



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES**

**CAMPUS "ARAGÓN"**

**EL INGENIERO EN COMPUTACIÓN EN EL  
CONSEJO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO**

**INFORME DEL EJERCICIO PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**INGENIERO EN COMPUTACIÓN**

PRESENTA

**MIZRAIM PARTIDA CANO**

ASESOR DE INFORME

**MTRA. SILVIA VEGA MUYTOY**



2019



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

A mi esposa Fanny, por darme todo su apoyo incondicional para lograr esta meta, cuando te necesito siempre estas a mi lado Te amo mi nena linda.

A mis hijos Santiago y Ana Paula, por forjarme como ser humano, como padre y como su amigo, este trabajo es por ustedes.

A mis padres, por educarme de la manera correcta y por darme todo su amor, gracias a ustedes soy lo que soy.

Al Dr. Luis Wertman Zaslav, por haberme enseñado a ser un estratega de hechos no de palabras y por haberme enseñado la teoría “del remedio y el trapito”.

Al Mtro. Jesús Villareal Ávila, por confiar en mí en todo momento.

A la Mtra. Silvia Vega Muytoy por brindarme la oportunidad de decir “lo logre”.

Sin humanidad, no hay imaginación,

Sin imaginación, no hay tecnología

# ÍNDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>1</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN AL CONSEJO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO .....</b>   | <b>1</b> |
| <b>ORGANIZACIÓN DEL INFORME.....</b>  | <b>7</b> |
| <b>CAPÍTULO 1.....</b>  | <b>8</b> |
| <b>PROYECTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA DENUNCIA CIUDADANA .....</b>   | <b>8</b> |
| 1.1 LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL CONSEJO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.....                     | 8        |
| 1.1.1 Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información.....   | 9        |
| 1.1.2 Subdirección de Sistemas.....   | 10       |
| 1.1.2.1 Funciones de la Subdirección de Sistemas.....   | 10       |
| 1.1.3 Coordinación de Atención a Usuarios .....   | 11       |
| 1.1.3.1 Funciones de la Coordinación de Atención a Usuarios .....   | 11       |
| 1.1.4 Infraestructura Tecnológica del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México .....                                    | 11       |
| 1.1.4.1 Infraestructura Tecnológica del Centro de Contacto.....   | 12       |
| 1.1.5 Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica en el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México .....             | 16       |
| 1.2 PROYECTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA DENUNCIA CIUDADANA.....   | 17       |
| 1.2.1 2007-2008: “Denuncia Ciudadana: Innovación de procesos en el inicio de la averiguación previa” .....              | 18       |
| 1.2.1.1 Escenario de partida .....  | 18       |
| 1.2.1.2 Estrategia implementada.....  | 18       |
| 1.2.1.3 Premio recibido .....   | 19       |
| 1.2.2 2009: “No más Extorsiones Telefónicas” .....  | 19       |
| 1.2.2.1 Escenario de partida .....  | 19       |
| 1.2.2.2 Estrategia implementada.....  | 20       |
| 1.2.2.3 Premio recibido .....   | 21       |
| 1.2.3 2010: “Denuncia SMS: Una nueva forma de denuncia vinculada al centro de contacto” .....                           | 22       |
| 1.2.3.1 Escenario de partida .....  | 22       |
| 1.2.3.2 Estrategia implementada.....  | 23       |
| 1.2.3.3 Premio recibido .....   | 23       |
| 1.2.4 2011: “Ministerio Público Virtual Telefónico” .....   | 23       |
| 1.2.4.1 Escenario de partida .....  | 23       |
| 1.2.4.2 Estrategia implementada.....  | 24       |
| 1.2.4.3 Premio recibido .....   | 25       |
| 1.2.5 2012: “Alerta Robo de Vehículo: Interconexión de centros de contacto para la reducción de indicadores clave”..... | 26       |
| 1.2.5.1 Escenario de partida .....  | 26       |
| 1.2.5.2 Estrategia implementada.....  | 26       |
| 1.2.5.3 Premio recibido .....   | 27       |
| 1.2.6 2013: “Taxi Aviso: Tecnología, movilidad y contact center” .....  | 27       |
| 1.2.6.1 Escenario de partida .....  | 27       |
| 1.2.6.2 Estrategia implementada.....  | 28       |
| 1.2.6.3 Premio recibido .....   | 29       |
| 1.2.7 2014: “Línea Nacional contra la Trata de Personas “ .....   | 29       |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.2.7.1 Escenario de partida .....   | 29        |
| 1.2.7.2 Estrategia implementada.....   | 30        |
| 1.2.7.3 Premio recibido .....  | 31        |
| 1.2.8 2015: “*5533 Línea Nacional Contra la Extorsión Telefónica: Problemas a nivel nacional soluciones a nivel nacional “ ..... | 31        |
| 1.2.8.1 Escenario de partida .....   | 31        |
| 1.2.8.2 Estrategia implementada.....   | 32        |
| 1.2.8.3 Premio recibido .....  | 33        |
| <b>CAPITULO 2.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>APLICACIÓN PARA TELÉFONOS INTELIGENTES DE PREVENCIÓN EN CONTRA DEL DELITO DE LA EXTORSIÓN TELEFÓNICA NO MÁS XT .....</b>      | <b>34</b> |
| 2.1 ESCENARIO DE PARTIDA .....   | 34        |
| 2.2 TEMAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....   | 34        |
| 2.3 ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL .....   | 34        |
| 2.4 OBJETIVO TÁCTICO .....   | 35        |
| 2.5 IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....  | 36        |
| 2.6 DESARROLLO DEL PROYECTO .....  | 37        |
| 2.7 PERIODO DE TIEMPO QUE REQUIRIÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....  | 40        |
| 2.8 INDICADORES INTERNOS .....   | 41        |
| 2.9 VENTAJAS COMPETITIVAS Y BENEFICIOS GENERADOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INICIALES .....                                | 43        |
| 2.10 NO MÁS XT EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....   | 46        |
| 2.11 THE APP DATE MÉXICO.....  | 47        |
| 2.13 PREMIOS RECIBIDOS.....  | 47        |
| <b>CAPÍTULO 3.....</b>   | <b>52</b> |
| <b>MODELO DE DISEÑO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE DENUNCIA CIUDADANA.....</b>  | <b>52</b> |
| 3.1 MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....   | 52        |
| 3.2 VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....  | 53        |
| 3.3 TEMAS ESTRATÉGICOS.....  | 54        |
| 3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....  | 54        |
| 3.5 OBJETIVOS TÁCTICOS .....   | 55        |
| 3.6 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA .....   | 56        |
| 3.7 VOZ DEL CLIENTE .....  | 57        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>   | <b>59</b> |
| <b>REFERENCIAS .....</b>   | <b>60</b> |

