, 4, 8, 9, 11, 24, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 6, 8, 10, 14, 15, 23, 24 y 31.

208. Aunado a lo anterior, esta Comisión documentó que las medidas adoptadas por las autoridades del STC generaron un ambiente hostil en el centro de trabajo, en relación a las y los compañeros de las víctimas, a quienes estigmatizaron provocándoles trastornos e impactos psicosociales que afectaron diversas áreas de su vida e incluso de su salud física y psicológica¹⁷⁵.
209. En ese sentido, en relación a la Mujer Víctima Directa 1 esta Comisión demostró que los hechos de los que fue víctima y la falta de atención debida por parte de las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo para garantizar las condiciones adecuadas de seguridad e higiene para desarrollar su trabajo en condiciones saludables, al exponerla a los actos de violencia descritos en el numeral anterior, lo que le provocó diversas afectaciones en el estado psicoemocional como angustia, estrés, ansiedad e hipervigilancia, lo que se convirtió en un círculo de pensamientos que conducen a una autopercepción de indefensión y vulnerabilidad, así como afectaciones física como alteraciones en el ciclo del sueño e incremento en los dolores de espalda, lo que incide en todas las áreas de su vida, lo anterior sin que se hayan adoptado las medidas necesarias para que fueran debidamente valoradas sus afectaciones¹⁷⁶.
210. Finalmente, en relación con la Mujer Víctima Directa 2, de igual forma se documentó que los hechos de los que fue víctima y la falta de atención debida por parte de las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo para garantizar las condiciones adecuadas de seguridad e higiene para desarrollar su trabajo en condiciones saludables, al exponerla a los actos de violencia descritos en el numeral anterior, lo que le provocó estado de angustia y ansiedad sostenidos, trastornos del sueño-vigilia, alteraciones gastrointestinales, pérdida de apetito, pérdida de peso, acné, manchas en la piel y agotamiento crónico, lo que incidió en diversas áreas de su vida, lo anterior sin que se hayan adoptado las medidas necesarias para que sus afectaciones fueran debidamente valoradas¹⁷⁷.
211. Por último, este Organismo Autónomo acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo violó el derecho al trabajo de las víctimas en condiciones de seguridad e higiene, en virtud de que al omitir adoptar acciones concretas con perspectiva de género, enfoque de interseccionalidad y al no realizar un análisis de contexto de los hechos ocurridos las sometió a un ambiente de trabajo hostil en el que fueron estigmatizadas por sus compañeras y compañeros de trabajo, lo cual ha tenido un impacto en su desarrollo laboral y profesional e incluso, en su proyecto de vida¹⁷⁸.

¹⁷⁵ Véase Anexo 1, evidencias 4, 5, 11, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 6, 8, 10, 14, 15, 22 y 31

¹⁷⁶ Véase Anexo 1, evidencia 30.

¹⁷⁷ Véase Anexo 2, evidencia 32.

¹⁷⁸ Véase Anexo 1, evidencias 2, 3, 4, 5, 6, 7, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 8, 18, 19, 23 y 31.

VI.3 Derecho a la integridad personal.

212. El derecho a la integridad personal se entiende como un conjunto de condiciones físicas, psíquicas y morales que le permiten al ser humano su existencia, sin sufrir ningún tipo de menoscabo en cualquiera de esas tres dimensiones. La integridad física hace referencia a la plenitud corporal del individuo; de allí que toda persona tiene derecho a ser protegida contra agresiones que puedan afectar o lesionar su cuerpo, sea destruyéndola o causándole dolor físico o daño a su salud. La integridad psíquica y moral se concreta en la plenitud de facultades morales, intelectuales y emocionales¹⁷⁹.
213. El derecho a la integridad personal, cuyo contenido comprende los aspectos físicos, psíquicos y morales, es considerado uno de los valores fundamentales para el disfrute de la vida humana, al vincularse indisolublemente con la seguridad y la dignidad humana. Cabe señalar que el derecho a la integridad personal se encuentra relacionado y debe protegerse en todos los ámbitos de desarrollo de la persona, entre ellos, en el ejercicio de su derecho al trabajo.
214. En ese sentido, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual en su artículo 5 de señala que "nadie será sometido a torturas ni penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, de igual forma el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su artículo 7 reitera dicha prohibición¹⁸⁰. Por su parte, el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, en su numeral 1 señala que los Estados Partes reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, por lo que deben adoptar las medidas necesarias para asegurar la plena efectividad de ese derecho, las cuales comprenden de conformidad con su inciso b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente. En el mismo sentido, el artículo 5 de la Convención en su numeral 1 establece que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.
215. En el marco jurídico regional, la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece en el artículo 5° el derecho que todas las personas tienen a que se respete su integridad física, psíquica y moral. En ese sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que hay un vínculo estrecho entre la integridad personal y la dignidad humana por lo que la infracción de este derecho -en cualquiera de sus ámbitos- tiene diversas connotaciones de grado que si bien pueden abarcar desde la tortura, también

¹⁷⁹ Afanador, María Isabel, "El derecho a la integridad personal -Elementos para su análisis-", Reflexión Política, Colombia, UNAB, año 4, núm. 8, / Convergencia, México, UAEM, núm. 30, 2002, pp. 147-164, <http://site.ebrary.com/lib/scjnsp/docDetail.action?docID=10149420>

¹⁸⁰ En el mismo sentido, nuestro País ha ratificado la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanas o Degradantes, así como la Convención Interamericana para Prevenir y Castigar la Tortura, entre otros instrumentos específicos.

pasan por otros tratos degradantes cuyas secuelas físicas o psíquicas varían de intensidad según los factores endógenos y exógenos.¹⁸¹

216. Nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en los artículos 20 y 29 señala el carácter absoluto del derecho a la integridad personal al proscribir la tortura y señalar que, aun en caso de suspensión, no podrá restringirse ni suspenderse y en esta línea se pronuncian tanto el Código Nacional de Procedimientos Penales, Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura, Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos y la Ley General de Víctimas.
217. De igual manera en el ámbito local la Constitución Política de la Ciudad de México en su artículo 6 denominado “Ciudad de Libertades y Derechos” en su apartado B respecto del derecho a la integridad señala que toda persona tiene derecho a ser respetada en su integridad física y psicológica, así como a una vida libre de violencia. Por su parte, la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México señala que el derecho a la integridad personal implica la protección contra cualquier tipo de violencia física, psicológica, sexual, y económica la privación arbitraria de la vida y la libertad, la trata de personas en todas sus formas, las desapariciones forzadas, desplazamientos forzados, los crímenes de odio, los feminicidios, la tortura, las penas y tratos crueles, inhumanos y degradantes.

Motivación

218. En el presente instrumento recomendatorio la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México acreditó que personal del STC violó el derecho a la integridad personal de las Mujeres Víctima Directa 1 y 2, al no garantizar un clima dentro del centro de trabajo libre de violencia causando afectaciones en los siguientes ámbitos en los que se aborda la integridad personal;
- i. En la integridad física; en el caso de la Mujer Víctima Directa 1 al recibir tocamientos por parte de su superior jerárquico -lo que, además, se configura como hostigamiento sexual-¹⁸²
 - ii. En la integridad psicológica y moral;
219. En el caso de la Mujer Víctima Directa 1 al haberse desacreditado su dicho de haber sido víctima de hostigamiento sexual por uno de sus superiores jerárquicos, al habersele negado su derecho a cobrar horas extras, al someterla a procedimientos de actas administrativas donde tuvo que enfrentar a sus agresores, al no guardar confidencialidad dentro de los procesos administrativos y en la Unidad de Género lo que la hizo estar expuesta a burlas, comentarios

¹⁸¹ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Cuadernillo jurisprudencial número 10 relativo a la integridad personal.

¹⁸² Véase Anexo 1, evidencia 1, 2 y 32.

hostiles y otras conductas violentas por parte de otros superiores jerárquicos y sus compañeros y que dichos procedimientos no hayan traído consecuencias aparejadas en contra de sus agresores puesto que todo lo anterior trajo como consecuencia que la Mujer Víctima 1 tuviera afectaciones en su psique tales como miedo, vergüenza, impotencia, frustración entre otras.¹⁸³

220. En el caso de la Mujer Víctima 2 al haber recibido comentarios de índole sexual de parte de su superior jerárquico -misma que se configura como hostigamiento sexual-, al haberse expuesto a comentarios inapropiados, burlas y violencias de parte de sus compañeros y compañeras, al no haberse adoptado medidas que garantizaran que la Mujer Víctima 2 no iba a tener que convivir con su agresor, al haberse expuesto a cargas excesivas de trabajo que trajeron como consecuencia el miedo extremo, la vergüenza, la frustración, la incapacidad de conciliar el sueño.¹⁸⁴

VI.3.1. Omisión de proteger y garantizar la integridad personal.

