

Primer protocolo de prevención y actuación contra las violencias sexistas



VERSIÓN CIUDADANA

2026

Primer protocolo de prevención y actuación contra las violencias sexistas



1. Introducción	4
2. Marco normativo	5
2.1. Normativa Internacional	5
2.2. Normativa Nacional	6
2.3. Normativa Autonómica y Local	7
3. Alcance	8
3.1. Mujeres usuarias del servicio de transporte público de Lurraldebus ..	8
3.2. Mujeres trabajadoras de Lurraldebus	8
3.3. Resto de personas usuarias y personal trabajador de Lurraldebus	8
4. Principios rectores	9
5. Objetivos	10
5.1. Objetivo General	10
5.2. Objetivos Específicos	10
6. Principales resultados del Diagnóstico	11
7. Definiendo las violencias sexistas	12
7.1. Manifestaciones de violencias sexistas	13
8. Procedimiento de actuación	14
8.1. Funciones del personal conductor	15
9. Equipamiento autobuses	16
10. Prevención y sensibilización	17
10.1. Formación al personal	17
10.2. Campañas de sensibilización	18
11. Recursos disponibles para las víctimas	19

El primer protocolo de prevención y actuación contra las violencias sexistas de Lurraldebus nace con el objetivo de garantizar un entorno seguro y libre de violencia sexista en el transporte público. Porque si nuestro reto es democratizar el transporte público para que sea accesible a todas las personas, debemos garantizar que sea seguro, y para eso necesitamos la implicación de toda la sociedad.

El transporte público no es únicamente un medio de movilidad, es un espacio cotidiano de convivencia para miles de personas, mayoritariamente mujeres. Según el diagnóstico realizado, el 65,22% de las personas usuarias de Lurraldebus son mujeres. Y sin embargo, nuestra experiencia difiere mucho de la que viven los hombres. Todavía hoy, para muchas mujeres los desplazamientos en transporte público implican estar alerta, calcular, evitar, pensar... En definitiva, generan alarma. Y cuando una mujer deja de coger el autobús por miedo está viendo vulnerados sus derechos. Por ello urgen medidas concretas que prioricen la seguridad y el bienestar de la mitad de la población.

Pero este protocolo no es solo para ellas: también está dirigido a las trabajadoras que cada día sostienen el servicio y que, pese a desempeñar su trabajo con enorme profesionalidad, en demasiadas ocasiones han tenido que soportar comentarios machistas, cuestionamientos o faltas de respeto por el hecho de ser mujeres. Con este documento queremos protegerlas, respaldarlas y reconocer su papel imprescindible.

El eje central del protocolo es prevenir cualquier tipo de agresión sexista, ya sea física, verbal, gestual o simbólica, promoviendo un entorno donde todas las personas puedan desplazarse con confianza y tranquilidad, y, sobre todo, con percepción de seguridad en todo momento. Para ello, establecemos medidas

preventivas. Además, reforzamos la capacitación del personal, garantizando que quienes trabajan en Lurraldebus reciban formación sobre igualdad, prevención de la violencia sexista y gestión de incidentes. Y complementamos estas acciones con campañas de sensibilización dirigidas a las personas usuarias, diseñadas para desnormalizar las conductas sexistas y fomentar una convivencia respetuosa y solidaria.

Queremos prevenir, sí, pero también visibilizar y facilitar el acceso a mecanismos seguros y confidenciales para denunciar y actuar frente a situaciones de violencia sexista. Si bien el protocolo no sustituye una atención integral, sí garantiza una respuesta oportuna y medidas concretas: acercarse a la víctima, preguntarle qué necesita, ofrecerle ayuda o acompañarla sin cuestionarla son gestos sencillos pero que tienen un enorme valor, gestos que pueden marcar la diferencia y que pueden contribuir a aparcar el miedo, la vergüenza o la soledad.

Por ello, a lo largo del documento se abordan, entre otras cosas, las distintas expresiones de violencia que pueden darse en el entorno del transporte público de autobuses, y se expone, por un lado, el procedimiento de actuación para situaciones en las que la víctima de la violencia es una mujer usuaria y, por otro lado, los pasos a seguir en caso de que la agresión la sufra una trabajadora de la empresa, tanto el personal de conducción como el personal en taquillas.

