



Guía de movilidad segura con perspectiva de género en DiDi

Guía de movilidad segura con perspectiva de género en DiDi.

Resumen Ejecutivo



La presente “Guía de movilidad segura con perspectiva de género”, ha sido elaborada por DiDi, a partir del compromiso que tenemos en la construcción de una movilidad más segura, accesible e inclusiva para todas las personas, especialmente para las mujeres; tomando en cuenta estudios recientes, investigación de campo, consulta de información de diversas fuentes como revistas, videos, documentos oficiales, normatividad vigente, y consultas con expertos sobre buenas prácticas.

Para Didi, esta Guía tiene como finalidad ser un marco de referencia a través del cual se informe a todas las personas, especialmente a las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad, de las herramientas de seguridad que hemos impulsado en nuestra plataforma tecnológica en materia de movilidad, logrando que en cada etapa de su viaje se sientan acompañadas, seguras y en confianza.

Asimismo, en Didi buscamos que con el acompañamiento de los Gobiernos de cada entidad del país, se generen estrategias, así como la implementación de prácticas, políticas y programas a través de las cuales se fortalezca la perspectiva de género, reduciendo las brechas de desigualdad en el transporte y se promueva un entorno de transporte privado más seguro, equitativo y libre de violencia para mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad; acciones que permitirán garantizar igual acceso a las soluciones de movilidad, respondiendo de esta forma a las necesidades reales de cada persona usuaria.

En Didi tenemos claro que la perspectiva de género en la movilidad es crucial porque reconoce que mujeres y hombres tienen diferentes experiencias y necesidades en materia de transporte. Este enfoque ayuda a identificar y abordar las desigualdades que pueden limitar el acceso de las mujeres a opciones de transporte seguras, asequibles y eficientes.

Es por ello que en DiDi diseñamos esta Guía para:

Sensibilizar sobre la importancia de incorporar la perspectiva de género en la planificación y operación del servicio que ofrece DiDi a través de su plataforma tecnológica.

Proporcionar herramientas y recomendaciones para las mujeres conductoras y pasajeras que utilicen servicios de transporte privado a través de la plataforma tecnológica de DiDi, con el fin de mejorar su seguridad y experiencia de viaje.

Fomentar la colaboración entre el Gobierno del Estado, el sector privado y la sociedad civil para trabajar en conjunto por un sistema de transporte más seguro, accesible e inclusivo.

El documento está dividido en los siguientes capítulos:

El Capítulo 1 “Introducción”, destaca la importancia de las acciones que en Didi hemos llevado a cabo como líder en tecnología de movilidad. Se destaca nuestro posicionamiento a nivel mundial a partir de nuestro compromiso en apoyar las políticas públicas impulsadas por las autoridades, en particular, aquellas que fortalecen la posición de la mujer en la vida económica y laboral. Ejemplo de lo anterior son nuestros programas “Didi Mujer” y “Expertas al Volante”.

En Didi no solo buscamos estar a la vanguardia frente a una perspectiva de género, sino que también, comprende que, para la mujer, la seguridad, equidad, desarrollo sostenible y empoderamiento económico y social, hoy en día es una necesidad en el desarrollo del país.

El Capítulo 2 “Derechos y Responsabilidades”, aborda de manera específica, los derechos y responsabilidades que tienen las personas usuarias, con especial énfasis en las mujeres que utilizan el servicio de transporte ejecutivo que ofrecemos en Didi, con la intención de que, en su papel de pasajeras o conductoras, se promueva un entorno seguro, equitativo y respetuoso para todas.

En ese nivel de comprensión, en el que planteamos como prioridad que, el entorno de las mujeres sea más seguro, accesible y diseñado para que en el ejercicio de su derecho fundamental a una movilidad segura, se empoderen en la vida económica y social del país, se integró el Capítulo 3 “Seguridad y Prevención para Mujeres Usuaris”, con el propósito de mostrarles las herramientas de seguridad que hemos integrado en nuestra plataforma, y en ese mismo sentido conozcan las funciones de seguridad que ésta les ofrece como pasajeras y conductoras, así como las medidas de prevención que deben seguir antes, durante y después de cada viaje.

Sabemos que los casos y tipos de violencia que se pueden presentar varían de acuerdo a cada entidad federativa; es por ello, que en Didi, es de especial interés que, a través de la información que se brinda en el Capítulo 4 “Tipos de Violencia de Género en el transporte privado, cómo identificar situaciones de riesgo o de violencia y qué hacer”, se informe a las mujeres sobre los tipos de violencia, cómo identificarlos, que tengan conocimiento de las autoridades ante las cuales se puede reportar un incidente y sobre todo, que cuenten con elementos suficientes sobre el manejo de este tipo de situaciones.

Finalmente, en el Capítulo 5 “Estrategias y acciones a seguir ante el Gobierno Local”, se plantea la relevancia que tenemos en participar de manera conjunta y coordinada con las autoridades de gobierno, para seguir impulsando las políticas públicas que se han emitido en materia de derechos humanos. No solo es importante unir los



esfuerzos para trabajar en la movilidad segura del país, también es esencial impulsar la seguridad a través de la construcción de mejores espacios urbanos, de campañas de concientización y educación vial a través de la capacitación, para garantizar una movilidad equitativa.

Para llegar al resultado que les presentamos, la “Guía de movilidad segura con perspectiva de género”, ha sido elaborada a partir de estudios recientes, investigación de campo, consulta de información de diversas fuentes como revistas, videos, documentos oficiales, normatividad vigente, y consultas con expertos de buenas prácticas. Su aplicación contribuirá a la mejora de la movilidad de las mujeres, con enfoque en igualdad o perspectiva de género, logrando apoyar a su seguridad y bienestar económico y social.

En consecuencia, se invita a las autoridades de gobierno, sector privado y sociedad en general, a seguir participando activamente en acciones como esta, a seguir las recomendaciones planteadas en



UNO.

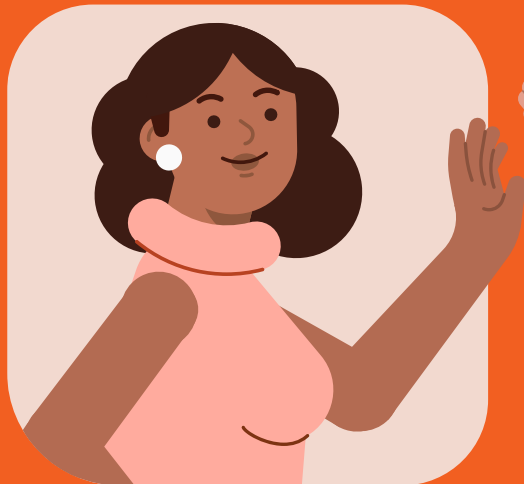
Introducción

1.1 Objetivo de la guía.

1.2 ¿Por qué es importante una movilidad segura con perspectiva de género?

1.3 Contexto y desafíos en el uso del transporte.

1.4 Importancia de promover un transporte seguro, accesible e inclusivo en colaboración con el gobierno y el sector privado.



En DiDi tenemos una plataforma líder en movilidad, reparto de comida y servicios financieros, que ofrece una amplia gama de productos y servicios por aplicación, con presencia en América Latina, Asia Pacífico, África y otros mercados globales. (Didi Global, s.f.)

Actualmente en Latinoamérica los servicios que en DiDi brindamos a las comunidades van desde conexión a viajes compartidos y otras soluciones de movilidad como taxis y motocicletas, entrega de alimentos y artículos de restaurantes y tiendas locales, además de proveer una forma sencilla de realizar pagos y obtener préstamos personales seguros.

Proporcionamos soluciones tecnológicas de intermediación de servicios de transporte eficientes y accesibles, facilitando la movilidad diaria y mejorando la calidad de vida de nuestras usuarias.

Además, nos hemos destacado por nuestra capacidad para adaptar nuestros servicios a las particularidades de cada mercado local, integrando tecnologías de inteligencia artificial y análisis de datos para optimizar rutas y tiempos de espera, además de ofrecer tarifas competitivas.

Conforme a estas características, nos posicionamos como una empresa innovadora comprometida con la seguridad y satisfacción de nuestras personas usuarias a nivel mundial.

En los últimos años, la movilidad ha sido reconocida como un derecho humano¹ que permite a las personas acceder a oportunidades laborales, educativas, sociales y culturales. Sin embargo, las experiencias de movilidad varían significativamente según el género, evidenciando desafíos específicos para las mujeres y niñas, en términos de seguridad, accesibilidad y equidad.

Para la población es prioritario que el Estado mexicano a través de sus autoridades impulse un cambio en los patrones sociales y culturales que profundizan las brechas de desigualdad entre hombres y mujeres de todas las edades. (Comisión Nacional de Derechos Humanos, s.f.) Pero para lograrlo, es también menester que otros agentes, como las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades y el sector privado coadyuven en acelerar la reducción de esta brecha.

Por esta razón, en DiDi hemos establecido como uno de nuestros

principales pilares, el dotar a nuestra política de movilidad una perspectiva de género, que reconozca las diferencias en las necesidades y experiencias entre hombres y mujeres en el contexto actual de la movilidad; con plena convicción de aportar en conjunto con las autoridades, elementos sustanciales en la transformación de la vida cotidiana de muchas mujeres, niñas y adolescentes.

La **perspectiva de género**, de acuerdo con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten **identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y 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 actuar sobre los factores de género y **crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género**. El empleo de esta perspectiva, plantea la necesidad de solucionar los desequilibrios que existen entre mujeres y hombres, a través del impulso de diversas acciones, en el sector público y privado².

Es por ello que hemos lanzado importantes iniciativas, como DiDi Mujer, que busca la seguridad de las conductoras para recoger únicamente a pasajeras; talleres de emprendimiento como “Mujeres al Volante”, la donación de viajes para mujeres en riesgo de violencia y abuso, y más recientemente, el lanzamiento de DiDi Moto que también busca una forma asequible para miles de mujeres que puedan transportarse de manera más segura en viajes de última milla.




1.1. Objetivo de la guía

La presente Guía es la primera que generamos y difundimos con un enfoque de derechos humanos y con perspectiva de género. Su objetivo principal es que todas las personas usuarias, especialmente las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad, cuenten con un marco de referencia a través del cual se les informe de las herramientas de seguridad que ponemos a su disposición a través de su plataforma tecnológica, logrando que en cada etapa de su viaje, se sientan acompañadas, seguras y en confianza, al tiempo que se les informa de las estrategias, prácticas, políticas y programas que los Gobiernos de cada entidad federativa han llevado a cabo o se encuentran impulsando con perspectiva de género, promoviendo con ello, una movilidad equitativa, segura, accesible, inclusiva y libre de violencia en el transporte privado, independientemente de su edad o condición socioeconómica.

1. Párrafo décimo séptimo del artículo 4o. y 73, fracción XXIX-C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar La Violencia Contra las Mujeres. Blog informativo de fecha 22 de noviembre de 2018.

Es por ello que en DiDi diseñamos esta Guía para:

-  Sensibilizar sobre la importancia de incorporar la perspectiva de género en la planificación y operación del servicio que se ofrece.
-  Proporcionar herramientas y recomendaciones para las mujeres conductoras y pasajeras que utilicen servicios de transporte privado a través de la plataforma tecnológica de DiDi, con el fin de mejorar su seguridad y experiencia de viaje.
-  Fomentar la colaboración entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil para trabajar en conjunto por un sistema de transporte más seguro, accesible e inclusivo.

1.2. ¿Por qué es importante una movilidad segura con perspectiva de género?

La movilidad segura con perspectiva de género reconoce que mujeres y hombres pueden enfrentar distintos desafíos durante los traslados. En México, las mujeres suelen experimentar situaciones de violencia contra las mujeres, discriminación e inseguridad en el transporte público y privado, así como poca accesibilidad durante los desplazamientos. Conscientes de esta realidad, hemos implementado funciones y servicios diseñados para ofrecer una experiencia más segura y cómoda.

Según estudios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 70% de las mujeres en todo el mundo han experimentado alguna forma de violencia en espacios públicos, incluido el transporte. (Colegio de Urbanistas de México, 2025)

Además, la falta de infraestructura adecuada y políticas inclusivas limita la participación plena de las mujeres en la vida económica y social. Una movilidad segura y con perspectiva de género no solo protege a las personas usuarias³ (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2021), también contribuye a la igualdad de oportunidades y al desarrollo sostenible.

En DiDi, es de especial interés conjuntar esfuerzos con las autoridades del Estado y abordar estos desafíos para fomentar la igualdad de género y promover una sociedad más justa.