221. Las autoridades deben garantizar el derecho a la integridad en todos los ámbitos en los que se desarrollan las personas, lo anterior independientemente de la de severidad o intensidad del sufrimiento y de las consecuencias que la conducta, siendo uno de los principales ámbitos de desarrollo el centro de trabajo; donde las autoridades tienen la obligación de evitar accidentes y enfermedades derivadas del trabajo y de proporcionar condiciones laborales sin riesgos para la vida, la dignidad y la integridad física y moral de la persona trabajadora.
222. El contexto laboral, como se mencionó anteriormente, no se encuentra exento de riesgos en los que pueda colocarse el peligro e incluso sufrir vulneraciones al derecho a la integridad de las personas trabajadoras por lo que las autoridades de todos los niveles tienen la obligación de promover e impulsar, el derecho de las personas trabajadoras a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable¹⁸⁵. En ese sentido, la OIT y la OMS han señalado que todo ciudadano del mundo tiene derecho a un trabajo saludable y seguro y a un entorno laboral que le permita vivir una vida socialmente gratificante y económicamente productiva¹⁸⁶, es decir es obligación de las autoridades promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

¹⁸³ Véase Anexo 1.

¹⁸⁴ Véase Anexo 2.

¹⁸⁵ Convenio sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006 (núm. 187)

¹⁸⁶ Estrategia Mundial de la OMS sobre Salud Ocupacional para Todos, 1994-2000

223. Desde 1981, en el Convenio sobre Seguridad y Salud de los trabajadores, la OIT precisó que el término salud abarcaba no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo¹⁸⁷. Los riesgos a los que se enfrentan las personas trabajadoras que se encuentran ligados al ambiente laboral tienen naturaleza diversa, siendo alguno de ellos identificados como riesgos psicosociales. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo los definió como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden – en función de las percepciones y la experiencia – tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”, siendo uno de ellos el ejercicio de violencia en el trabajo¹⁸⁸. Al respecto, el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, en su artículo 1º señala que se entiende por violencia y/o acoso en el mundo del trabajo:

- a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y
- b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

224. Dicho instrumento, señala que los Estados, por ende, todas las autoridades que conforman su estructura deberán respetar, promover y asegurar el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, lo que implica la obligación de adoptar la medidas legislativa y políticas públicas necesarias para garantizar dicho derecho, que incluyan procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo, entre otros.

225. En ese sentido, en octubre de 2019, en nuestro país entró en vigor la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, que obliga a los centros de trabajo públicos, privados o sociales del país, a atender los factores de riesgo psicosocial que afectan a las y los trabajadores, entre los que se encuentra la violencia laboral e institucional y dotar de un andamiaje que permita establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de

¹⁸⁷ Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (num. 155)

¹⁸⁸ Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

trabajo, es decir la norma aludida obliga a las autoridades a prevenir, atender y erradicar los factores de riesgo psicosocial, como un mecanismo tendiente a garantizar la integridad de las personas que laboran en los diversos centros de trabajo.

226. Los actos de violencia cometidos en agravio de personas trabajadoras vulneran su derecho a la integridad, ya que implica un menoscabo en las tres dimensiones que comprende la misma, lo que tiene consecuencias en el ejercicio del derecho al trabajo digno de las personas trabajadoras y al derecho a gozar de condiciones de seguridad e higiene en el trabajo.

Motivación

227. En ambos casos esta Comisión constató que el Sistema de Transporte Colectivo violentó el derecho a la integridad de las víctimas, en virtud de que los actos que sufrieron por parte de sus agresores, les provocaron menoscabo en su salud física, psicológica y moral, los cuales ocurrieron al interior de su centro de trabajo. Asimismo, el Sistema de Transporte Colectivo violentó la integridad de las víctimas al carecer de un mecanismo de prevención, atención, investigación y, de ser el caso, sanción y reparación de los hechos y, más aun, por haberlas sometido a procedimientos revictimizantes, en los que las víctimas fueron confrontadas directamente con sus agresores, sin adoptar ninguna medida tendiente a garantizar su integridad psicofísica y sin tomar en consideración el impacto psicológico de dicha situación¹⁸⁹.
228. Asimismo, se vulneró su derecho a la integridad al omitir adoptar medidas tendientes a que la interacción en su centro de trabajo, una vez ocurridos los hechos, se desarrollara en un contexto de salud física y mental, en virtud de encontrarse sometidas a ambientes hostiles, los que les produjo trastornos del sueño, abulia, anhedonia, insomnio, vómitos, alteraciones gastrointestinales, pérdida de apetito, pérdida de peso, acné, agotamiento crónico, incremento de dolores en la espalda, estado de alerta, ansiedad, estrés y diversas afectaciones que excedieron el ámbito laboral al trastocar a su familia y sus relaciones personales¹⁹⁰.

VI.4. Derecho a la Igualdad y no discriminación

229. Los derechos a la igualdad y a la no discriminación son conceptos complementarios. El primero tiene una connotación positiva, ya que trata de garantizar que todas las personas sean iguales en el goce y ejercicio de los derechos; mientras que el segundo tiene un sentido negativo debido a que supone la necesidad de que las personas no sean sujetas a distinciones

¹⁸⁹ Véase Anexo 1, evidencias 2, 3, 4, 5, 6, 7, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 8, 18, 19, 23 y 31.

¹⁹⁰ Véase Anexo 1, evidencias 5, 11, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 6, 8, 10, 14, 15, 22, 24 y 31.

arbitrarias e injustas.¹⁹¹ La igualdad se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es inseparable de la dignidad esencial de la persona, frente a la cual es incompatible toda situación que, por considerar superior a un determinado grupo, conduzca a tratarlo con privilegio; o que, a la inversa, por considerarlo inferior, lo trate con hostilidad o de cualquier forma lo discrimine del goce de derechos que sí se reconocen a quienes no se consideran incurso en tal situación.¹⁹²

230. El derecho a la igualdad se refiere a la igualdad ante la ley, la igualdad en la aplicación de la misma y la igualdad sustancial. Por su parte, el mandato de no discriminación tiene la finalidad y el objetivo de eliminar las desventajas y desigualdades que impiden el ejercicio y acceso efectivo a los derechos humanos; así como de generar las condiciones sociales y materiales necesarias para su realización, garantizando el derecho a la diferencia¹⁹³ a través de medidas de nivelación, inclusión y acciones afirmativas.¹⁹⁴ Al respecto, se prohíbe toda forma de discriminación, formal o de facto, que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y comunidades, motivada por origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, género, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencia sexual, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales, estado civil o cualquier otra. También se considera discriminación la misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, islamofobia, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia. La negación de ajustes razonables, proporcionales y objetivos, se considerará discriminación.¹⁹⁵
231. El principio de igualdad y no discriminación son parte de las bases del estado de derecho. Como señalaron los Estados Miembros en la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho “todas las personas, instituciones y entidades, públicas y privadas, incluido el propio Estado, están obligadas a acatar leyes justas, imparciales y equitativas, y tienen derecho a igual protección de la ley, sin discriminación”¹⁹⁶

¹⁹¹ Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículos 1º y 24.

¹⁹² Véanse Corte IDH, Propuesta de Modificación a la Constitución Política de Costa Rica Relacionada con la Naturalización, Opinión Consultiva OC-4/84 del 19 de enero de 1984, serie A, núm. 4, párr. 55; y Corte IDH, *Caso Espinoza González vs. Perú (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 20 de noviembre de 2014, serie C, núm. 289, párr. 216.

¹⁹³ Anne F. Bayefsky, “El principio de igualdad y no discriminación en el derecho internacional”, en *Human Rights Law Journal*, vol. 11, núm. 1-2, 1999, pp. 1-34.

¹⁹⁴ Artículo 4º, apartado C. Constitución Política de la Ciudad de México.

¹⁹⁵ Artículo 4º, apartado C, numeral 2. *Íbidem*.

¹⁹⁶ Organización de las Naciones Unidas, *Hacia un mundo justo, seguro y pacífico regido por el estado de derecho*,

232. Es necesario resaltar, que el máximo ordenamiento jurídico mexicano, en su artículo 1º, párrafo quinto, prohíbe expresamente la discriminación y el menoscabo de la igualdad de las personas que viven y transitan en su territorio. Mientras que el artículo 3.2, apartado B) de la Constitución Política de la Ciudad de México establece como principio la igualdad sustantiva, la no discriminación, la inclusión y la accesibilidad y en el artículo 4 apartado C) se establece que la Ciudad garantiza la igualdad sustantiva entre todas las personas sin distinción por cualquiera de las condiciones de diversidad humana y se prohíbe la discriminación.
233. En ese sentido, el derecho a la igualdad y no discriminación como todos los derechos humanos tiene como base la dignidad y es por ello, que su garantía es fundamental, ante la serie de actos u omisiones que podrían dificultar su ejercicio.

Motivación

234. En los casos a que se refiere este documento, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, logró acreditar que con su actuar, las autoridades del STC, vulneraron en perjuicio de las víctimas su derecho a la igualdad y no discriminación, toda vez que las víctimas, estuvieron sujetas a tratos diferenciados sin justificación en relación a sus compañeros quienes ejercían las mismas funciones o actividades laborales, derivado del contexto que rodeaba a la situación. Es decir, bajo estereotipos y roles de género, las mujeres víctimas directas 1 y 2, no contaron con un trato sustancialmente igual que sus compañeros para ejercer sus derechos humanos; por el contrario, se enfrentaron a obstáculos o nulificación de los mismos que perpetuaban funciones socialmente hacia las mujeres¹⁹⁷.
235. Lo anterior, con base en las evidencias expuestas durante la investigación, se logró dejar constancia que ambas víctimas, por motivo de su género fueron sometidas a nulificación de sus derechos humanos en su centro de trabajo, bajo un pensamiento machista el cual establece que los hechos que expusieron como malos tratos, estigmatización por estar ejerciendo actividades que “son de hombres”, obstaculización para realizar sus funciones, falta de mecanismos para denunciar y hacer justificables sus derechos humanos, son consecuencias “naturales” por particular activamente en la vida laboral que esta designada a los hombres.

