



Manual de Movilidad Segura con Perspectiva de Género en DiDi.

DiDi México y estado de Nuevo León: Abriendo camino con perspectiva de género

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 en colaboración con el Gobierno del Estado de Nuevo León, 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 vulnerables, 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 vulnerables; 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 de país, se integró el **Capítulo 3** “Seguridad y Prevención para Mujeres Usuarías”, 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 la plataforma tecnológica 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 para nosotros 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.

De esta forma, llegamos al **Capítulo 5** en el que nos enfocamos al “Estado de Nuevo León: abriendo camino con perspectiva de género”, como muestra del interés que tenemos en DiDi para participar de manera conjunta y coordinada con las autoridades estatales

para impulsar acciones, programas y políticas públicas en materia de movilidad segura y con perspectiva de género.

De manera particular, en este último Capítulo se incluye información relevante del Estado de Nuevo León en torno a la seguridad vial y violencia de género en el transporte, identificando aquellas áreas de oportunidad que tiene el Estado en materia de movilidad; asimismo, se dan a conocer las instituciones que se encargan de la movilidad y seguridad de las mujeres en el Estado; para concluir con un apartado de propuestas de mejora, buenas prácticas y acciones de fortalecimiento que en Didi podemos llevar a cabo en colaboración con las autoridades del Estado para una movilidad segura, inclusiva y libre de violencia.

UNO.

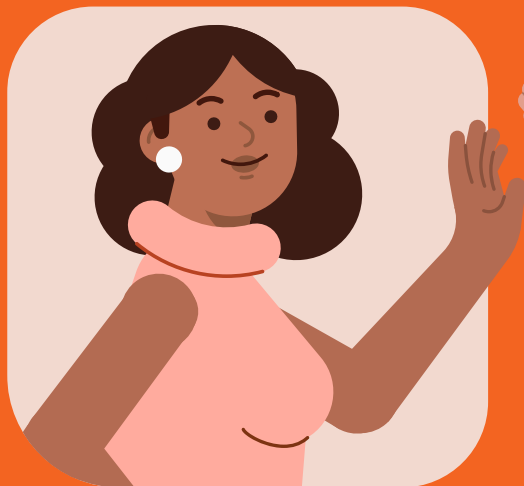
Introducción

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, sostenible, accesible e inclusivo en colaboración con el gobierno y el sector privado.



DiDi es 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. 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 nuestros usuarios.

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 nuestros usuarios a nivel mundial.

En los últimos años, la movilidad ha sido reconocida como un derecho humano² 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, 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.³ 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.

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, a través del impulso de diversas acciones en el sector público y privado.⁴

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.

En el estado de Nuevo León, el lanzamiento de la plataforma tecnológica en movilidad de DiDi, se llevó a cabo en agosto de 2018, siendo el más exitoso que hemos tenido a nivel global. Su arranque de operaciones sumó en las primeras semanas más de 10 mil usuarios y conductores, ofreciendo los viernes como “día de viajes gratis”, así como rifas de autos para sus conductores afiliados, que permanecieran conectados entre las 7 y 9 de la mañana o entre las 6 y 8 de la noche, y bonos de mil pesos extra a los ingresos que generen.

De esta manera, con el arranque de DiDi en Nuevo León, se externó por parte del Director de Operaciones Local, Juan Andrés Panamá, que buscamos ayudar a mejorar la movilidad de la zona metropolitana de Monterrey y promover la seguridad tanto de los usuarios como de los conductores.⁶

Ejemplo de lo anterior ha sido su programa DiDi Hero, identificada como una de las principales acciones de DiDi en el combate a la COVID-19 en México. Desde su lanzamiento, hemos contribuido en

1. Transporte de pasajeros: Servicios de taxi, vehículos privados y compartidos; Entrega a domicilio: Servicios de entrega de alimentos y paquetes; Movilidad alternativa: Compartición de bicicletas y scooters eléctricos; Servicios automotrices: Venta, arrendamiento, financiamiento y mantenimiento de vehículos. <https://didiglobal.com>

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

3. Comisión Nacional de Derechos Humanos, Los derechos de niñas, niños y adolescentes y la perspectiva de género, consultable en: [Perspectiva de Género.pdf](#)

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

5. Milenio. Lanzamiento en Nuevo León, el más exitoso para DiDi. 17 de agosto de 2018, consultable en: [Lanzamiento en Nuevo León, el más exitoso para DiDi- Grupo Milenio](#)

6. DiDi Global. DiDi Hero en Monterrey: resultados y análisis, documento actualizado al 12 de marzo de 2024, consultable en: [DiDi Hero en Monterrey: resultados y análisis](#)

el estado de Nuevo León logrando los siguientes resultados:

- Más de 633,100 viajes para apoyar al personal de la salud en su combate contra la pandemia.
- Se han movilizado más de 13,250 personas trabajadoras del sector salud, quienes han viajado, en promedio, 48 veces.
- Los desplazamientos se han hecho por más de 4,200 conductores voluntarios, a quienes no se les cobra tasa de servicio en apoyo a la economía de sus hogares.

Por su parte, el gobernador de Nuevo León, Samuel Alejandro García Sepúlveda, anunció en mayo de 2022, un Plan para lograr la movilidad y encaminar al estado hacia las ciudades del primer mundo; un Plan que, de acuerdo a lo expresado por el Gobernador, es “para mejorar todas las formas de moverse, para llegar seguro al destino, para que haya alternativas y un plan incluyente, un plan para todo Nuevo León”. En esta misma línea, el Gobernador explicó que la estrategia se basa en cuatro ejes centrales: Transporte Digno, Movilidad Inteligente, Calles Completas y Conectividad Regional.⁷

Es por ello, que en DiDi sabemos que se pueden sumar esfuerzos a través de esta Guía con el estado de Nuevo León, tomando en cuenta lo siguiente:




1. **Alineación con políticas públicas estatales:** La incorporación de una Guía con perspectiva de género se alinea con estos ejes, especialmente en la promoción de un transporte inclusivo y seguro para todos los ciudadanos.
2. **Fortalecimiento de la seguridad para usuarias:** en DiDi hemos demostrado nuestro compromiso con la seguridad de las mujeres a través de iniciativas como “DiDi Mujer”, que permite a conductoras y pasajeras conectarse exclusivamente entre ellas. Además, la colaboración con el C5 (sistema renovado bajo la denominación “CITI”) de Nuevo León para implementar un botón de emergencia en la aplicación, refuerza la protección de las usuarias en situaciones de riesgo.
3. **Responsabilidad social y liderazgo en movilidad:** Al proponer esta guía, no solo cumplimos con nuestra responsabilidad social, sino que también nos posicionamos como líder en la promoción de un transporte equitativo y seguro, contribuyendo activamente a la reducción de la violencia de género en espacios públicos.

En conclusión, con esta Guía estamos colaborando con el Gobierno del Estado de Nuevo León, para mejorar la percepción de seguridad en el Estado, reducir incidentes de violencia de género, así como en promover la equidad en la movilidad, fortaleciendo la colaboración público-privada a través de la participación activa de DiDi en iniciativas gubernamentales, con lo que se refuerza la importancia de la colaboración entre sectores para abordar desafíos sociales complejos.