Este protocolo es un primer paso: un paso importante, un paso necesario, el inicio del camino. Pero el verdadero reto comienza ahora: en cada autobús, en cada persona que decide no mirar a otra parte. Construyamos entre todas y todos un espacio público seguro para todas las personas, donde el machismo no tenga cabida.

Azahara Domínguez Urtizberea

Diputada foral de Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio de Gipuzkoa

Gipuzkoako Foru Aldundia
Mugikortasuneko, Turismoko eta
Lurralde Antolaketako Departamentua



Diputación Foral de Gipuzkoa
Departamento de Movilidad, Turismo
y Ordenación del Territorio



1. Introducción

El presente protocolo de Lurraldebus, elaborado por el Departamento de Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, es el primer protocolo de prevención y actuación contra las violencias sexistas de Lurraldebus desarrollado con el objetivo de garantizar un entorno seguro y libre de violencia sexista en el transporte público. Este compromiso responde a las preocupaciones y necesidades identificadas en el diagnóstico realizado y se alinea con la responsabilidad de Lurraldebus de promover el respeto y la igualdad en un servicio público esencial. Así, no solo se busca erradicar estas conductas, sino también transformar el transporte en un espacio que refleje justicia social y la defensa de los derechos humanos.

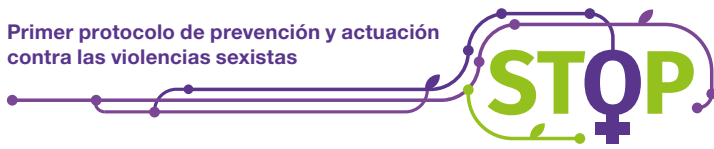
A lo largo del documento se abordan, entre otras cosas, las distintas expresiones de violencia que pueden darse en el entorno del transporte público de autobuses, y se expone, por un lado, el procedimiento de actuación para situaciones en las que la víctima de la violencia es una mujer usuaria y, por otro lado, los pasos a seguir en caso de que la agresión la sufra una trabajadora de la empresa, tanto el personal de conducción como el personal en taquillas.

El transporte público no es únicamente un medio de movilidad, sino también un escenario donde se manifiestan las dinámicas de convivencia social, incluyendo desigualdades de género y relaciones de poder desiguales. Según el diagnóstico realizado, el 65,22% de las personas usuarias de Lurraldebus son mujeres. Esta realidad, agravada por la percepción de inseguridad, especialmente durante horarios nocturnos o en paradas aisladas, hace evidente la urgencia de implementar medidas concretas que prioricen la seguridad y el bienestar de este grupo mayoritario.

El eje central del protocolo es prevenir cualquier tipo de agresión sexista, ya sea física, verbal, gestual o simbólica, promoviendo un entorno donde todas las personas puedan desplazarse con confianza y tranquilidad, y, sobre todo, con percepción de seguridad en todo momento. Para ello, se establecen medidas preventivas. Además, se busca reforzar la capacitación del personal, garantizando que quienes trabajan en Lurraldebus reciban formación sobre igualdad, prevención de la violencia sexista y gestión de incidentes. Estas acciones se complementan con campañas de sensibilización dirigidas a las personas usuarias, diseñadas para desnormalizar las conductas sexistas y fomentar una convivencia respetuosa y solidaria.

Más allá de la prevención, el protocolo busca visibilizar y facilitar el acceso a mecanismos seguros y confidenciales para denunciar y actuar frente a situaciones de violencia sexista. Si bien el protocolo no sustituye una atención integral, sí garantiza una respuesta oportuna y medidas concretas para proteger y acompañar a las víctimas de violencia sexista. Este enfoque procura abordar las necesidades inmediatas de apoyo, contención y orientación, articulando en lo posible con servicios especializados que puedan brindar atención emocional, legal y social.

La relevancia del protocolo de prevención y actuación contra las violencias de Lurraldebus estriba en su capacidad de actuar sobre un problema sistémico y profundamente enraizado en nuestra sociedad: la violencia sexista, en este caso, en el contexto del transporte público. Esta problemática es una manifestación de desigualdades estructurales que afectan de manera desproporcionada a las mujeres. Este protocolo constituye una respuesta orientada a promover un transporte público que garantice la igualdad, la seguridad, la inclusión y el respeto para todas las personas usuarias.



