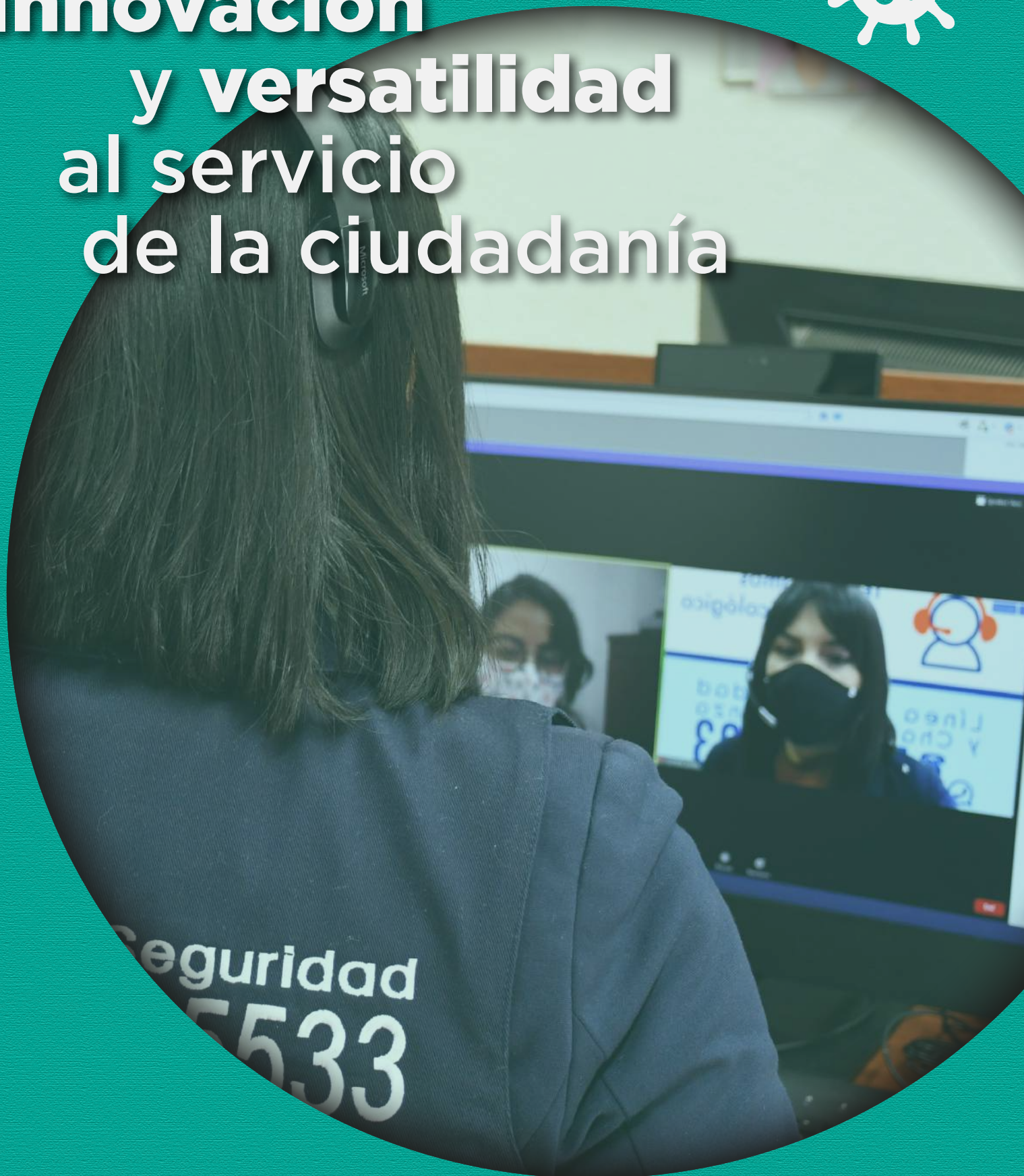


Innovación y versatilidad al servicio de la ciudadanía



La contingencia causada por la COVID-19 representó, para quienes colaboramos en el Consejo Ciudadano, un reto de innovación laboral y de servicio.