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 vulnerables, 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.

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 nuestra plataforma tecnológica, 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?

7. Radio Fórmula. Samuel García presenta Plan Maestro de Movilidad para Nuevo León, 22 de mayo de 2022. consultable en: <https://www.nl.gob.mx/es/boletines/presenta-gobernador-de-nuevo-leon-plan-maestro-de-movilidad>
8. Inmujeres y Sedatu publican los primeros lineamientos nacionales para atender y prevenir el acoso sexual en el transporte público | Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano | Gobierno | gob.mx
9. 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. Consulta en: https://rta.gob.mx/Content/Files/sec04_C/Infografias/Lineamientos_Lenguaje_Incluyente.pdf
10. ABC Noticias MX, Adrián Esparza, Alcanza el 48% en participación femenina en el sector laboral: INEGI, 4 de mayo de 2025, consultable en: <https://abcnoticias.mx/local/2025/5/4/nl-alcanza-el-48-en-participacion-femenina-en-el-sector-laboral-inegi-248127.html>
11. David Casas. ¿Dónde se sienten más seguros en Nuevo León? Inegi tiene las respuestas, publicado el 23 de enero de 2025, consultable en: [¿Dónde se sienten más seguros en Nuevo León? Inegi tiene las respuestas | La Silla Rota](https://www.inegi.org.mx/contenidos/comunicacion/comunicacion/2025/01/23-donde-se-sienten-mas-seguros-en-nuevo-leon-inegi-tiene-las-respuestas-1-la-silla-rotas)

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 acoso, violencia, 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.⁸ 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.

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 usuarias⁹, también contribuye a la igualdad de oportunidades y al desarrollo sostenible.

Tan solo, durante el primer trimestre de 2025, el INEGI ha informado que la tasa de participación económica de las mujeres en Nuevo León alcanzó el 48%, colocándose por encima del promedio nacional, que fue de 45.6%. Este dato coloca a Nuevo León entre las diez entidades con mayor participación femenina en la fuerza laboral. El estado supera a entidades como Ciudad de México (47.9%), Querétaro (47.8%) y Estado de México (43.1%), lo que refleja un avance sostenido en la incorporación de mujeres al trabajo remunerado.¹⁰

En seguridad, el Gobierno del Estado de Nuevo León indicó que, en la zona metropolitana el 41.4% de la población se siente insegura, es decir, 20 puntos porcentuales por debajo de la media nacional, que es del 61.7% "Sin embargo, la percepción de inseguridad entre las mujeres ha aumentado significativamente en 2025.

Según la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) actualizada al año 2025¹², 67.5% de las mujeres consideran que vivir en su ciudad es inseguro, en comparación con 55.0% de los hombres. Además, se ha reportado un número preocupante de violencia contra las mujeres, con 26 homicidios en el primer trimestre y una crisis de desapariciones de mujeres, con alrededor de 100 mujeres desaparecidas en los primeros meses del año¹³, lo que refleja un preocupante incremento en la violencia y la falta de medidas efectivas de seguridad.

Además, la entidad ha sido catalogada en tercer lugar a nivel nacional

por el número de mujeres víctimas de violación. El gobierno estatal ha tomado medidas para abordar la violencia de género, incluyendo la asignación de 25 millones de pesos a municipios con alerta de violencia de género, y el apoyo a mujeres a través de Centros Violeta y refugios.¹⁵

La brecha de género en la percepción de inseguridad es notable, con 67.8% de las mujeres que han expresado sentirse inseguras en comparación con 54.4% de los hombres. Estos datos resaltan la importancia de abordar tanto la percepción de inseguridad como los problemas de desapariciones en la región. Este fenómeno se ha visto exacerbado por la violencia de género, la impunidad y la falta de estrategias efectivas para proteger a las mujeres de delitos como el feminicidio.

Si bien es cierto la Secretaría de las Mujeres continúa trabajando en el Plan Integral para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres a través de sus tres ejes:

- **Atención de los casos de violencia,**
- **Contención y Prevención, y**
- **Alianzas estratégicas.**

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

La inclusión de la perspectiva de género en la movilidad contribuye, entre otros aspectos, a lo 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.

12. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU), 22 de abril de 2025, consultable en: [Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana \(ENSU\)](#).

13. CimaCNoticias, periodismo con perspectiva de género. Desaparición de mujeres en Nuevo León, acontecen en municipios con Alerta por Violencia de Género, publicado el 13 de febrero de 2025. Consultable en: [Desaparición de mujeres en Nuevo León, acontecen en municipios con Alerta por Violencia de Género - cimacnoticias.com.mx](#)

14. Grupo Milenio, Asignan 25 mdp a municipios de Nuevo León con alerta de violencia de género, publicado el 12 de abril de 2025, consultable en:

[Asignan 25 mdp a municipios de NL con alerta de violencia de género - Grupo Milenio](#)

15. Secretaría de las Mujeres, Boletines Lanza Gobierno de NL Campaña "Como Acaba la Violencia", publicado el 7 de febrero de 2025, consultable en: [Lanza Gobierno de NL Campaña "Como Acaba la Violencia" | Gobierno del Estado de Nuevo León](#)

1.3. Contexto y desafíos en el uso del transporte.

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 acoso o 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 conductoras⁶ 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

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.

Ejemplo de lo anterior es la “Guía para una Movilidad con Igualdad Centrada en los Cuidados”¹⁷ a través de la cual se ofrecen herramientas para orientar proyectos de movilidad hacia la incorporación de la perspectiva de género con enfoque interseccional y de cuidados; buscando contribuir a la construcción de un sistema de transporte privado que responda a las necesidades de todas las personas, promoviendo una movilidad segura, accesible e inclusiva.

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:

16. 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 Inclusivo y no Sexista, mencionado en la cita que antecede.
17. Documento publicado por el Instituto Nacional de las Mujeres, como parte del Proyecto denominado “Transición hacia un Sistema Integrado e

Inteligente del Transporte Público en México (TransIT) de la Cooperación Técnica Alemana (GIZ) México.”, septiembre de 2024. [Gui_a_para_una_movilidad_centrada_en_los_cuidados.pdf](#).

- **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.
- **Empoderamiento económico.** Ofrecemos oportunidades económicas a conductoras, desafiando los estereotipos de género en este ámbito. Estos programas desarrollan habilidades y confianza en las mujeres.
- **Política de cero tolerancia.** 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.
- **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.
- **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.
- **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 anuncio¹⁸, de una inversión de mil millones de pesos 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».¹⁹

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.**

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 que contribuya 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.

18. Global Energy, DiDi invertirá 1,000 mdd para la electromovilidad en México, septiembre 2024, consultable en: [DiDi invertirá de 1,000 mdd para la electromovilidad en México - Global Energy](#)

19. ONU reconoce “DiDi Mujer” como mejor práctica internacional - Mujer Ejecutiva

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, incluyendo el Consejo Nacional para la Prevención de la Discriminación (CONAPRED) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

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, 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:²⁰

-  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.

²⁰ [Mujeres al volante: la iniciativa para conductoras - Revista Turbo](#)

DOS.

Derechos y Responsabilidades

2.1 Derechos de las Usuaris

2.2 Responsabilidades como Usuaris



¿Qué encontrarás en este capítulo?