2. Marco normativo

2.1. Normativa Internacional

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)

Este instrumento internacional establece la obligación de los Estados de adoptar medidas concretas para eliminar la discriminación contra las mujeres en todos los ámbitos, incluidos el espacio público y los servicios de transporte. En su Artículo 2, la CEDAW insta a los Estados a implementar legislaciones que prohíban toda forma de discriminación y a garantizar la protección de las mujeres en la vida pública. Además, el Artículo 5 establece la necesidad de modificar patrones socioculturales para erradicar prejuicios y prácticas discriminatorias, incluyendo aquellas que afectan la seguridad de las mujeres en el transporte público. Este compromiso implica adoptar medidas preventivas, como diseñar espacios públicos seguros y capacitar al personal en igualdad de género.

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible - Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5

El ODS 5 busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas. Este objetivo establece, en sus metas 5.1 y 5.2, la eliminación de todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres, incluidas aquellas en espacios públicos como el transporte. Asimismo, su meta 5.c promueve la adopción de políticas y legislaciones eficaces para la igualdad de género, lo que se traduce en una planificación que priorice la inclusión y la seguridad en los servicios de transporte.





2.2. Normativa Nacional

Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual

Esta normativa refuerza el derecho a la libertad sexual como un derecho fundamental, con especial atención a la violencia sexual en todas sus formas, incluyendo el acoso en espacios públicos como el transporte. En su articulado se establecen medidas de prevención, sensibilización y actuación frente a la violencia sexual, promoviendo entornos seguros y libres de violencia para todas las personas. Asimismo, se prevé la formación específica del personal implicado y la adopción de protocolos adecuados de intervención en situaciones de violencia o acoso sexual.

Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

Esta ley establece un marco integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género. En su Artículo 1, define la violencia de género como una manifestación de la discriminación y desigualdad, reconociendo su presencia en ámbitos públicos y privados. Además, el Artículo 19 dispone medidas de protección y atención integral para las víctimas, aplicables también al transporte público mediante protocolos específicos de actuación frente al acoso. El Artículo 29 establece la necesidad de sensibilizar a la sociedad sobre estas problemáticas, involucrando también a operadores y personas usuarias del transporte.

Ley 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres

Esta ley refuerza la necesidad de garantizar la igualdad en todos los sectores. En su Artículo 14, consagra el principio de igualdad de trato y oportunidades en el acceso a bienes y servicios, instando a asegurar condiciones que promuevan la igualdad efectiva. El Artículo 27 obliga a las administraciones públicas a integrar la perspectiva de género en sus políticas, incluyendo la planificación de transportes que eliminen barreras estructurales y garanticen un uso seguro y accesible para mujeres y hombres. También enfatiza la creación de indicadores para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

En su Artículo 14, esta ley establece el derecho de las personas trabajadoras a un entorno laboral seguro, lo cual es aplicable al personal del transporte público. Desde una perspectiva de género, el Artículo 25 obliga a considerar factores específicos relacionados con riesgos para mujeres, incluyendo el acoso laboral y sexual, promoviendo la formación en protocolos de actuación y medidas preventivas.





2.3. Normativa Autonómica y Local

Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres

Esta norma foral, aplicable en el territorio histórico de Gipuzkoa, refuerza los principios de igualdad efectiva y transversalidad en las políticas públicas. En su Artículo 34, se insta a las entidades competentes a incorporar la perspectiva de género en la planificación y gestión del transporte público, promoviendo condiciones de uso igualitarias, seguras y accesibles para todas las personas. Por su parte, el Artículo 50 establece la obligación de integrar la perspectiva de género en las políticas de movilidad y ordenación del territorio, fomentando la participación activa de las mujeres en el diseño y evaluación de dichos servicios, con especial atención a su experiencia cotidiana y a las situaciones de vulnerabilidad o riesgo.

Texto Refundido de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el País Vasco (Decreto Legislativo 1/2023, de 27 de junio)

Esta normativa consolida y actualiza el marco legal autonómico en materia de igualdad, estableciendo obligaciones claras para los poderes públicos en la promoción de la igualdad real y efectiva, así como en la prevención de todas las formas de violencia contra las mujeres. Se refuerza el principio de transversalidad de género en todas las políticas públicas y se introduce un enfoque interseccional. En lo relativo al transporte público, el texto refundido subraya la necesidad de garantizar condiciones de seguridad, accesibilidad e igualdad, especialmente en lo referido a la movilidad cotidiana de las mujeres. Asimismo, establece la obligación de diseñar e implementar protocolos específicos de prevención y actuación frente al acoso y la violencia sexual en espacios públicos, incluyendo medidas como la evaluación de riesgos, la formación del personal y la implicación activa de las entidades responsables del transporte público.