## Introducción

### INTRODUCCIÓN AL CONSEJO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

El Consejo Ciudadano de la Ciudad de México<sup>1</sup> es una organización de consulta, análisis y participación ciudadana en materia de Seguridad Pública, Procuración de Justicia, Cultura Cívica, Atención a Víctimas del Delito y Prevención y Readaptación Social. El consejo inicia con el acuerdo de creación publicado en la gaceta oficial del Distrito Federal del 22 de enero de 2007 y su reglamento publicado el 26 de abril de 2007, generando mecanismos de denuncia ciudadana fáciles, sencillos, confidenciales y efectivos (Fig. 1).

*Objetivos principales del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México.*

I. Establecer vinculación con organizaciones del sector social y privado que desarrollen actividades relacionadas con las materias de seguridad pública; prevención del delito; procuración y administración de justicia y justicia cívica, a fin de integrar los esfuerzos ciudadanos en el objetivo común de coadyuvar al mejoramiento de la seguridad pública en la Ciudad de México<sup>2</sup>.

II. Emitir opiniones y sugerencias para la elaboración del Programa de Seguridad Pública para la Ciudad de México y evaluar la aplicación del mismo.

III. Formular recomendaciones, dar seguimiento y evaluar las políticas, programas, estrategias y acciones instrumentadas por la Administración Pública de la Ciudad de México, vinculadas a la prevención, investigación y combate al delito; a la prevención y readaptación social, a la cultura cívica y al apoyo a las víctimas del delito.

IV. Monitorear el desempeño de Ministerios Públicos, Policía Judicial, Policía Preventiva y Juzgados Cívicos.

V. Proponer y otorgar reconocimientos a los servidores públicos que se destaquen en el ejercicio de funciones de seguridad pública o procuración de justicia.

VI. Emitir opinión en los temas o asuntos específicos que le sean planteados por el Jefe de Gobierno de la Ciudad de México o por los titulares de las Secretarías de Gobierno, Seguridad Pública y la Procuraduría General de Justicia en la Ciudad de México.

VII. Conocer, analizar e integrar los reclamos ciudadanos en las funciones de prevención e investigación del delito, apoyo a las víctimas del delito, ejecución de sanciones penales, y formular las propuestas y peticiones tendientes a satisfacerlas.

---

<sup>1</sup> El nombre completo de la organización es Consejo Ciudadano de la Ciudad De México de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de fecha 25 de abril de 2017.

<sup>2</sup> Gobierno del Distrito Federal, *Gaceta Oficial del Distrito Federal* (22 de enero de 2007), Ciudad de México, México.

VIII. Establecer vinculación con autoridades diferentes a las señaladas en el artículo Primero de este Acuerdo, cuando la naturaleza de los temas así lo exija.

IX. Promover la integración e instalación de los Comités Ciudadanos Vecinales.

X. Denunciar ante las autoridades competentes las zonas que en su concepto tengan mayor índice de delincuencia dentro de la circunscripción territorial de cada uno de los Comités Ciudadanos Vecinales.

XI. Fomentar la cooperación y participación de la ciudadanía en los siguientes aspectos:

- a) La difusión amplia del programa preventivo de Seguridad Pública, con participación vecinal.
- b) El establecimiento de mecanismos de evaluación

XII. Proponer a las autoridades competentes, de conformidad con sus atribuciones, programas de participación ciudadana en las actividades que no sean confidenciales o pongan en riesgo el buen desempeño en la función de Seguridad Pública.