En este capítulo encontrarás los derechos y responsabilidades que tienes como persona usuaria del servicio de transporte que ofrecemos 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 Usuaris.

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 internacionales²¹, así como por las políticas internas de plataformas como DiDi.²²

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 pasa-

jas 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.
- ⚠️ 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.

2.1.2. Derecho a reportar incidentes y recibir respuesta

Las personas usuarias tienen 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.

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

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 aplicación 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. Estas responsabilidades incluyen:

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 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 Usuaris

- 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.*



¿Qué encontrarás en este capítulo?


Las herramientas que tiene DiDi actualmente para garantizar tu seguridad.

Conocerás sobre las medidas de prevención que es recomendable tomar antes, durante y después de tu viaje.

Tu bienestar es nuestra prioridad, por esta razón 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 la plataforma tecnológica, 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 conectarte 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 facial²³, 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 tecnológica.
-  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 ayudara mejorar.

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

Verificación del vehículo:



-  Corrobora que la placa, modelo y color del automóvil coincida con la información proporcionada por la plataforma tecnológica.
-  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 tecnológica.
-  **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 tecnológica 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.


23. Estará completamente activo en México en 2025.


 **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 accederemos 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 tecnológica. 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 sus 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 tecnológica 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 pasajeras solicitar un viaje para otra persona a través de la plataforma tecnológica.

 **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 tecnológica. 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.

Para minimizar riesgos y fomentar una experiencia segura, considera las siguientes recomendaciones en cada etapa de tu 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 evitan confusiones, facilita el encuentro y generar 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, baje la ventana y, una vez dentro, verifique que pueda abrir la puerta desde el interior para asegurarse de 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 aplicación para seguir la ruta y asegúrate de que la persona conductora la siga correctamente.

- **Confianza en tu instinto:** Si en algún momento te sientes incómoda 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** de 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 aplicación. Si experimentaste algún problema, repórtalo a través de los canales de soporte de la plataforma. Tu retroalimentación ayuda a mejorar el servicio y la seguridad en futuros viajes. En la aplicación, 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 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 aplicación 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 tanto para las personas usuarias.

- **Selección de personas pasajeras:** DiDi ofrece 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 tecnológica.

Botón de Emergencia: En situaciones de riesgo, la plataforma tecnológica 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 tecnológica 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 tecnológica. 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 tecnológica. 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 tecnológica, 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 de riesgo, 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 aceptar 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.

Integración, Tecnología e Inteligencia (CITI), que después de 14 años reemplazó completamente el sistema de seguridad conocido como C5, teniendo como ventajas la aplicación de inteligencia y coordinación a través de una integración, por primera vez, de cámaras de videovigilancia de municipios y particulares, y sumar eventualmente 18 mil dispositivos de este tipo en la entidad.²⁵

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)²⁴, 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.

Nuestro equipo LERT-DiDi evaluará cada una de las peticiones en función de las leyes vigentes y las políticas de protección de datos 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, Por ejemplo, el Gobierno del Estado de Nuevo León cuenta con una Central de

24. 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.

25. ABCnoticias, "Renueva Estado C-5 con nuevo nombre y mayor cantidad de cámaras", 2023, consultable en: <https://abcnoticias.mx/seguridad/2023/10/10/renueva-estado-c-5-con-nuevo-nombre-mayor-cantidad-de-cameras-200200.html>

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.



¿Qué encontrarás en este capítulo?

- Podrás conocer más detalles sobre los tipos de violencia de género en el transporte privado.
- Conocerás las acciones recomendadas a tomar en situaciones de riesgo
- Recorrerás el proceso de de reporte de incidentes dentro de la plataforma y de denuncia con autoridades

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 equidad e 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.²⁶

En el caso particular del Estado de Nuevo León, de acuerdo con los resultados que publicó el Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica, la tasa de incidencia delictiva contra las mujeres es de 119.8 por cada 100,000 habitantes, la prevalencia total de violencia contra las mujeres a lo largo de su vida alcanza el 68.1%.

Es por ello que resulta tan importante, trabajar en colaboración con las autoridades del Estado, a fin de informar a las personas usuarias, especialmente a las mujeres y grupos vulnerables, de las situaciones de riesgo que se pueden presentar en su movilidad diaria por el Estado, y también que identifiquen cómo actuar ante tales circunstancias.

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; piropos 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, 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.

26. Didi se une a Carbyne para ofrecer auxilio en situaciones de riesgo, 31 de enero de 2024, <https://www.noticiasneo.com/articulos/2024/01/31/didi-se-une-carbyne-para-ofrecer-auxilio-en-situaciones-de-riesgo>.

27. Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica, Indicadores, consultable en: <https://planestrategico.conl.mx/indicadores/ods/5>

¿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.²⁸

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.²⁹

¿Cómo identificarla?

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

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

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 malentendidos.
- ✓ **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 de riesgo o de violencia

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.

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

Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Nuevo León, artículo 6º, fracción III, texto vigente, última reforma publicada en el PO con fecha 25 de octubre de 2023.

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.

29. 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>.

- ↪ 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 tecnológica para alertar a las autoridades de la probable comisión 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 aplicación 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 la aplicación 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 nuestra 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 nuestra 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 nuestra 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 nuestra plataforma para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.

f) La persona conduce a exceso de velocidad, ignora las señalizaciones o viola el reglamento de tránsito.

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 nuestra 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 nuestra plataforma 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 nuestra plataforma para estar en contacto con las autoridades y denunciar la posible comisión del delito.
- ☞ 4. Reporta el incidente en nuestra plataforma 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:

a) 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. Solicítale a la persona pasajera que descienda del vehículo.
- ☞ 4. En caso de que se niegue, activa el Botón de Emergencia en nuestra plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- ☞ 5. Usa la función de grabación de audio en nuestra plataforma.
- ☞ 6. Reporta los hechos a través de nuestra plataforma.

b) 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 nuestra plataforma 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.

c) Contacto físico no consentido

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

Protocolo:

- 1. Solicita 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 nuestra plataforma 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.

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

Ejemplo: Si recibes mensajes inapropiados en 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 nuestra 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 con evidencia si es posible.

e) 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 nuestra plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- 4. Reporta el incidente en nuestra plataforma.

f) 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 nuestra 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.

g) Si percibes que transporta objetos sospechosos

Ejemplo: Si te das cuenta que la persona pasajera transporta algún tipo de objeto sospechoso como armas, material explosivo, mercancía de dudosa procedencia, drogas, etc.

Protocolo:

- 1. No toques ni manipules los objetos.
- 2. No confrontes a la persona pasajera.
- 3. Detén el vehículo en un lugar seguro y solicítale que descienda.
- 4. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en nuestra plataforma para alertar a las autoridades de la probable comisión del delito.
- 5. Reporta el incidente en nuestra plataforma con evidencia si es posible.

h) 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 tecnológica.
5. Si se niega a descender del vehículo, activa el Botón de Emergencia en nuestra 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 Usuarías”; 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

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.

 **Llamada al 911 y 070:** En situaciones de emergencia, puedes contactar al 911 o 070 para recibir asistencia inmediata de las autoridades locales. 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 otras autoridades, de acuerdo con la atención que requiera cada caso.