VI.4.1 Omisión, restricción u obstaculización de garantizar el derecho a la Igualdad y no discriminación

236. De manera particular, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, en su proemio reconoce que la discriminación

¹⁹⁷ Véase Anexo 1, evidencias 4, 11, 31 y 32, así como véase anexo 2, evidencias 6, 8, 14, 15, 24 y 31.

contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto de la dignidad humana, que dificulta la participación de la mujer, en las mismas condiciones que el hombre, en la vida política, social, económica y cultural de su país, que constituye un obstáculo para el aumento del bienestar de la sociedad y de la familia y que entorpece el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer para prestar servicio a su país y a la humanidad.¹⁹⁸

237. La igualdad y no discriminación, con una perspectiva de género, supone que las mujeres son víctimas de la restricción material de este derecho, derivado de los estereotipos, sexismo, circunstancias sociales, contextos, o cualquier otra acción que se base en el género y que han dado paso a la exclusión de las mujeres en el estado de derecho.
238. Es por lo anterior, que el derecho a la igualdad y no discriminación permite a las mujeres identificar su desventaja histórica y pugnar por las garantías de sus derechos, en plena igualdad que los hombres, y así superar el sistema de opresión en el que se encuentran inmersas y lograr el pleno ejercicio de sus derechos humanos.
239. Con base en lo anterior es que la Constitución Política de la Ciudad de México establece en su artículo 11 que la Ciudad garantizará la atención prioritaria para el pleno ejercicio de los derechos de las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales. En este sentido, se establece como grupo de atención prioritaria a las mujeres y se reconoce la contribución fundamental de ellas en el desarrollo de la ciudad por lo que se promueve la igualdad sustantiva y obliga a las autoridades a adoptar las medidas necesarias, temporales y permanentes para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y toda forma de violencia contra ellas.
240. Finalmente, el derecho a la igualdad y no discriminación, es un derecho y principio que debe permear todos los ámbitos de la vida de las mujeres, el que incluye la familia, el trabajo y sociedad.

Motivación

241. se vulneró el derecho a la igualdad y no discriminación con perspectiva de género a partir de la omisión, restricción y obstaculización que las mujeres víctimas de esta recomendación vivieron al haber sido expuestas en un primer momento al hostigamiento sexual y en segundo lugar, por la revictimización y estigmatización de los procesos que se llevaron.

¹⁹⁸ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women> [consultada el 22 de septiembre de 2022]

242. Lo anterior, ya que ante la ausencia de un mecanismo idóneo de investigación y, de ser el caso, sanción y reparación, el Sistema de Transporte Colectivo Metro continuó perpetrando estereotipos, roles de género, sin realizar un estudio con perspectiva de género de lo narrado por las víctimas y sin un análisis de contexto que permitiera garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación.¹⁹⁹
243. En ese sentido, en el caso de la Mujer Víctima Directa 1, fue sometida a comentarios y estigmatización para la realización del trabajo que se desarrollaba en el Taller al que se encontraba adscrita, en virtud de su género. Aunado a que, una vez que hizo del conocimiento los hechos y se realizaron los procedimientos administrativos de los que se ha hablado por recomendación de la Unidad De Igualdad Sustantiva de le adscribió a un área administrativa, situación que la Mujer Víctima 1 percibió como una “ayuda”, más que como una medida adoptada, atendiendo a una investigación, es decir se comprobó que se le apartó de un lugar dominado por hombres como lo era el Taller de Mantenimiento Menor Tasqueña, ya que según la percepción de esa Unidad al no contar con una resolución favorable y los sentimientos que dicha situación pudo haberle provocado, se podría comprometer su productividad, determinación que únicamente se motivó en un estigma y percepción sin ninguna otra base que deviniera de una investigación o atención adecuada²⁰⁰.
244. Asimismo, en relación a la Mujer Víctima Directa 2, los actos de los que fue víctima fueron producto de encontrarse desarrollando su empleo en un área dominada por hombres y la atención que se le brindó de igual manera se caracterizó por una atención sesgada por lo estigmas, en los que inicialmente tuvo que precisar que no lo había provocado y posteriormente se vio en la necesidad de documentar cada una de las situaciones a las que se vio expuesta con la finalidad de que la dependencia conociera de los mismos aun de forma ineficaz, ante el estigma provocando en su centro de trabajo por los comentarios de su agresor y de aquellas personas cercanas al mismo que desarrollaban sus labores en el mismos centro de trabajo²⁰¹.

VI.5 Acceso a la justicia

245. El acceso a la justicia implica el derecho a la protección por parte del Estado frente a la violación de derechos. Implica que este provea recursos judiciales efectivos y sustanciados de conformidad con sustanciados de conformidad con las reglas del debido proceso para que toda persona pueda acudir a los tribunales e instancias independientes e imparciales a plantear una pretensión o defenderse de ella con el fin de que se esclarezcan los hechos y las

¹⁹⁹ Véase Anexo 1, evidencias 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 24, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 1, 4, 8, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 24, 26, 28, 31.

²⁰⁰ Véase Anexo 1, evidencias 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 24, 31 y 32.

²⁰¹ Véase Anexo 2, evidencias 1, 4, 8, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 23, 24, 26, 28, 31.

responsabilidades correspondientes, se decida sobre la pretensión o la defensa y se ejecute esa decisión. En consecuencia, este derecho representa la “puerta de entrada” a la procuración y la administración de justicia, y conlleva la obligación del Estado de generar condiciones formales y materiales para concretar la justiciabilidad de los derechos y remover los obstáculos de toda índole que impiden o limitan la justicia.

246. El derecho a la justicia contempla el derecho de las personas a acceder a recursos previstos en la ley que les permitan hacer valer su derecho a la verdad, el esclarecimiento de los hechos y la eventual sanación a quienes resulten responsables. Sin embargo, en muchas ocasiones existen factores -tales como la violencia machista y patriarcal- que justifican los hechos de quienes fueron víctimas y que perpetúan la impunidad.

247. El derecho de acceso a la justicia se encuentra contemplado en los artículos 8 y 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, así como en los artículos 17 y 20, apartados B y C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,

248. En ese sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación determinó que el derecho al acceso a la justicia comprende el derecho de las personas a acceder a un procedimiento claro de investigación, sanción y reparación que habilite a las personas a recurrir a las instancias previamente establecidas y con procedimiento claro tanto de forma previa -que atañe el derecho de acceso a la jurisdicción-, en la etapa de investigación-que refiere a que se respeten las garantías de debido proceso- y en la última etapa, posterior a la resolución-que se identifica con la eficacia de las resoluciones emitidas con motivo del procedimiento.²⁰² El procedimiento debe de satisfacer las garantías previstas para el debido proceso.

Motivación

249. En el presente instrumento recomendatorio la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México acreditó que las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo violaron el derecho al acceso a la justicia de las Mujeres Víctimas Directas 1 y 2 en razón de los siguientes elementos que se abordan por la Suprema Corte de Justicia para la determinación de garantizar el derecho humano al acceso a la justicia;

a. De forma previa: No existen los mecanismos suficientes para atender los casos de violencia sexual que se presentan al interior del Sistema de Transporte Colectivo pues estos se limitan a la sustanciación de Actas Administrativas -que

²⁰² Jurisprudencia 1a./J.90/2017 (10ª). Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Primera Sala, Tomo XXV, Abril de 2007, página 124. Registro Digital: 172759

cabe decir, pocas veces generan una consecuencia real-, además de que aún existiendo la Unidad de Igualdad Sustantiva esta resulta insuficiente toda vez que se limitó a informar a la víctima sobre la posibilidad de acceder a un procedimiento en la Fiscalía o Administrativo sin que se le brindara a ninguna de las 2 víctimas que este instrumento reconoce auxilio o apoyo tanto jurídico como psicológico.

b. Al momento del procedimiento: En este apartado, se debe garantizar se respete el debido proceso entre las partes, sin embargo, en ninguno de los dos casos motivo de esta Recomendación se acreditó tal cosa. A la Mujer Víctima Directa 1, se le hizo encarar a su agresor y se le expuso a agresiones por parte de su superior jerárquico quien no fue imparcial ni guardó confidencialidad para sustentar el procedimiento.²⁰³ Mientras que a la Mujer Víctima Directa 2 se le sometió a un procedimiento por demás victimizante en el que se le amenazó tanto a ella como a las personas que buscaba presentar como testigos y que además, no fue acompañada por la Unidad de Igualdad Sustantiva ni se le hizo conocer sus derechos ni la propia declaración que rindió.²⁰⁴

c. Al finalizar el procedimiento: En ambos casos se acreditó que las medidas que el Sistema de Transporte Colectivo tomó fueron insuficientes puesto que no se le dio seguimiento a las mismas y las Mujeres Víctimas Directas 1 y 2 tuvieron que seguir conviviendo con sus agresores.