Pacto Social contra la Violencia sobre las Mujeres de Gipuzkoa

Este acuerdo refleja el compromiso de los agentes sociales y las administraciones locales para erradicar la violencia de género. Incluye acciones como la implementación de sistemas de seguridad en el transporte público, la formación en igualdad para el personal, y la creación de itinerarios seguros para las personas usuarias. Su desarrollo se sustenta en las bases normativas de la Ley 4/2005 y está alineado con los principios de transversalidad y participación social.





3. Alcance

El protocolo de prevención y actuación ante violencias sexistas en el ámbito de Lurraldebus está diseñado para proteger a todas las mujeres involucradas directa o indirectamente con el servicio de transporte público interurbano. Su alcance incluye:

3.1. Mujeres usuarias del servicio de transporte público de Lurraldebus

El presente protocolo tiene como finalidad brindar protección a las mujeres usuarias del transporte público interurbano en Gipuzkoa, prestando especial atención a los grupos más vulnerables y a aquellos que, desde una perspectiva interseccional, puedan estar expuestos a situaciones de violencia en este contexto.

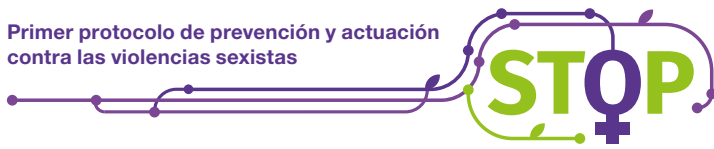
3.2. Mujeres trabajadoras de Lurraldebus

Se contempla a todas las mujeres trabajadoras vinculadas a las empresas concesionarias del servicio de transporte público de Lurraldebus, tales como conductoras y personal de taquillas, que pueden ser objeto de violencia de carácter sexista durante la realización de su trabajo.

3.3. Resto de personas usuarias y personal trabajador de Lurraldebus

Se contempla también el papel fundamental del personal conductor y del conjunto de personas usuarias que, en calidad de testigos, pueden desempeñar un rol activo en la detección y notificación de situaciones de violencia sexista en el transporte público interurbano. La implicación de estos colectivos es clave para la aplicación efectiva del protocolo, ya que su capacidad de reacción, acompañamiento y comunicación con los canales establecidos contribuye a generar entornos más seguros y a ofrecer una primera respuesta de apoyo a las víctimas de violencia sexista. Por ello, se prevé la sensibilización y formación específica del personal trabajador de Lurraldebus, de modo que puedan reconocer conductas de violencia sexista y actuar conforme a los procedimientos establecidos, siempre desde una perspectiva de respeto, cuidado y protección.





4. Principios rectores



1. TOLERANCIA CERO ANTE CUALQUIER MANIFESTACIÓN DE VIOLENCIA SEXISTA

Lurraldebus se compromete de manera firme e inequívoca a mantener una postura de tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia sexista. Se promueve una cultura institucional que visibiliza, previene y sanciona estas conductas, garantizando espacios seguros y libres de violencia para todas las personas.



2. CUIDADO Y REPARACIÓN DE LAS MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA SEXISTA

Se reconoce el derecho de todas las mujeres a ser escuchadas, validadas y tratadas con dignidad en todo momento, garantizando su bienestar físico, emocional y psicológico a lo largo de todo el proceso de atención y acompañamiento.



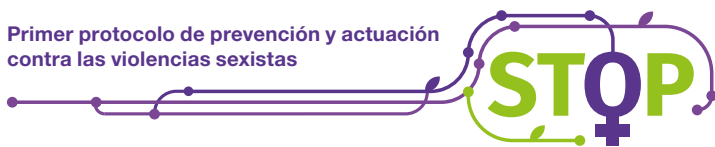
3. PREVENCIÓN DE LA REVICTIMIZACIÓN

Toda intervención deberá evitar la revictimización, entendida como cualquier práctica institucional o social que implique someter nuevamente a víctima a sufrimientos, exposición o cuestionamientos innecesarios.



4. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y SEGURA DE LA CIUDADANÍA Y DEL PERSONAL TRABAJADOR COMO ALIADAS Y ALIADOS

La prevención y erradicación de la violencia sexista requiere el compromiso colectivo y sostenido de todas las personas. Se fomenta la participación activa, consciente y segura tanto de la ciudadanía como del personal trabajador, quienes deben ser reconocidas y reconocidos como aliadas y aliados estratégicos en la construcción de una cultura de equidad, respeto y no violencia.



5. Objetivos

5.1. Objetivo General

5.1.1. Garantizar un transporte público libre de violencias sexistas

Este protocolo busca transformar el transporte público de Lurraldebus en un espacio seguro, accesible y respetuoso para todas las mujeres. Ello implica abordar las desigualdades estructurales y la violencia sexista en este ámbito, generando confianza en el uso del transporte público, percepción de seguridad y mejorando la calidad de vida de las mujeres usuarias mediante estrategias integrales de prevención, actuación y sensibilización.



5.2. Objetivos Específicos

Reconocer e identificar las manifestaciones de violencia sexista.

Capacitar al personal trabajador de Lurraldebus.

Establecer un procedimiento claro de actuación.

Promover la actuación segura y empática.

Fomentar una actitud proactiva en la prevención y actuación.

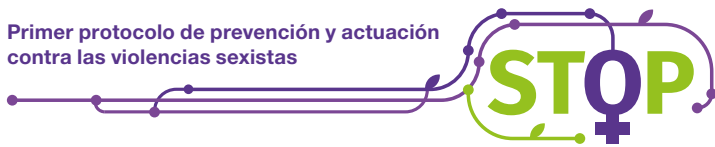
Informar a las personas usuarias y al personal sobre los recursos disponibles.



6. Principales resultados del Diagnóstico

El diagnóstico previo realizado sobre la seguridad y la experiencia de uso del transporte público interurbano de autobús en Gipuzkoa revela una realidad profundamente desigual que afecta de manera desproporcionada a mujeres y otros colectivos vulnerables. A través de un proceso riguroso de recogida de datos, que incluyó encuestas, entrevistas y grupos focales, se obtuvo una visión integral y fundamentada en evidencia sobre las múltiples formas en que las violencias sexistas se manifiestan en este espacio cotidiano.

MIEDO	ACOSO	PREPARACIÓN Y CONOCIMIENTO
<p>Uno de los hallazgos más contundentes es la marcada diferencia en la percepción de seguridad según el sexo. Mientras que ningún hombre reportó sentir miedo al utilizar el autobús, más de un tercio de las mujeres —un 34,29 %— afirmó haber experimentado temor durante sus desplazamientos. Este sentimiento de inseguridad se intensifica durante la noche: un 28,35 % de las mujeres y un 25 % de personas no binarias expresaron sentirse vulnerables al viajar en horarios nocturnos o en zonas con poca iluminación.</p>	<p>El acoso es otra de las violencias más persistentes. El 60,6 % de las mujeres entrevistadas declaró haber sido víctima de alguna forma de acoso o agresión dentro del transporte público, desde miradas lascivas y comentarios sexistas hasta tocamientos no deseados. Estas experiencias no solo dañan el bienestar emocional de las personas afectadas, sino que alteran profundamente sus decisiones de movilidad, llevándolas a modificar rutas, evitar ciertos horarios o incluso prescindir del servicio por completo.</p>	<p>Además, se evidenció una falta de preparación y conocimiento entre las personas usuarias para responder ante situaciones de violencia sexista. Más de la mitad de las personas encuestadas —el 56,81 %— reconoció que no sabría cómo actuar ante un caso de violencia sexista, lo que refleja desconocimiento de recursos existentes y protocolos de actuación.</p>



7. Definiendo las violencias sexistas

Para poder identificar correctamente qué situaciones y tipos de violencia se recogen en el presente protocolo y, en consecuencia, poder poner en marcha el proceso de actuación, es necesario definir en mayor profundidad algunas de estas cuestiones. Así, utilizaremos la terminología propuesta en el “documento sobre la violencia machista, la terminología utilizada por la diputación foral de Gipuzkoa y el análisis que la sustenta” ¹.

El objetivo de este protocolo es garantizar un transporte público libre de violencias sexistas. En este sentido, todas las mujeres, es decir, todos los cuerpos simbolizados *mujer* en el esquema sexo/género tradicional, son objeto de una violencia sexista, no por lo que hacen, sino por lo que son y representan. En el caso de las mujeres, su cuerpo no precisa desafiar el esquema tradicional de normalidad para ser objeto de violencias.