 **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.

 **Centros y módulos de atención para mujeres en situación de violencia en Nuevo León:**

A través de las líneas telefónicas 8120209773, 8120209774, 8120209775 y 8120209776, en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm, el estado de Nuevo León pone a tu disposición la atención y orientación en donde podrás solicitar de manera confidencial y gratuita asesoría legal, orientación psicológica, gestión asistencial y de trabajo social para las mujeres que han sido violentadas en su entorno familiar.³⁰

30. Secretaría de las mujeres, Centros y módulos de atención para mujeres en situación de violencia, directorio de sedes estatales actualizado al 2022, consultable en: [Centros y módulos de atención para mujeres en situación de violencia | Gobierno del Estado de Nuevo León](#)



CINCO.

Estado de Nuevo León: abriendo camino con perspectiva de género

5.1 Diagnóstico de Movilidad con Perspectiva de Género en Nuevo León.

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

5.3. Recomendaciones y Estrategias para una Movilidad Segura e Inclusiva.



¿Qué encontrarás en este capítulo?

- Conocerás a detalle la movilidad con perspectiva de género en el estado de Nuevo León
- Entenderás quiénes son las instituciones y autoridades encargadas de la movilidad y seguridad vial

El estado de Nuevo León, es uno de los estados más importantes de México, según el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), cuenta con una población de 5,784,442 habitantes (49.3% hombres y 50.7% mujeres), consolidándose como la segunda área metropolitana más poblada del país.³²

El estado se encuentra en un proceso de evolución significativa en términos de movilidad urbana. El crecimiento poblacional y la expansión urbana han generado desafíos en el transporte, afectando la calidad de vida de sus habitantes; es por ello que resulta tan importante seguir trabajando en la construcción de un sistema de movilidad más eficiente, seguro e inclusivo, especialmente al considerar las necesidades de mujeres y grupos vulnerables de la región.

Nuevo León ofrece un sistema de transporte público con ventajas significativas, como una amplia cobertura, tarifas asequibles y contribución a la reducción de la congestión del tráfico y las emisiones contaminantes.

Además, algunas áreas del estado de Nuevo León pueden tener una cobertura de transporte público limitada, lo que dificulta el acceso a ciertos lugares específicos. Esto puede ser especialmente problemático para aquellos que viven en zonas más alejadas del centro de la ciudad o en áreas menos densamente pobladas.

Al comparar el transporte público del estado de Nuevo León con otras ciudades, se pueden identificar diferencias notables en infraestructura, tecnología y cobertura. Cada ciudad tiene su propio enfoque y desafíos únicos en el ámbito del transporte público.

Por ello, nos hemos comprometido con las autoridades del estado de Nuevo León, en generar una nueva oportunidad de accesibilidad para las mujeres, con un nuevo enfoque de movilidad segura con perspectiva de género.

Es fundamental que las autoridades y los operadores del transporte continúen trabajando en conjunto para mejorar la calidad, eficiencia y accesibilidad en Nuevo León. Asimismo, fomentar la participación ciudadana y escuchar las necesidades de los usuarios resulta clave para ofrecer un servicio de transporte que cumpla con las expectativas y promueva la movilidad sostenible en la ciudad.

5.1. Diagnóstico de movilidad con perspectiva de género en el estado de Nuevo León

La movilidad urbana en el estado de Nuevo León presenta desafíos significativos, especialmente cuando se analiza desde una perspectiva de género. Las mujeres y grupos vulnerables enfrentan situaciones particulares que afectan su seguridad y accesibilidad en el transporte público y otros medios de movilidad.

A continuación, se detallan estadísticas y datos relevantes que ilustran la situación actual:

5.1.1. Datos sobre seguridad vial y violencia de género en el transporte

En cuanto a los patrones de movilidad y seguridad vial en el Estado, se han identificado diversas problemáticas que afectan especialmente a las mujeres. Un estudio realizado por ONU Mujeres y el Secretaría de las Mujeres de Nuevo León de Nuevo León reveló que el 91.6% de las mujeres usuarias del transporte público en el Área Metropolitana ha enfrentado al menos una manifestación de violencia sexual durante sus desplazamientos.

En respuesta a esta problemática, el Secretaría de las Mujeres de Nuevo León de Nuevo León implementó programas de movilidad segura, que incluyen la capacitación de más de 19,000 operadores y personal del transporte público en temas de equidad de género y protocolos de atención a incidentes.³³

La disparidad es más notable en el uso de vehículos particulares: 39.5% de las mujeres frente al 50.6% de los hombres. Estas cifras indican la importancia de considerar las necesidades específicas de las mujeres en el diseño de alternativas de movilidad.

31. I Gobierno de México, Nuevo León. Consultable en: <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/>. 32. Cámara de Diputados, Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (2024), Comunicado de Prensa, Cuatro zonas metropolitanas, las más grandes del Valle de México: Guadalajara, Monterrey y Puebla-Tlaxcala. Consultable en: <https://portalhcd.diputados.gob.mx/PortalWeb/Micrositios/733dbaf5-5ab7-4140-89f4-ed9e9cd79ca7.pdf>. 33. El Heraldo de México. Nuevo León blinda transporte público contra el acoso sexual, 2021. Consultable en: <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2021/12/1/nuevo-leon-blinda-el-transporte-publico-contra-el-acoso-sexual-358865.html>

34. Organización de las Naciones Unidas – Mujeres (2019), Diagnóstico y documento de programa. Acoso sexual y otras formas de violencia sexual en el transporte público: área metropolitana de Monterrey, Programa insignia ciudades y espacios públicos seguros para mujeres y niñas en el transporte público de Nuevo León, consultable en: <https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2019/04/diagnostico-y-documento-de-programa-monterrey>

Además, los roles sociales de género influyen en los patrones de movilidad y en el tipo de transporte público requerido. Las mujeres suelen enfrentar desafíos adicionales, como acoso y violencia en el transporte público, lo que subraya la necesidad de políticas con perspectiva de género.

La **violencia de género** en el ámbito del transporte es una problemática latente en el Estado de Nuevo León. Según datos recopilados por ONU Mujeres, el 91.6% de las mujeres encuestadas en el Estado han enfrentado al menos una manifestación de violencia sexual a lo largo de su vida mientras transitaban por espacios públicos o utilizaban el transporte público.³⁴

En materia de **seguridad**, en los primeros tres meses de 2025, Nuevo León registró 72,006 atenciones a víctimas de delito, es decir, un promedio de 800 diarias, de acuerdo con información de la Dirección de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos y Testigos (Dopavidet) de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León.³⁵

De manera particular, al mes de abril de 2025, se reportaron 496 víctimas por el delito de abuso sexual atentados al pudor, 290 por acoso sexual, 51 por estupro, 246 violación, 126 equiparable a violación, números superiores al mismo periodo del año anterior; ³⁶por otro lado, de acuerdo con la estadística publicada por la Fiscalía, se identificó una baja del 31% en homicidios con 224 víctimas menos entre enero y mayo de 2025, respecto al mismo periodo del año anterior.