VI.5.1. Omisión de investigar y actuar bajo el principio de debida diligencia reforzada y con perspectiva de género en el procedimiento que involucre a mujeres como víctimas de violencia.

250. Relativo al acceso a la justicia en los casos de violencia contra las mujeres este derecho incluye la posibilidad de contar con procedimientos legales, justos y eficaces y se encuentra tutelado en los artículos 4 y 7 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (en adelante "Convención de Belém do Pará") y en el 15 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (en adelante "CEDAW").
251. En ese sentido, se ha establecido que en situaciones de violencia en contra de las mujeres las autoridades deben investigar a partir del principio de debida diligencia reforzada así como a través de la perspectiva de género que implica que en aquellos casos donde las características identitarias de la persona agudicen la condición de desigualdad se generan obligaciones específicas complementarias de naturaleza generalmente convencional que deben aplicarse de manera sistemática por las autoridades a cargo de sustentar el procedimiento o mecanismo de justicia.

²⁰³ Véase Anexo 1, evidencias, 1, 2, 3, 5, 7 y 8.

²⁰⁴ Véase Anexo 2, evidencia 19.

252. Tanto la Corte IDH como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Comisión IDH) afirman que, un acceso de jure y de facto a garantías y protecciones judiciales, es indispensable para la erradicación del problema de la violencia contra las mujeres, y por lo tanto, para que los Estados cumplan de manera efectiva con las obligaciones internacionales que han contraído libremente de actuar con la debida diligencia frente a este grave problema de derechos humanos²⁰⁵.
253. Sin embargo, es más que sabido que las mujeres víctimas de violencia frecuentemente no obtienen un acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos al denunciar los hechos sufridos, permaneciendo la gran mayoría de estos incidentes en impunidad, y por consiguiente, quedando sus derechos desprotegidos.
254. Al respecto, es importante señalar que la Corte Interamericana ha señalado que los Estados, por ende toda la administración pública incluyendo los organismo descentralizados, tienen la obligación de actuar con diligencia debida reforzada, en relación a la violencia de género al considerar que el Estado tiene una obligación *ex ante* que debe desenvolverse en el campo de la acción legislativa y una *ex post* que se materializa en las labores de investigación, persecución y reparación que se derive de los hechos que, en su caso, acontezcan debiendo adoptar medidas atendiendo al riesgo en el que se encuentren las víctimas ²⁰⁶, pues es del único modo en que puede concretarse los deberes de diligencia debida a los que el Estado está llamado a integrar.
255. Asimismo, dicho Tribunal Interamericano ha señalado que la responsabilidad Estatal al omitir investigar la violencia de género sin la debida diligencia reforzada, se verifica en dos momentos, el primero de ellos, por la ausencia de una política de género, en los casos de falta de adopción de un marco jurídico de protección adecuado, con medidas concretas de prevención que aglutinen el reconocimiento del género como un factor de victimización con connotaciones propias; y en segundo lugar, por la falta de respuesta de las autoridades estatales en la protección de las víctimas, investigación de los hechos, así como en la denegación de la justicia o la falta de reparación adecuada²⁰⁷.
256. En ese sentido, la obligación de debida diligencia reforzada en la investigación de casos de violencia de género se traduce como el parámetro de respuesta por parte del Estado ante la ausencia de una política pública integral que comprenda

²⁰⁵ Corte IDH, *Caso Nadege Dorzema y otros Vs. República Dominicana. Fondo, Reparaciones y Costas*, Sentencia de 24 de octubre de 2012. Serie C No. 251

²⁰⁶ Corte IDH *González y otras Vs. México*, Excepciones preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia, párrafo 282, pág. 74.

²⁰⁷ De La Herrán Ruiz-Mateos, Sergio. *La Diligencia Debida Reforzada como Parámetros de Medición de la Respuesta Institucional a la Violencia contra la Mujer Desde la Experiencia Americana y Europea*, 2021, pp. 9 y 10.

mecanismos de prevención, así como de investigación eficaces y reparadores para las víctimas de la misma.

257. El Sistema de Transporte Colectivo tiene la obligación de contar con una política pública integral en materia de prevención de la violencia de género, en particular la cometida en agravio de las mujeres trabajadoras del Sistema y contar con procedimientos adecuados de investigación y, de ser el caso, sanción y reparación.
258. Al respecto, debemos decir que un análisis con perspectiva de género, es aquel que se realiza de cualquier fenómeno como el ejercicio del derecho al acceso a la justicia de las mujeres, y que requiere que se parta del principio de que toda acción humana impacta a hombres y mujeres de manera particular y diferenciada, en virtud de la forma como se han construido los géneros, basadas en relaciones de poder históricamente construidas y particularmente androcéntricas, en el que se debe tener en consideración las demás particularidades que cruzan a una persona como su origen étnico o nacional, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra²⁰⁸.
259. La perspectiva de género es una herramienta que permite detectar, entender y, ultimadamente, enmendar diferencias de género ilegítimas, que vulneran los derechos de las personas, particularmente de las mujeres. Es una herramienta que puede ser adaptada a múltiples disciplinas y contextos. Esto incluye, por supuesto, su adaptación al mundo jurídico y, concretamente, al judicial²⁰⁹.
260. En ese sentido, no basta con la concepción sustantiva de la incorporación de la perspectiva de género sino que es necesaria su incorporación a los procedimientos en los que se encuentre involucradas mujeres, ya que incluso, muchos casos, en los que se pretende proteger los intereses y necesidades de las mujeres, la aplicación del derecho y la garantía del acceso a la justicia efectiva, queda a cargo de instituciones e individuos moldeados por la ideología patriarcal, que reproducen las desigualdades a las que históricamente hemos sido sometidas, en menoscabo del ejercicio de nuestros derechos.
261. Tratándose de casos de violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, como lo es el acoso sexual u hostigamiento sexual en el contexto del trabajo, y específicamente, en las instituciones públicas, existe un deber reforzado de

²⁰⁸ Facio Heredia, Alda. El Acceso a la Justicia Desde una Perspectiva de Género. Disponible en <https://homujal.stjtalisco.gob.mx/files/material/Discurso%20Alda%20Facio%20Acceso%20a%20la%20Justicia.pdf>

²⁰⁹ Gómez, Haydee y Vela Barba, Estefanía, Perspectiva de género y derecho laboral, en Manual para Juzgar con Perspectiva de Género en Materia Laboral, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2021, p. 6.

atender con la debida diligencia²¹⁰ e investigar, mediante recursos eficaces, aquellos hechos que hayan sido puestos del conocimiento de las instancias creadas para esos efectos y, de ser el caso, sancionar y reparar las consecuencias de los mismos, tomando en cuenta las desigualdades y demás factores de interseccionalidad que cruzan a las mujeres víctimas.

262. La obligación de incorporar la perspectiva de género en cualquier proceso y/o procedimiento en el que se investiguen actos de violencia cometidos en contra de mujeres trabajadoras, deviene de la obligación de garantizar el derecho al acceso a la justicia en condiciones de igual y libres de cualquier tipo de discriminación, en ese sentido parafraseando lo señalado por la Corte es imprescindible que en toda controversia en la que se adviertan posibles desventajas ocasionadas por estereotipos culturales, o bien, que expresamente den cuenta de denuncias por violencia de género, en cualquiera de sus modalidades, se debe incorporar la perspectiva de género como herramienta de análisis. Para ello, se debe evaluar la posición que cada una de las partes ocupa a partir de los hechos que forman parte de la controversia y del material probatorio con el que se cuente y/o la autoridad tiene la obligación de recabar de oficio el material probatorio que estime necesario cuando se involucren los derechos de una persona que pertenezca a algún grupo vulnerable, con el fin de analizar las situaciones de violencia por género o las circunstancias de desigualdad provocadas por los estereotipos de género²¹¹.
263. En este sentido, las autoridades administrativas del STC, deben de contar con procedimientos eficaces para la investigación de las denuncias o quejas, relacionadas con violencia de género, en particular aquella cometida en agravio de las mujeres trabajadoras de dicho Sistema y, en general, dicha autoridad debe establecer una política pública integral, que contenga un mecanismo eficaz prevención, investigación, sanción y reparación que, como mínimo garantice, *ex y post facto*, la adopción de las siguientes medidas:
- a. Prevención: estableciendo medidas que prevengan conductas de hostigamiento y acoso sexual, así como un compromiso claro de “Cero Tolerancia” de estas conductas.
 - b. Orientación, canalización y seguimiento de casos: contar con una ruta clara al interior de la dependencia para la atención de primer contacto de hostigamiento y acoso sexual que defina mecanismos para orientar y canalizar a las víctimas a las instituciones o instancias especializadas para que se les brinden los servicios jurídicos y psicosociales pertinentes.

²¹⁰ Consejo de Derechos Humanos, E/CN.4/2006/61, “Report of the Special Rapporteur on violence against women and the gender perspective: violence against women the due diligence standard as a toll for the elimination of violence against women” 20 de enero de 2006, párrafo 14.