A continuación, se presentan una serie de definiciones que contemplan los tipos de violencias sexistas más comunes:

ACOSO SEXUAL

Es acoso sexual “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo” (art. 7.1 LOI). El acoso sexual no siempre tiene por qué ser físico, puede manifestarse a través de comentarios ofensivos, miradas lascivas, gestos obscenos, solicitudes sexuales no deseadas, difusión de rumores sexuales, etc.

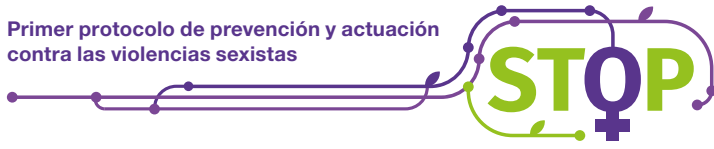
ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

“Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo” (art. 7.2 LOI). El acoso por razón de sexo no siempre es directo, también puede ser sutil y difícil de identificar, como comentarios que refuerzan los estereotipos de género o microagresiones.

VIOLENCIA SEXUAL

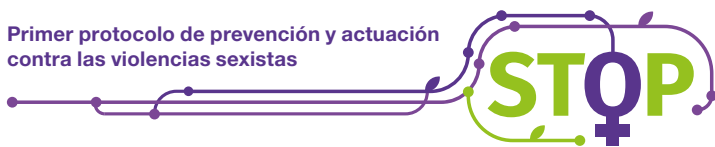
“La violencia sexual comprende cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, incluido el contacto físico, las insinuaciones, la exhibición de material sexual sin consentimiento o cualquier otra forma de agresión que vulnere la libertad sexual de una persona” (art. 178 y siguientes del Código Penal). La violencia sexual no siempre se manifiesta de manera evidente a través de agresiones físicas (agresiones sexuales), sino que también puede adoptar formas más sutiles y difíciles de identificar. Este delito abarca desde tocamientos no consentidos hasta violaciones, incluyendo cualquier acción que vulnere la autonomía y la integridad sexual de la víctima como coacciones, chantajes sexuales, exhibición no deseada de contenido sexual o presiones psicológicas que atenten contra la libertad e integridad de la víctima.

¹ <https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587709/Terminologi%CC%81a-%2BIndarkeria%2Bmatxistaren%2Barloko%2Bkontzeptuak.pdf>



7.1. Manifestaciones de violencias sexistas





8. Procedimiento de actuación

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un marco integral **para prevenir, identificar y actuar frente a situaciones de violencias sexistas** hacia mujeres usuarias en el transporte público de Lurraldebus. Basándose en principios de igualdad, respeto y tolerancia cero hacia cualquier conducta que vulnere la dignidad de las personas, se establecen directrices claras para las personas usuarias y el personal, garantizando una respuesta efectiva y respetuosa.

Así, en caso de que una persona usuaria observe que está ocurriendo alguna de las situaciones de violencia arriba indicadas debe seguir los siguientes pasos:



1. Acercarse a la víctima y/o interrumpir la situación de violencia sexista.



2. Preguntarle a la víctima qué necesita o cómo podríamos ayudarla, respetando sus decisiones y sin cuestionarla.

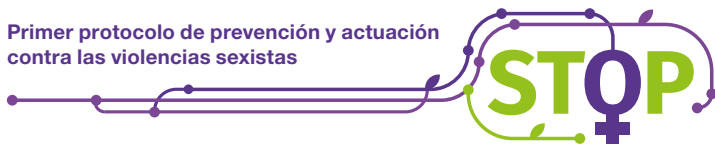


3. Ofrecer opciones de apoyo: llamar a la policía y/o avisar a la persona conductora y/o contactar con alguna persona de confianza.



4. Acompañar a la víctima a un lugar seguro o a donde necesite ir, o esperar con ella a que llegue alguien de su confianza.

En caso de que sea una situación de violencia de intensidad muy grave es necesario llamar al 112, comunicar lo que ha ocurrido y continuar con la actuación arriba descrita.