No pasa desapercibido que al mes de enero de 2025, Nuevo León se posicionó como el tercer Estado a nivel nacional con mayor incidencia en delitos de violación, tanto simple como equiparada. Estas estadísticas han generado una ola de preocupación entre las organizaciones de defensa de los derechos de las mujeres y las autoridades locales, quienes están implementando estrategias para abordar esta problemática que está afectando la seguridad y el bienestar de las mujeres en la región.³⁷

Lo anterior, refleja la magnitud del problema y la necesidad del Gobierno del estado, de implementar medidas efectivas para proteger a las mujeres en los espacios públicos y en el transporte. Para combatir este problema, después de presentar un informe

de avances, propuestas de planes y acciones para fortalecer las medidas de prevención, seguridad y justicia ordenadas por la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (Davgm), Graciela Buchanan, titular de la Secretaría de Mujeres, presentó ante los municipios declarados con Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM), un proyecto para avanzar en este tema.³⁸

Estas propuestas abarcan lo siguiente:

1. Definir un plan presupuestal para la implementación de las medidas de la Davgm en el ejercicio 2025.
2. Homologar acciones en todos los municipios para asegurar el cumplimiento de las medidas.
3. Reforzar la coordinación entre la Secretaría de las Mujeres y los gobiernos municipales para atender los puntos señalados en los dictámenes previos.

En cuanto a la **seguridad vial**, Nuevo León se posiciona en el primer lugar de mayor incidencia de siniestros de tránsito. En 2024, se registraron más de 70,000 accidentes automovilísticos en el Estado, de las cuales el 21% es responsable de las muertes en el Estado.³⁹

Durante las primeras diez semanas de 2025, Nuevo León experimentó un preocupante aumento en el número de personas que están requiriendo atención médica debido a accidentes de tráfico. Esta cifra representa un alarmante aumento del 48.55% en comparación con las 861 personas que fueron atendidas durante el mismo período en 2024. A nivel nacional, el incremento es mucho más moderado, situándose en un 6.95%, según información proporcionada por la Secretaría de Salud federal. Este contraste sugiere que Nuevo León está enfrentando desafíos particulares en materia de seguridad vial.⁴⁰

Esta alta tasa de siniestralidad impacta directamente en la percepción de seguridad de los habitantes, especialmente de las mujeres, quienes pueden sentirse más vulnerables en entornos con altos índices de accidentes y violencia.

De acuerdo con los resultados que publicó el Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica, la tasa de incidencia delictiva contra las mujeres en el Estado es de 119.8 por cada 100,000

35. Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León, Estadísticas por tipo de delito, consultarle en: <https://fiscalia.nl.gob.mx/estadisticas/estadisticas-por-tipo-de-delito>. 36. Secretaría de Economía del Gobierno Estatal de Nuevo León, DATA NUEVO LEÓN, Consultable en: datos.nl.gob.mx/n-l-delitos-por-tipo/37. Ahora Mundo, Aumento alarmante: Nuevo León, tercero en violaciones a mujeres en enero, consultable en: <https://www.ahoramundo.com/mundo/tendencias/aumento-alarman-te-nuevo-leon-tercero-en-violaciones-a-mujeres-en-enero/87172>.

38. FPublímometro Nuevo León, Definen en tres propuestas trabajo contra violencia de género contra las mujeres, publicado el 29 de enero de 2025, consultable en: [Graciela Buchanan, secretaria de las Mujeres, presenta plan de acción contra violencia de género - Publímometro México](https://www.fpublimetro.com/nuevo-leon/secretaria-de-las-mujeres-presenta-plan-de-accion-contra-violencia-de-genero-publímometro-méxico). 39. David Casas (abril 26, 2025), Nuevo León mantiene el primer lugar en accidentes viales con más de 70 mil casos. Consultable en: [Nuevo León mantiene el primer lugar en accidentes viales con más de 70 mil casos](https://www.fpublimetro.com/nuevo-leon/nuevo-leon-mantiene-el-primer-lugar-en-accidentes-viales-con-mas-de-70-mil-casos). Consultable en: [La Silla Rota](https://www.fpublimetro.com/nuevo-leon/nuevo-leon-mantiene-el-primer-lugar-en-accidentes-viales-con-mas-de-70-mil-casos).

habitantes, la prevalencia total de violencia contra las mujeres a lo largo de su vida alcanza el 68.1%, registrándose 66 feminicidios en Nuevo León.⁴¹

Asimismo, se dio a conocer a través de una publicación en el Periódico Oficial, que los municipios que actualmente cuentan con la alerta de violencia de género contra las mujeres son: Monterrey, Guadalupe, Apodaca, Juárez, y Cadereyta.⁴²

Siendo importante señalar los siguientes datos en torno a la inseguridad en el Estado de Nuevo León:

Asesinatos: Durante el primer trimestre de 2025, Nuevo León registró 26 asesinatos de mujeres, ubicándose en el puesto 12 a nivel nacional, según datos de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Desapariciones: En enero y febrero de 2025, al menos 100 mujeres han sido reportadas como desaparecidas en Nuevo León.

Violación: En enero de 2025, Nuevo León se ubicó en tercer lugar nacional en el número de mujeres víctimas de violación, con 89 casos.

Feminicidios: En 2025, Nuevo León se ha mantenido en el primer lugar nacional en feminicidios, registrándose 66 feminicidios ocurridos en lo que va del año.

Violencia de género: El Gobierno Estatal ha destinado 25 millones de pesos a municipios con alerta de violencia de género y ha implementado medidas para combatir la violencia de género, como la creación de Centros Violeta y refugios para mujeres.

Finalmente, Nuevo León se posicionó entre los cinco estados con más llamadas de emergencia por violencia contra la mujer; tan solo hasta septiembre de 2024, recibieron un aproximado de 20 mil 278 llamadas de emergencia de mujeres por violencia familiar; se ubicó en el puesto 13 en las relacionadas con violencia de pareja con 4 mil 184 llamadas de mujeres por violencia de pareja; y en el sitio 17 en las referentes al acoso u hostigamiento, con 146 llamadas.⁴³

Estos datos reflejan la necesidad de continuar implementando políticas públicas que promuevan una movilidad segura e inclusiva, con especial enfoque de género hacia las mujeres, para garantizar el derecho de todas las personas a desplazarse de manera eficiente y sin riesgos.

5.1.2. Áreas de oportunidad identificadas en la movilidad de mujeres y grupos vulnerables

Las áreas de oportunidad que se identificaron en mujeres y grupos vulnerables, tienen como objetivo mejorar su movilidad y su calidad de vida, evitando que se vean obligadas a cambiar las rutas diarias, y lleven a cabo con seguridad sus actividades, destacando lo siguiente:

- Mejorar la seguridad en las calles principalmente de noche o muy temprano.
- Brindar mayor seguridad pública.
- Incrementar el alumbrado público en algunas zonas específicas como calles, parques y canchas deportivas.
- Mayor seguridad en el transporte público.
- Mejorar la seguridad al momento de abordar el transporte público.
- Implementar controles para que las personas se sientan seguras aún en zonas con aglomeración al tomar el transporte público.

Estas áreas de oportunidad permitirán implementar políticas de movilidad que integren una perspectiva de género, garantizando la seguridad y accesibilidad para todas las personas.