Teníamos claro que, por ser esencial, nuestro trabajo no podía detenerse. Lo que pasó, primero en China, luego en España e Italia, nos enseñó que era necesario reforzar el servicio de contención emocional y apoyo psicológico para hacer frente al confinamiento, la incertidumbre y el miedo que esta nueva enfermedad provocó entre las y los mexicanos.

Desde el 28 de febrero de 2020, cuando se informó del primer caso de COVID-19 en la Ciudad de México, en el Consejo Ciudadano implementamos acciones

inmediatas para cuidar la salud de nuestro equipo y de sus familias.

En la primera fase de la contingencia, se adecuaron los espacios para cumplir con “Susana Distancia”, mientras el área de Tecnología e Innovación preparaba la migración del sistema de atención a vía remota, por lo que antes de que se decretara el cambio a semáforo rojo, ya estábamos listos para asegurar la continuidad del servicio 24/7 con el 100 por ciento de nuestros asesores telefónicos en modalidad home office.



Ante la contingencia sanitaria, adoptamos “Sana Distancia”, home office y honramos a las personas que perdieron la vida por la COVID-19.



5,798

apoyos emocionales por COVID-19 del 28 de febrero al 24 de noviembre de 2020, en nuestra Línea de Seguridad

La tarea no fue sencilla, pero la pasión que tenemos por ayudar nos hizo dar lo mejor cada día. Los ciudadanos saben que, detrás del teléfono o de la pantalla del celular, hay personas que los atienden y escuchan empáticamente sin límite de tiempo: nuestro contacto es humano.

El cambio en la dinámica del servicio por la COVID-19 consolidó nuestra atención vía WhatsApp, que inició en febrero de 2019 como parte de nuestra diversificación de canales de comunicación y ampliación de apoyo a otros sectores.



“Me gusta trabajar desde casa porque cuido mi salud y la de mi familia, además sigo apoyando a la ciudadanía: me encanta saber que puedo ayudar en esta contingencia”.

Renata Lozano
Asesora telefónica

21,666

reportes en WhatsApp en 2020.

123% más que en 2019,
cuando se recibieron

9,683

234

colaboradores
en home office

En un año, se triplicó el uso del Chat de Confianza. En 2019, tan solo el 3% de las atenciones totales fueron por chat, mientras que en 2020 creció al 9%.