²¹¹ Gómez, Haydee y Vela Barba, Estefanía, Perspectiva de género y derecho laboral, en Manual para Juzgar con Perspectiva de Género en Materia Laboral, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2021, pp. 51-52.

c. Atención: disponer de un procedimiento, así como las vías e instancias correspondientes al interior para brindar acompañamiento con las instituciones especializadas e instancias externas que den respuesta y presten atención ante casos de hostigamiento sexual y acoso sexual.

d. Sanción: establecer en la normatividad interna claramente la prohibición de las conductas que configuren hostigamiento sexual y acoso sexual y las sanciones administrativas que corresponden.

e. Registro de casos: generar un registro confidencial de casos de hostigamiento sexual y acoso sexual a fin de analizar sus resultados y diseñar medidas que contribuyan a la prevención, atención, seguimiento y sanción de estos casos. Así como conformar un grupo de análisis para realizar un diagnóstico de los casos ocurridos y establecer medidas de prevención.

f. Erradicación: realizar acciones para promover una cultura libre de violencia y la eliminación del hostigamiento sexual y del acoso sexual en la dependencia.

264. Tomando en cuenta que cada una de las fases descritas anteriormente, deben estar sustentadas en un enfoque intercultural, de género, interseccional y de derechos humanos, que se garantice el derecho al acceso a la justicia de las mujeres víctimas y erradiquen la impunidad en cada uno de los centros de trabajo que componen ese Sistema de Transporte Colectivo.

Motivación

265. En los casos que nos ocupa, esta Comisión acreditó que la STC violó el derecho de acceso a la justicia a la Mujer Víctima Directa 1 y Mujer Víctima Directa 2, ya que, en ambos casos, una vez que tuvo conocimiento de los hechos a instancia de las mismas, las sometió a procedimientos administrativos, ineficaces y victimizantes, ya que durante los mismo se les enfrentó a sus agresores. Aunado a ello durante el desarrollo del mismo, la notificación que se realizó a las víctimas, el proceso de ofrecimiento y desahogo de pruebas y las sanciones aplicadas a los agresores, se determinaron sin realizar un análisis con perspectiva de género y enfoque de interseccionalidad²¹².

266. Aunado a ello, durante el desarrollo de los mismos se omitió brindarles el acompañamiento jurídico y psicosocial adecuado, así como medidas de protección²¹³ con lo que omitió realizar un análisis diferenciado con perspectiva de género y enfoque de interseccionalidad, lo que colocó a las víctimas, en riesgo, las revictimizó, no solo por el hecho concreto que denunciaron, sino por el ejercicio de violencia institucional en su contra; negándoles la posibilidad de contar de manera efectiva con un recurso sencillo en el que pudieran denunciar lo sucedido y se tomaran medidas adecuadas para su atención, independientemente que fueron ellas mismas las que iniciaron otro tipo de procedimientos, lo que agravó su sufrimiento y trauma relacionado con el duelo

²¹² Véase Anexo 1, evidencias 2, 3, 4, 5, 6, 7, 31 y 32, así como anexo 2, evidencias 2, 8, 18, 19, 23 y 31.

²¹³ *Idem*

que viven y con la experiencia de búsqueda de justicia. Muestra de lo anterior es que, como se concluye en las valoraciones de impactos psicosociales practicados por la Dirección de Atención Psicosocial de esta Comisión, como consecuencia de las acciones y omisiones del STC, ambas fueron expuestas a nuevos sufrimientos; presentan angustia, estrés, ansiedad, miedo, inseguridad, humillación, frustración, enojo, impactando su bienestar psicosocial, su calidad de vida y su realización integral como personas²¹⁴.

267. Los casos analizados en la presente Recomendación son un recordatorio de los impactos que puede tener la indebida actuación de las y los servidores públicos, en el ámbito de su competencia, al desconocer la efectiva atención y actuación ante casos de acoso sexual u hostigamiento sexual, haciéndose necesario un trabajo de rediseño, actualización y difusión de los mecanismos de denuncia, acompañamiento, seguimiento y sanción de los mismos, en todos los niveles de la institución²¹⁵.

VII. Posicionamiento de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México sobre la violación de derechos humanos.

268. La estructura patriarcal y misógina predominante ha provocado la situación actual que viven las mujeres y niñas en nuestro país, en la que la violencia es uno de los fenómenos más graves, extendidos, arraigados, tolerados, que transgrede todos los ámbitos de la vida, tanto en el espacio público como en el privado, menoscaba el ejercicio de los derechos más elementales y la consolidación del régimen democrático.
269. Este Organismo local promueve una cultura de igualdad entre mujeres y hombres tomando en cuenta su diversidad, el rompimiento de ciclos de transmisión social e intergeneracional de la violencia contra las mujeres, la impunidad y la debida diligencia, que deben estar presentes en la política pública del gobierno de la Ciudad de México para la erradicación de las violencias como requisitos indispensables para el pleno desarrollo de las mujeres y la sociedad.
270. Por lo anterior, en diversas ocasiones este Organismo Protector de Derechos Humanos ha manifestado su rechazo absoluto a la violencia de las que son víctimas las niñas y mujeres en los diversos ámbitos de la vida pública y privada, el ámbito laboral no es la excepción, ya que vulnera el derecho al trabajo digno o decente de las personas y las coloca en condiciones de desigualdad y discriminación.
271. Esta Comisión ha dado cuenta de que las mujeres son las que viven con mayor frecuencia violencia en el ámbito del trabajo, mediante trato diferenciado, burlas,

²¹⁴ Véase Anexo 1, evidencias 1, 2 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 24, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 1, 4, 8, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 23, 24, 26, 28, 31.

²¹⁵ Véase Anexo 1, evidencias 9, 24, 31, 32, así como anexo 2, evidencias 4, 14, 19, 25, 28 y 31.

insultos, acoso y hostigamiento tanto laboral como sexual en el ámbito del trabajo y que existen contextos que lo favorecen, en particular, por tratarse de espacios o labores que históricamente fueron dominadas por hombres.

272. Se ha documentado que las mujeres trabajadoras del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México se encuentran expuestas a la impunidad no solo cuando con víctimas de sus agresores, sino de una estructura laboral que tiene su base en un entramado de actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, hábitos y costumbres que las denigra y violenta, lo que se agrava ante la omisión de contar con una política laboral integral que se cristalice en la existencia de un mecanismo eficaz de prevención, atención, investigación y, de ser el caso, sanción y reparación de actos de violencia, incluida la violencia de género. Dichas omisiones contribuyen a un clima de perpetuación y normalización de la violencia que tiene un impacto significativo en la salud integral de las mujeres y sus familias, así como en su calidad de vida en el ámbito laboral, del cual depende su ingreso.
273. Aunado a ello, la ausencia de acompañamiento eficaz, de áreas especializadas que, con perspectiva de género, enfoque de interseccionalidad y análisis de contexto garantiza las mujeres trabajadoras, el ejercicio de su derecho al acceso a la justicia, tiene como efecto que sean sometidas a actos de revictimización, en los que se impide la garantía del derecho a la reparación de los daños y la adecuada sanción de las conductas violentas.
274. En ese sentido, el Sistema de Transporte Colectivo debe respetar y garantizar los derechos de las mujeres que laboran en cada uno de los centros de trabajo que lo integran, mediante el establecimiento de una política integral, que contemple medidas de prevención de casos de violencia y de atención a las víctimas bajo los más altos estándares; priorizando el ejercicio al trabajo digno en condiciones de seguridad e higiene, así como el establecimiento de acciones de coordinación interinstitucional y de un mecanismo eficaz de investigación y de ser el caso, sanción que garantice el acceso a la justicia de las víctimas, la restitución de sus derechos y la reparación del daño causado.

VIII. Fundamento jurídico sobre la obligación de reparar a las víctimas de violaciones a derechos humanos.

275. La reparación del daño es la consecuencia de que un hecho ilícito y/o una violación a derechos humanos haya tenido lugar y debe ser integral. Sin embargo, no solamente se trata de una obligación que el Estado deba satisfacer, sino que constituye un derecho humano que se encuentra protegido en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, concretamente en los artículos 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) y en el párrafo 20 de los “Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y

de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones”, entre otros tratados e instrumentos internacionales. Asimismo, el párrafo 15 de este instrumento señala que una reparación adecuada, efectiva y rápida promueve la justicia y debe ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido.