3. De acuerdo con los "LINEAMIENTOS SOBRE EL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA", publicado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el año 2021, se utiliza a lo largo de la presente Guía, el término "personas usuarias", para referirnos a todas las mujeres y hombres que utilizan en este caso, el servicio de transporte que brinda DiDi

La inclusión de la perspectiva de género en la movilidad contribuye, entre otros aspectos, a los siguientes:

- Reducir las brechas de género en el acceso a servicios y oportunidades.
- Mejorar la percepción de seguridad de las mujeres en el transporte.
- Fomentar la participación femenina en roles tradicionalmente dominados por hombres, como la conducción de vehículos del transporte privado.
- Fortalecer la paridad de género y atender las necesidades y patrones de viaje de las mujeres de forma efectiva.

Sabemos que tu seguridad y comodidad al desplazarte son primordiales, es por ello, que hemos desarrollado esta Guía para mostrarte cómo nuestra plataforma integra la perspectiva de género, ofreciendo soluciones que se adaptan a tus necesidades específicas. Queremos que te sientas tranquila y confiada cada vez que utilices nuestros servicios de movilidad a través de la plataforma que ofrecemos.

1.3. Contexto y desafíos en el uso del transporte.

El Gobierno de México cuenta con una Política Nacional de Transporte Público Colectivo Urbano, con la que ha mantenido en tendencia el privilegiar a los sectores de la población que cuentan con mayores oportunidades de elegir entre los distintos modos de traslado, especialmente los sectores movilizadas en vehículos de uso individual, quedando así en último lugar de atención, aquellos modos de beneficio colectivo.

Esta Política Nacional busca disminuir la prevalencia de estos esquemas de operación en favor de sistemas basados en concesiones a empresas y que privilegien la eficiencia, la seguridad, el uso de tecnología actualizada, así como la sostenibilidad social y ambiental. Asimismo, tiene como fin ser una guía y herramienta útil para que cada gobierno local determine el modelo de gestión más adecuado para operar sus servicios de transporte público colectivo en sus centros urbanos y también el nivel de integración de sus sistemas. (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, 2024)

De esta forma, en DiDi hemos transformado la manera en que las personas se desplazan en las ciudades a través de la solución tecnológica de intermediación del servicio de transporte que ofrece; y, aunque generalmente está asociado con un mayor nivel de seguridad y comodidad, no está exento de desafíos en términos de inclusión y seguridad, tales como:

1. **Protocolos:** La implementación de protocolos específicos y

claros para prevenir y responder a situaciones de violencia de género; o bien, frente a otro tipo de conductas inapropiadas, especialmente en horarios nocturnos o en zonas poco concurridas.

2. **Accesibilidad:** El diseño de vehículos y servicios accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. Por ello, es necesario promover que las plataformas sean inclusivas y consideren las necesidades específicas de las mujeres, tanto pasajeras como conductoras.
3. **Capacitación:** Las personas conductoras y personal de apoyo deben recibir capacitación en temas de género, diversidad e inclusión.
4. **Participación en la economía:** Fomentar la inclusión de mujeres como conductoras en estas plataformas es crucial para promover la igualdad de género en el transporte.
5. **Colaboración:** Fomentar la coordinación entre el sector privado, el gobierno y la sociedad civil para la implementación de soluciones integrales.

1.4. Importancia de promover un transporte seguro, sostenible, accesible e inclusivo en colaboración con el gobierno y el sector privado

El Gobierno Federal de México, cuenta con diversos programas y planes a nivel federal y estatal que abordan la movilidad, con énfasis en la movilidad sustentable e integrada. Entre ellos, destaca el Plan Integral para la Zona Oriente del Estado de México, que ha anunciado la Presidenta Claudia Sheinbaum, con una inversión de 75 mil 786 millones de pesos (mdp) para 121 acciones en beneficio de 10 millones de personas. Para este plan integral el 60% de los recursos son aportados por el Gobierno Federal; el 30% el Gobierno estatal; y 10% los municipios. (Presidencia de la República, 2025)

Entre las ventajas que presenta este Plan Integral, se pueden enunciar las siguientes: la ampliación de la infraestructura de transporte público, la mejora de la conectividad entre municipios y la promoción de medios de transporte no motorizados. Además, se busca renovar la flota vehicular, regularizar operadores y expandir la infraestructura para vehículos eléctricos, impulsando así un transporte más limpio y eficiente.

Asimismo, el Programa Anual de Trabajo 2025, aprobado reciente-

4. Al usar el término "personas conductoras" o bien, "personas pasajeras", nos referimos a todas las mujeres y hombres que se ubican con la calidad referida. Lo anterior, en términos de los Lineamientos sobre el Lenguaje Incluyente y no Sexista, mencionado en la cita que antecede.

mente por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), en el que quedó incorporado el Sistema Nacional de Movilidad y Seguridad Vial por el periodo 2025-2026, enfocado en el corto plazo en garantizar la seguridad vial en los proyectos prioritarios del Gobierno de México. (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, 2025)

Con estos programas, se promueve el trabajo conjunto con los gobiernos locales para garantizar el derecho humano a la movilidad bajo principios de seguridad, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusiva e igualitaria.

Para DiDi, promover un transporte seguro, accesible e inclusivo requiere un esfuerzo conjunto entre el Gobierno del Estado, el sector privado y la sociedad civil. El gobierno juega un papel crucial en la creación de normativas y políticas que promuevan la igualdad y la seguridad en el transporte. Por otra parte, las empresas privadas como DiDi, tenemos la responsabilidad de implementar estas políticas para asegurarnos que nuestros servicios sean inclusivos y seguros para todas las usuarias; lo anterior, a fin de fomentar un transporte privado seguro, equitativo e igualitario.

La colaboración entre estos actores puede ser:

- **Desarrollo de normativas:** Crear leyes y reglamentos que exijan la implementación de medidas de seguridad y accesibilidad en el transporte.
- **Inversión en infraestructura:** Mejorar la infraestructura de transporte para que sea segura y accesible para las mujeres.
- **Campañas de sensibilización:** Realizar campañas de sensibilización a las personas conductoras y pasajeras sobre temas de género, diversidad e inclusión.
- **Monitoreo y evaluación:** Establecer mecanismos para monitorear y evaluar la efectividad de las políticas implementadas.

En DiDi no nos olvidamos de la importancia que también tiene la sostenibilidad hoy en día; este principio juega un papel importante en la movilidad con perspectiva de género; en general, las personas han resultado afectadas por la contaminación y el cambio climático, por lo que es esencial que las soluciones de movilidad sean ecológicas y responsables.

Fomentar formas de transporte sostenibles, no solo reduce la huella de carbono, también puede ser una estrategia de empoderamiento para las mujeres, facilitando su acceso a la ciudad y promoviendo un estilo de vida más saludable.

Incorporar la perspectiva de género en la movilidad urbana no es solo una cuestión de justicia social, sino también de eficiencia y desarrollo sostenible. Las ciudades que priorizan la movilidad inclusiva y segura para todas las personas son más resilientes y vibrantes. Además, reconocer y atender las necesidades específicas de las mujeres, fomenta un entorno más equitativo que beneficia a toda la comunidad.

Por esta razón, las acciones que hemos llevado a cabo en DiDi, giran en torno a los siguientes ejes:

1. **Seguridad y confianza.** Nuestra prioridad es brindar a las mujeres que utilizan nuestra plataforma, un transporte que les genere un ambiente más seguro, fomentando con ello la confianza en el uso de la plataforma tecnológica.
2. **Empoderamiento económico.** Ofrecemos oportunidades económicas a conductoras, desafiando los estereotipos de género en este ámbito. Estos programas desarrollan habilidades y confianza en las mujeres.
3. **Política de tolerancia cero.** Implementamos mecanismos para que las personas usuarias reporten incidentes de manera anónima y efectiva; asimismo, damos seguimiento a las incidencias. En DiDi, sabemos que la retroalimentación mutua es fundamental para ofrecer una mejor experiencia. Nuestro sistema de calificación permite que tanto las personas conductoras, como las personas usuarias evalúen su experiencia, fomentando un entorno de respeto y colaboración para dar mayor certeza y seguridad en el servicio que brindamos.
4. **Visibilidad y conciencia.** Las acciones que hemos impulsado, reconocidas internacionalmente como “DiDi Mujer”, contribuyen a un cambio social más amplio, alentando a otras empresas a seguir nuestro ejemplo e involucrar a las comunidades en la conversación sobre movilidad y género.
5. **Fomento de la comunidad.** Promovemos la creación de una comunidad de pasajeras y conductoras que sirva para generar redes de apoyo y espacios de diálogo donde las mujeres compartan sus experiencias y sugerencias; así como, fortalecer la confianza en la plataforma y crear un sentido de pertenencia.
6. **Contribución a la sostenibilidad.** Impulsamos acciones que permitan reducir la huella de carbono, y trabajar por un entorno urbano más inclusivo, equitativo e igualitario. Ejemplo de lo anterior, es el anuncio (Global Energy, 2024), de una inversión de mil mdp para incorporar 100,000 vehículos eléctricos (VE) a nuestra plataforma en México para el año 2030, lo que nos posicionará con la flota de VE’s más grande del país y de América Latina, transformando con ello la movilidad urbana, alineándose con las tendencias globales de sostenibilidad.

1.4.1 Iniciativas DiDi pensadas en la mujer

Como ejemplo del compromiso que asume DiDi respecto a las políticas públicas implementadas por el gobierno con enfoque de género, se encuentran dos iniciativas que fueron impulsadas como una prioridad, y pensadas específicamente en las mujeres:

La primera está dirigida a las mujeres conductoras de nuestro servicio denominada “DiDi Mujer”, y la segunda está enfocada en mujeres conductoras llamada “*Expertas al Volante*”. Ambos proyectos son de suma importancia para DiDi ya que impactan tanto la seguridad como la inclusión social y económica de la mitad de la población mexicana.

a) DiDi mujer

El programa “Didi mujer”, fue reconocido por parte de las Naciones Unidas (ONU), a través de su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (UN DESA), al identificarse como una de las mejores prácticas a nivel internacional frente a su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, porque «permite avanzar contra los ciclos de discriminación y violencia a través de protocolos de prevención, tecnología y empoderamiento de la mujer» (Mujer Ejecutiva, 2021).

DiDi Mujer es una función que las conductoras pueden activar en cualquier momento y les permite recibir viajes exclusivamente de pasajeras, promoviendo no solo su seguridad, sino también su inclusión económica, ayudando a reducir la desigualdad en el país. **El objetivo es contribuir a la seguridad de conductoras y usuarias de la plataforma.** (DiDi, 2024)

La ONU concluyó que este programa apoya en dos objetivos del “Plan Común para la Paz y Prosperidad para las Personas y el Planeta”:

Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres.

Al utilizar la aplicación para difundir información contribuye a poner fin a todas las formas de discriminación entre la comunidad. Con el uso de tecnologías de la información y comunicación se permite que las mujeres generen un ingreso flexible, que luego conduce a su empoderamiento económico y social.

Objetivo 10. Reducir la desigualdad dentro y entre países.

Al integrar la perspectiva de género en los procesos operativos, se garantiza la igualdad de oportunidades para las mujeres y reduce las desigualdades.






Con lo anterior, “Didi Mujer” se convirtió en un elemento central del negocio de la compañía, al impulsar esfuerzos de empoderamiento financieramente sostenibles; nos posicionamos como un impulsor de iniciativas de género desde una perspectiva amplia de política pública y con la colaboración de especialistas y autoridades de distintos ámbitos a nivel nacional.

b) Expertas al Volante

Es un programa que lanzamos en Medellín y Bogotá, con el que buscamos ofrecer un espacio de intercambio de conocimientos en automóviles y mecánica, así como de experiencias y prácticas de seguridad en la conducción.

De esta manera, promovemos la inclusión, fortalecemos las habilidades de conducción y aumentamos la confianza de todas las personas. En la edición de Bogotá, más de 50 mujeres participaron en talleres prácticos de manejo defensivo, prevención de accidentes y técnicas de conducción en situaciones difíciles. Además, las asistentes recibieron formación en mecánica básica, pruebas de frenado de emergencia y uso de extintores, brindándoles herramientas de prevención.

El programa incluye capacitación en: (González, 2024)

-  Técnicas de manejo defensivo
-  Mecánica básica
-  Uso de extintores
-  Frenado de emergencia
-  Gestión de situaciones críticas

“*Expertas al Volante*” representa un paso significativo para las mujeres en el uso del transporte por aplicación, creando oportunidades de empoderamiento económico mientras se fortalece una comunidad de conductoras cada vez más profesional y preparada.

DOS.

Derechos y Responsabilidades

2.1 Derechos de las Usuaris

2.2 Responsabilidades como Usuaris



En México, el gobierno establece derechos y responsabilidades tanto para las personas usuarias como para las personas prestadoras del servicio de transporte. Estas normas buscan garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio, así como proteger los derechos de las personas usuarias y regular la operación de los servicios de transporte.