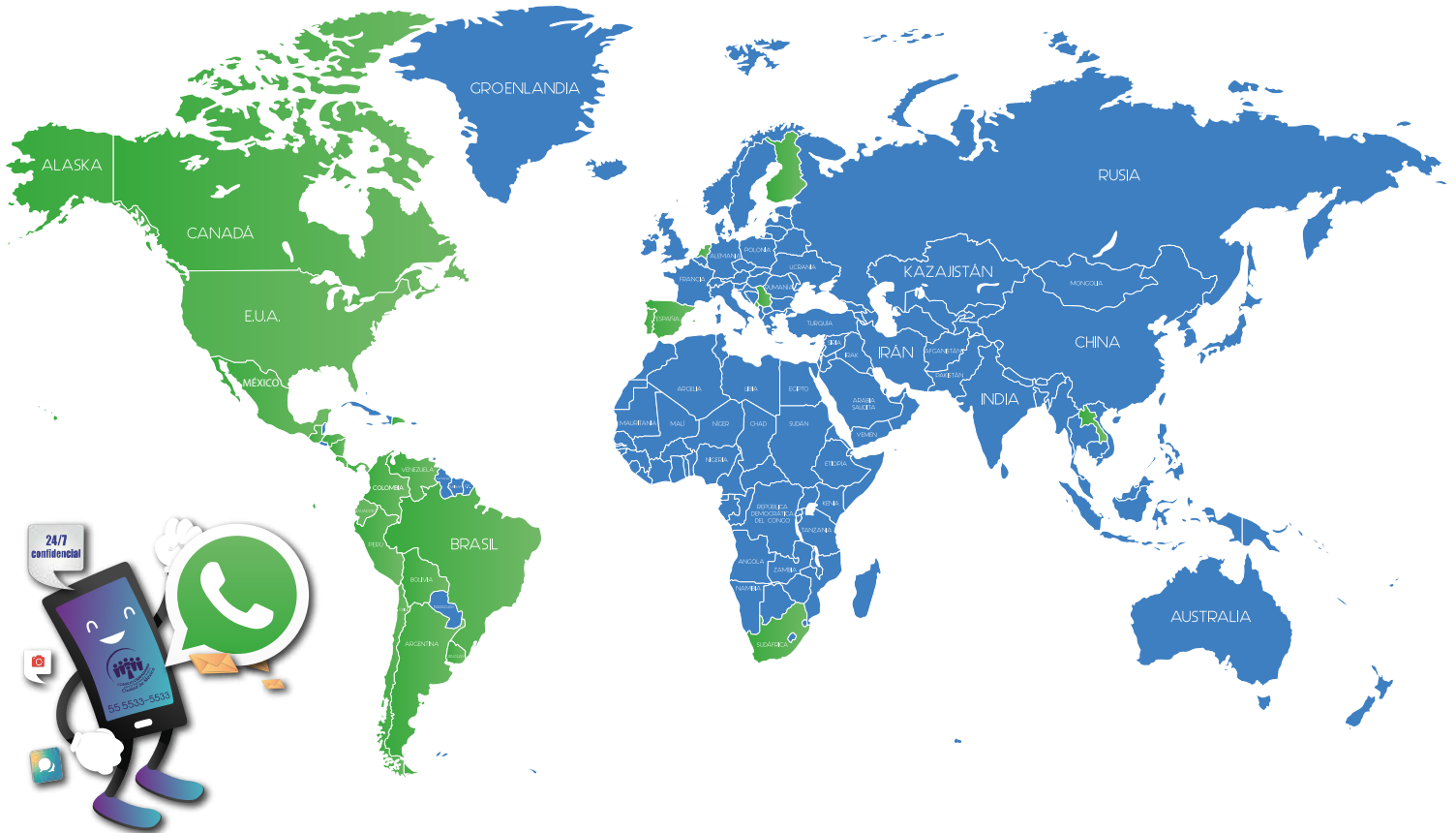


Con el servicio de “Watsapazo” y nuestra atención bilingüe, que lanzamos en octubre de 2019, traspasamos fronteras: hemos brindado atención a personas de 28 países en América, Europa y Asia.

“Les agradezco mucho que me hayan atendido. Estaba muy estresada y ahorita ya estoy más calmada con la asesoría de la psicóloga, que Dios los bendiga”.

Usaria de la
Línea de Seguridad
y Chat de Confianza
 **555533-5533**


Atenciones en el mundo con nuestro chat de confianza

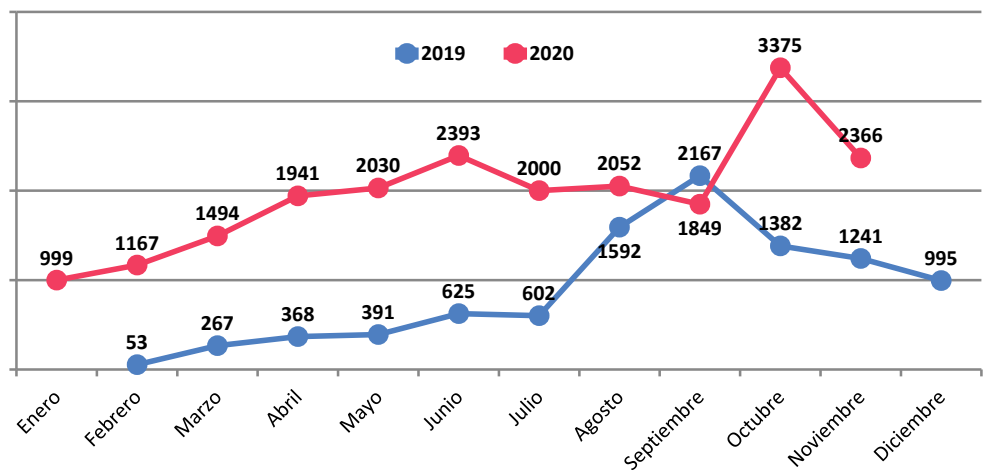


Colombia, Perú y Argentina son las naciones con más atenciones por WhatsApp, con 67, 47 y 40, respectivamente, entre 2019 y 2020. Hemos establecido contacto con personas hasta Finlandia, Laos, Serbia y Montenegro.