276. La “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder”²¹⁶ señala que las víctimas “tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional”; asimismo, deben tenerse como referente los criterios emitidos por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en los casos Godínez Cruz vs Honduras, Velázquez vs Guatemala, Mojica vs República Dominicana y Loayza Tamayo vs Perú, González y otras vs México (Campo Algodonero), por mencionar algunos específicos en la materia.
277. La reparación del daño debe plantearse en una doble dimensión por tratarse de un recurso de protección efectivo reconocido en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y un derecho fundamental contemplado en el derecho positivo, cuyo ejercicio permite acceder a los otros derechos que fueron conculcados.
278. En el derecho positivo mexicano, la reparación es reconocida como un derecho fundamental en un los artículos 1º, párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 7, 26 y 27 de la Ley General de Víctimas; 4, inciso a), numeral 5 y 5, inciso c), numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 3, fracción XXVI, 56 y 57 de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México y 86 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías en la Ciudad de México, los cuales señalan la obligación de todas las autoridades, conforme a su ámbito de competencia, de garantizar los derechos de las víctimas, entre ellos este derecho a ser reparadas de manera integral, plena, diferenciada, transformadora y efectiva.
279. Por su parte la Suprema Corte de Justicia de la Nación se ha pronunciado de manera reiterada respecto a la obligación de que las violaciones a derechos humanos sean reparadas de manera integral y proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido.²¹⁷ En este orden ha establecido que:

“[...] el derecho de las víctimas a ser reparadas de manera íntegra por las violaciones cometidas a sus derechos humanos no puede tener el

²¹⁶ Adoptada por Resolución de la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

²¹⁷ Tesis aislada intitulada “DERECHOS HUMANOS. SU VIOLACIÓN GENERA UN DEBER DE REPARACIÓN ADECUADA EN FAVOR DE LA VÍCTIMA O DE SUS FAMILIARES, A CARGO DE LOS PODERES PÚBLICOS COMPETENTES”, Novena Época. Pleno; Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXXIII, Enero de 2011. Materia: Constitucional; P.LXVII/2010, pág. 28. Tesis aislada intitulada “DERECHOS A UNA REPARACIÓN INTEGRAL Y A UNA JUSTA INDEMNIZACIÓN POR PARTE DEL ESTADO. SU RELACIÓN Y ALCANCE”. 10a. Época, Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 5, Abril de 2014, Tomo I, p. 802, aislada, constitucional, administrativa.

carácter de renunciable, ni verse restringido por las necesidades económicas o presiones que puedan recaerles, toda vez que la reparación integral del daño es un derecho fundamental que tiene toda persona a que sea restablecida su dignidad intrínseca la cual, por su propia naturaleza, no resulta conmensurable y, por ende, negociable.”²¹⁸

280. Para que un plan de reparación integral cumpla con los estándares mínimos que señala el marco normativo, en su elaboración deben considerarse los aspectos contenidos en los artículos 1, 5, 7, 27, 61, 62,63 y 64 de la Ley General de Víctimas; 56, 57, 58, 59, 60, 61, 71, 72, 74 y 75 de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México; y 86, 103, 105 y 106 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías en la Ciudad de México, teniendo siempre como referencia los principios y criterios que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha otorgado a través de su jurisprudencia en materia de reparaciones²¹⁹. Dichas medidas deberán determinarse atendiendo a los principios rectores como integralidad, máxima protección, progresividad y no regresividad, debida diligencia, dignidad, así como la aplicación del enfoque diferencial y especializado, todos ellos contenidos en los artículos 5 de la Ley General de Víctimas y 5 de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México.
281. En términos de lo dispuesto en el artículo 1º constitucional, la Ley General de Víctimas (LGV) en sus artículos 1 y 7, fracción II, señala que las personas víctimas tienen, entre otros derechos, el de ser reparadas de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas vulneraciones les causaron en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica; asimismo, que cada una de esas medidas sea implementada a favor de la víctima, teniendo en cuenta la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.
282. La Constitución Política de la Ciudad de México (CPCM) estipula que las autoridades adoptarán las medidas necesarias para la atención integral de las víctimas en los términos de la legislación aplicable. Específicamente en sus artículos 5, apartado C y 11, apartado J se protege el derecho a la reparación integral por violaciones a derechos humanos, los derechos de las víctimas y los derechos a la memoria, a la verdad y a la justicia.
283. Adicionalmente, la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías en la Ciudad de México, en su artículo 86 establece que los derechos de las víctimas son: asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida

²¹⁸ Suprema Corte de Justicia de la Nación. Tesis 2a./J. 112/2017 (10a.), Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 45, Agosto de 2017, Tomo II, página 748.

²¹⁹ Para mayor referencia: Pinacho Espinosa, Jacqueline Sinay. El Derecho a la Reparación del Daño en el Sistema Interamericano. CNDH. México, junio de 2019.

diligencia y los señalados en las demás leyes aplicables; de igual manera, en ese mismo artículo y en el 103, establece que las autoridades locales deberán actuar conforme a los principios de asesoría jurídica adecuada, buena fe, complementariedad, confidencialidad, consentimiento informado, cultura jurídica, debida diligencia, debido proceso, desvictimización, dignidad, gratuidad, principio pro víctima, interés superior de la niñez, máxima protección, no criminalización, no victimización secundaria, participación conjunta y los demás señalados en las leyes aplicables. En ese mismo tenor, los artículos 105 y 106 de esta norma retoman los conceptos esenciales de la Ley General de Víctimas antes citados en relación a que la reparación integral contempla medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica y que cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante; además, las autoridades de la Ciudad de México que se encuentren obligadas a reparar el daño de manera integral deberán observar lo establecido en las leyes generales y locales en materia de derechos de las víctimas.

IX. Competencia para la emisión del Plan de Reparación Integral.

284. La Ley de Víctimas para la Ciudad de México, en sus artículos 56 al 58 y 28 al 47 de su Reglamento establecen que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI) es la autoridad competente para determinar y ordenar la implementación de las medidas de reparación a través de los proyectos de plan de reparación integral a las autoridades responsables de las violaciones a derechos humanos acreditadas, en este caso, por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México; además, en su calidad de Secretaría Técnica, es el órgano a cargo de coordinar y gestionar los servicios de las autoridades que integran el Sistema de Atención Integral a Víctimas de la Ciudad de México que deban intervenir para el cumplimiento de la implementación de medidas de ayuda, atención, asistencia, protección, acceso a la justicia y a la verdad, así como a la reparación integral a través de las acciones establecidas en los Planes Individuales o Colectivos de Reparación Integral, tal como lo disponen los artículos 78 al 81 de esta Ley de Víctimas y 1, 2, 5 y 10 de su Reglamento.
285. En ese orden, el Comité Interdisciplinario Evaluador es la unidad administrativa facultada por los artículos 28, 29, 36 y 37 del Reglamento de dicha Ley para que emita los proyectos de plan de reparación individual que deberán ser propuestos a la persona titular de esa Comisión, a fin de que sea quien emita la resolución definitiva. En su elaboración deberán establecerse las medidas necesarias y suficientes para garantizar este derecho conforme a los parámetros dispuestos en los artículos 56 y 57 de la Ley de Víctimas local respecto a los aspectos materiales e inmateriales.

X. Conceptos de daños que deben incluirse en la determinación de los Planes de Reparación Integral.

286. De acuerdo con los hechos narrados y las pruebas analizadas a lo largo del desarrollo del presente instrumento recomendatorio, este Organismo protector de Derechos Humanos acreditó que el Sistema de Transporte Colectivo vulneró los derechos de las mujeres víctimas directas 1 y 2 a una vida libre de violencia en el ámbito laboral, al trabajo, a la integridad personal, igualdad y no discriminación y al acceso a la justicia y derecho a la verdad, con perspectiva de género.
287. Con base en los hechos victimizantes descritos y las consecuencias que de ellos se desencadenaron, la reparación integral del daño deberá considerar las afectaciones generadas a las **mujeres víctimas directas 1 y 2**.
288. En la elaboración de los planes de reparación, deberán aplicarse los enfoques diferencial y especializado contenidos en los artículos 5 de la Ley General de Víctimas y 5 de la citada Ley de Víctimas para la Ciudad de México, lo cual remite a tener presentes *las características particulares* de las víctimas directas e indirectas de manera diferenciada, con el fin de identificar los aspectos de vulnerabilidad que rodean sus vidas desde la interseccionalidad, como por ejemplo, ser mujer, tener alguna discapacidad física o psicosocial, ser niño, niña, adolescente, persona adulta mayor, población LGTBTTI+, tener alguna enfermedad grave o encontrarse en situación de pobreza, entre otras, sin dejar de observar el tiempo que hubiese transcurrido desde que ocurrieron los hechos victimizantes hasta que se concrete la reparación.
289. Asimismo, el artículo 58 de la Ley de Víctimas prevé que, en los casos en los en que a partir de una valoración psicosocial y/o psicoemocional se desprenda una afectación agravada, se realizará un ajuste porcentual en la indemnización.
290. Con base en el análisis normativo presentado en los apartados anteriores, se reitera que la reparación, para que realmente sea integral, debe contemplar medidas de **restitución, rehabilitación, compensación económica o indemnización, satisfacción y no repetición**, cuya definición planteada en la Ley General de Víctimas, la Ley de Víctimas para la Ciudad de México y su Reglamento, se remite a lo siguiente:

a) Restitución

291. Busca restablecer a las víctimas en sus derechos, bienes y propiedades de los que fueron privados como consecuencia del hecho victimizante. Los aspectos que deben ser abordados e impulsados en este rubro, de acuerdo con el artículo 59, son: i) restablecimiento de la libertad, derechos jurídicos, los relacionados con bienes y propiedades, identidad, vida en sociedad y unidad familiar, ciudadanía y derechos políticos; ii) regreso digno y seguro al lugar de origen o

residencia; iii) reintegración a la vida laboral; iv) devolución de bienes o valores de su propiedad que hayan sido asegurados, decomisados o recuperados por las autoridades (observando disposiciones de la normatividad aplicable o, en su caso, el pago de su valor actualizado). Cuando se trata de bienes fungibles, debe garantizarse la entrega de un objeto igual o similar sin necesidad de recurrir a pruebas periciales; y v) eliminación de registros relativos a los antecedentes penales, cuando la autoridad jurisdiccional competente revoque una sentencia condenatoria.

b) Rehabilitación

292. Su propósito es establecer la recuperación de la salud psicológica y física, retomar el proyecto de vida y la reincorporación social cuando la víctima hubiese sido afectada por el hecho victimizante. El artículo 60 de la Ley de Víctimas señala que debe considerar: i) atención médica, psicológica y psiquiátrica adecuadas; ii) atención y asesoría jurídica tendentes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas; iii) atención social para garantizar el pleno ejercicio y restablecimiento de los derechos; iv) acceso a programas educativos; v) acceso a programas de capacitación laboral; vi) medidas tendentes a reincorporar a las personas victimizadas a su proyecto de vida, grupo o comunidad.