En este capítulo encontrarás los derechos y responsabilidades que tienes como persona usuaria del servicio de transporte que ofrecemos en DiDi a través de nuestra plataforma, tanto en tu calidad de pasajera como de conductora. Si bien abordamos aspectos aplicables a hombres y mujeres, al tratarse de una guía con perspectiva de género, ponemos especial énfasis en aquellos derechos y responsabilidades que impactan directamente en la experiencia y seguridad de las mujeres, con el fin de promover un entorno más seguro, equitativo y respetuoso para todas.

2.1. Derechos de las Usuarías.

Las mujeres usuarias de transporte privado, ya sea como pasajeras o conductoras, tienen derechos específicos que promueven su seguridad, dignidad y acceso a un servicio de calidad, a partir de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º que regula el principio de igualdad y no discriminación, garantizando que todas las personas gocen de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que México es parte. Estos derechos están respaldados por marcos legales nacionales e internacionales⁵, así como por las políticas internas de plataformas como DiDi.⁶

2.1.1. Derecho a un servicio seguro y libre de acoso.

Todas las mujeres usuarias tienen el derecho fundamental a un servicio de transporte seguro y libre de cualquier forma de acoso o violencia. La Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres establece la obligación de garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre géneros, promoviendo entornos libres de discriminación y violencia de género, garantizando la participación equitativa de mujeres en todos los ámbitos, incluido el transporte.

Además, la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial dispone que las autoridades de los tres órdenes de gobierno deben procurar, de manera progresiva, servicios de transporte específicos para personas en situación de vulnerabilidad, a fin de garantizar el derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad, protegiendo a todas las personas usuarias de los sistemas de transporte, incluyendo a pasajeras y conductoras.

La Ley General de Víctimas, protege los derechos de las víctimas de delitos, incluyendo acoso o violencia en el transporte público. De manera específica, en su artículo 7, establece el derecho de las víctimas a recibir atención y seguimiento adecuado; asimismo, el artículo 10, garantiza el acceso a medidas de protección y reparación del daño.

En este contexto, en nuestra plataforma, se han implementado funciones para mejorar la seguridad de todas las personas, como las siguientes:



La opción que permite a las conductoras aceptar viajes exclusivamente de mujeres, buscando ofrecer un entorno más seguro para ambas partes;



El "botón de emergencia", para conectarte directamente con las autoridades a través de la marcación automática al 911.



La opción de "compartir el viaje en tiempo real", para aumentar la seguridad de las usuarias.



Las pasajeras pueden rechazar viajes si se sienten en riesgo con la información de la persona conductora o el vehículo.



A través de nuestra plataforma tecnológica DiDi, permitimos a las conductoras evaluar a las personas pasajeras antes de aceptar un viaje, lo que reduce el riesgo de situaciones de peligro.

5. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW): Este tratado internacional, del cual México es parte, obliga a los Estados a tomar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en todas sus formas, asegurando su desarrollo y adelanto en igualdad de condiciones. (Artículos 5 y 15). Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): Establece la prohibición de la discriminación en el empleo y la ocupación, promoviendo la igualdad de oportunidades y trato para todas las personas, sin distinción de género. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar

la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará): Enfocada en prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en espacios públicos y privados. (artículos 2 y 7). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU: Objetivo 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas. Objetivo 11: Hacer que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

6. Políticas Internas (Política de Cero Tolerancia, Programa de Apoyo para Mujeres Conductoras) y Código de Conducta de DiDi

2.1.2. Derecho a reportar incidentes y recibir respuesta

Como persona usuaria tienes el derecho de reportar a través de nuestra plataforma tecnológica cualquier incidente de seguridad, acoso o comportamiento inapropiado ocurrido durante el servicio. En DiDi tenemos el compromiso de proporcionar canales efectivos para la recepción de estas quejas y a darles seguimiento oportuno.

De manera específica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, garantiza a las personas usuarias, en su calidad de conductoras o pasajeras, el derecho a presentar quejas y recibir una respuesta oportuna por parte de las personas proveedoras de servicios.

La Ley General de Víctimas establece que las víctimas de delitos deben recibir atención y seguimiento adecuado.

Como parte de las políticas para fortalecer la atención y seguridad de las pasajeras y conductoras, contamos en la plataforma con un "sistema de reportes" donde se pueden denunciar incidentes como acoso, maltrato o conductas inapropiadas.

Por esta razón, sugerimos que todos los incidentes se documenten con fotografías, capturas de pantalla, y describas a detalle la situación que se presentó durante tu viaje; siendo importante considerar en tu denuncia, como lo mencionamos más adelante en el apartado 4.2.2. "Denuncia ante las autoridades competentes.", la siguiente información mínima necesaria: placa del vehículo, fecha y hora del incidente y número celular que realizó el viaje. Todo esto nos ayudará a dar seguimiento y facilitar la investigación.

En DiDi ofrecemos un "Soporte DiDi" con **atención 24/7** para atender quejas y brindar asistencia.





2.2. Responsabilidades como Usuaría

Además de derechos, como usuaria de nuestra plataforma tecnológica, tienes responsabilidades que contribuyen a un entorno seguro y respetuoso para todas y todos.

2.2.1. Respeto hacia las personas conductoras y pasajeras

El respeto mutuo es esencial para mantener un ambiente seguro y agradable en el servicio de transporte privado.

Como usuaria, debes:

-  Tratar con cortesía y respeto a las personas conductoras y, en caso de viajes compartidos, a otros pasajeros.
-  Abstenerse de comentarios o conductas ofensivas, discriminatorias o inapropiadas que puedan incomodar o poner en riesgo a otros.
-  Cumplir con las normas de la plataforma y las leyes locales de tránsito y convivencia.
-  Atender las medidas de seguridad cuando uses el servicio como por ejemplo usar el cinturón de seguridad.



TRES.

Seguridad y Prevención para Mujeres Usuarías

- 3.1 Herramientas de seguridad que DiDi ha diseñado para ti.*
- 3.2. Seguridad y prevención como pasajera.*
- 3.3. Seguridad y prevención como conductora.*
- 3.4. Creación de comunidades seguras: grupos de apoyo y redes entre mujeres usuarias.*
- 3.5. Contacto con autoridades.*



El Gobierno de México, junto con instancias locales, ha implementado diversas acciones y programas para garantizar la seguridad y prevenir la violencia contra las mujeres en el transporte público, con un enfoque en la perspectiva de género. A continuación, se detallan las siguientes iniciativas:

1. Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (2022-2024) (Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, 2024). Coordinado por la Secretaría de Gobernación, este programa incluye un enfoque en la prevención de la violencia de género. El programa que actualmente rige estas acciones es la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2024-2030, la cual fue aprobada por el Senado de la República. (Diario Oficial de la Federación, 2025)

Esta Estrategia Nacional se articula en torno a cuatro ejes rectores:

- 1) atención a las causas; 2) consolidación de la Guardia Nacional; 3) fortalecimiento de la inteligencia e investigación, y 4) coordinación absoluta en el Gabinete de Seguridad y con las entidades federativas. Estos cuatro ejes guiarán los planes, las políticas, los programas, las estrategias y acciones enfocadas a lograr un México con justicia, libre de la violencia y de la delincuencia.
- Establece acciones interinstitucionales para atender factores de riesgo en el transporte público y espacios públicos.
 - Promueve la coordinación con los tres órdenes de gobierno y la sociedad civil para implementar políticas preventivas con perspectiva de género, especialmente para mujeres, niñas y poblaciones en situación de vulnerabilidad.
 - Es el instrumento que establece las políticas y acciones para la prevención, investigación y combate de delitos y la impunidad en México, incluyendo la prevención social de la violencia.
2. Centros de Justicia para las Mujeres (CJM). Estos centros, impulsados por la Secretaría de las Mujeres, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, ofrecen atención integral a mujeres víctimas de violencia, incluyendo casos ocurridos en el transporte público.
 - Proporcionan servicios de apoyo psicológico, jurídico, médico y social.
 - Se encuentran distribuidos en diferentes estados de la República Mexicana. Actualmente, existen setenta y tres CJM en

31 entidades, incluyendo cuatro en la Ciudad de México, además de las unidades LUNAS, con un enfoque en atención cálida y de calidad.

- Se han implementado campañas de difusión para promover estos centros y facilitar el acceso a la justicia.
 - El 28 de febrero de 2025, la Secretaría de Mujeres del Gobierno de México, emitió los Criterios que rigen el proceso para acceder a los subsidios federales para la creación, el fortalecimiento y operación de los centros de justicia para las mujeres, en el ejercicio fiscal 2025.
3. La Secretaría de las Mujeres del Gobierno de México cuenta con diversos programas enfocados en el bienestar y desarrollo de las mujeres. Estos programas abordan áreas como la autonomía económica, la prevención de la violencia y la promoción de la igualdad. (Secretaría de las Mujeres, 2025)
 - Lineamientos para la obtención y aplicación de recursos destinados a las acciones de coadyuvancia para las declaratorias de alerta de violencia de género contra las mujeres en estados y municipios, para el ejercicio fiscal 2025 (28 de febrero de 2025).
 - Programa Po10 Fortalecimiento de la Igualdad Sustantiva entre mujeres y hombres (28 de marzo de 2025).
 - Programa de Atención Integral para el Bienestar de las Mujeres (30 de abril de 2025).
 - Documentos normativos: Esquema, Guía Operativa y Programa de Trabajo de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (14 de julio de 2025).
 - Contraloría Social E015 Programa Promover la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres (30 de julio de 2025).
 4. Acciones en la Ciudad de México (en colaboración con el gobierno federal). Aunque muchas iniciativas son locales, reciben apoyo o alineación con programas federales:
 - Programa Viaja Segura: Iniciado en 2008 y fortalecido en años recientes, incluye:
 - Módulos de atención en estaciones de Metro (Hidalgo, Balderas, Pantitlán) con abogadas especializadas para brindar apoyo jurídico y acompañamiento a víctimas de violencia sexual.

7. Las Unidades LUNA, son unidades territoriales de atención y prevención de la violencia de género de la Secretaría de las Mujeres son espacios donde las mujeres que viven cualquier tipo de violencia encontrarán asesoría y acompañamiento psicológico y jurídico para salir del círculo de la violencia, además de brindar información y canalización en temas como derechos sexuales y reproductivos e Interrupción Legal del Embarazo

(ILE). Cuentan con un modelo de atención que identifica el nivel de riesgo en el que se encuentran las mujeres que llegan por primera vez y permite el fortalecimiento emocional de las usuarias para lograr su autonomía física. En toda la Ciudad de México existen 27 espacios que brinda servicio gratuito. Consultable en: <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/lunas>

- Protocolo de actuación para primeros respondientes ante casos de acoso sexual en el transporte público.
 - Instalación de cámaras, GPS y botones de pánico en 16,000 autobuses y 40 trolebuses, conectados al C5 para una respuesta inmediata.
 - Aplicación “Mi Taxi” con botón de pánico y monitoreo en tiempo real.
 - Senderos Seguros: Implementación de iluminación, botones de auxilio y cámaras en zonas de alto riesgo, reduciendo delitos en espacios públicos en un 27% entre 2020 y 2024.
 - Línea SOS Mujeres (*765): Ha atendido 145,488 llamadas entre 2022 y 2024, identificando 4,717 casos de riesgo feminicida, muchos relacionados con incidentes en transporte o espacios públicos.
 - Programa CDMX Ciudad Segura y Amigable para Mujeres y Niñas: En alianza con ONU Mujeres desde 2013, incluye acciones como la “Estrategia 30-100” para prevenir violencia en transporte público mediante seguridad, atención a víctimas y acceso a la justicia.
 - Autobuses exclusivos para mujeres: Programa piloto “Viaja Segura en Transporte Colectivo” en rutas específicas (5, 43, 66, 70) para ofrecer espacios seguros.
5. Fortalecimiento de la Coordinación Interinstitucional.
- La Secretaría de Gobernación coordina esfuerzos con dependencias como la Secretaría de las Mujeres, la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para articular políticas integrales contra la violencia de género.
 - Se han establecido grupos interinstitucionales para dar seguimiento a medidas de prevención y atención, con énfasis en transporte público y espacios públicos.

Conforme a lo anterior, podemos concluir que el Gobierno Federal Mexicano ha impulsado una estrategia integral que combina lineamientos nacionales, programas de prevención, infraestructura tecnológica (cámaras, GPS, botones de pánico), y coordinación interinstitucional para garantizar la seguridad de las mujeres en el transporte público.


Sin embargo, persisten desafíos en la implementación efectiva en todas las entidades y en la evaluación de resultados a largo plazo, como se ha señalado en críticas a las alertas de género.