Esta herramienta se ha posicionado como la favorita de los jóvenes, sobre todo de nuestros seguidores de redes sociales, quienes acuden al chat para solicitar

apoyo psicológico ante depresión, angustia, miedo, problemas familiares o pensamientos y hasta intentos suicidas.

Interacciones por WhatsApp



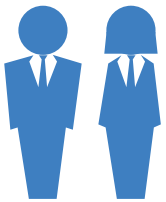
Fuente: Consejo Ciudadano

Corte: Noviembre 2020

En el éxito de esta vía de contacto, que permite comodidad y una sensación de confidencialidad, la promoción de empresas como

 facebook  NETFLIX  instagram  Tik Tok

ha sido fundamental, ya que nuestro número forma parte de su caja de herramientas para atención a crisis emocionales.



Acompañamiento a Víctimas

A partir de la contingencia sanitaria implementamos, por primera vez el acompañamiento digital para apoyar a las víctimas en su acceso a la justicia, y abrimos el servicio de terapias virtuales.

NUNCA DEJAMOS DE ATENDER

Nuestro servicio de acompañamiento presencial nunca se interrumpió, ni siquiera en los momentos más complicados de la pandemia.



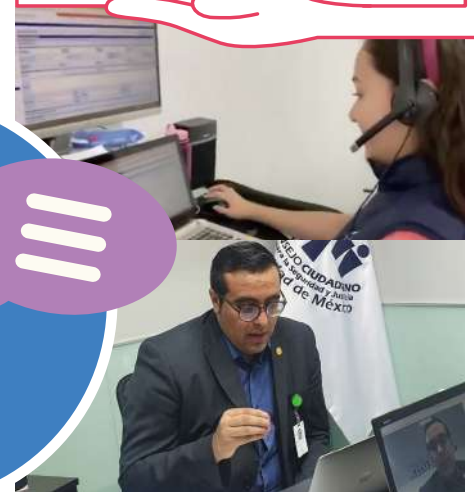
UN ACOMPAÑAMIENTO SIN LÍMITE DE TIEMPO

Aquel 19 de marzo de 2020 comenzó con un “no estarás sola”. Le siguieron 26 horas continuas de acompañamiento, protección y contención emocional para la víctima.

Este ha sido el acompañamiento más largo que hemos realizado y estuvo a cargo de nuestra abogada Anabel Pérez Montes de Oca y nuestro psicólogo Héctor Correa Jácome.

No era un tema fácil, se trataba de un delito de alto impacto: **un feminicidio**.

“Atravesar la muerte de un ser amado es un evento traumático de gran impacto, es como transitar por una nebulosa, no hay palabras para describir el sentimiento y los pensamientos, ni toda mi experiencia profesional y de vida me habían preparado para enfrentar algo tan cruel”, relata la mujer a quien apoyamos.



UN ACOMPAÑAMIENTO SIN LÍMITE DE TIEMPO

Desde el principio, nuestros agentes Anabel y Héctor se apegaron a la estrategia de apoyo emocional y compromiso incondicional de hacer hasta lo imposible para facilitar su acceso a la justicia.

“Nunca pasó por nuestra mente pedir un relevo, estábamos convencidos de apoyarla, escucharla, protegerla, guiarla y hacerla fuerte ante la ola de noticias, comentarios y especulaciones que ya circulaban en torno al caso”, explica la abogada, quien ha formado parte de nuestro equipo desde hace 2 años y medio.

El acontecimiento fue y seguirá siendo doloroso para la mujer que nos buscó, pero en el Consejo Ciudadano encontró apoyo y asesoría.