8.1. Funciones del personal conductor

Ante la comunicación de una situación de violencia sexista a bordo del autobús, el personal de conducción contribuirá a la seguridad y bienestar de la víctima mediante la adopción de medidas que no comprometan la conducción ni la seguridad del resto de personas usuarias:



FACILITAR UN ESPACIO MÁS SEGURO

En caso de que la persona afectada se encuentre en tránsito dentro del vehículo, y siempre que las condiciones de seguridad lo permitan, se podrá ofrecer la posibilidad de ubicarse en un lugar próximo a la cabina de conducción o en los asientos delanteros, con el fin de que la víctima se sienta más protegida y acompañada.



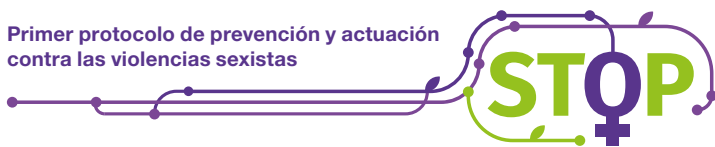
CONTACTO CON CENTRO DE CONTROL Y ACTIVACIÓN DE CÁMARAS DE SEGURIDAD

El personal de conducción deberá activar el botón de emergencia, lo que establecerá una comunicación inmediata con el Centro de Control para informar sobre la situación ocurrida.



ESTACIONAMIENTO DEL AUTOBÚS Y LLAMADA AL 112

Cuando la gravedad del acto de violencia sexista así lo requiera, el vehículo será detenido en el lugar más próximo que no implique riesgo para las personas usuarias, garantizando en todo momento la seguridad de la persona afectada. El Centro de Control procederá a notificar la situación de emergencia y la ubicación del autobús al servicio 112.



9. Equipamiento autobuses

Prácticamente toda la flota de autobuses de Lurraldebus cuentan con:

CÁMARAS DE SEGURIDAD



La mayoría de los vehículos de Lurraldebus cuentan con cámaras de vigilancia que pueden ser utilizadas como evidencia en caso de violencia sexista.

BOTONES DE EMERGENCIA



Prácticamente la totalidad de los autobuses cuenta con un botón de emergencia en el espacio protegido del conductor/a. Su activación genera una alerta inmediata al centro de control.

ESPACIOS PROTEGIDOS



El área cercana al conductor/a debe considerarse como un espacio de protección para las víctimas. La persona conductora debe permitir que la persona afectada permanezca allí hasta que se resuelva la situación, si así lo determina o expresa la víctima.



10. Prevención y sensibilización

La prevención y sensibilización son pilares fundamentales para garantizar un entorno seguro, inclusivo y respetuoso en el transporte público. A través de una formación rigurosa y campañas de sensibilización, Lurraldebus refuerza su compromiso con la igualdad y la erradicación de la violencia sexista en sus servicios.

10.1. Formación al personal

El personal de Lurraldebus desempeña un papel clave en la prevención y gestión de situaciones de violencia sexista, actuando como la primera línea de respuesta en el transporte público. Para ello, es fundamental que reciban una **formación específica** que abarque tanto el conocimiento teórico sobre violencia sexista, como habilidades prácticas para la intervención en situaciones críticas.

La formación debe centrarse en la identificación de **indicadores de violencia sexista**. Esto incluye no solo las conductas evidentes, como comentarios intimidatorios o contacto físico no deseado, sino también señales más sutiles, como el lenguaje corporal de las víctimas o comportamientos de evasión. El personal debe estar preparado para actuar de manera empática, mostrando apoyo y validación hacia la víctima.

Una parte práctica indispensable de esta formación son los **simulacros de actuación**. Estos ejercicios permiten al personal ensayar cómo responder a diferentes escenarios de violencias sexistas en un entorno controlado, aumentando su confianza y eficacia. Los simulacros deben incluir situaciones realistas, como agresiones verbales, seguimientos persistentes o contacto físico no consentido, para que las personas se familiaricen con los protocolos de actuación y aprendan a manejar el estrés asociado a estas situaciones. La retroalimentación de especialistas en igualdad de género y atención a víctimas es esencial para perfeccionar estas habilidades y garantizar que las respuestas sean apropiadas y alineadas con los principios de respeto y confidencialidad.



Teoría, identificación de indicadores, simulacros de actuación

Protocolo interno de actuación

Prueba piloto



10.2. Campañas de sensibilización

Las campañas de sensibilización constituyen un pilar fundamental en la estrategia de construcción de un sistema de transporte público libre de violencia sexista. Desde una perspectiva de prevención y promoción de derechos, estas acciones han sido concebidas no solo para informar a la ciudadanía sobre los recursos disponibles, sino también para consolidar un cambio cultural sostenido en favor del respeto, la igualdad y la convivencia segura.