XIII. Conocer, analizar e integrar, así como proponer medidas y recomendaciones en relación con políticas, programas y acciones públicas relacionadas con la prestación de servicios urbanos y la funcionalidad e intervenciones de la vía pública.

XIV. Recibir y procesar los reportes inherentes a las necesidades de los ciudadanos en materia de servicios urbanos, con el objetivo de atender y generar vínculos con las diversas Instituciones o Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para una mejor percepción de seguridad entre la población.

XV. Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos o administrativos aplicables.

*Integración del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México (Fig. 2):*

I. 25 Consejeros Ciudadanos<sup>3</sup>

II. Los titulares de la Secretaría de Gobierno y de Seguridad Pública, así como de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México y de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, quienes fungirán como Consejeros Gubernamentales; y

III. Un Secretario Ejecutivo.

De conformidad con el Artículo 31 del reglamento interno del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, la administración, ejercicio y supervisión del destino de los recursos se designa a un experto profesional para tal fin, siendo éste la OPERADORA DEL CONSEJO CIUDADANO DEL

---

<sup>3</sup> Gobierno del Distrito Federal, *Gaceta Oficial del Distrito Federal* (26 de abril de 2007), Ciudad de México, México.



DISTRITO FEDERAL A.C., organismo sin fines de lucro, quien es la ejecutora de los programas y acciones.