“Emprendí un intenso viaje para pedir justicia, encontré una luz al final del túnel llamada Consejo Ciudadano; de inmediato me llamaron y me hicieron sentir que el camino sería menos pesado, porque estaría acompañada por ellos hasta el final”, apunta la víctima.

Estuvimos con ella 26 horas, cumplimos nuestra palabra y no la dejamos sola. En el Ministerio Público hicieron equipo con nosotros para facilitarle el proceso de abrir la carpeta de investigación.

La figura de asesor jurídico acompaña, orienta y genera confianza en las autoridades por parte de las víctimas que desconocen el proceso o que acuden a nosotros en situación de crisis.

Desde el primer momento del encuentro, saben que no están solas, que estamos y estaremos con ellas como guías, todo el tiempo que sea necesario y sin importar la hora.

JUSTICIA, UN OBJETIVO COMÚN



Hemos creado lazos institucionales fuertes con distintas áreas de la Fiscalía General de Justicia de la CDMX, así como con otras instancias de procuración de justicia del país con la finalidad de mejorar la eficiencia a la atención a las víctimas del delito.

Esta coordinación se traduce en una mejor y más rápida atención en temas de violencia familiar, delitos contra niñas, niños y adolescentes, delitos sexuales, narcomenudeo, maltrato animal, entre otros.

En los 2 años recientes, hemos evolucionado de manera significativa en el apoyo a víctimas y hemos logrado un objetivo que definimos desde el inicio de esta administración: pasar del acompañamiento para iniciar la carpeta a lograr la judicialización.

Carpetas de investigación abiertas y denuncias digitales

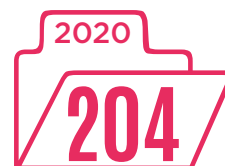
Amberes



Cuauhtémoc-7



Iztapalapa



ANÁLISIS CRÍTICO, CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DE LA SEGURIDAD



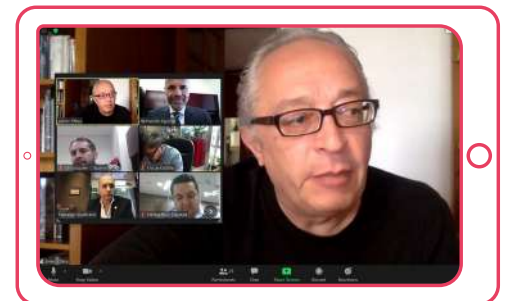
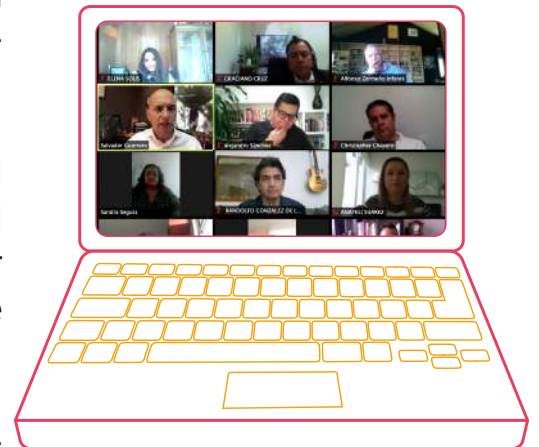
Por primera vez, el Consejo Ciudadano modeló un Diplomado que coordinó con la Universidad Iberoamericana (UIA).

El diplomado fue el primero en su tipo a nivel nacional en esta etapa de pandemia. Se construyó a partir del compromiso de reflexionar, diagnosticar y mejorar nuestra perspectiva de la seguridad en un contexto de debate y controversia, en lo nacional y lo local.

Se discutieron significados, políticas públicas, responsabilidad de actores de seguridad, de empresarios, ciudadanos, servidores públicos con experiencia y responsabilidad o interés activo en el área.

Su centro: la propuesta de responsabilidades compartidas desde lo social y lo público; lo ciudadano y lo empresarial; lo militar y lo policial, frente a los desafíos para fortalecer el Estado de Derecho, la cultura de la legalidad y nuestra comprensión de la labor operativa, de inteligencia, policial y de gobierno.