En participación con las acciones que se impulsan a nivel federal, y teniendo claro que tu bienestar es nuestra prioridad, en DiDi queremos fortalecer y dar a conocer los beneficios y estrategias que las

personas usuarias deben seguir para brindarles un servicio de movilidad más seguro y accesible.

3.1. Herramientas de seguridad que DiDi ha diseñado para ti.


En DiDi mostramos nuestro compromiso día a día con la sociedad, esforzándonos por mantenernos a la vanguardia con herramientas tecnológicas diseñadas para mejorar la selección de las personas usuarias, a través de las cuales, se maximice tu experiencia y seguridad en el uso de nuestra plataforma; por esto resulta tan importante para nosotros que conozcas y aproveches las herramientas que ofrecemos:

 **Mejora continua en tu seguridad:** nuestra tecnología de inteligencia artificial (Pitia), es un modelo diseñado para mejorar la selección de las personas conductoras, especialmente en situaciones que podrían considerarse más vulnerables.

Esta herramienta, trabaja detrás de escena en cada trayecto, por ello es muy importante que como usuaria te identifiques con tu género, edad, nombre, etc., a fin de que el modelo te reconozca y funcione en forma adecuada. El principal objetivo de este modelo es analizar diferentes factores del viaje —como la hora, el lugar de tu solicitud entre otros parámetros— para asegurarse de que como persona pasajera seas conectada con la persona conductora adecuada basado en su experiencia.

Pitia tiene la capacidad para gestionar situaciones que podrían ser más vulnerables. Si la inteligencia artificial detecta algún posible riesgo a través de las características del viaje, como hora, distancia y tiempo, Pitia se asegura de asignar a conductores con mayor experiencia y altas calificaciones para ese tipo de trayectos.

Por ejemplo: si realizas un viaje de noche y de larga distancia, el modelo evalúa estas variables y selecciona a los conductores que han demostrado un alto nivel de responsabilidad y experiencia en escenarios y viajes similares. De esta manera, estamos cuidándote desde el momento en que realizas tu solicitud de viaje.

 **Tecnología de reconocimiento facial con Temis:** Es un sistema que utiliza el reconocimiento facial para verificar la identidad, tanto de las personas conductoras, como de las personas pasajeras. Esto nos permite detectar si alguna de las personas involucradas tuvo un incidente de seguridad previo, asegurando que solo aquellos con un buen historial estén



activos en la plataforma. Con Temis, reforzamos la confianza en cada interacción y ofrecemos mayor tranquilidad.

Recuerda que: Nuestro sistema de seguridad basado en inteligencia artificial no es estático, con cada interacción ya sea una nueva calificación, un reporte o comentario adicional, Pitia seguirá aprendiendo y mejorando. Esto significa que, cada vez que calificas a un conductor o realizas un reporte, estás ayudando a entrenar el modelo de inteligencia artificial para que sea aún más eficiente y preciso en el futuro.

Queremos que formes parte activa de este proceso, ya que tu retroalimentación es esencial para que podamos seguir ofreciendo un servicio de calidad y cada vez más seguro.

Tomando en cuenta esta información, es muy importante que para alimentar esta herramienta y que tu seguridad se vea fortalecida a través de nuestra plataforma tecnológica, sigas los siguientes tips y prácticas:

Centro de Seguridad:

Te aconsejamos familiarizarte con las funciones de seguridad de la plataforma para aprovechar todos los beneficios que tienes durante el servicio, entre ellas el **Perfil Avanzado de Pasajero**, y así aprovechar lo que la plataforma te ofrece.

Mayor confianza con tu foto de perfil:

Al agregar tu foto al perfil, ayudas a que las personas conductoras te reconozcan fácilmente al inicio de cada viaje. Esto reduce confusiones, facilita el encuentro y genera una mayor transparencia. Además, contar con un perfil verificado, agregando tu número de identificación oficial, CURP o nombre, generas confianza para las personas conductoras al momento de solicitar y aceptar un viaje.

Consejos para optimizar tu perfil:

Para personalizar tu experiencia, asegúrate de optimizar tu perfil, verifica tus métodos de pago, añade contactos de confianza y completa los demás detalles de tu cuenta; esto facilita una experiencia más fluida y personalizada en cada viaje.

Completar la información de tu perfil no solo mejora la confianza entre los usuarios de nuestra plataforma, también ayuda a los modelos de **Inteligencia Artificial (IA) de DiDi** a predecir y prevenir posibles incidentes. Este modelo de IA, usa los datos de los perfiles verificados para identificar patrones de comportamiento y gestionar mejor los riesgos, haciendo que cada trayecto sea más seguro.

Te invitamos a mejorar tu **Perfil Avanzado** para aumentar tu propia seguridad, proporcionando más información que nos permita conec-

tarde con los conductores más adecuados para ti.

3.2. Seguridad y prevención como pasajera.

La seguridad es una prioridad fundamental para las mujeres que utilizan servicios de transporte privado a través de nuestra plataforma, es por ello, que resulta ser una prioridad que requiere atención específica en cada etapa del viaje. A continuación, se detallan las medidas clave para promover tu protección, desde la verificación del conductor y el vehículo hasta el uso de herramientas tecnológicas y prácticas de prevención.



3.2.1. Verificación de la persona conductora y vehículo.

Para que una persona pueda registrarse como conductora en nuestra plataforma, debe pasar por una serie de validaciones de documentos, como la licencia de conducir, registro de su vehículo y reconocimiento facial para conectarse a su cuenta.

No obstante, es esencial que antes de subir al vehículo, confirmes la información que nuestra plataforma te proporciona con la de la persona conductora.

¡Es un chequeo rápido que marca la diferencia!

Verificación de la persona conductora:

-  Verifica que el **nombre y la fotografía de la persona conductora asignada** coincidan con los registrados en la plataforma.
-  Las calificaciones de otros pasajeros son una gran guía para tener una referencia del conductor antes de iniciar tu viaje. **Al revisar la calificación de la persona conductora y el número de solicitudes completadas**, estarás al tanto de su trayectoria en la plataforma.

Recuerda que después de cada viaje puedes calificar con 5 estrellas si el servicio te gustó mucho para ayudar a mejorar.

Esta práctica asegura que como pasajera estés abordando el vehículo correcto y reduce posibles riesgos.

8. Estará completamente activo en México en 2025.

Verificación del vehículo:




- ✓ Corroborar que la placa, modelo y color del automóvil coincida con la información proporcionada por la plataforma.
- ✓ Verifica que el vehículo esté en buenas condiciones.


3.2.2. Uso de funciones de seguridad en la plataforma tecnológica.


Nuestra plataforma, ha incorporado diversas herramientas para mejorar tu seguridad como persona pasajera. Estas herramientas son esenciales para prevenir situaciones de riesgo y actuar rápidamente en caso de emergencia. Podrás identificarlas rápidamente en tu PERFIL, en el apartado de SEGURIDAD.


Te recomendamos tener siempre activa esta función al momento de iniciar tu viaje.


A continuación, te presentamos las funciones de seguridad que tienes a tu alcance dentro de nuestra plataforma:


-  **Números telefónicos anónimos:** Se encriptan los números de teléfono para que la persona conductora no tenga los datos reales de la pasajera. Solo podrán contactarse por temas de servicio a través de la plataforma.
-  **Botón de emergencia:** En el apartado “Llamar a Emergencias”, identificarás el botón para que, a través de una llamada al 911 puedas contactar a los servicios ante una situación crítica. Al realizar esta llamada, la plataforma identificará de inmediato tu ubicación actual y enviará una alerta a las autoridades locales, contactos de emergencia y a la central de DiDi. Recuerda usar esta opción solo durante una emergencia. Las llamadas falsas pueden ser sancionadas por la ley.
-  **Grabación de audio:** Tienes esta opción durante el viaje para mayor transparencia, respaldo y tranquilidad durante el viaje. Puedes configurar tu perfil para grabar el audio de todos tus viajes. Recuerda que para activar esta función, es muy importante contar con buena conectividad de internet; la grabación se detendrá automáticamente al finalizar el viaje. El audio quedará encriptado y subido en tiempo real a nuestro servidor interno y sólo en caso de un incidente de seguridad accedemos a las grabaciones, con el fin de investigar el incidente y cooperar con las autoridades competentes.


 **Monitoreo en tiempo real:** Monitoreamos mediante el GPS tu ubicación en cada solicitud de viaje a través de la plataforma. Nuestra herramienta detecta desvíos, paradas inusuales o retrasos durante el viaje y genera una alerta. Al activarse, te contactamos para saber si necesitas ayuda o se despliegan nuestras funciones de seguridad para que puedas solicitar apoyo adicional.


 **Horarios convenientes para manejar:** Se sugiere identificar los horarios pico y evaluar cuáles se ajustan mejor a tus necesidades y preferencias, siempre considerando las medidas de seguridad pertinentes.

 **Compartir del viaje con contactos de confianza:** Esta función te permite compartir tu ruta en tiempo real con amigos o familiares, brindando una medida adicional de seguridad al permitir que personas de confianza monitoreen el trayecto. Con un solo clic, tus contactos de confianza podrán seguir tu viaje.

 Configura tus **contactos de emergencia** dentro de la plataforma para que reciban notificaciones automáticas en tiempo real al iniciar un viaje y estén pendientes del trayecto.

 **DiDi invitado:** Es una herramienta que permite a las personas usuarias solicitar un viaje para otra persona a través de la plataforma.


 **Cancelación de viajes:** Utilizar la función de cancelación de manera responsable, entendiendo las políticas de la plataforma y las posibles implicaciones en la calificación. Nuestra plataforma tecnológica permite cancelaciones justificadas (por ejemplo, si la persona conductora no coincide con la información proporcionada).

 **Calificación y bloqueo de personas conductoras:** Después de cada viaje, tienes la opción de calificar a la persona conductora y, si lo consideras necesario, bloquearla para evitar futuros viajes a través de la opción: “no volver a viajar con este conductor”. Esta retroalimentación es crucial para mantener altos estándares de seguridad y servicio en la plataforma.

Para obtener una buena calificación, sugerimos a nuestras pasajeras:

- Ser puntual en los puntos de recogida.
- Respetar las normas del vehículo (por ejemplo, no fumar o ensuciar).

- Tratar a la persona conductora con cortesía.

 **Objetos Perdidos:** Como pasajera puedes contactar directamente al conductor para acordar la devolución. Se recomienda actuar lo antes posible, aunque no hay un plazo fijo para recuperar objetos, en cuanto más rápido te pongas en contacto con la persona conductora, mayores serán las posibilidades de encontrar tu pertenencia.

Recomendación: Es muy importante que, como usuaria del servicio, te familiarices con la ubicación y funcionamiento de estas medidas dentro de la plataforma. Aprovecha todas las funciones que te ofrecemos a través del **Nuevo Centro de Seguridad para Pasajeros**, para que tu viaje sea tranquilo y seguro.

3.2.3. Medidas de prevención antes, durante y después del viaje.

Antes del Viaje:

- **Completa tu perfil:** Recuerda agregar tu foto al perfil. Con esto ayudas a que las personas conductoras te reconozcan fácilmente al inicio de cada viaje, se eviten confusiones, facilites el encuentro y generas mayor seguridad y confianza en la localización.
- **Móvil disponible:** Asegúrate que el teléfono móvil esté cargado y tenga suficiente saldo o datos.
- **Lugares seguros:** Solicita el servicio para que el punto de encuentro y destino sean lugares bien iluminados, visibles y seguros, especialmente de noche o en zonas menos transitadas. Opta por áreas públicas o más concurridas para que tu viaje sea más seguro y facilites a la persona conductora tu localización (identifica tu zona segura).
- **Planifica** tu ruta y horarios, y **compártela** con familiares o amigos.
- **Control de Puertas:** Al abrir la puerta, baja la ventana y, una vez dentro, verifica que puedas abrir la puerta desde el interior para asegurarte que el seguro para niños no esté activado.

Durante el Viaje:

- **Seguridad:** Usa siempre el cinturón de seguridad.

- **Ubicación en el asiento del vehículo:** Siéntate en el asiento trasero, preferiblemente en diagonal a la persona conductora, para mantener una distancia segura.
- **Comunicación:** Informa a un amigo o familiar que ha iniciado tu viaje y comparte tu ubicación en tiempo real.
- **Monitoreo de la ruta:** Utiliza la plataforma para seguir la ruta y asegúrate de que la persona conductora la siga correctamente.
- **Confianza en tu instinto:** Si en algún momento te sientes en riesgo o insegura, o detectas algún comportamiento sospechoso, solicita a la persona conductora detener el vehículo en un lugar seguro y termina el viaje. Reporta de inmediato cualquier tipo de incidencia o violencia ocurrida.
- **Evita** intercambiar información personal con la persona conductora.