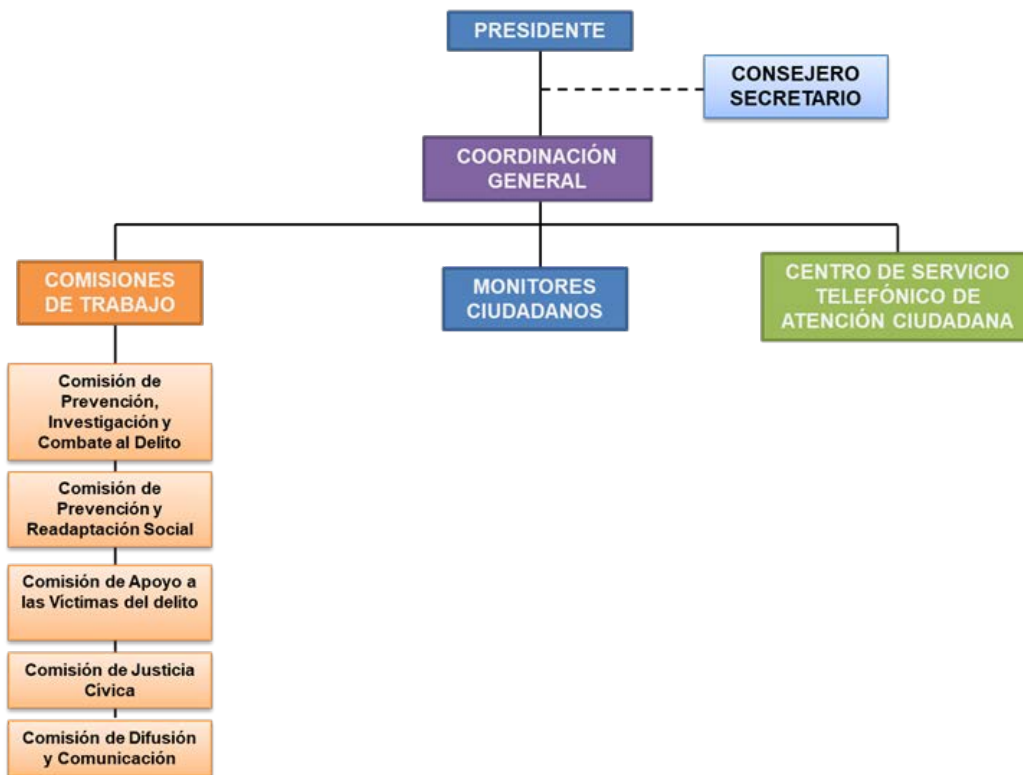


Fig. 1 Órganos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

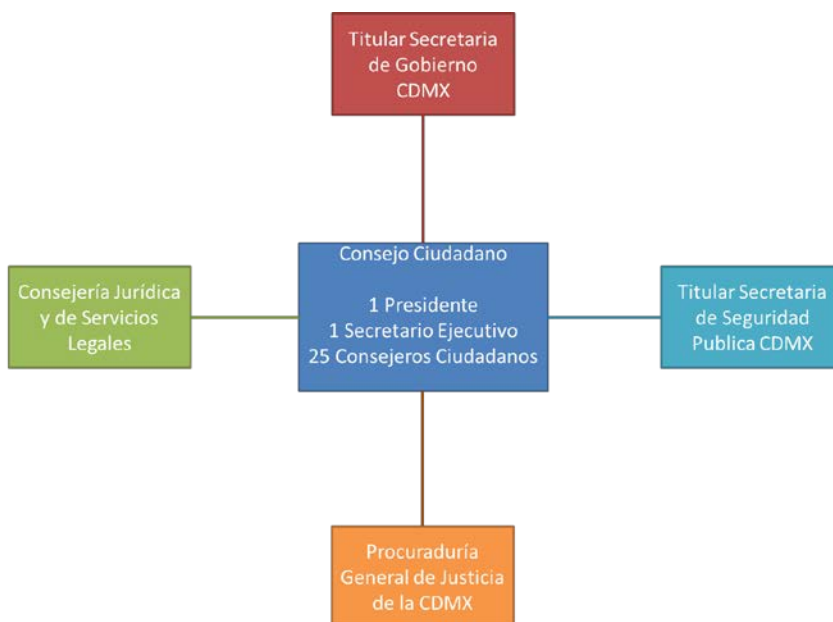


Fig. 2 Integración del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

### *Misión del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México*

El Consejo Ciudadano, a través de la participación comprometida de todos sus integrantes, buscan en todo momento la mejora progresiva de la Seguridad Pública de la Ciudad de México, allegándose para ello de todos los recursos y desplegando todas las acciones, que, en el marco de su competencia y objetivos, le permitan ganar la difícil batalla contra el flagelo de la inseguridad pública que priva en la Ciudad y en el país.

### *Visión del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México*

El Consejo Ciudadano, a través de la participación y el trabajo conjunto entre ciudadanos y autoridades, aspira a disminuir y erradicar en el mediano y largo plazo, los diferentes actos delictivos y la inseguridad que lesionan la vida de los habitantes de la Ciudad de México en su patrimonio, su seguridad, sus familias o en sus negocios; a fin de contribuir en el tiempo, a la edificación de una ciudad más humana, segura y habitable.

Valores: •Honestidad •Confianza •Corresponsabilidad •Calidad •Compromiso

Es una organización civil que trabaja con, por y para ciudadanos.

### *El Consejo Ciudadano a 10 años de trabajo*

Diseñando y aplicando con tecnología de vanguardia programas destinados a atender problemas específicos de seguridad pública y de procuración de justicia. Es el único organismo ciudadano del país con facultades sobre las autoridades de seguridad pública y procuración de justicia, en este caso de la Ciudad de México. Lo que permite ser un puente de confianza entre ciudadanos y autoridades, y en el interior de la República Mexicana al presidir la Red Nacional de Consejos Ciudadanos<sup>4</sup>.

Cada uno de los programas de la organización tiene como principios básicos que la denuncia del ciudadano sea eficaz, sencilla y segura, garantizando el carácter confidencial de la misma. Estos preceptos permiten generar confianza, impulsar la participación ciudadana y fomentar la cultura de la corresponsabilidad, dimensionando la capacidad de la organización, de propuesta y de acción que se tiene como sociedad civil.

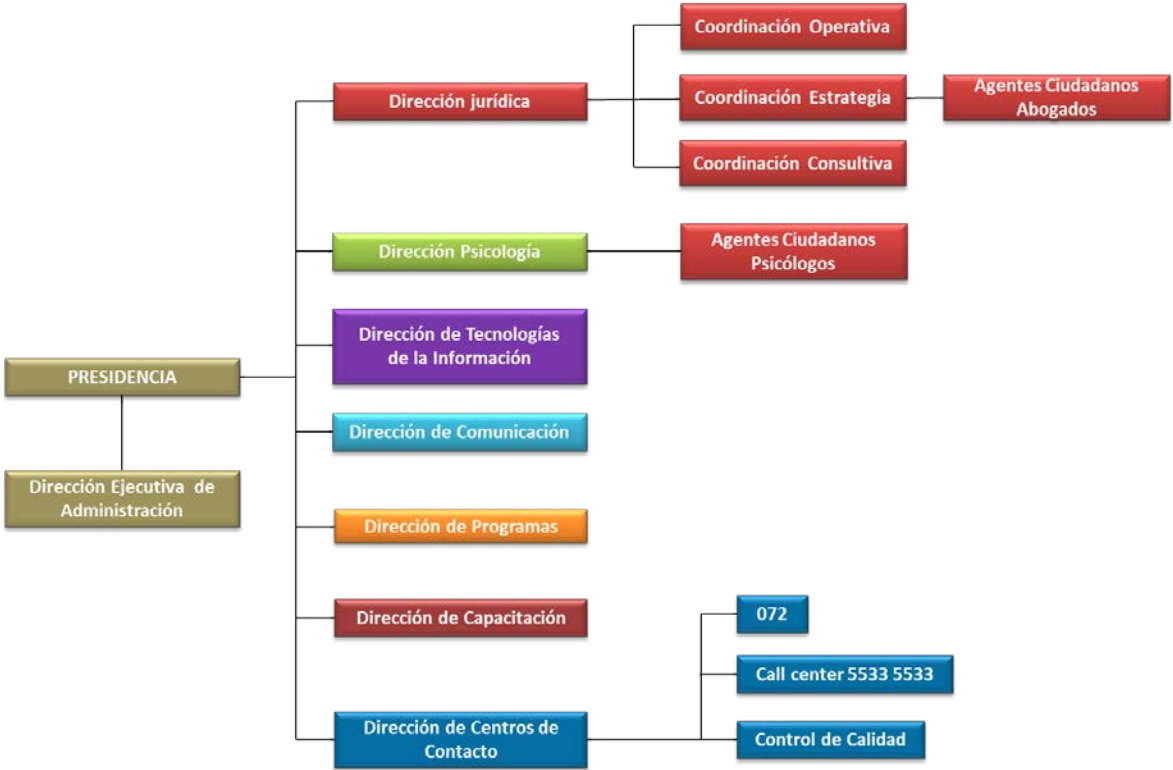
En los más de 10 años de trabajo el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México ha estado a la par de la sociedad, conociendo sus emociones, sus necesidades y las mejores prácticas de atención, convirtiéndose en un puente de confianza entre los ciudadanos y las autoridades, lo que se ha convertido en un proyecto de vida: el empoderamiento ciudadano.