Se trató de un programa único en su tipo, no solo por el programa académico sino por lo ambicioso que fue en el perfil de los ponentes y participantes: solo personas con una amplia trayectoria probada en las áreas de seguridad, justicia, desde lo operativo, lo académico, el servicio público y la iniciativa privada.





ciudadana, a partir de los enfrentamientos del 17 de octubre de 2019 en Culiacán, Sinaloa, entre el Ejército y grupos de narcotraficantes.

Se contó con la presencia de profesores y especialistas de alto nivel, como el Doctor Sergio Aguayo, quien compartió el estudio sobre

Con el título de “Seguridad con justicia y gobernabilidad: modelo colaborativo ciudadanía, empresa y autoridad”, inició el 26 de junio de 2020 para dar salida a una reflexión integradora, plural y dirigida a la búsqueda de soluciones comunitarias y gubernamentales.

Por una coincidencia inimaginable, la fecha de arranque coincidió con el terrible atentado que sufrió el Secretario de Seguridad Ciudadana, Omar García Harfuch.

El diplomado habilitó un espacio de convergencia para analizar la seguridad nacional, pública y



Convenio Académico



El 23 de octubre de 2019, firmamos un convenio con el entonces Rector de la UIA, David Fernández Dávalos, para diseñar e impartir diplomados, cursos, conferencias y talleres enfocados en comprender la seguridad desde una perspectiva académica y social.

casos del narcotráfico y su correlación entre Estados Unidos y México, mismo que originó un debate.

Erubiel Tirado, Coordinador del Programa de Seguridad Nacional y Democracia, mostró las tres vertientes de la seguridad pública, las cuales son: desarrollo institucional, combate a la delincuencia y participación ciudadana.

Marco Antonio Baños, exconsejero del INE, dialogó sobre la seguridad en los procesos electorales.

El Subsecretario de Desarrollo Institucional de la SSC, Bernardo Gómez del Campo, expuso el proceso de formación en la Universidad de la Policía.

Pablo Vázquez Camacho, Subsecretario de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la SSC, presentó el Modelo de Prevención y Vinculación Ciudadana como herramienta para la detección oportuna de los delitos.

El entonces Secretario de Seguridad Pública de Quintana Roo, Alberto Capella, compartió su experiencia como responsable de la seguridad en Tijuana, Morelos y Quintana Roo, y sus desafíos.

Maribel Cervantes, entonces titular de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, presentó los retos que tienen en su entidad para el combate a la delincuencia y cómo los ha enfrentado.

Ernesto Villanueva, abogado y Doctor en Derecho y Comunicación, participó con el tema de transparencia y su correlación con la seguridad.

Armando Zúñiga, Presidente de la COPARMEX CDMX, habló sobre su experiencia en el tema de la Seguridad Privada, y ahondó en que los servicios de empresas de seguridad privada son fundamentales para la prevención.

120 horas
20 sesiones
5 módulos



Conclusiones

Los participantes, ponentes y alumnos convergieron en:

- 1) Es imposible solucionar ningún desafío de seguridad sin liderazgos probados y políticamente capaces que reivindiquen la convergencia de ciudadanos, empresarios y todos los niveles de gobierno y persuadan de su capacidad a la opinión pública.
- 2) La gobernabilidad y la gobernanza de nuestro país frente a la seguridad pasan por el fortalecimiento claro y justificado del Estado de Derecho y por la revisión, remedio y depuración de todo el circuito de justicia, de lo policial a la sentencia que haya causado, así como por la mejora cualitativa de la llamada reinserción social.
- 3) Los salarios, prestaciones, controles de confianza, capacitación en Derechos Humanos pero también en el uso apropiado de los protocolos de intervención policial, liderazgos intermedios, asignaciones presupuestales apropiadas a las exigencias del tema en cuestión, son todos ellos elementos indispensables a nivel nacional que requieren de una uniformidad que está lejos de registrarse actualmente.