5.2. Instituciones y autoridades encargadas de la movilidad y seguridad vial

En el estado Nuevo León, la movilidad y la seguridad vial son gestionadas por diversas instituciones y autoridades que trabajan en conjunto para garantizar un tránsito eficiente y seguro.

Las leyes y normativa son fundamentales para delimitar el marco de actuación de las autoridades en materia de seguridad vial.

40. Ahora mundo, una forma diferente de leer, Accidentes viales en Nuevo León: Aumento del 48% en 2025, publicado el 28 de marzo de 2025, consultable en: [Accidentes viales en Nuevo León: Aumento del 48% en 2025](https://www.ahoramundo.com/nuevo-leon/accidentes-viales-en-nuevo-leon-aumento-del-48-en-2025)

41. Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica, Indicadores, consultable en: <https://planestrategico.conl.mx/indicadores/ods/5>

42. Grupo Milenio, Asignan 25 mdp a municipios de Nuevo León con alerta de violencia de género, publicado el 12 de abril

de 2025, consultable en: <https://www.milenio.com/politica/comunidad/nuevo-leon-asigna-25-mdp-municipios-alerta-violencia-genero>. 43. Telediario, Nuevo León, entre los cinco estados con más llamadas de emergencia por violencia contra la mujer, publicado el 26 de septiembre de 2024, consultable en: [Nuevo León destaca en llamadas por violencia contra la mujer Telediario México](https://www.telediario.com/nuevo-leon/destaca-en-llamadas-por-violencia-contra-la-mujer)



La función de los organismos del estado de Nuevo León, es trascendental, ya que se encargan de regular la infraestructura, gestionar y promover la seguridad vial para mejorar la eficiencia y seguridad en el transporte público y privado.

5.2.1. Mapeo de organismos estatales responsables del transporte y la seguridad vial

Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana (SEMPU).⁴⁴

Es la autoridad principal que regula, supervisa y controla el transporte público y privado en el Estado. La SEMPU ha diseñado políticas de movilidad con la finalidad de disminuir la violencia hacia las mujeres en el transporte, además de promover el acceso equitativo.



Secretaría de Seguridad Pública.⁴⁵

Entre sus funciones está la de vigilar el cumplimiento de las normas de tránsito, así como colaborar con otras instituciones y organismos para coadyuvar con la seguridad de las mujeres en el transporte. También lleva a cabo operativos para prevenir el acoso en espacios públicos.



Fiscalía General de Justicia.⁴⁶

Aunque no está relacionada directamente con la movilidad, sí cuenta con atribuciones para intervenir en casos de accidentes viales graves y en delitos cometidos en el transporte público y privado.



Instituto de Movilidad y Accesibilidad.⁴⁷

Entre sus funciones está la de regular y promover la movilidad y accesibilidad, enfocándose en la seguridad de las mujeres en el transporte público y en la infraestructura.



Secretaría de las Mujeres de Nuevo León.⁴⁸

Promueve la igualdad de género y la implementación de políticas públicas encaminadas a disminuir y erradicar la violencia contra las mujeres. El Instituto por su naturaleza y funciones es clave en la promoción de una movilidad segura y libre de violencia.



Consejo Estatal de Movilidad.

Instalado recientemente el pasado 3 de marzo de 2025, con el objetivo de colaborar en la planificación, desarrollo y evaluación de políticas públicas en materia de movilidad sostenible y seguridad vial.



5.2.2. Acciones y programas implementados en los últimos años con enfoque de género

Para enfrentar estos desafíos, se han implementado diversas acciones y programas, con lo que se refleja el compromiso de las autoridades y organizaciones civiles para mejorar la seguridad vial y combatir la violencia de género en el estado de Nuevo León. Sin embargo, es esencial continuar fortaleciendo estas acciones y promover una cultura de respeto y seguridad para todas las personas en el ámbito de la movilidad urbana.

Al respecto, se destaca lo siguiente:

1. **Programa Especial de Protección Integral para todas las Mujeres y Niñas.** Establece los objetivos, estrategias y líneas de acción a implementar para promover la protección integral y los derechos de las mujeres neoleonesas, fortaleciendo la política estatal, para garantizar el derecho constitucional de las mujeres a una vida libre de violencia.
2. **Programa de Prevención de Violencias contra las mujeres en razón de Género.** Promueve la educación libre de estereotipos para prevenir la discriminación en niños y niñas. Pone atención en promover el desarrollo de herramientas en adolescentes para la prevención de la violencia sexual “No significa No”. Por último, fortalece con perspectiva interseccional y de derechos humanos, la atención a las mujeres

44. Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, (s.f.), <https://www.nl.gob.mx/es/movilidad>

45. Secretaría de Seguridad Pública de Nuevo León, (s.f.), <https://www.nl.gob.mx/es/seguridad>

46. Fiscalía General de Justicia, (s.f.), <https://www.fiscalianl.gob.mx/>

47. Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, (s.f.), <https://www.nl.gob.mx/es/movilidadyaccesibilidad>

48. Secretaría de las Mujeres de Nuevo León, (s.f.), <https://www.nl.gob.mx/es/institudodelasmujeres>

víctimas de violencia.

3. **Programa Estatal para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.** Está orientado a garantizar la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres en el estado, lo que implica la eliminación de toda forma de discriminación, generada por pertenecer a cualquier sexo, en cualquiera de los ámbitos de la vida.
4. **Programa Estratégico Integral.** Se contempla un subsidio para pasajeros de bajo ingreso, permitiéndoles acceder a tarifas preferenciales en el transporte público. Este programa incluye el desarrollo de un Sistema de Desarrollo Estatal de Transporte Público, con auditorías que ayudarán a optimizar la gestión del servicio.
5. **Programa “Ayudamos a Moverte”.** A través de este programa se otorgarán 10 viajes gratuitos al mes en las siguientes modalidades de transporte: Metro, Transmetro, rutas Muevoleón y rutas exprés integradas. Se apoyará a ciudadanos en situación vulnerable, incluyendo adultos mayores, mujeres y personas con ingresos menores a dos salarios mínimos.⁴⁹
6. **Programa “Muévete sin acoso”.** El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey ha implementado este programa con el objetivo de brindar seguridad a las mujeres usuarias del sistema. El programa consiste en:
 - Zona Preferente para mujeres, niñas y niños menores de 12 años, tanto en el andén como en los vagones del metro, y guardias en constante capacitación para que dicha zona sea un espacio seguro.
 - El CODE es una cabina de denuncia virtual instalado dentro de los espacios de Metrorrey, que está en constante capacitación y atiende de forma remota por un agente del Ministerio Público para darle seguimiento a los casos de violencia.
 - Manual con perspectiva de género de Metrorrey que sirve de guía para las personas que vivan acoso, violencia sexual u hostigamiento dentro de las instalaciones de Metrorrey, tanto vehículos como en sus inmediaciones.
 - Convenio con el 070 para levantar reporte⁵⁰

7. **Campaña “Como acaba la violencia”.** El objetivo es la

concientización sobre la consecuencia final y las acciones que llevan a cometer actos de violencia contra las mujeres, buscando principalmente, a través de un Plan Integral, la prevención, atención y erradicación por medio de la sensibilización con ayuda de la difusión de testimonios reales de agresores que cumplen una sentencia por violencia familiar. Se destaca la atención de 25 Centros Violeta donde se ha ofrecido ayuda a 11 mil mujeres desde representación jurídica y atención psicológica, así como el trabajo de los refugios dependientes del Estado con albergue permanente para las mujeres víctimas de violencia durante su situación de crisis.⁵¹

Para abordar estas problemáticas y seguir impulsando los programas mencionados, se han implementado diversas acciones en el Estado, para mejorar la movilidad y la seguridad vial desde una perspectiva de género, promoviendo la participación activa de la ciudadanía en la construcción de soluciones efectivas.