293. La atención brindada a las víctimas deberá observar los principios de gratuidad, atención adecuada e inmediatez contenidos en los artículos 5, fracción XV, 11, fracciones I y III y 12, fracciones I, II, III, VI y VII de la Ley de Víctimas, lo cual considera las atenciones médicas, psicológicas, psiquiátricas o de cualquier índole relacionada con las afectaciones a la salud desencadenadas por el estrés postraumático y/o el hecho victimizante, incluyendo la provisión de medicamentos y los gastos directamente relacionados para poder acudir a dichos servicios por el tiempo que su recuperación lo amerite.

c) Satisfacción

294. De acuerdo con los artículos 71 y 72 de la Ley de Víctimas, son medidas que contribuyen a mitigar el daño ocasionado a las víctimas mediante su dignificación, la determinación de la verdad, el acceso a la justicia y el reconocimiento de responsabilidades. Retoman aspectos de la Ley General de Víctimas, tales como: i) verificación de hechos, revelaciones públicas y completas de la verdad que sea de su entera satisfacción; ii) búsqueda de personas ausentes, extraviadas, desaparecidas, secuestradas, retenidas, sustraídas y no localizadas o, en su caso, de sus cuerpos u osamentas, así como su recuperación, identificación, inhumación conforme a los deseos de la familia de la víctima; iii) declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de las víctimas y su familia; iv) disculpa pública por parte de las dependencias e instituciones gubernamentales responsables; v) aplicación de sanciones administrativas y judiciales a los responsables del hecho victimizante; vi) realización de actos de conmemoración de víctimas tanto vivas

como muertas; vii) reconocimiento público de las víctimas, de su dignidad, nombre y honor; viii) publicación de resoluciones administrativas o jurisdiccionales, cuando así se determine; ix) actos de reconocimiento de responsabilidad del hecho victimizante que asegure la memoria histórica y el perdón público para el restablecimiento de la dignidad de las víctimas.

d) No repetición

295. Estas medidas han de contribuir a la prevención, a fin de que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. Por lo tanto, deben tener una vocación transformadora, ser correctivas y tener un impacto para disminuir o desaparecer las consecuencias de las violaciones en la vida de las personas y en la sociedad.
296. En ese tenor, la Ley de Víctimas refiere que son medidas adoptadas para que las víctimas no vuelvan a ser objeto de hechos victimizantes y que contribuyan a prevenir y evitar actos similares. Pueden consistir, entre otras cosas, en: i) ejercicio de control de dependencias de seguridad pública; ii) garantía de que los procedimientos penales y administrativos observen las normas y se desarrollen conforme a derecho; iii) autonomía del Poder Judicial; iv) exclusión de personas servidoras públicas que participen y cometan graves violaciones a derechos humanos; v) promoción del conocimiento y observancia de normatividad interna que rige la actuación ética y profesional de las personas servidoras públicas al interior de sus dependencias de adscripción; vi) promoción de la revisión y reforma de normas cuya interpretación pudiera contribuir en la violación de derechos humanos; vii) promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver conflictos sociales a través de medios pacíficos.
297. Asimismo, deben tomarse en cuenta las medidas que recaen directamente en las personas que cometieron las vulneraciones, conforme al artículo 75 de la Ley de Víctimas.

e) Compensación

298. La compensación económica o indemnización debe considerar el pago de los daños materiales e inmateriales, tal como lo establecen los estándares internacionales, el artículo 64 de la Ley General de Víctimas, 61 de la Ley de Víctimas de la Ciudad de México y su respectivo Reglamento. Estos ordenamientos establecen que esta medida implica una justa indemnización a las víctimas que deberá ser adecuada y proporcional a los daños ocasionados por las violaciones a derechos humanos. Además, especifican que cuando una Recomendación vincule a más de una autoridad, cada una de ellas deberá responder por las violaciones que le fueron acreditadas a través del instrumento recomendatorio.

299. De acuerdo con los artículos *supra* citados, los conceptos que deben ser considerados como parte de la medida de compensación en sus dimensiones material e inmaterial, dentro de un plan de reparación integral son:

a) Daño material. Los daños de esta naturaleza están referidos en el artículo 57 de la Ley de Víctimas y los cataloga como daño emergente y lucro cesante, lo cual remite a las afectaciones patrimoniales causadas por las vulneraciones a los derechos humanos, la pérdida o detrimento de los ingresos familiares, los gastos efectuados con motivo de los hechos victimizantes y las consecuencias de carácter pecuniario que tengan nexos causales. En seguida se desglosa lo que corresponde a cada rubro:

- *Lucro cesante:* este tipo de daño tiene que ver con la interrupción de ingresos, salarios, honorarios y retribuciones que no hubiese ocurrido de no haberse suscitado los hechos victimizantes; tiene que cubrir el tiempo que estos duraron o sus efectos de las lesiones incapacitantes para continuar trabajando en la actividad que se realizaba y que fueron generadas con motivo del hecho victimizante. Refleja las afectaciones económicas concretas sobre las condiciones de vida que disfrutaba la víctima y sus familiares antes de los lamentables sucesos, así como la probabilidad de que esas condiciones continuaran si la violación no hubiese ocurrido.

- *Daño emergente o daño patrimonial:* se traduce en el menoscabo al patrimonio de los familiares como consecuencia de lo sucedido a la víctima directa por las vulneraciones a los derechos humanos cometidas en su contra. Esos gastos se relacionan con el pago de transporte, alimentos y gastos por los múltiples traslados para el seguimiento de las investigaciones, audiencias con autoridades y jornadas de búsqueda para la localización; cambios de domicilio, pérdida de bienes y objetos de valor, entre otras cosas.

- *Perdida de oportunidades o proyecto de vida:* es la pérdida de oportunidades, particularmente en la educación y en las prestaciones sociales; implica el grave menoscabo de oportunidades de desarrollo personal en forma irreparable o muy difícilmente reparable. Este rubro considera la vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones que permitían a las personas fijarse razonablemente determinadas expectativas y los medios para acceder a ellas.

- *Pago de tratamientos médicos y terapéuticos:* son las atenciones y tratamientos médicos, psiquiátricos y/o psicológicos recibidos debido a las afectaciones causadas por angustia, dolor, miedo, incertidumbre y estrés prolongado que derivaron en diversos padecimientos de salud y psicológicos por los hechos victimizantes.

- *Pago de gastos y costas:* son los gastos y costas judiciales de los servicios de asesoría jurídica cuando éstos sean privados e incluye todos los pagos realizados por las víctimas, sus derechohabientes o sus representantes para seguir los procedimientos judiciales y administrativos necesarios para esclarecer los hechos, obtener justicia y una indemnización adecuada. De acuerdo con los estándares internacionales y los establecidos por la Ley General de Víctimas en

el citado artículo 64, este concepto también constituye un derecho de las víctimas a elegir a sus representantes legales y a que los gastos derivados del seguimiento a los procedimientos judiciales y administrativos relacionados con los hechos victimizantes les sean reembolsados.

- *Gastos de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación:* son aquellos gastos realizados cuando las personas acuden a las diligencias y audiencias para dar seguimiento a los procesos judiciales y administrativos iniciados, o bien para asistir a sus tratamientos médicos, psiquiátricos y/o psicológicos cuando el lugar de residencia es en otro municipio o entidad federativa.

b) Daño inmaterial. Cuando ocurre una violación grave a derechos humanos, debe partirse de la base de que siempre existe una afectación para las víctimas directas y sus familiares por el impacto que conlleva en todas las esferas de sus vidas. Este tipo de daños causados se relacionan con los derechos a la dignidad e integridad física y psicoemocional; no tienen un carácter económico o patrimonial que permita una cuantificación simple y llana en términos monetarios. Las principales formas de afectación en la esfera inmaterial son la física y la psicológica (moral), las cuales pueden derivar en diversos grados de daños en los aspectos físicos y psíquicos, dependiendo del dolor causado o sufrimiento derivado del impacto del hecho victimizante, de las vejaciones, tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes cuyas secuelas físicas y psíquicas varían dependiendo de las características propias y del contexto de cada situación concreta:

- *Afectaciones físicas:* se refieren a las características del trato, tales como la duración, el método utilizado o el modo en que fueron infringidos los padecimientos para causar dolor, humillación, denigración, con efectos físicos y mentales. La pérdida y/o afectaciones de órganos y padecimientos permanentes en la salud física como consecuencia de los hechos victimizantes.