Mercedes Escudero, Presidenta de CPTED México, planteó la construcción del nuevo paradigma de seguridad pública y ciudadana en los diferentes niveles de aplicación.

Leonardo Curzio, comunicador y académico, conversó sobre la evolución del concepto y práctica de la seguridad nacional en el periodo 1990-2020.

Claudio La Camera, asesor mundial en temas de delincuencia organizada, familiarizado también con la labor del Consejo Ciudadano, dialogó sobre el modelo de combate al delito de extorsión en Italia.

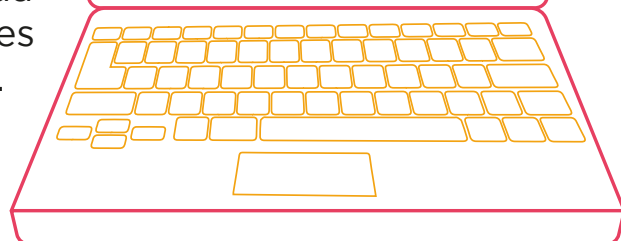
Javier López Casarín, empresario y consultor, expuso la importancia de la innovación en los temas relacionados con la seguridad.

El Teniente Coronel Salvador Meléndez explicó el proceso de formación en las fuerzas armadas y su relación con las exigencias de la seguridad nacional.

Tuvimos participantes con gran experiencia en temas de seguridad y procuración de justicia, como la entonces Coordinadora General de Investigación de Delitos de Género y Atención a Víctimas de la FGJ, Nelly Montealegre.

Asimismo estuvieron elementos de la Guardia Nacional, de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y periodistas como Óscar Cedillo y Édgar Córdova.

Además de académicos empresarios, Consejeros Honorarios del Consejo Ciudadano, como Clara Luz Álva-



4) La coordinación entre los ciudadanos y de ellos frente al Estado es indispensable en la contención de la impunidad y para eliminar la corrupción policial, lo cual implica un mayor dinamismo, calidad, frecuencia y trascendencia de los vínculos entre ciudadanía y autoridades.

5) La CDMX exhibe elementos de avance en materia de seguridad al tener iniciativas de política pública social, coordinación y colaboración entre autoridades operativas, procuración de justicia, promoción de operativos con base en información de inteligencia, así como participación ciudadana.

6) La presencia del crimen organizado, su poder regional, su intervención en la economía informal, su presencia en la consolidación de segmentaciones deterioradas de lo social; los delitos contra las mujeres derivados de décadas de naturalización del machismo; la prevalencia del fraude y extorsión; la vulnerabilidad de las niñas, niños, adolescentes y adultos mayores permanecen como retos a nivel nacional e internacional para ser atendidos de manera integral, a través de un modelo colaborativo en el que estamos llamados a participar todas y todos.



rez, Gisela Casarín Landy, Alfonso Zermeño Infante y Ramón Beltrán Arellano.

También participaron directoras y directores de área de la Unidad de Inteligencia Financiera, de la Alcaldía Azcapotzalco, del Poder Judicial de la Ciudad de México y del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Los coordinadores del Diplomado fueron la Maestra Sandra Segura Vázquez, quien lideró el módulo “La crisis de paradigmas y nuevas convenciones en materia de seguridad”; la Dra. Eunice Rendón Cárdenas, que estuvo al frente del módulo “Nueva hermenéutica y práctica de la seguridad”, el Mtro. Ramón Celaya Gamboa, quien dirigió el módulo “Economía política de la nueva seguridad ciudadana”.

El Dr. Javier Oliva Posada, quien fue titular del módulo “Teorías y realidades de las soluciones a la nueva seguridad ciudadana”, y el Dr. Salvador Guerrero Chiprés, que encabezó el módulo “Cambios en el paradigma de seguridad pública a partir del 17 de octubre: fragmentación del proyecto de nación”.

El Diplomado hizo converger reflexiones de la ciudadanía, del sector público y del sector empresarial para diseñar algunas políticas o acciones para enfrentar la nueva normalidad en materia de seguridad que existe tanto en el país como en la propia Ciudad de México ●

