

# Capítulo 1



# ¿Quiénes somos?







**E**l Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México es una organización civil mixta, con participación predominantemente empresarial y ciudadana, eventualmente, de servidores públicos. Fue creada en 2007 como respuesta del entonces Jefe de Gobierno, Marcelo Ebrard, a la inquietud de empresarios, víctimas de delitos, activistas y periodistas respecto a un tema central: cómo hacer equipo para fortalecer la seguridad.

La semilla de este espacio fue plantada en 2004, tras una marcha a la que asistimos miles de mexicanos para exigir un alto a la inseguridad. En la gestión del ahora Presidente, Andrés Manuel López Obrador, cuando estuvo al frente del gobierno de la capital nacional, comenzó a esbozarse lo que se formalizaría normativamente tres años después.

Hace dos años, gracias al respaldo de la Jefa de Gobierno, Claudia Sheinbaum Pardo, aguzamos nuestra mirada para acercarnos a la gente y llevar nuestros servicios a quienes más los necesitan.

Somos un vínculo, un puente con la autoridad, con el Gabinete de Seguridad y Procuración de Justicia de la Ciudad de México, con autoridades locales, federales, empresarios y otras organizaciones civiles con las cuales compartimos causas.



Nuestro Consejero Presidente participa de manera activa en el Gabinete de Seguridad y Justicia del Gobierno de la Ciudad de México.

# EL TREN SOCIAL

El Consejo Ciudadano es también una síntesis de la pluralidad de la CDMX. Nuestro rostro colectivo se integra por el esfuerzo de cada persona que está convencida del valor de dar un servicio y se nutre de las historias de cada una de las personas a las que atendemos.

La observación atenta y la escucha activa nos han permitido reenfocar nuestro aporte ciudadano.

Hemos ampliado nuestra presencia territorial con nuevas sedes y oficinas. Y tenemos nuevas metas, siempre. Estamos convencidas y convencidos de que construir la narrativa ciudadana más importante sobre seguridad es un proceso que demanda trabajar hacia adelante.

El nuevo énfasis ciudadano que hemos ganado nos ha permitido mayor cercanía. Salimos a la calle y, al mismo tiempo, nos conectamos digitalmente.

La inclusión es un signo de nuestra época y andamos ya en ese tren social en movimiento, que es un trayecto en común. No nos vamos a bajar.

La narrativa cambia, los protagonistas cada vez son más. Las mujeres destacan por derecho propio; coincidimos y apoyamos las legítimas causas de todos los sectores sociales.

Los datos, cuya generación y análisis recuperamos a partir de diciembre de 2018, nos han permitido dimensionar los grandes retos y diseñar estrategias de atención focalizadas.

Todo ello ha permitido aumentar nuestro perfil propositivo para articular soluciones. No tenemos complacencia porque la realidad es cambiante y, en ese sentido, nuestra evaluación es permanente.

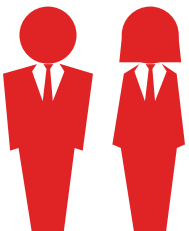
La tarea que realizamos necesita compañía: ninguna institución u organización es omnipresente. Bienvenidos todos los ojos, oídos y voluntades que son parte de este rostro colectivo.



## Nuestra misión

- ✓ Contribuir a fortalecer la seguridad ciudadana.
- ✓ Reivindicar la relación entre cultura cívica y bienestar.
- ✓ Fortalecer la cultura de legalidad mediante la promoción de la denuncia.
- ✓ Promover la procuración de justicia y el combate a la corrupción ministerial o policial.
- ✓ Brindar atención jurídica y psicológica gratuita a víctimas del delito y a personas con crisis emocionales.

Gracias al compromiso y dedicación de un centenar de abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos, divididos en 4 turnos que abarcan las 24 horas de los 7 días de la semana (24/7), operamos permanentemente la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza, ambos con el número 55 5533-5533.



Desde diciembre de 2018, y en respuesta a la comunidad de una capital nacional cada vez más informada, abierta, exigente, altamente politizada y defensora de sus derechos, el equipo del Consejo que encabeza nuestro Consejero Presidente, Salvador Guerrero Chiprés, se integró a nuestros valores:

- Innovación por medio de la actualización tecnológica.**
- Énfasis en igualdad de género.**
- Inclusión de voces diversas y de grupos vulnerables.**
- Honestidad y transparencia en nuestra forma de apoyar y atender a la ciudadanía.**
- Eficiencia en el uso y aprovechamiento de los recursos.**



Contamos con un Centro de Contacto único en su tipo en América Latina por su nivel de eficiencia.



Por teléfono y por WhatsApp ofrecemos, gratuitamente y sin límite de tiempo, atención, así como apoyo jurídico y psicológico.

# Línea de Seguridad y Chat de Confianza

# ☎️ 55 5533-5533

Además, gestionamos la Línea Nacional contra la Trata de Personas 800 5533 000 y la Línea Nacional Diversidad Segura 800 000 5428 (800 000 LGBT) que brinda atención a esa población, que nunca antes había sido considerada entre nuestras audiencias.