- *Afectaciones psíquicas y/o psicológicas:* son aquellas directamente relacionadas con el daño moral, el cual comprende tanto los sufrimientos y aflicciones causadas a la dignidad a través del menoscabo de valores significativos para las personas, como todo tipo de perturbaciones que atentan contra su estabilidad, equilibrio y salud psíquica y emocional, lo cual tampoco puede medirse en términos monetarios.

300. Estos padecimientos aquejarán de manera distinta a cada persona victimizada, dependiendo de las características propias señaladas anteriormente (edad, sexo, estado de salud y toda circunstancia personal que acentúe los efectos nocivos de las vulneraciones a derechos humanos cometidas en su contra). De igual manera, abarcan el impacto que dicha violación tiene en el grupo familiar por la angustia y el sufrimiento que genera en cada uno de sus miembros de acuerdo a sus características particulares y forma como vivieron y asumieron los hechos victimizantes.

301. El artículo 58 de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México refiere que las afectaciones en la esfera inmaterial deberán calcularse a partir de la valoración del momento de la consumación de la vulneración a los derechos humanos y la temporalidad, así como el impacto biopsicosocial en la vida de las víctimas.

XI. Consideraciones sobre las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención e inclusión.

302. Con base en los principios pro víctima y de máxima protección, esta Comisión de Derechos Humanos recuerda que dentro del catálogo de derechos de las víctimas de violaciones a derechos humanos que el marco normativo protege, se encuentran las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención e inclusión, por lo que en el caso de las mujeres víctimas directas 1 y 2 reconocidas en la presente Recomendación, es preciso tener en cuenta que deben ser proporcionadas atendiendo a las necesidades particulares de cada caso desde un enfoque diferencial y especializado, conforme a los principios, criterios y procedimientos estipulados en las disposiciones contenidas en los Capítulos II, III y IV de la Ley de Víctimas y los artículos 7 y 13, fracciones II, IV, V, VI y IX de su Reglamento.

XII. Recomendación

De conformidad con los estándares internacionales y nacionales en materia de reparación integral emanados del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la Ley General de Víctimas, y la Ley de Víctimas para la Ciudad de México y tomando como referencia sus principios y criterios para el desarrollo de los apartados *VIII. Fundamento jurídico sobre la obligación de reparar a las víctimas de violaciones a derechos humanos; IX. Competencia para la emisión del Plan de Reparación Integral; X. Conceptos de daños que deben incluirse en la determinación de los Planes de Reparación Integral; y XI. Consideraciones sobre las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención e inclusión*, el **SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO DE LA CIUDAD DE MÉXICO** adoptará a través del presente instrumento recomendatorio las medidas específicamente señaladas en cada caso, atendiendo a los principios pro persona, pro víctima, máxima protección, progresividad y no regresividad:

A. MEDIDAS DE AYUDA INMEDIATA, ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN.

PRIMERO. En un plazo no mayor a 180 días naturales a partir de la aceptación de la Recomendación, realizará las gestiones necesarias y suficientes para coadyuvar con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, a fin de que las mujeres víctimas directas 1 (caso 1) y 2 (caso 2) queden inscritas en el Registro de Víctimas de la Ciudad de México. De igual manera, promoverá e impulsará ante esa Comisión que las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención e inclusión sean proporcionadas a las víctimas directas mencionadas,

atendiendo a las necesidades y particularidades de cada caso respecto de las afectaciones producidas por los hechos victimizantes acreditados en la presente Recomendación, conforme a los procedimientos y requisitos que establece la Ley de Víctimas y su Reglamento.

B. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO.

SEGUNDO. Coadyuvará y dará seguimiento para que la CEAVI integre los expedientes correspondientes de las víctimas directas 1 (caso 1) y 2 (caso 2) reconocidas en el presente instrumento recomendatorio, con el fin de que esa Comisión pueda proceder a la determinación de los planes de reparación integral conforme a los parámetros establecidos en los apartados IX. *Competencia para la emisión del Plan de Reparación Integral* y X. *Conceptos de daños que deben incluirse en la determinación de los Planes de Reparación Integral*, dentro de los plazos establecidos en la propia Ley y su Reglamento, atendiendo a los principios de máxima protección, debida diligencia y no victimización secundaria.

Dichos planes deberán ser implementados en un plazo razonable y por el tiempo que sea necesario hasta lograr la reparación del daño ocasionado a las víctimas directas, a partir de la notificación de los mismos a las propias víctimas, con la coordinación, gestión y supervisión de la CEAVI, conforme a las atribuciones que le confiere la Ley y la colaboración continua y permanente de la autoridad responsable.

C. MEDIDAS DE SATISFACCIÓN.

TERCERO. En un plazo no mayor a 90 días naturales contados a partir de la aceptación de la Recomendación, dará vista al Órgano Interno de Control de ese organismo público descentralizado aportando el presente instrumento recomendatorio, con el fin de que se investigue la responsabilidad administrativa de las personas servidoras públicas cuya participación en los hechos fue documentada en los casos 1 y 2 por este Órgano autónomo protector de derechos humanos.

Los números de expedientes asignados por el OIC de ese órgano público descentralizado se hará del conocimiento del Programa de Lucha contra la Impunidad de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento de esta Comisión de Derechos Humanos, con el fin de efectuar su incorporación para su respectivo seguimiento.

CUARTO. En un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la aceptación de la presente Recomendación, remitirá la constancia del envío de este instrumento a la autoridad ministerial a cargo de la indagatoria en trámite por los hechos documentados en el caso 2.

Esa carpeta de investigación será incorporada por esta Comisión al Programa de Lucha contra la Impunidad para su debido seguimiento y acompañamiento a la víctima directa del caso en mención durante el proceso.

QUINTO. En un plazo no mayor a 365 días naturales contados a partir de la aceptación de la Recomendación, realizará un reconocimiento de responsabilidad

para las mujeres víctimas directas 1 (caso 1) y 2 (caso 2), el cual deberá ser plenamente satisfactorio para ellas, por lo que el formato será acordado con las mismas y este Organismo autónomo de derechos humanos.

En este acto la autoridad dará cuenta de las violaciones a los derechos humanos acreditadas en cada caso uno de los casos documentados en el presente instrumento y externará su compromiso institucional para implementar acciones y estrategias en materia de prevención y erradicación de los actos de acoso y hostigamiento tanto sexual como laboral, así como las medidas que tomará para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en el espacio laboral del Sistema de Transporte Colectivo.

D. GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN.

SEXTO. En un plazo no mayor a los 365 días naturales contados a partir de la aceptación de la Recomendación, diseñará e implementará medidas integrales de prevención, protección y canalización de posibles casos de violencia de género, con énfasis en el acoso sexual y el hostigamiento laboral, con el fin de garantizar un espacio laboral libre de violencia, las cuales incluirán, cuando menos, las siguientes acciones:

1. Realizar las modificaciones necesarias a su normatividad interna, considerando los principios, enfoques y criterios establecidos en el *Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los centros de trabajo*, emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en marzo de 2020, específicamente en los siguientes instrumentos normativos:
 - 1.1. *Reglamento que Fija las Condiciones de Trabajo del Sistema de Transporte Colectivo*, el cual incorporará en sus disposiciones la sanción de conductas de violencia de género en su Capítulo XVII. “De las correcciones disciplinarias y sanciones”, tomando en cuenta los conceptos y definiciones contempladas en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México y el Protocolo antes mencionado.
 - 1.2. *Manual Administrativo del Sistema de Transporte Colectivo*, principalmente en lo que respecta a las funciones definidas para la Coordinación de la Unidad de Igualdad Sustantiva, con el fin de que esta pueda orientar, canalizar y dar seguimiento a posibles casos de violencia de género ante instancias y autoridades externas competentes para su atención, investigación y, en su caso, la debida sanción.
2. La Gerencia Jurídica, en coordinación con la Unidad de Igualdad Sustantiva, impulsará el desarrollo de una estrategia de concientización sobre conductas normalizadas que constituyen violencia de género, acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral de ese Sistema de Transporte, así como de las sanciones a las que las personas trabajadoras que incurran en dichas conductas podrían hacerse acreedoras en materia administrativa y penal.

De conformidad con los artículos 70 y 73 de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. En caso de la acepten, se les notifica que dispondrán de un plazo de 15 días, contados a partir del vencimiento del término del que disponían para responder sobre la aceptación, con el fin de enviar las pruebas de cumplimiento, las cuales deberán ser remitidas a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento de esta Comisión que, con fundamento en los artículos 130 y 131 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, es el área responsable de calificar las recomendaciones de acuerdos con su aceptación y cumplimiento.

Así lo determina y firma,

**La Presidenta de la Comisión de Derechos
Humanos de la Ciudad de México.**

Nashieli Ramírez Hernández

C.c.p. Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Jefa de Gobierno de la Ciudad de México. Para su conocimiento.
Dip. Fausto Manuel Zamorano Esparza, Presidente de la Mesa Directiva del Congreso de la Ciudad de México. II Legislatura. Para su conocimiento.
Dip. Cristhian Damián Von Roerich, Presidente de la Junta de Coordinación Política del Congreso de la Ciudad de México. Para su conocimiento.
Dip. Marisela Zúñiga Cerón. Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la Ciudad de México. Para su conocimiento.