Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso, Violencia o Discriminación

En Sistema de Transporte Individual en Bicicleta Pública de la Ciudad de México, **ECOBICI**, la seguridad y la integridad de nuestras personas usuarias son la prioridad. Fomentamos un entorno de movilidad sustentable libre de violencia, acoso y discriminación. Haz que cada trayecto sea una experiencia segura.

Este protocolo establece los pasos claros y las acciones inmediatas que debes seguir como persona usuaria, si presencias o enfrentas un evento de acoso, violencia física o verbal, o discriminación antes, durante o al finalizar tu trayecto.

1. Prioriza tu Integridad Física (En el momento del evento)

- **Busca un espacio seguro:** Si estás en movimiento, dirígete hacia un establecimiento iluminado, un punto Seguro o un módulo de seguridad pública.
- **No te enganches:** Prioriza tu seguridad y evita encarar de forma agresiva a la persona agresora, ya que eso puede escalar la situación.
- **Pide apoyo:** Solicita ayuda de transeúntes, personal de seguridad pública o privada de establecimientos cercanos.
- **Usa los Botones de Auxilio:** Busca los postes de videovigilancia del C5 y presiona el botón de emergencia para solicitar presencia policial o médica inmediata.

2. Información Recopilada para la Denuncia

Para respaldar tu reporte o una posible denuncia formal, procura registrar de forma segura los siguientes datos (siempre y cuando no ponga en riesgo tu integridad):

Categoría	Datos a Registrar
Ubicación	Calle, intersección o número de la cicloestación más cercana.
Fecha y Hora	Registro del momento exacto en que ocurrió el incidente.
ID Usuario ECOBICI	Número económico de la bicicleta utilizada o ID de la cicloestación.

Categoría	Datos a Registrar
Descripción del Evento	Rasgos físicos del agresor, vestimenta o placas/características de vehículos involucrados.
Evidencia y Testigos	Fotografías, videos o datos de contacto de personas que presenciaron el evento.

3. Reporte Ante ECOBICI

Notificar el evento al sistema permite activar los protocolos internos, registrar el antecedente y brindar el seguimiento correspondiente:

1. **Atención telefónica urgente:** Llama a la línea de atención al cliente de ECOBICI (55 5005 2424) informando que se trata de un incidente de seguridad/violencia.
2. **Reporte desde la App:** Utiliza el apartado de ***Soporte* o *Centro de Ayuda*** de la aplicación de ECOBICI para registrar el evento y adjuntar detalles.
3. **Módulo de Atención Ciudadana:** Acude a los centros de atención presenciales del sistema para recibir asistencia de forma directa.

4. Canales de Emergencia y Denuncia Formal

Dependiendo de la gravedad de la situación, puedes recurrir a las autoridades correspondientes:

Institución / Servicio	Canal de Contacto	Descripción del Servicio
Emergencias CDMX	911	Atención médica, policial y de protección civil de respuesta inmediata.
Línea SOS Mujeres CDMX	*765	Orientación, contención psicológica y asesoría

Institución / Servicio	Canal de Contacto	Descripción del Servicio
		jurídica con perspectiva de género.
Fiscalía General de Justicia (FGJCDMX)	Ministerio Público o Vía Digital	Presentación de denuncia formal para el inicio de carpeta de investigación.