---

<sup>4</sup> Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal, (2013), *Memoria. Ciudad de México, México*, Tercera Impresión.

Se cuenta con diversos canales de comunicación<sup>5</sup>, con psicólogos y abogados calificados que atienden y orientan a la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año. Por estas vías el consejo consigue la información sin revelar la identidad de quien habla. Entrega a las autoridades para que actúen y resuelvan el problema, así se obtienen más denuncias, más información, mejores investigaciones y se reducen los delitos. El Consejo Ciudadano de la Ciudad de México Cuenta con siete Direcciones para la atención puntual de dichos programas<sup>6</sup> (Fig. 3).

No se cree en la competencia, porque se trabaja en beneficio de la sociedad en común, queriendo ser en el presente y en el futuro un referente para la creación de nuevas organizaciones de atención ciudadana.



**Fig. 3 Organigrama de la Organización**

<sup>5</sup> La organización cuenta con diversos canales de comunicación como son: Contact Center, Social Networks, SMS/MMS, Face to Face, y la App llamada Nomás XT.

<sup>6</sup> Organigrama creado desde 2007 y modificado en 2019.

Se cree firmemente en la cultura de la corresponsabilidad ciudadana; ese espacio en donde el individuo es y se desarrolla con respeto y solidaridad al otro para generar el progreso, la buena convivencia y así mejorar nuestra calidad de vida.

Por eso, el Consejo Ciudadano es resultado de una convicción: dar pasos hacia adelante junto a muchos otros ciudadanos. Los programas de la organización han generado confianza, se ha logrado que la denuncia sea fácil y accesible; se ha creado mecanismos y herramientas del siglo XXI, siempre con la seguridad y confidencialidad, y así abandonamos el individualismo, mostrando que somos una sola sociedad en busca de la mejora constante.

Después de 10 años se ha comprobado que la sociedad organizada sí puede generar cambios y que en conjunto con las autoridades y gobiernos el cambio es para bien. Porque se ha escuchado a los ciudadanos, implementado estrategias y convirtiéndolas en casos de éxito.

Se atiende a la ciudadanía con más de 20 programas y herramientas diversas, las cuales en varios casos, han sido pioneros y ejemplo internacional. Así mismo, se pone a disposición de cualquier organismo o Institución de gobierno los programas e infraestructura de manera gratuita (Tabla 1).

- |  |   |
|--|---|
| 1) Denuncia Ciudadana                            | 20) Protejamos Garibaldi                            |
| 2) No más extorsiones Telefónicas                | 21) Alerta Amber CDMX                               |
| 3) Viajemos seguras                              | 22) Capacitación                                    |
| 4) Protejamos a la Condesa 2.0                   | 24) Evaluación policial                             |
| 5) Recompensa Extinción de Dominio (RED)         | 25) Alerta de robo de Vehículo                      |
| 6) Protejamos a Nuestros Jóvenes                 | 26) Grupo de Justicia Ambiental                     |
| 7) Línea Plateada                                | 27) Protejamos a los jóvenes                        |
| 8) Juntos contra el Bullying                     | 28) Juntos contra las Adicciones                    |
| 9) Protejamos a Nuestro Aeropuerto               | 29) Reporte Ciudadano                               |
| 10) Ciudad de México Capital Ciudadana           | 30) Contra la Delincuencia en el Transporte Federal |
| 11) Terminales Seguras                           | 31) Recompensa                                      |
| 12) Verificación de Establecimientos Mercantiles | 32) Sistema Integral de Evaluación Ciudadana        |
| 13) Sendero Seguro                               | 33) Trata de Personas                               |
| 14) Reporte Móvil                                | 34) Maltrato Animal                                 |
| 15) Honestel                                     | 35) Lo mejor de la vida eres tú                     |
| 16) Mp Virtual Telefónico                        | 36) Actuando mejor                                  |
| 17) Violencia Familiar                           | 37) Transporte Seguro                               |
| 18) Línea de atención infantil                   | 38) Rescate de Zona Rosa                            |
| 19) Centro de atención psicológica del Consejo   | 39) Rescate de Santa María la Redonda               |
|  | 40) Diana Doble                                     |

**Tabla 1 Programas vigentes de atención ciudadana**

Jamás se trata de suplir o invadir la actividad que corresponde a la autoridad. Sino que se trata de servir como un puente entre ésta y los ciudadanos víctimas de la delincuencia o que tienen la voluntad de prevenir y denunciar.