Reforma Integral de Movilidad: El Congreso de Nuevo León ha trabajado en reformas a la Ley de Movilidad Sostenible, Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado, con el objetivo de mejorar la infraestructura y promover una movilidad más segura e inclusiva.

Siendo importante destacar que lo anterior, se encuentra alineado a la **Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León**, legislación que establece mecanismos y propuestas para la participación efectiva de la ciudadanía en temas de movilidad y seguridad vial, incorporando la perspectiva de género en su formulación.

5.3. Propuestas de mejora, buenas prácticas y acciones de fortalecimiento para una movilidad segura e inclusiva

La combinación de políticas públicas efectivas, infraestructura adecuada, educación vial y regulaciones actualizadas es esencial para garantizar una movilidad segura en el estado de Nuevo León. La colaboración entre gobierno, sector privado y sociedad civil es clave para lograr entornos urbanos más seguros y sostenibles.

49. [Anuncia Gobernador programa “Ayudamos a Moverte” para apoyar a usuarios del transporte público | Gobierno del Estado de Nuevo León](#), publicado en el boletín del 3 de febrero del 2025 por el Gobierno del estado de Nuevo León.

50. <https://muevetesinacoso.nl.gob.mx/>

51. [Lanza Gobierno de NL Campaña “Como Acaba la Violencia” | Gobierno del Estado de Nuevo León](#), publicado el 7 de febrero de 2025 por el Gobierno del Estado de Nuevo León a través de la Secretaría de las Mujeres.

A continuación, en DiDi presentamos propuestas de mejoras y buenas prácticas para impulsar en el estado de Nuevo León, así como diversas acciones que podemos llevar a cabo, en colaboración con el Gobierno del estado de Nuevo León, a fin de fortalecer una movilidad segura e inclusiva en el estado:

5.3.1. Propuestas de mejoras y buenas prácticas de DiDi en el estado de Nuevo León

En DiDi contribuimos a una movilidad más segura e inclusiva en el estado, por lo que sugerimos impulsar las siguientes acciones:

1. Facilitar la identificación de los espacios seguros desde la plataforma tecnológica.
2. Incorporar y actualizar la localización de las “Zonas Calientes” como puntos seguros recomendados de ascenso y descenso de viajes dentro de la plataforma.
3. Minimizar los tiempos de espera largos lo más posible.
4. Difundir materiales referentes a los temas de prevención de la violencia sexual contra las mujeres y a las funcionalidades de seguridad con las que cuenta la plataforma.
5. Cursos y talleres en materia de perspectiva de género a personas conductoras de DIDI, ofreciendo formación sobre igualdad de género, prevención del acoso y atención adecuada a situaciones de violencia.
6. Ampliar la difusión de las funciones de seguridad que se encuentran activas en nuestra plataforma.
7. Colaboración con autoridades locales e instituciones estatales y municipales para desarrollar campañas de sensibilización y mejorar la seguridad en zonas identificadas como de alto riesgo.
8. Ofrecer descuentos o tarifas especiales para mujeres que necesiten transportarse en horarios nocturnos o en áreas con menor disponibilidad de transporte público.

5.3.2. Acciones de fortalecimiento para una movilidad segura

Para fortalecer la movilidad segura en el estado de Nuevo León, es esencial que Didi de manera conjunta y coordinada con las autoridades estatales para implementar estrategias integrales, a través de las cuales se busque construir un sistema de movilidad que sea seguro, inclusivo y equitativo, reconociendo y abordando las necesidades específicas de todas las personas usuarias, especialmente de aquellas en situaciones de vulnerabilidad.

A continuación, se detallan recomendaciones que servirán de base para fortalecer una movilidad segura en el estado, basadas en datos reales y normativas vigentes:

1. Infraestructura segura e inclusiva:

- **Diseño urbano con perspectiva de género:** Implementar infraestructura que considere las necesidades específicas de mujeres y grupos vulnerables, como iluminación adecuada en paradas de transporte y rutas peatonales seguras.
- **Espacios seguros en transporte público:** Establecer áreas designadas y señalizadas en estaciones y unidades de transporte para mujeres y personas con discapacidad, mejorando su seguridad y accesibilidad.

2. Implementación de sistemas de movilidad segura:

- **Enfoque de sistemas seguros:** Adoptar un enfoque integral que considere al ser humano como el centro del sistema de movilidad, reconociendo sus errores y limitaciones para diseñar infraestructuras y políticas que minimicen las consecuencias de los accidentes.
- **Infraestructura inclusiva:** Diseñar y adaptar espacios públicos y sistemas de transporte que consideren las necesidades específicas de mujeres, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, garantizando su seguridad y accesibilidad.

3. Protocolos de prevención y respuesta:

- **Capacitación del personal:** Formar a conductores y personal de transporte en protocolos para prevenir y atender casos de acoso y violencia de género.
- **Líneas de atención y denuncia:** Establecer canales accesibles y confidenciales para que las víctimas puedan reportar incidentes de manera segura y efectiva.

4. Fortalecimiento de la normativa y políticas públicas:

- Actualizar y aplicar efectivamente la normativa en la materia, incorporando la perspectiva de género y garantizando la participación de las mujeres en la planificación y diseño de los sistemas de movilidad.
- **Protocolos de actuación:** Desarrollar y difundir protocolos claros para la prevención y atención de casos de violencia de género en el transporte público, capacitando a operadores y personal relacionado.

5. Educación y sensibilización ciudadana:

- **Campañas de Concientización:** Lanzar campañas informativas que promuevan el respeto y la equidad de género en los espacios públicos y sistemas de transporte, tanto públicos como privados, fomentando una cultura de tolerancia y seguridad.
- **Programas Educativos:** Implementar programas de educación vial en escuelas y comunidades, enfocándose en la importancia de la seguridad vial y el respeto hacia todos los usuarios de la vía.

6. Monitoreo y evaluación continua:

- **Observatorios de movilidad:** Establecer observatorios ciudadanos que recopilen y analicen datos sobre movilidad y seguridad vial, desagregados por género, para informar y ajustar políticas públicas de manera efectiva.

- **Evaluación de políticas:** Realizar evaluaciones periódicas de las políticas y programas implementados, asegurando su eficacia y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la población.

7. Colaboración con autoridades locales:

- **Coordinación Interinstitucional:** Fomentar la colaboración entre autoridades estatales y municipales para implementar estrategias de movilidad segura con enfoque de género.
- **Participación Ciudadana:** Involucrar a la comunidad en la planificación y evaluación de políticas de movilidad, asegurando que las soluciones respondan a las necesidades reales de las personas usuarias.