Después del Viaje:

- **Asegúrate** que la persona conductora ha llegado al destino correcto antes de salir del vehículo.
- **Comentarios y calificaciones:** Proporciona una evaluación honesta de la persona conductora y del viaje en la plataforma. Si experimentaste algún problema, repórtalo a través de los canales de soporte de la plataforma tecnológica. Tu retroalimentación ayuda a mejorar el servicio y la seguridad en futuros viajes.

En la plataforma, si como pasajera no deseas aceptar más viajes con alguien en particular, tienes la opción de seleccionar 'No volver a viajar con este conductor'.
- **Revisión de pertenencias:** Antes de salir del vehículo, asegúrate de llevar contigo todas tus pertenencias. Verifica los asientos, el espacio trasero y las áreas cercanas donde podrías haber colocado tus pertenencias, como bolsas, celulares o abrigos.


Para evitar la pérdida de objetos personales, te recomendamos mantener tus objetos importantes a la vista, como en tu regazo o en el asiento, para que siempre los tengas a la mano.


Implementar estas medidas puede contribuir significativamente a que tengas una experiencia de viaje más segura y tranquila.


3.3. Seguridad y prevención como conductora

La seguridad de las conductoras es primordial para fomentar un entorno de trabajo confiable y libre de riesgos. A continuación, se detallan estrategias y herramientas disponibles para cada una de ustedes dentro de nuestra plataforma tecnológica.

3.3.1. Evaluación de las personas pasajeras y rutas.

 **Verificación de identidad de la persona pasajera:** Para mayor seguridad, especialmente en el primer viaje, la plataforma puede solicitar a la persona pasajera verificar su identidad mediante una selfie, escaneo facial o la vinculación de una tarjeta bancaria. Esto ayuda a crear un entorno más seguro para las personas usuarias.

 **Selección de personas pasajeras:** Ofrecemos la función "DiDi Mujer", que te permite como conductora aceptar viajes exclusivamente de pasajeras. Esta herramienta puede activarse o desactivarse según tu preferencia, proporcionando mayor control sobre las personas que aboradas.

 **Análisis de Rutas:** Antes de aceptar un viaje, es recomendable que evalúes la ruta propuesta, considerando factores como la hora del día, condiciones de tráfico y seguridad de las zonas a transitar. Evitar áreas con altos índices de criminalidad y optar por rutas bien iluminadas y transitadas puede reducir riesgos.

3.3.2. Uso de Funciones de Seguridad en la plataforma tecnológica.

Preferencias de Viaje: Ofrecemos la función "DiDi Mujer", que te permite como conductora aceptar viajes exclusivamente de pasajeras. Aunque actualmente está disponible para conductoras, es una iniciativa que busca mejorar la seguridad y comodidad de las usuarias.

Información del viaje: Como conductora, se te muestra el nombre de la persona pasajera, destino (tiempo, distancia y ruta), número de viajes, calificación, nivel de verificación y foto si la ha subido.

Números telefónicos anónimos: Se encriptan los números de teléfono para que la persona pasajera no tenga tus datos reales como conductora. Solo podrán contactarse por temas de servicio a través de la plataforma.

Botón de Emergencia: En situaciones de riesgo, la plataforma cuenta con un botón que conecta directamente con servicios de asistencia o autoridades locales, permitiendo una respuesta rápida ante incidentes.

Al realizar la llamada, la plataforma identificará de inmediato tu ubicación actual y enviará una alerta a las autoridades locales, contactos de emergencia y la central de la empresa de transporte.

Recuerda usar esta opción solo durante una emergencia. Las llamadas falsas pueden ser sancionadas por la ley.

Grabación de Audio: Durante el trayecto, puedes activar la función de grabación de audio, registrando el ambiente dentro del vehículo. Esta herramienta sirve como evidencia en caso de reportes y ha demostrado ser efectiva para disuadir comportamientos inapropiados.

Monitoreo en tiempo real: Monitoreamos mediante el GPS tu ubicación en cada solicitud de viaje a través de la plataforma. Nuestra herramienta detecta desvíos, paradas inusuales o retrasos durante el viaje y genera una alerta. Al activarse, te contactamos para ver si necesitas ayuda o se despliegan nuestras funciones de seguridad para que puedas solicitar apoyo adicional.

Compartir el viaje con contactos de confianza: Es una función que permite registrar tus contactos de confianza directamente en la plataforma. Cuando hacen una solicitud de viaje, se envía un mensaje a tus contactos de confianza con tu ubicación en tiempo real para que estén al pendiente de tu viaje.

Cancelaciones de viajes:

Utilizar la función de cancelación de manera responsable, entendiendo las políticas de la plataforma y las posibles implicaciones en la calificación.

Nuestra plataforma tecnológica permite cancelaciones justificadas (por ejemplo, riesgo en la ruta, conductas inapropiadas por parte de la persona pasajera, etc.).

Califica y bloquea a la persona pasajera: En la plataforma, tienes la opción de seleccionar 'No volver a viajar con este pasajero' si no deseas aceptar más viajes con alguien en particular.

En este caso, te sugerimos seguir las siguientes recomendaciones para obtener una buena calificación:

- Mantener el vehículo limpio y en buen estado.
- Conducir de manera segura y respetuosa.

- Ofrecer un trato amable y profesional a las personas pasajeras.

* **Ofrecer un servicio de calidad contribuye a recibir evaluaciones positivas por parte de las pasajeras.**

Zonas de riesgo: La plataforma tecnológica te permite identificar y alertarte sobre lugares que podrían representar un riesgo (alta criminalidad o accidentes frecuentes). Como conductora serás notificada si tu destino o punto de recogida se encuentra en una zona señalada, permitiéndote tomar decisiones informadas sobre tu seguridad. Podrás evitar estas áreas o tomar precauciones adicionales al transitar por ellas.

3.3.3. Medidas de prevención antes, durante y después del viaje.

Antes del Viaje:

- **Mantenimiento del vehículo y equipamiento de seguridad:** Realizar inspecciones periódicas del vehículo garantiza su correcto funcionamiento. Verificar frenos, luces y neumáticos es esencial. Además, contar con herramientas básicas, un botiquín de primeros auxilios y un extintor funcional es indispensable para enfrentar eventualidades.

- **Visualización del destino:** Antes de que aceptes un viaje, verifica la dirección exacta del punto de encuentro y destino, así como si hay paradas adicionales programadas.

Si el viaje tiene origen o destino en una zona de riesgo, se te notificará a través de tu tarjeta de viaje.

- **Pertenencias:** Sugerimos que guardes pertenencias personales, como bolso o cartera, fuera de la vista, y también, si es posible, tener un soporte para mantener su celular cerca del volante.

Durante el Viaje:

- **Establecimiento de límites con personas pasajeras:** Mantener una comunicación profesional y respetuosa es clave. Si una persona pasajera exhibe comportamientos inapropiados, es fundamental que la conductora termine el viaje en un lugar seguro.

- **Uso de rutas conocidas y seguras:** Optar por trayectos familiares y evitar desviaciones innecesarias puede minimizar riesgos.

En caso de cambios en la ruta, comunicar siempre a la persona pasajera y, si es posible, a un contacto de confianza.

Después del Viaje:

- **Revisión del vehículo:** Tras finalizar cada viaje, inspecciona el interior del vehículo para asegurarte que no se hayan dejado objetos olvidados y que no haya daños.

- **Reporte de incidentes:** Si ocurrió algún evento inusual o incómodo durante el viaje, es crucial reportarlo a la plataforma de inmediato para que se tomen las medidas pertinentes.

3.4. Creación de comunidades seguras: grupos de apoyo y redes entre mujeres usuarias.

El transporte privado puede ser una alternativa segura para las mujeres si se implementan medidas de seguridad, prevención y comunidad. La clave está en el empoderamiento de las pasajeras y conductoras, la capacitación en respuesta ante emergencias y el fortalecimiento de redes de apoyo para promover una movilidad más segura y equitativa.

La creación de comunidades seguras es fundamental para fomentar la solidaridad y el apoyo entre mujeres usuarias de transporte privado. Aquí te explicamos cómo puedes participar o crear estas redes:

3.4.1. Grupos de apoyo entre pasajeras, para compartir información, experiencias, consejos y recursos para mejorar la seguridad en el transporte.

- 🗨 **Grupos en Redes Sociales:** Crear comunidades (de preferencia cerrados) con mujeres de tu comunidad o círculo social en Facebook, WhatsApp o Telegram donde las pasajeras compartan alertas sobre las personas conductoras peligrosas o zonas de riesgo. Recuerda establecer reglas claras para mantener un ambiente respetuoso y seguro.

- 🛡 **Plataformas de Recomendación Segura:** Aplicaciones o foros donde mujeres puedan calificar y recomendar personas conductoras de confianza.

Recuerda que las comunidades seguras entre mujeres pueden marcar una gran diferencia en la movilidad segura.

3.4.2. Comunidades y redes de apoyo entre mujeres conductoras

Comunidades en Línea: Participar en grupos y foros de conductoras permite compartir experiencias, consejos para manejar situaciones difíciles y alertas sobre zonas o pasajeros de riesgo. Estas comunidades fortalecen la solidaridad y proporcionan un espacio de apoyo mutuo.

Programas de Capacitación: Asistir a talleres y cursos sobre seguridad vial, defensa personal y manejo de situaciones de riesgo empodera a las conductoras, dotándolas de herramientas prácticas para su labor diaria.

Redes de Conductoras: Crear grupos de conductoras que compartan experiencias y consejos de seguridad (rutas seguras, conductores confiables y herramientas de seguridad).

Organiza **reuniones** virtuales o presenciales para discutir temas de seguridad.

para cada país, estado o localidad, así como las políticas de uso y normativas de la empresa.

Conexión con Centros de Monitoreo: En México existen sistemas de seguridad y monitoreo como el C4, C5, C7, que se refieren a los Centros de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano. Estos centros operan en diversas entidades del país y están diseñados para coordinar acciones de seguridad pública y emergencias.

Aunque nuestra integración directa con los centros de comando y control varía según la región, es esencial que las conductoras estén informadas sobre los protocolos locales de seguridad y cómo contactar a las autoridades en caso de emergencia.

3.5. Contacto con autoridades.

Hacer que te sientas más segura cuando utilizas nuestra plataforma tecnológica, es nuestra prioridad, es por ello que se han establecido herramientas que te permitan actuar con la autoridad de manera adecuada:

Contacto con autoridades: En DiDi creamos LERT (Law Enforcement Response Team Portal), una plataforma desarrollada para agilizar el proceso de investigación alrededor de incidentes ocurridos en plataforma durante un viaje o servicio. Esta solución busca brindar apoyo a las autoridades en investigaciones que cuenten con una denuncia formal.

Para solicitarnos información a través de esta herramienta <https://lert.didiglobal.com/> las autoridades deberán identificarse a través de un correo institucional. El sistema responderá con una contraseña única que les permitirá acceder al portal para realizar la petición correspondiente.

El equipo LERT-DiDi evaluará cada una de las peticiones en función de las leyes vigentes y las políticas de protección de datos

9. Además de estar disponible en México, LERT también opera en Colombia, Ecuador, Panamá, República Dominicana, Costa Rica, Argentina, Chile, Perú & BR para Latinoamérica. En el caso del mercado mexicano, el equipo de DiDi se reúne con las Fiscalías Estatales de todo el país para capacitar a funcionarios, agentes de investigación y oficiales activos, en el uso y manejo del portal.



CUATRO.

Tipos de violencia de género en el transporte privado, cómo identificar situaciones de riesgo y qué hacer en situaciones incómodas.

4.1. Tipos de violencia y cómo identificarlas.

4.2. Cómo interactuar con las personas conductoras y qué hacer en situaciones incómodas.

4.3. Cómo reportar incidentes de manera efectiva.



La violencia hacia las mujeres en el transporte público y privado es considerada uno de los problemas más importantes en materia de seguridad pública y que impacta en forma considerable en el desarrollo económico, la igualdad de género, por lo que su visibilización, identificación y estrategias para su disminución y erradicación son trascendentales.

El porcentaje de incidencia en los casos de violencia en el transporte privado en México, varía de acuerdo a cada entidad federativa, así como a las medidas de seguridad implementadas por los gobiernos estatales, y diversos factores de índole económicos y sociales que prevalecen en cada región.

Hemos puesto especial atención a esta problemática y, si bien no estamos exentos de que se presenten incidentes de esta naturaleza, es de nuestro interés tomar medidas efectivas como parte de nuestra responsabilidad ética y legal para mejorar la calidad del servicio, y fortalecer la confianza de las usuarias.