El escuchar la voz del ciudadano genera las estrategias a seguir por la organización Implementando programas específicos y atendiéndolos con un alto compromiso para responder con respeto y eficacia a todos, a su problemática, a sus propuestas y a sus necesidades. Iniciando con el primer y único centro de contacto de atención al delito de la extorsión telefónica, a tener más de una veintena de programas en funcionamiento, casos de *bullying*, fallas en el mobiliario urbano,

atención a adultos mayores, adicciones, violencia intrafamiliar, trata de personas y hechos delictivos, entre otros.

Estrategias las cuales en 10 años, no sólo han sido reconocidas y premiadas a nivel nacional e internacional, sino que también han sido implementadas con éxito en otros estados del país por la Red Nacional de Consejos Ciudadanos y elogiados por organismos nacionales e internacionales<sup>7</sup>.

## Organización del Informe

El desarrollo del presente trabajo, expone mi estancia laboral en el Consejo ciudadano de la Ciudad de México del año 2007 al año 2018, periodo en el cual fungí como Director del área de Tecnologías de la Información. Demostrando mi experiencia profesional, como Ingeniero en Computación dentro del organismo antes mencionado.

En el capítulo primero, expongo la creación de la dirección de Tecnologías de la Información, su estructura, sus objetivos y funciones. Así mismo, presento mi participación en el desarrollo de proyectos y Estrategias para el fomento de la denuncia ciudadana.

En el capítulo segundo, explico a fondo la estrategia que implemente para la creación de una aplicación para teléfonos inteligentes de prevención en contra del delito de la extorsión telefónica llamada No más XT.

Siguiendo por último en el capítulo tercero, detallo el uso de la alineación estratégica, para el desarrollo de un objetivo, ayudando a visualizar las posibles debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades de un proyecto, permitiendo crear un escenario de partida real, y tener un menor impacto negativo en la implementación del mismo.

La alineación estratégica permite entender en dónde se está parado dentro de una organización, hacia donde va ésta, cuáles son sus objetivos, y haciendo de ella la forma ideal a cualquier nivel jerárquico para hacer bien las cosas de una forma sistemática e impulsando el buen uso de los recursos de la organización.

---

<sup>7</sup> Estos organismos con los cuales se han tenido relación son: UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime), Polaris Project, Secretaría de Gobernación, Plataforma México, Comisión Nacional Antisecuestros, Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas perteneciente a la Procuraduría General de la República, Fiscalía Antisecuestros perteneciente a la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México y la División de Policía Científica perteneciente a la Policía Federal Preventiva.

## CAPÍTULO 1

### Proyectos y Estrategias para la denuncia ciudadana

*“El valor de la innovación no está en evitar que te copien  
sino en conseguir que todos te quieran copiar”*

**Enrique Dans**

#### 1.1 La Dirección de Tecnologías de la Información del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

En 2007 a invitación del Mtro. Jesús Villarreal Ávila, y por visto bueno de sus directivos<sup>8</sup>, me uní al equipo administrativo que se conformó ese año, y tuve la responsabilidad de la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información del Consejo Ciudadano, la cual llevaría la administración y el soporte de todos los sistemas y equipos de cómputo de la organización teniendo como nombramiento el de Director del área.

La Dirección de Tecnologías de la Información trabaja en la modernización, consolidación y administración óptima de la infraestructura tecnológica del Consejo Ciudadano, en materia de tecnologías de la información, telecomunicaciones y Contact Center, mediante la correcta utilización del desarrollo de sistemas, aplicaciones informáticas y de comunicación, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.

El área vigila y controla la infraestructura de tecnologías de la información y telecomunicaciones, de manera tal que ésta responda eficaz y eficientemente al trabajo diario de la organización. De igual forma planea y define el diseño, implantación, evaluación y administración de los sistemas informáticos, de telecomunicaciones y las aplicaciones que requiera la Organización.

En el área se realiza la investigación necesaria en materia de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para contar con los elementos suficientes, que permitan seleccionar los desarrollos y recursos tecnológicos más avanzados para su aplicación en el cumplimiento de los objetivos de la Organización.