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 y equidad 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, 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 aplicación efectiva de esta Guía. La movilidad con perspectiva de género no es un lujo, sino una necesidad; la seguridad y equidad 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.

En el caso específico del estado de Nuevo León, la movilidad segura con

perspectiva de género es un eje fundamental para garantizar el derecho de todas las personas a desplazarse de manera eficiente y sin riesgos.

En el apartado específico del estado, se ha evidenciado que la movilidad enfrenta desafíos significativos relacionados con la infraestructura, la seguridad en el transporte público y privado, y la violencia de género en espacios de tránsito. La recopilación de datos ha mostrado que las mujeres experimentan niveles más altos de acoso y violencia en el transporte, lo que limita su acceso a oportunidades económicas, educativas y sociales.

Las iniciativas impulsadas por instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y plataformas de movilidad han sido fundamentales para atender esta problemática. Sin embargo, persisten retos en la implementación de medidas que garanticen la seguridad integral de las usuarias. La incorporación de tecnologías como la geolocalización, la verificación de conductores y los botones de emergencia han sido avances clave en la mejora de la seguridad dentro de las plataformas de transporte privado, como la nuestra. No obstante, es necesario seguir fortaleciendo la capacitación de los conductores en materia de equidad de género y protocolos de atención a incidentes.

En términos normativos, la armonización de leyes y reglamentos en el estado debe continuar avanzando para asegurar que la perspectiva de género sea un componente obligatorio en la planeación y operación de los servicios de transporte. La colaboración entre el sector público y privado es crucial para generar políticas de movilidad más inclusivas y eficientes.

Asimismo, la educación y la sensibilización juegan un papel clave en la transformación de la cultura vial. Es fundamental que se continúe promoviendo la participación ciudadana en la creación y supervisión de estrategias de movilidad segura, fomentando espacios de diálogo y denuncia para mejorar la respuesta ante situaciones de riesgo.

Esta guía busca servir como un recurso de referencia para la construcción de un sistema de movilidad más equitativo y accesible. La implementación de las recomendaciones y estrategias aquí planteadas dependerá del compromiso de todos los actores involucrados: autoridades, empresas de transporte, sociedad civil y ciudadanía en general.

Solo mediante un enfoque integral y colaborativo se logrará una movilidad realmente segura, justa y libre de violencia para todas las personas en el estado de Nuevo León.

La seguridad en los servicios de movilidad es una responsabilidad compartida entre la plataforma, las personas conductoras y pasajeras. En DiDi continuamos desarrollando e implementando herramientas y protocolos para garantizar viajes seguros y confiables.

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).⁵⁵

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. Acción encaminada a contener o frenar los efectos de alguna situación.
Contención	Modelo de desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
Desarrollo sostenible	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 humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico.
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.



Centro de estudios Sociales y Opinión Pública. (20 de Junio de 2022). Palacio Legislativo San Lázaro, Comunicado de Prensa. Obtenido de Cuatro zonas metropolitanas, las más grandes del Valle de México Guadalajara, Monterrey y Puebla-Tlaxcala: <https://portalhcd.diputados.gob.mx/PortalWeb/Micrositios/733dbaf5-5ab7-4140-89f4-ed9e9cd79ca7.pdf>

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

Correa, A. (13 de Febrero de 2023). Hombres provocan más choques en Nuevo León según el Observatorio de Seguridad Vial. Obtenido de Milenio Noticias: <https://www.milenio.com/sociedad/hombres-cho-can-nuevo-leon-observatorio-seguridad-vial>

García, D. (1 de Diciembre de 2021). Nuevo León blindo el transporte público contra el acoso sexual. Obtenido de El Heraldo de México Nuevo León: <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2021/12/1/nuevo-leon-blinda-el-transporte-publico-contra-el-acoso-sexual-358865.html>

Gobierno de México. (s.f.). Obtenido de Inmujeres y sedatu publican los primeros lineamientos nacionales para atender y prevenir el acoso sexual en el transporte público: <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/inmujeres-y-sedatu-publican-los-primeros-lineamientos-nacionales-para-atender-y-prevenir-el-acoso-sexual-en-el-transporte-publico>

Gobierno de México, Nuevo León. (s.f.). Información poblacional INEGI Nuevo León. Obtenido de <https://cuentame.inegi.org.mx/>

Gobierno de Nuevo León. (s.f.). Programa especial de protección para todas las mujeres y niñas . Obtenido de <https://www.nl.gob.mx/es/publicaciones/programa-especial-de-proteccion-integral-para-todas-las-mujeres-y-ninas-2022-2027>

Humanos, C. N. (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

Instituto Estatal de las Mujeres, Gobierno de Nuevo León. (8 de Marzo de 2025). Fortalece IEM y UPG prevención de la violencia contra las mujeres. Obtenido de <https://www.nl.gob.mx/es/institutodelasmujeres>

Lara, D. S. (23 de Agosto de 2024). Nuevo León: a la cabeza en accidentes viales. Obtenido de <https://verificado.com.mx/nuevo-leon-cabeza-accidentes-viales/>

León, G. d. (2025). Se mantiene la percepción de seguridad en Nuevo León: ENSU. Obtenido de <https://www.nl.gob.mx/es/boletines/se-mantiene-percepcion-de-seguridad-en-nuevo-leon-ensu>

México, G. d. (Septiembre de 2024). Guía para una movilidad centrada en los cuidados. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/945200/Guia_para_una_movilidad_centrada_en_los_cuidados.pdf

Mujer Ejecutiva. (28 de Junio de 2021). Obtenido de ONU reconoce "DiDi Mujer" como mejor práctica Internacional: <https://mujerejecutiva.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-ofrecer-auxilio-en-situaciones-de-riesgo>

Observatorio Ciudadano de seguridad Vial de Nuevo León. (2019). Registro de siniestros viales en Nuevo León. Obtenido de <https://ocisevi.org.mx/ocisevi-nl/>

ONU Mujeres México. (s.f.). Diagnóstico sobre la violencia contra las mujeres y las niñas en el transporte público de la Ciudad de México. Obtenido de https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2017/03/diagnostico-ciudades-seguras?utm_source=chatgpt.com

Periodismo con perspectiva de género, ¿Cuántas veces te han acosado en el Metro? (17 de Septiembre de 2024). Obtenido de https://cimacnoticias.com.mx/2024/09/17/cuantas-veces-te-han-acosado-en-el-metro-las-cifras-que-autoridades-omiten/?utm_source=chatgpt.com

Revista Turbo Colombia. (Noviembre de 2018). Obtenido de Mujeres al volante: la iniciativa para conductoras: <https://www.revistaturbo.com/mujeres-volante-conductoras/>

Servicios automotrices: Venta, arrendamiento, financiamiento y mantenimiento de vehículos. (s.f.). Obtenido de <https://www.didiglobal.com/>

ÍNDICE

Tabla de contenido



1.1. Objetivo de la guía.....	5	5.1. Diagnóstico de movilidad con perspectiva de género en el Estado de Nuevo León.	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. Propuestas de mejora, buenas prácticas y acciones de fortalecimiento 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		



ACTORES QUE PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DE ESTA GÚIA



KANVIOZ
CONSULTORÍA