Muestra de ello, es que **“En DiDi, el 99.9% de los viajes terminan sin incidentes mayores, por ello seguiremos trabajando en crear sinergia con las autoridades y otras compañías”**, tal como lo ha externado a diversos medios de comunicación, nuestro director de Seguridad en Hispanoamérica, Pablo Lamuraglia. (Noticias Neo, 2024)

4.1. Tipos de violencia y cómo identificarlas.

Los tipos de violencia en el transporte privado pueden ser verbal; violencia por medio de teléfonos celulares, cámaras fotográficas, de video, y aplicaciones digitales, física o sexual.

4.1.1. Violencia verbal.

Se ejerce a través del lenguaje con la finalidad de humillar, degradar, menospreciar o intimidar.

¿Cómo identificarla?

- Si la persona realiza alusiones a tu persona que te incomoden; comentarios ofensivos; usa palabras despectivas, humillantes y/o groseras; insulta, amenaza o intimida.

Se puede ejercer a través de gritos o tonos de voz suaves.

4.1.2. Violencia por medio de teléfonos celulares, cámaras fotográficas, de video, y aplicaciones digitales

Toda acción realizada con dolo por medio de tecnologías de la información y comunicación como teléfonos celulares, y aplicaciones digitales con la finalidad de causar un daño a la intimidad o privacidad.

¿Cómo identificarla?

- Si te escribe cualquier mensaje o envía imágenes por medio del celular o plataforma con contenido hostil, amenazante y/o acosador.
- Si realiza cualquier tipo de grabación que no sea la permitida por DiDi a través de la cámara de seguridad para monitorear los viajes y promover la seguridad de las pasajeras.

Si toma fotos de tu persona sin tu consentimiento.

4.1.3. Violencia Física

Cualquier acto directo o indirecto que cause daño no accidental, usando la fuerza o cualquier tipo de arma, objeto o cualquier tipo de sustancia.

¿Cómo identificarla?

- Si la persona intenta o realiza actos violentos y/o agresivos como forcejeos, golpes, empujones o cualquier contacto físico sin consentimiento.
- Si impide la salida de la persona del vehículo.
- Si intenta o realiza actos hacia la pasajera usando armas, objetos o cualquier tipo de sustancia.

4.1.4. Violencia Sexual.¹⁰

Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la pasajera y que atenta contra su libertad, dignidad e integridad física.¹¹ (Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNP), 2025)

10. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 6°, fracción V, texto vigente, fracción reformada y publicada en el DOF con fecha 26 de enero de 2024.

Código Penal Federal, Capítulo I, Hostigamiento Sexual, Abuso Sexual, Estupro y Violación, texto vigente, últimas reformas publicadas en el DOF con fecha 7 de junio de 2024.

11. Según el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), en 2022 se registraron más de 1,000 denuncias por acoso sexual en transporte público en México, incluyendo servicios de transporte ejecutivo. <https://www.gob.mx/sesnsp>

¿Cómo identificarla?

- Si realiza contacto físico o roza alguna parte sexual de la pasajera.
- Si intenta besar o abrazar a la persona sin su consentimiento.
- Si exhibe sus genitales.
- Si se masturba en presencia de la pasajera.

Otra forma de violencia sexual es el acoso sexual¹², en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

¿Cómo identificarla?

- Si hace comentarios o preguntas sexuales a la persona sin su consentimiento.
- Si realiza acciones corporales ofensivas, como señas o algún tocamiento de su órgano sexual.
- Si realiza cualquier sonido erótico.
- Si tiene mirada lasciva hacia alguna parte específica del cuerpo de la pasajera.

4.2. Cómo interactuar con las personas conductoras y qué hacer en situaciones incómodas

Más allá de las medidas de seguridad que DiDi ha implementado, es necesario fomentar un cambio cultural que garantice el respeto hacia las mujeres en los espacios de movilidad. La sensibilización, la capacitación y la denuncia de cualquier acto de violencia son herramientas fundamentales para disminuir y erradicar la normalización del acoso y la discriminación en el transporte.

En este sentido, es fundamental cuidar la relación entre las personas conductoras y pasajeras en nuestra plataforma, así como las acciones recomendadas ante situaciones de riesgo o de violencia en el marco de los derechos humanos, con la intención de brindar a las personas usuarias mayor seguridad y una mejor experiencia en movilidad y perspectiva de género:

4.2.1. Interacción entre personas conductoras y pasajeras

Es esencial mantener una comunicación clara y respetuosa

para promover un ambiente seguro y profesional durante el viaje. A continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- ✓ **Saludo cordial:** Iniciar el viaje con un saludo amable propicia un ambiente positivo y profesional.
- ✓ **Confirmación de destino:** Verificar con la persona pasajera la dirección de destino antes de iniciar el trayecto para evitar malos entendidos.
- ✓ **Comunicación neutral:** Mantener conversaciones sobre temas generales y evitar discusiones sobre asuntos personales o controversiales.
- ✓ **Respeto mutuo:** Tratar a la persona pasajera con cortesía y esperar el mismo trato en reciprocidad.

4.2.2. Manejo de situaciones incómodas

Es importante reconocer que existe la posibilidad de que se presenten situaciones inesperadas. Por ello, es esencial que las conductoras y pasajeras estén informadas y preparadas para actuar de manera adecuada ante cualquier eventualidad o situación de riesgo.

Los siguientes protocolos están diseñados para actuar de manera efectiva y segura ante situaciones de riesgo. Tu seguridad es lo más importante, y en DiDi queremos brindarte herramientas y apoyo en todo momento.

Para pasajera:

a) Ofensas verbales

Ejemplo: Comentarios intimidantes, insinuaciones sexuales, insultos.

Protocolo:

1. Intenta mantener la calma y evita confrontaciones directas.
2. Solicita que detenga el vehículo inmediatamente y finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
3. En caso de que la persona conductora se niegue a detener el vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma para alertar a las autoridades de la probable comi-

12. Artículo 13, segundo párrafo de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, última reforma de fecha 16 de diciembre de 2024.

sión del delito.

- ↪ 4. Usa la función de grabación de audio en nuestra plataforma tecnológica.
- ↪ 5. Reporta el incidente a través de la plataforma para que se tomen medidas contra el agresor.

b) Violencia física

Ejemplo: Si la persona conductora intenta o ejerce cualquier tipo de violencia física como jalones, golpes, forcejeos, entre otros.

Protocolo:

- ↪ 1. Aunque sabemos que es difícil en esos momentos, intenta mantener la calma.
- ↪ 2. Solicita firmemente que detenga el vehículo, desciende inmediatamente y termina el viaje.
- ↪ 3. En caso de que se niegue a detener el vehículo, activa el Botón de Emergencia en nuestra plataforma tecnológica para alertar a las autoridades.
- ↪ 4. Denuncia los hechos ante las autoridades competentes.
- ↪ 5. Reporta los hechos a través de nuestra plataforma.

c) Contacto físico no consentido

Ejemplo: Si la persona conductora intenta tocarte sin tu consentimiento.

Protocolo:

- ↪ 1. Solicita que detenga el vehículo inmediatamente, finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ↪ 2. En caso de que la persona conductora se niegue a detener el vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ↪ 3. Dirígete a un lugar concurrido o punto seguro de la zona, si es necesario.
- ↪ 4. Reporta el incidente en nuestra plataforma tecnológica para que se tomen medidas contra el agresor, de preferencia con evidencia.
- ↪ 5. Reporta el incidente en nuestra plataforma tecnológica para que se tomen medidas contra el agresor, de preferencia con evidencia.

d) Acoso por medio de teléfonos celulares, cámaras fotográficas, de video, y aplicaciones digitales

Ejemplo: Si recibes mensajes inapropiados en nuestra plataforma tecnológica después de un viaje.

Protocolo:

- ↪ 1. No respondas los mensajes para evitar que escale la situación.
- ↪ 2. Bloquea y reporta a la persona conductora dentro de la plataforma para que se tomen medidas contra el agresor.
- ↪ 3. Guarda capturas de pantalla como evidencia.
- ↪ 4. Si el acoso persiste, denuncia ante las autoridades competentes.

e) Cambio de ruta sin previo aviso

Ejemplo: El trayecto no coincide con el indicado en la plataforma tecnológica.

Protocolo:

- ↪ 1. Pregunta a la persona conductora la razón del cambio de ruta.
- ↪ 2. Si la respuesta no es convincente, solicita que detenga el vehículo en una zona segura para poder descender.
- ↪ 3. Reporta el incidente en la plataforma tecnológica con detalles del viaje.
- ↪ 4. En caso de que la persona conductora se niegue a detener el vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.

f) Si la persona pasajera se niega a descender del vehículo

Ejemplo: Si excede la velocidad permitida de acuerdo con la vialidad, si da vuelta en lugares no permitidos, si ignora la luz roja de los semáforos.

Protocolo:

- ↪ 1. Solicita a la persona conductora que atienda las medidas de seguridad y baje la velocidad.
- ↪ 2. Si la conducta persiste, solicita que detenga el vehículo para poder descender y finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ↪ 3. Reportar el incidente en nuestra plataforma tecnológica.
- ↪ 4. En caso de que la persona conductora se niegue a detener el

vehículo, presiona el Botón de Emergencia en la plataforma para estar en contacto con las autoridades ante la posible comisión del delito.

g) Si durante el viaje la persona conductora toma fotos de tu persona sin tu consentimiento.

Ejemplo: Si te toma cualquier foto de tu cuerpo y/o partes íntimas.

Protocolo:

- ☞ 1. Solicita a la persona conductora que detenga el vehículo para descender y finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ☞ 2. Reporta de inmediato el incidente en nuestra plataforma tecnológica.
- ☞ 3. Si se niega a detener el vehículo, presiona el Botón de Emergencia en la plataforma tecnológica para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.

h) Si te percatas que porta algún tipo de arma.

Ejemplo: Si notas que el conductor porta una pistola, arma punzocortante y/o objetos con los que consideras podría hacerte daño.

Protocolo:

- ☞ 1. No enfrentes a la persona conductora.
- ☞ 2. Solicita de inmediato que detenga el vehículo para que puedas descender y finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ☞ 3. Si se niega a detener el vehículo, presiona el Botón de Emergencia en la plataforma para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.
- ☞ 4. Reporta el incidente en nuestra plataforma tecnológica con evidencia si es posible.

i) Si detectas que está consumiendo o se encuentra bajo el influjo de alcohol y/o drogas

Ejemplo: Si percibes que la persona conductora tiene aliento alcohólico o está consumiendo algún tipo de droga.

Protocolo:

- ☞ 1. No confrontes a la persona conductora.
- ☞ 2. Solicita que detenga el vehículo para descender y finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ☞ 3. Si se niega a detener el vehículo, presiona el Botón de Emergencia en nuestra plataforma para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.
- ☞ 4. Reporta el incidente a través de nuestra plataforma con evidencia si es posible.

Para la conductora:

j) Ofensas verbales

Ejemplo: Comentarios intimidantes, insinuaciones sexuales, insultos.

Protocolo:

- ☞ 1. Intenta mantener la calma y evita confrontaciones directas.
- ☞ 2. Detén el vehículo inmediatamente, finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ☞ 3. Solicita a la persona pasajera que descienda del vehículo.
- ☞ 4. En caso de que se niegue, activa el Botón de Emergencia en la plataforma tecnológica para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ☞ 5. Usa la función de grabación de audio en nuestra plataforma tecnológica.
- ☞ 6. Reporta los hechos a través de nuestra plataforma.

K) Violencia física

Ejemplo: Si la persona pasajera intenta o ejerce cualquier tipo de violencia física como jalones, golpes, forcejeos, entre otros.

Protocolo:

- ☞ 1. Aunque sabemos que es difícil en esos momentos, intenta mantener la calma.
- ☞ 2. Solicita firmemente que descienda inmediatamente del vehículo y termina el viaje.
- ☞ 3. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma tecnológica para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ☞ 4. Denuncia los hechos ante las autoridades competentes.
- ☞ 5. Reporta los hechos a través de nuestra plataforma.

i) Contacto físico no consentido

Ejemplo: Si la persona pasajera intenta tocarte sin tu consentimiento.

Protocolo:

- ☞ 1. Solicita a la persona pasajera que descienda del vehículo inmediatamente, finaliza el viaje lo antes posible en un lugar seguro.
- ☞ 2. En caso de que la persona pasajera se niegue a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma tecnológica para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ☞ 3. Reporta el incidente en nuestra plataforma para que se tomen medidas contra la persona agresora.

m) Acoso por medio de teléfonos celulares, cámaras fotográficas, de video, y aplicaciones digitales

Ejemplo: Si recibes mensajes inapropiados a través de la plataforma tecnológica.