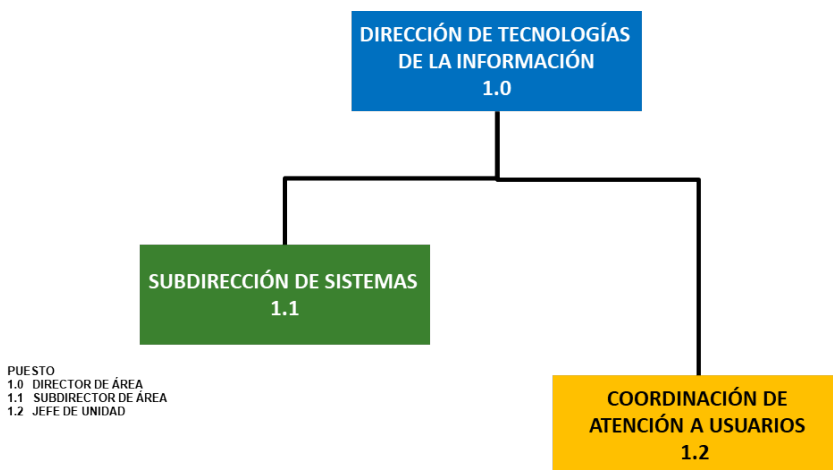
---

<sup>8</sup> En el año 2007 sus directivos eran: Consejero Presidente Ing. Meyer Klip Gervitz, Secretario Ejecutivo Lic. Luis Wertman Zaslav y Coordinadora General Lic. Patricia Bugarin Gutiérrez.

### **1.1.1 Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información**

- Vigilar y controlar la óptima selección, administración y actualización de la infraestructura de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, de manera tal, que ésta responda eficaz y eficientemente al cumplimiento de los objetivos de la Organización.
- Coordinar y apoyar a las demás áreas de la organización que así lo requieran, en la implementación de indicadores y de contenidos estadísticos.
- Planear, programar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes y sistemas informáticos, de telecomunicaciones y de la red informática de la Organización, a fin de mantenerla en óptimas condiciones de operación.
- Planear y definir el diseño, implantación, evaluación y administración de los sistemas informáticos, de telecomunicaciones y las aplicaciones que requiera la Organización.
- Verificar que, tanto para los desarrollos externos como internos que se implanten en la Organización, invariablemente se observen las acciones de capacitación a los usuarios, para la correcta aplicación y aprovechamiento de dichos desarrollos.
- Evaluar y dictaminar los estudios de viabilidad sobre los requerimientos de adquisición e instalación de los bienes y sistemas informáticos y de telecomunicaciones de la Organización.
- Realizar la investigación necesaria en materia de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para contar con los elementos suficientes, que permitan seleccionar los desarrollos y recursos tecnológicos más avanzados para su aplicación en el cumplimiento de los objetivos de la Organización.
- Coordinar sus actividades con organizaciones no gubernamentales (ONG), con entidades de la Administración Pública local y federal, Organismos Sociales y Empresas, a efecto de intercambiar información y asesoría que facilite a la Organización un mejor cumplimiento de sus objetivos.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos por los proveedores de servicios, en los distintos contratos a que se den lugar en materia de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
- Administrar y contribuir en el desarrollo tecnológico del Contact Center de la Organización, actualizándolo y manteniéndolo a la vanguardia, además de tener en óptimas condiciones de operación y funcionamiento la infraestructura de Tecnologías de la Información y de Telecomunicaciones. Llevar a cabo el monitoreo y análisis de desempeño de la operación del mismo, en forma de estadísticas para la oportuna toma de decisiones y el establecimiento de procedimientos adecuados.
- Además de otras que de manera directa le asigne el Presidente del Consejo y/o el Administrador General conforme a las actividades inherentes a su cargo.

Así mismo, se planeó la siguiente estructura para el área (Fig. 1-1).



**Fig. 1-1 Organigrama de la Dirección de Tecnologías de la Información**

### **1.1.2 Subdirección de Sistemas**

El objetivo de la subdirección de sistemas es optimizar y agilizar la administración y desarrollo integral de los sistemas, servicios, procesos, paquetes y equipos de computación de la Organización con eficiencia; mediante la propuesta, aplicación y operación de tecnologías de vanguardia adecuadas en el procesamiento, manejo, administración y almacenamiento de la información.

#### ***1.1.2.1 Funciones de la Subdirección de Sistemas***

- Coordinar la aplicación de estrategias y acciones encaminadas a mantener actualizada la infraestructura de Tecnologías de la Información.
- Programar, evaluar y proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos, así como el apoyo técnico que requieran.
- Asesorar y actualizar a las demás áreas de la Organización, sobre innovaciones tecnológicas en materia de Tecnologías de las Información que contribuyan al mejoramiento de la calidad de sus servicios y actividades.
- Determinar los criterios generales para el diseño, programación, implantación, evaluación y documentación de los sistemas de información.
- Establecer las normas, bases y criterios metodológicos para precisar la orientación de los sistemas en la administración, proceso, almacenamiento, consulta y manejo de la información y de los bienes informáticos de la Organización.
- Instrumentar, asesorar y auxiliar en el uso y establecimiento de sistemas operativos, bases de datos y redes de informática de la Organización.
- Diseñar, programar, evaluar y proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a las bases de datos de la organización. Así como el apoyo técnico que requieran.



- Además de otras que de manera directa le asigne el Administrador General, y/o el subdirector de Área, conforme a las actividades inherentes a su cargo.

### **1.1.3 Coordinación de Atención a Usuarios**

El objetivo de la Coordinación de atención a usuarios es la de administrar y configurar los bienes informáticos, servidores locales, equipos, sistemas de los usuarios y equipos de telecomunicaciones, así como proporcionar los servicios de asistencia técnica y procesamiento de datos.