En servicio a la Fiscalía General de Justicia (FGJ) de la Ciudad de México, operamos su línea de atención 55 5200 9000.

Todos nuestros servicios son gratuitos y atendemos de manera presencial en nuestras dos sedes, además de en una oficina recién inaugurada en la Central de Abasto, tres módulos en terminales de autobuses, en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y otro más en la Coordinación Territorial Cuauhtémoc-7.

¡Más lo que se agregue en los siguientes meses! Porque queremos estar cada vez más cerca de quienes requieren nuestro servicio.



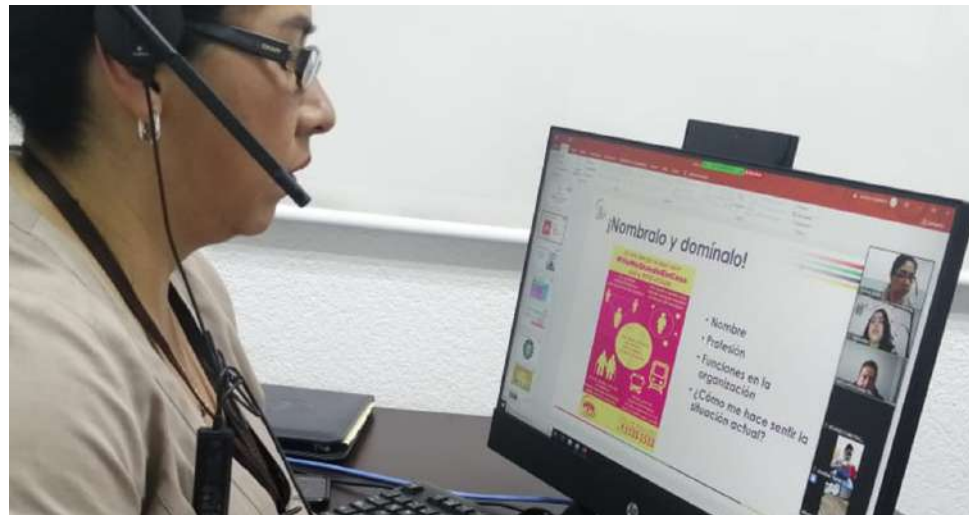
Contamos con dos Centros de Recuperación Emocional, uno en Iztapalapa y otro en Cuauhtémoc, que dan servicio presencial, aunque nuestras videoterapias han ayudado a personas de todo el país e incluso de otros, como Argentina, Colombia y España.

En la Ciudad de México, ofrecemos el servicio de acompañamiento jurídico, a través del cual ayudamos a las víctimas del delito al momento de poner su denuncia ante el Ministerio Público, cuyo servicio, por cierto, evaluamos desde el 22 de septiembre de 2020 en un programa conjunto con la FGJ para eliminar malas prácticas como la desatención o el cohecho.

**NUESTRA  
RECOMPENSA**

**98%**

de los usuarios nos recomiendan. Nuestra atención telefónica de calidad transforma emociones negativas en positivas.



**MÁS CON MENOS:  
OPTIMIZAMOS  
RECURSOS**



Las contribuciones de la Fiscalía General de Justicia, la Secretaría de Seguridad Ciudadana, organismos privados y organizaciones internacionales permiten nuestro funcionamiento.

Enmarcados en la política de austeridad, fortalecimos nuestros procesos administrativos para optimizar los recursos, hacer un gasto más eficiente y atender las necesidades de la población de manera oportuna, sin discriminación.

**En  
2019  
y  
2020  
hicimos  
más con  
menos**

## Reingeniería administrativa.

Redujimos el número de direcciones en 50% e implementamos una política de género en toda la organización.

Realizamos un incremento salarial para asesores telefónicos y agentes ciudadanos, después de 3 y 7 años sin incremento, respectivamente. Fue la base de una cultura organizacional meritocrática, de capacitación continua y oportunidad de desarrollo para todas y todos.



Remodelamos cada una de las áreas de nuestra sede Amberes para dotar a nuestros colaboradores de un espacio más agradable; después de todo, la oficina es nuestro segundo hogar, aunque la pandemia ha invertido provisionalmente ese nexo.

El uso eficiente del gasto nos permitió, por primera vez en 13 años, descentralizar nuestros servicios y, en enero de 2020, llegamos a Iztapalapa.

La primera sede alterna, en una alcaldía con la que hemos desarrollado estrechos lazos de colaboración, gracias a la confianza de la alcaldesa Clara Brugada, quien ha sido aliada incondicional de nuestras causas, y a una visión social para acercarnos a donde más nos necesitan ●

2018

8

direcciones

169

colaboradores

2019-2020

4

direcciones

253

colaboradores



“Trabajar en el Consejo Ciudadano ha sido la mejor experiencia de mi vida. Escuchar un: ‘Gracias por su apoyo’ significa que hice bien las cosas”.

Felipe Zamora Vértiz  
Supervisor de Operaciones  
del Centro de Contacto

¡Gracias por casi  
13 años de servicio!