Protocolo:

- ☞ 1. No respondas los mensajes para evitar que escale la situación.
- ☞ 2. Bloquea y reporta a la persona pasajera dentro de la plataforma.
- ☞ 3. Guarda capturas de pantalla como evidencia.
- ☞ 4. Si el acoso persiste, denuncia ante las autoridades competentes.
- ☞ 5. Reporta el incidente en nuestra plataforma tecnológica con evidencia si es posible.

n) Si el pasajero intenta cambiar de ruta sospechosamente

Ejemplo: Si el pasajero intenta cambiar de ruta hacia lugares solitarios y poco iluminados.

Protocolo:

- ☞ 1. Comunícale claramente que por seguridad no es conveniente el cambio de ruta.
- ☞ 2. Si el pasajero insiste en cambiar de ruta, detén el vehículo en una zona segura e iluminada y solicítale que descienda del vehículo y termina el viaje.
- ☞ 3. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de

Emergencia en la plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.

- ☞ 4. Reporta el incidente en nuestra plataforma tecnológica.

o) Si la persona pasajera se niega a descender del vehículo

Ejemplo: Una persona pasajera que ha llegado a su destino se niega sin justificación a descender del vehículo.

Protocolo:

- ☞ 1. Indícale que ha llegado a su destino y solicítale descender del vehículo.
- ☞ 2. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma para alertar a las autoridades.
- ☞ 3. Activa la función de grabación de audio.
- ☞ 4. No enfrentes a la persona usuaria y espera la asistencia de las autoridades.

q) Si te percatas que la persona se encuentra bajo influjo de alcohol y/o drogas.

Ejemplo: Si al momento en que la persona pasajera aborda el vehículo se encuentra en evidente estado alcohólico y/o de consumo de drogas.

Protocolo:




- ☞ 1. No inicies el viaje.
- ☞ 2. No confrontes a la persona pasajera.
- ☞ 3. En caso de haber iniciado el viaje, solicítale que descienda del vehículo.
- ☞ 4. Cancela el viaje desde la plataforma.
- ☞ 5. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en la plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ☞ 6. Reporta el incidente en nuestra plataforma.

4.3. Cómo reportar incidentes de manera efectiva.



Recuerda que es muy importante seguir las recomendaciones que te proporcionamos en el apartado 3 de esta Guía “Seguridad y Prevención para Mujeres Usuaris”; en DiDi contamos con mecanismos integrados en nuestra plataforma para que las usuarias puedan reportar incidentes de manera rápida y eficiente.

4.3.1. Reporte del incidente a DiDi

Te brindamos **soporte 24/7**. Tenemos 3 canales de atención siempre abiertos para las conductoras y pasajeras, a través de nuestra plataforma, con un chat en vivo y/o a través de vía telefónica:

-  **Línea de Atención Telefónica:** Después de un incidente, es de suma importancia reportarlo a través de nuestra plataforma tecnológica para que se tomen las medidas correspondientes. Puedes comunicarte al número de atención al cliente: **800 725 8888**, donde un representante te brindará apoyo y registrará tu reporte.
-  **Centro de Ayuda en la plataforma:** Accede al “Centro de Ayuda” desde nuestra plataforma tecnológica y selecciona la opción que describa mejor tu situación. Proporciona detalles específicos del incidente para facilitar una investigación adecuada.
-  **Chat en vivo:** Te brindamos una atención personalizada y satisfactoria a través de nuestro equipo de expertos altamente capacitados que está disponible 24/7.

4.3.2. Denuncia ante las autoridades competentes

-  **Centros de Justicia para las Mujeres:** Ofrecen atención integral, especializada y gratuita a mujeres, niñas y niños que se encuentran en situación de víctimas de violencia de género; su objetivo principal es facilitar el acceso a la justicia y a una vida libre de violencia a través de diversos servicios bajo un mismo techo. Consulta el que se encuentre en tu localidad.¹³
-  **Ministerio Público:** Acude a la Fiscalía Especializada en

Delitos contra las Mujeres o a la Agencia del Ministerio Público más cercana. Es fundamental presentar una denuncia formal ante el Ministerio Público para que se inicie una investigación oficial. Al hacerlo, asegúrate de proporcionar toda la información relevante, incluyendo detalles de la persona conductora o pasajera, vehículo y cualquier evidencia disponible: fotos, capturas de pantalla, detalles del viaje y el número de identificación de la persona pasajera o conductora; considerando como información mínima necesaria placa del vehículo, fecha y hora del incidente, así como el número celular que realizó el viaje.



Solicitar una orden de protección: Si el incidente implica amenazas o violencia, puedes solicitar una orden de protección para promover tu seguridad.



Atención Especializada en Violencia de Género y Sexual: Si eres víctima de violencia de género y violencia sexual asiste a los servicios en las unidades médicas de tu estado, en donde recibirás atención médica integral contra violencia de género y violencia sexual.

4.3.3. Recursos adicionales

Líneas de Ayuda:

Llama a la Línea de Emergencia **911** o a la Línea de Atención a Mujeres (**Línea Mujeres**) en tu localidad. Es un servicio telefónico de orientación, asesoría y acompañamiento para las mujeres y niñas que viven violencia. Es atendido por psicólogas y abogadas que brindan atención y escucha a las usuarias (**asesoría jurídica, psicológica y médica, vía telefónica y chat**) y las canalizan a los servicios de la Secretaría de las Mujeres y otros entes de la Ciudad de México. Llama al ***0311** Locatel o al 55 5658 1111, opción 3. La atención es las 24 horas, los 365 días del año. (Gobierno de la Ciudad de México, s.f.)

Recuerda que cada entidad federativa, ha implementado la creación de diversos programas con la participación gubernamental, a través de los cuales puedes solicitar la ayuda que necesitas.

13. Información en Directorio de Centros de Justicia para las Mujeres. Liga: Directorio_Nacional_CJM_2024.pdf <https://share.google/xVK7JYlJc0kPUSZ>



CINCO.

Estrategias y acciones a seguir ante los Gobiernos Locales de cada entidad federativa.

5.1 Infraestructura y urbanismo con enfoque de género (iluminación, cámaras de seguridad, puntos seguros).

5.2 Campañas de concientización y educación vial con perspectiva de género.



Como parte de las estrategias y acciones que en Didi hemos llevado a cabo, se encuentra la de conciliar lo propuesto por el gobierno local con nuestras acciones, ayudando a identificar de manera participativa las necesidades urbanísticas desde la perspectiva de género y determinar las áreas prioritarias de intervención, tomando en cuenta los diferentes núcleos urbanos y rurales, así como las características físicas y sociales del territorio.

Mediante la intervención activa de las personas usuarias, la intención es ir desplegando las distintas formas de actuar bajo la normativa aplicable y podamos sumarnos al gobierno local, para trabajar en conjunto con un enfoque de derechos humanos con perspectiva de género.

Ahora bien, en tanto se pueda lograr esta comunicación efectiva con nuestras autoridades locales, podemos brindar una retroalimentación con base en las prioridades diferenciadas, para prevenir de manera más eficaz algunas de las situaciones de riesgo en nuestro actuar diario.

5.1. Infraestructura y urbanismo con enfoque de género (iluminación, cámaras de seguridad, puntos seguros).

La seguridad y accesibilidad en los espacios urbanos son fundamentales para fomentar una movilidad equitativa. En México, se han implementado diversas políticas públicas y normativas con perspectiva de género para mejorar la infraestructura urbana.

La violencia que vivimos en los espacios públicos expone que en las calles somos las mujeres las que nos sentimos más inseguras. Si adicionalmente tomamos en cuenta que en el caso de delitos sexuales somos efectivamente las más vulneradas, podemos entonces comprender la naturaleza de inseguridad que se vive a diario.

Asimismo, la mayor percepción de inseguridad en diversos espacios públicos se refleja en las calles, alrededor de la vivienda, el mercado, el transporte público, etc., por lo que a través de esta información podemos reflexionar sobre cómo en los espacios públicos se gestan fenómenos más allá de las interacciones y relaciones sociales, y también, cómo se construyen vivencias que pueden incluir o excluir en razón del sexo y género.

Esta percepción de inseguridad y la incidencia delictiva en delitos sexuales están fuertemente relacionadas con el diseño de espacios públicos; en este sentido, lo que buscamos en Didi a través de esta Guía, es brindar a las usuarias más información sobre nuestras

funciones y algunas recomendaciones de seguridad, y colaborar con las autoridades.

En tanto sigamos trabajando en colaboración con los actores que intervenimos en brindar a la ciudadanía una movilidad segura con perspectiva de género, podremos identificar dentro de nuestra infraestructura y urbanismo los puntos seguros que nos pueden ayudar a cuidar nuestra propia integridad, identificando:

1. Calles de conexión con el transporte público, áreas escolares, áreas de salud, etc.
2. Evitar calles con déficit de infraestructura urbana, que incrementa la percepción de inseguridad.
3. Tener presente calles que podrían ser de alto aforo peatonal y con diseño y elementos adecuados.
4. Calles y/o zonas identificadas como conflictivas, con alto índice delictivo, con denuncias de acoso y delitos sexuales o bien focos rojos identificados por la ciudadanía.
5. Observar calles y/o avenidas con buena iluminación y/o conexiones y/o cámaras de seguridad del C5 o de casas particulares en los alrededores.
6. El contexto ideal son las calles secundarias que sirvan de conexión peatonal entre avenidas de alto tránsito.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad e igualdad de género, participando activamente en iniciativas que promuevan una infraestructura urbana inclusiva y segura. Al colaborar con autoridades y comunidades, también contribuimos en el fortalecimiento de una movilidad con perspectiva de género en México.

5.2. Instituciones y Autoridades encargadas de la Movilidad y Seguridad Vial

Para lograr una campaña efectiva que transforme actitudes y hábitos culturales en nuestra sociedad, con la que se permita crear una movilidad segura en nuestro país, es fundamental que con la colaboración de todos: autoridades, sociedad e iniciativa privada, impulsemos dentro de nuestro actuar, durante los trayectos y convivencias, lo siguiente:

1. Campaña de concientización sobre el impacto de las conductas viales con perspectiva de género, haciendo hincapié en aquellos estigmas culturales sobre las capacidades de las conductoras.

Objetivo:

Romper los mitos sobre quién puede conducir y generar conciencia sobre cómo nuestras creencias influyen en la forma

en que vemos a quienes manejan, especialmente a las mujeres.

2. Revisar de manera periódica comportamientos viales en las que podrían poner en peligro actitudes agresivas machistas durante los trayectos que pueden llevarnos a formas de acoso.

Objetivo:

Detectar y eliminar oportunamente actitudes hostiles o intimidantes contra conductoras y pasajeras.

3. Fomentar el uso correcto del lenguaje con perspectiva de género, entendiendo la diferencia entre creencias y realidades.

Objetivo:

Promover el uso de un lenguaje inclusivo y respetuoso en la movilidad, a través de talleres, cápsulas informativas, para que las personas conductoras aprendan más de cómo dirigirse a las pasajeras sin replicar estereotipos.

4. Estereotipos viales femeninos y sus repercusiones.

Objetivo:

Visibilizar cómo los estereotipos afectan la movilidad de las mujeres, a partir de las experiencias que las mujeres han enfrentado.

5. Leyes de tránsito y su aplicación sin diferencia de género.

Objetivo:

Promover la aplicación equitativa de las normas de tránsito y erradicar discriminación en la movilidad.

6. Revisión de tendencias culturales con respecto a la cultura vial y la aplicación de las leyes de tránsito sin diferencia de género.

Objetivo:

Evaluar cómo la cultura influye en la movilidad de las mujeres y generar conciencia sobre la igualdad en el tránsito, llevando a cabo un análisis del contenido en redes sociales, encuestas o estudios sobre la percepción de las mujeres al volante.



SEIS.

Consideraciones finales.



La implementación de la “Guía de Movilidad Segura con Perspectiva de Género en DiDi” representa un paso importante y fundamental en la construcción de un entorno de transporte más seguro, equitativo, igualitario e inclusivo. La seguridad e igualdad de género en la movilidad es un reto que requiere acciones concretas e inmediatas.

Por ello, en DiDi, ofrecemos soluciones tecnológicas de intermediación de servicios de transporte, tiene la oportunidad a través de la publicación e implementación de esta Guía, así como la responsabilidad de mejorar sus protocolos, integrar una perspectiva de género en su operación y fomentar que todas las personas que usan nuestra plataforma, puedan hacerlo con confianza y seguridad.

Sin embargo, su éxito y sostenibilidad dependen de la participación, activa y coordinada, de todos los actores involucrados: el gobierno, el sector privado, la sociedad civil, así como de las propias usuarias, en su calidad de pasajeras y conductoras.