Una de las líneas estratégicas implementadas ha sido la instalación de cartelería en autobuses y paradas, la cual actúa como recordatorio visual constante del compromiso de Lurraldebus con la **tolerancia cero frente a la violencia sexista**. Estos mensajes, redactados en lenguaje claro, directo e inclusivo, están orientados a todas las personas usuarias de Lurraldebus, y tienen como objetivo reforzar los valores de respeto mutuo y fomentar comportamientos alineados con una convivencia segura. Además, incluyen información práctica y accesible sobre cómo actuar en caso de presenciar o ser víctima de una situación de violencia sexista.

Asimismo, las campañas hacen visible el derecho de todas las mujeres usuarias a desplazarse en un entorno seguro, libre de cualquier forma de acoso o agresión. Para ello, se han desarrollado materiales informativos que explican de forma sencilla los procedimientos de denuncia y los recursos de apoyo disponibles, promoviendo así una mayor accesibilidad a los mecanismos institucionales de protección.

Con el fin de ampliar su alcance y eficacia, las campañas han adoptado un enfoque multicanal que combina los soportes tradicionales (como la cartelería en espacio público) con herramientas digitales, incluyendo redes sociales. Esta estrategia permite acercar los mensajes a una población diversa, incluyendo a quienes no interactúan habitualmente con los materiales físicos en el transporte.



**Cartelería en
buses y paradas**

Redes sociales

**Mensajes claros
sobre tolerancia cero
y recursos disponibles**



11. Recursos disponibles para las víctimas de violencia sexista

Cuando una mujer sufre violencia sexista en el ámbito del transporte público interurbano, es crucial que reciba atención inmediata y adecuada, no solo para garantizar su seguridad, sino también para brindarle apoyo emocional y orientación durante el proceso posterior a la manifestación de violencia sexista.

RECURSOS DE EMERGENCIA / ATENCIÓN INMEDIATA

Teléfonos de emergencias:

- 112
- 016

Servicio Municipal de Urgencias Sociales

Osakidetza

Todas las víctimas podrán acudir a los centros ambulatorios y hospitalarios de Osakidetza para recibir la atención sanitaria y el acompañamiento necesarios.

DFG – Diputación Foral de Gipuzkoa

Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales (SFUS)

Disponibles las 24 horas, los 365 días del año, este servicio ofrece atención inmediata en situaciones de urgencia social.

Teléfono: 943 22 44 11

Correo electrónico: sfus@gipuzkoa.eus

Centros Hariberria

Estos centros ofrecen atención integral y especializada las 24 horas del día, los 365 días del año, a mujeres mayores de 16 años que hayan sufrido violencia sexual, así como a sus familiares y entorno cercano. Los servicios incluyen apoyo psicológico, social y jurídico en un entorno seguro y confidencial.

Teléfono: 900 840 188

NOTAS importantes:

- El acceso a Hariberria, como a los servicios sociales municipales supone acceso directo a la atención psicológica o sociojurídica.

Gobierno Vasco

SATEVI – Servicio de Atención Telefónica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Teléfono gratuito y confidencial, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Este servicio no deja rastro en la factura telefónica y está adaptado para personas con discapacidad auditiva o del habla.

Teléfono: 900 840 111

Centros de emergencia y casas de acogida

Alojamiento temporal seguro para mujeres en situación de riesgo inmediato.

RECURSOS NO EMERGENTES

(Acceso programado, derivación o con valoración previa)

DFG – Diputación Foral de Gipuzkoa

Atención psicológica individual y grupal

Requiere valoración previa por los servicios sociales municipales.

Servicio Garaitu

Atención ambulatoria especializada; no es inmediata ni 24h.

Atención socio jurídica

Se accede a través de derivación por los Servicios Sociales municipales.

Gobierno Vasco

Servicio de Atención a la Víctima (SAV)

Acompañamiento durante procesos judiciales, no para atención urgente.

Programa ZUREKIN

Acompañamiento integral judicial, pero no en situaciones de emergencia.

Asistencia jurídica gratuita

Requiere gestión dentro de procesos judiciales.

Atención psicológica especializada

Apoyo emocional programado; no se trata de un recurso de respuesta inmediata.

LURRALDEBUS