Al promover a través de nuestra plataforma un transporte seguro y accesible, DiDi no solo protege a las mujeres, sino que también contribuye a su empoderamiento económico y social.

En esta misma línea de empoderamiento, las mujeres conductoras, también encuentran una oportunidad para generar ingresos de manera independiente y segura, siempre y cuando se respeten sus derechos y se les brinde el apoyo necesario.

Al seguir las recomendaciones y utilizar las herramientas proporcionadas, las mujeres se comprometen en su seguridad y contribuyen a un cambio positivo en la movilidad urbana. De manera coordinada, podemos crear un futuro donde todas las mujeres puedan moverse libremente, sin miedo y con dignidad.

Y como ya se mencionó, cada actor tiene un rol clave en la plataforma efectiva de esta Guía. La movilidad con perspectiva de género no es un lujo, sino una necesidad; la seguridad e igualdad de género en la movilidad no pueden depender únicamente de la iniciativa privada o del gobierno; es necesario un esfuerzo conjunto que promueva la corresponsabilidad y la participación de toda la ciudadanía.

Para generar un impacto a largo plazo, es esencial seguir fortaleciendo la relación con las autoridades gubernamentales, impulsando la implementación de políticas públicas, normativas y estrategias que fomenten un transporte seguro e inclusivo.

En DiDi, como plataforma tecnológica de movilidad, continuamos

con nuestra labor de innovación y aplicación de buenas prácticas en la seguridad de las mujeres. La capacitación continua, las campañas de concientización y el seguimiento de indicadores son herramientas esenciales para evaluar y mejorar constantemente las estrategias implementadas.

Es fundamental empoderar a las pasajeras y conductoras con herramientas y conocimientos para promover su seguridad. La difusión de información, el acceso a canales de denuncia y la capacitación en prevención de riesgos son pasos clave para generar confianza y autonomía en su movilidad.

Finalmente, la movilidad segura con perspectiva de género no es solo una meta, sino un proceso en constante evolución. La Guía de Movilidad Segura con Perspectiva de Género en DiDi sienta las bases para un cambio significativo; su publicación e implementación es un paso importante hacia la construcción de un sistema de transporte más seguro, inclusivo y equitativo. Esto alinea a México con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, específicamente el ODS 5 (Igualdad de Género) y el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles). (Organización de las Naciones Unidas, s.f.)

Pero su éxito dependerá del compromiso sostenido de todos los sectores. Al seguir trabajando en colaboración, podemos lograr que las mujeres se desplacen con mayor seguridad, confianza y autonomía, contribuyendo así a una sociedad más equitativa y justa.

ANEXO 1.

Definición de términos.



Este glosario busca ayudarte a comprender mejor las palabras clave que se usan en esta Guía, ofreciendo definiciones claras que ayuden a unificar el lenguaje entre quienes la consultan; así todas y todos hablamos el mismo idioma.

Término	Concepto
Asequible	Se refiere principalmente a la posibilidad de conseguir, alcanzar o adquirir algo.
Brechas	Es la distancia que señala el estado real de una desigualdad o parte de ella, respecto de un estándar, norma o derecho que se ha propuesto cumplir o garantizar.
Coadyuven	Significa ayudar o contribuir.
Contención	Acción encaminada a contener o frenar los efectos de alguna situación.
Desarrollo sostenible	Modelo de desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. En ecología y economía, significa que se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente.
Diversidad	Se refiere a la variedad, pluralidad o abundancia de cosas distintas, especialmente en relación a personas.
Ejes	Se refiere a los puntos clave, o línea imaginaria que se utiliza para guiar u organizar.
Empoderamiento	Proceso de fortalecer las capacidades, la confianza, la visión y el protagonismo de una persona o grupo para que puedan impulsar cambios positivos en sus vidas y en la sociedad.
Equidad/Equitativo	Se refiere a un principio de justicia que busca garantizar un trato justo y apropiado.
Fenómeno	Cualquier cosa que se presenta a la percepción de una persona y que puede ser observado y analizado.
Flotilla	Conjunto de vehículos gestionados por una empresa.
Género	Grupo al que pertenecen los seres

Inclusión/inclusivo	Pertenecer o ser parte de algo.
Infraestructura	Se refiere a las bases o cimientos sobre lo que se construye algo, sea una ciudad, una empresa o un sistema.
Intermediación	Acción de mediar o actuar como intermediario en situaciones informales, utilizando un lenguaje cotidiano y sin formalismos.
Interseccional	Herramienta que reconoce que las desigualdades sociales son resultado de la interacción de diferentes factores como el género, la etnia, la clase social, etc.
Mecanismos	Proceso que permite realizar una acción o lograr un resultado.
Movilidad	Capacidad de moverse o desplazarse, ya sea física o geográficamente.
Normativas/Normatividad	Reglas que definen cómo deben comportarse las personas o entidades dentro de una situación específica.
Paridad de género	Igualdad de derechos, oportunidades y representación entre hombres y mujeres en diferentes ámbitos de la vida.
Patrones sociales	Comportamientos, normas roles y estructuras repetitivas y predecibles que se observan en una sociedad, influenciados por costumbres, tradiciones y valores compartidos.
Perspectiva de género	Forma de ver y comprender la sociedad, que permite identificar y visibilizar las relaciones de poder entre los géneros.
Plataforma tecnológica	Soporte o aplicación que integra tecnología y con la que es posible

interactuar con los usuarios.

Protocolos

Reglas o normas de comportamiento social, especialmente en situaciones formales.

Resiliente

Alguien que se sobrepone a los problemas, que no se rinde ante las dificultades y que sigue adelante, incluso después de pasar por momentos difíciles.

Sensibilización

Hacer que alguien se dé cuenta de algo, o que sienta más interés o empatía por una situación o problema.

Sostenibilidad

Se basa en asegurar las necesidades del presente sin comprometer a las generaciones futuras, sin renunciar a la protección del medio ambiente, el crecimiento económico y el desarrollo social.

Violencia de género

Significa cualquier forma de agresión o abuso, físico o psicológico, que se ejerce contra una persona por el hecho de ser hombre o mujer, o por su orientación sexual o identidad de género.



ANEXO 2.

Referencias.



Colegio de Urbanistas de México. (3 de Marzo de 2025). «Ciudades para las Mujeres: Un Urgente Llamado al Urbanismo con Perspectiva de Género». Obtenido de <https://ecum.mx/ciudades-para-mujeres-un-llamado-al-urbanismo-con-perspectiva-de-genero/>

DiDi. (24 de Junio de 2024). La ONU reconoce DiDi mujer como mejor practica internacional. Obtenido de <https://web.didiglobal.com/mx/newsroom/la-onu-reconoce-didi-mujer-como-mejor-practica-internacional/>

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2021). LINEAMIENTOS SOBRE EL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA. Obtenido de https://utig.cndh.org.mx/Content/Files/seco4_C/Infografias/Lineamientos_Lenguaje_Incluyente.pdf

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (s.f.). Los derechos de niñas, niños y adolescentes y la perspectiva de género. Obtenido de https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2020-09/Perspectiva_de_Genero.pdf

Diario Oficial de la Federación. (13 de Mayo de 2025). Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2024-2030. Obtenido de https://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2025/04/asun_4874274_20250408_1744153605.pdf

Didi Global. (s.f.). DiDi More than a Journey. Obtenido de <https://www.didiglobal.com/>

Global Energy. (4 de Septiembre de 2024). DiDi invertirá de 1,000 mdd para la electromovilidad en México. Obtenido de https://globalenergy.mx/noticias/didi-invertira-de-1000-mdd-para-la-electromovilidad-en-mexico/?utm_source=chatgpt.com

Gobierno de la Ciudad de México. (s.f.). Locatel. Obtenido de <https://31locatel.cdmx.gob.mx/>

González, V. (4 de Noviembre de 2024). Mujeres al volante: la iniciativa para conductoras. Obtenido de <https://www.revistaturbo.com/mujeres-volante-conductoras/>

Mujer Ejecutiva. (28 de junio de 2021). ONU reconoce «DiDi Mujer» como mejor práctica internacional. Obtenido de <https://mujer-ejecutiva.com.mx/onu-reconoce-didi-mujer-como-mejor-practica-internacional/>

Noticias Neo. (31 de enero de 2024). DiDi se une a Carbyne para ofrecer auxilio en situaciones de riesgo. Obtenido de <https://www.noticiasneo.com/articulos/2024/01/31/didi-se-une-carbyne-para-ofre->

[cer-auxilio-en-situaciones-de-riesgo](#)

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainable-development/es/sustainable-development-goals/>

Presidencia de la República. (2 de Julio de 2025). Comunicados. Obtenido de <https://www.gob.mx/presidencia/prensa/presidencia-claudia-sheinbaum-presenta-el-plan-integral-para-la-zona-oriental-del-estado-de-mexico?idiom=es-MX>

Secretaría de las Mujeres. (2025). Programas enfocados en el bienestar y desarrollo de las mujeres. Obtenido de https://www.gob.mx/mujeres/es/archivo/documentos?filter_origin=archive&idiom=es&order=DESC&page=2

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. (25 de junio de 2024). Política Nacional de Transporte Público Colectivo Urbano. Obtenido de <https://www.gob.mx/sedatu/documentos/politica-nacional-de-transporte-publico-colectivo-urbano?state=published>

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. (12 de marzo de 2025). Regresa a Sedatu presidencia del Sistema Nacional de Movilidad y Seguridad Vial por el periodo 2025-2026. Obtenido de <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/regresa-a-sedatu-presidencia-del-sistema-nacional-de-movilidad-y-seguridad-vial-por-el-periodo-2025-2026?idiom=es>

Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. (2024). Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia 2022-2024. Obtenido de <https://www.gob.mx/sspc/documentos/programa-nacional-para-la-prevencion-social-de-la-violencia-y-la-delincuencia-2022-2024>

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNP). (Junio de 2025). Reporte Mensual Incidencia Delictiva. Obtenido de <https://www.gob.mx/sesnsp>

ÍNDICE

Tabla de contenido



1.1. Objetivo de la guía.....	5	5.1. Diagnóstico de Movilidad con Perspectiva de Género en Jalisco	31
1.2. ¿Por qué es importante una movilidad segura con perspectiva de género?	6	5.2. Instituciones y Autoridades encargadas de la Movilidad y Seguridad Vial.....	31
1.3. Contexto y desafíos en el uso del transporte.....	6	5.3. Recomendaciones y Estrategias para una Movilidad Segura e Inclusiva... ..	31
1.4. Importancia de promover un transporte seguro, accesible e inclusivo en colaboración con el gobierno y el sector privado.	7		
1.4.1 Iniciativas DiDi pensadas en la mujer.....	8		
2.1. Derechos de las Usuarías.	11		
2.1.1. Derecho a un servicio seguro y libre de acoso.....	11		
2.1.2. Derecho a reportar incidentes y recibir respuesta	11		
2.2. Responsabilidades como Usuaría	12		
2.2.1. Respeto hacia las personas conductoras y pasajeras	12		
3.1. Herramientas de seguridad que DiDi ha diseñado para ti.	15		
3.2. Seguridad y prevención como pasajera.	16		
3.2.1. Verificación de la persona conductora y vehículo.....	16		
3.2.2. Uso de funciones de seguridad en la plataforma tecnológica	16		
3.2.3. Medidas de prevención antes, durante y después del viaje. ..	17		
3.3. Seguridad y prevención como conductora.....	18		
3.3.1. Evaluación de las personas pasajeras y rutas.....	18		
3.3.2. Uso de Funciones de Seguridad en la plataforma tecnológica.	18		
3.3.3. Medidas de prevención antes, durante y después del viaje....	19		
3.4. Creación de comunidades seguras: grupos de apoyo y redes entre mujeres usuarias.	20		
3.4.1. Grupos de apoyo entre pasajeras, para compartir información, experiencias, consejos y recursos para mejorar la seguridad en el transporte.	20		
3.4.2. Comunidades y redes de apoyo entre mujeres conductoras.	20		
3.5. Contacto con autoridades.....	21		
4.1. Tipos de violencia y cómo identificarlas.	23		
4.1.1. Violencia verbal.	23		
4.1.2. Violencia por medio de teléfonos celulares, cámaras fotográficas de video, y aplicaciones digitales.	23		
4.1.3. Violencia Física.....	23		
4.1.4. Violencia Sexual.	24		
4.2. Cómo interactuar con las personas conductoras y qué hacer en situaciones incómodas.	24		
4.2.1. Interacción entre personas conductoras y pasajeras.	24		
4.2.2. Manejo de situaciones incómodas.	24		
4.3. Cómo reportar incidentes de manera efectiva.....	25		
4.3.1. Reporte del incidente a DiDi.....	25		
4.3.2. Denuncia ante las autoridades competentes.	25		