#### ***1.1.3.1 Funciones de la Coordinación de Atención a Usuarios***

- Opinar respecto a las tecnologías que se instalen en los centros de proceso informáticos y de telecomunicaciones en los diversos niveles requeridos.
- Proponer y coordinar los lineamientos y disposiciones que rijan y orienten los procesos de administración de los sistemas de la Organización y los que se deriven por su función de tipo centralizada.
- Integrar y vigilar los servicios de cómputo y de telecomunicaciones tanto de software como de hardware que se requieran para apoyar la administración de los sistemas de la Organización, que se encuentran en producción.
- Preservar en óptimo estado de operatividad las instalaciones de las áreas de cómputo y de telecomunicaciones de la Organización, así como proponer la tecnología idónea para su actualización técnica.
- Proponer, coordinar, y supervisar la implantación y operación de los sistemas utilizados en las demás áreas de la Organización.
- Proporcionar los servicios de asesoría y asistencia técnica los usuarios en lo referente a los bienes informáticos y de telecomunicaciones instalados en la Organización.
- Ejecutar actividades pertinentes a la atención de los usuarios en sus requerimientos de equipos audiovisuales, en su instalación, operación y la orientación sobre su uso y funcionamiento, a fin de apoyar a las demás áreas de la Organización en sus actividades de publicidad, marketing y de información.
- Además de otras que de manera directa le asigne el Administrador General, y/o el Director de Área, conforme a las actividades inherentes a su cargo.

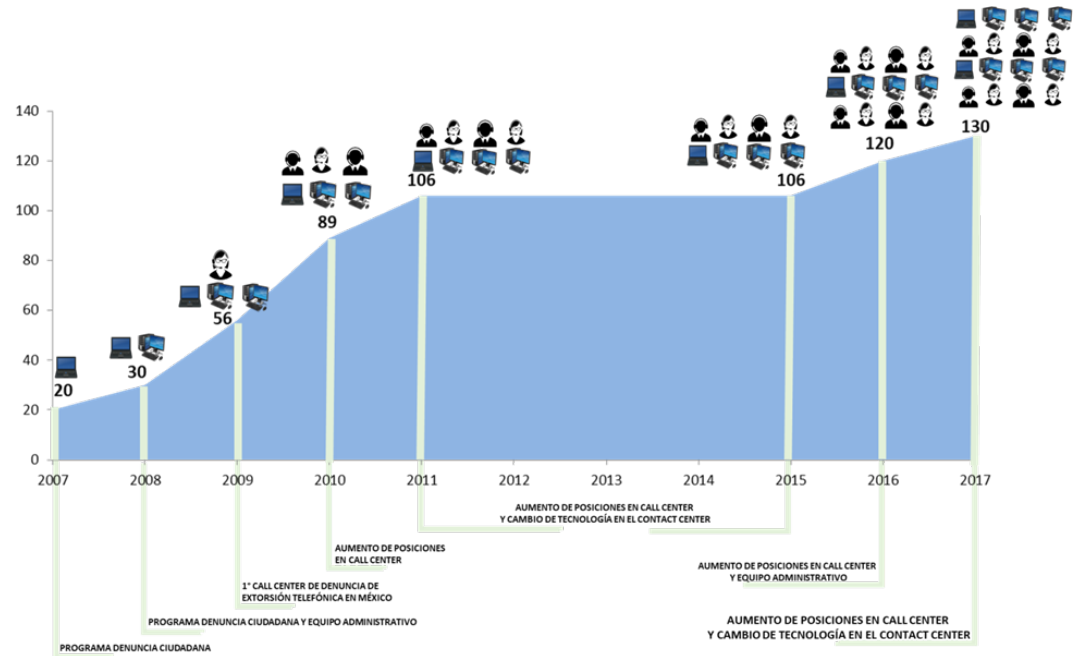
### **1.1.4 Infraestructura Tecnológica del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México**

La dirección de Informática en 2007 empezó con recursos financieros y materiales muy limitados, con una infraestructura de tan sólo 20 computadoras personales (Lap-top) y un enlace a Internet

ADSL<sup>9</sup>, 2 servidores en calidad de préstamo, y 5 posiciones de *call center* patrocinadas por un empresario.

La gran actuación del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México con la sociedad de la capital a través de los últimos 10 años, fue pieza clave para su fortalecimiento en su infraestructura tecnológica de recursos materiales y de capital humano, ya que la demanda de los ciudadanos debería ser atendida de manera eficiente y oportuna.

El fortalecimiento del área a mi cargo se comprueba con la actual infraestructura tecnológica, dos centros de contacto propios con 40 posiciones de atención, además de 130 de equipos de cómputo, servidores de aplicación y de bases de datos, atendiendo un aproximado de 3,500 interacciones diarias, en esta actualización el nombre del área también tenía que ser actualizado pasando de ser **Dirección de Informática a Dirección de Tecnologías de la Información** (Fig.1-2).



(Fig.1-2) Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica (equipos de cómputo) de 2010 a 2017

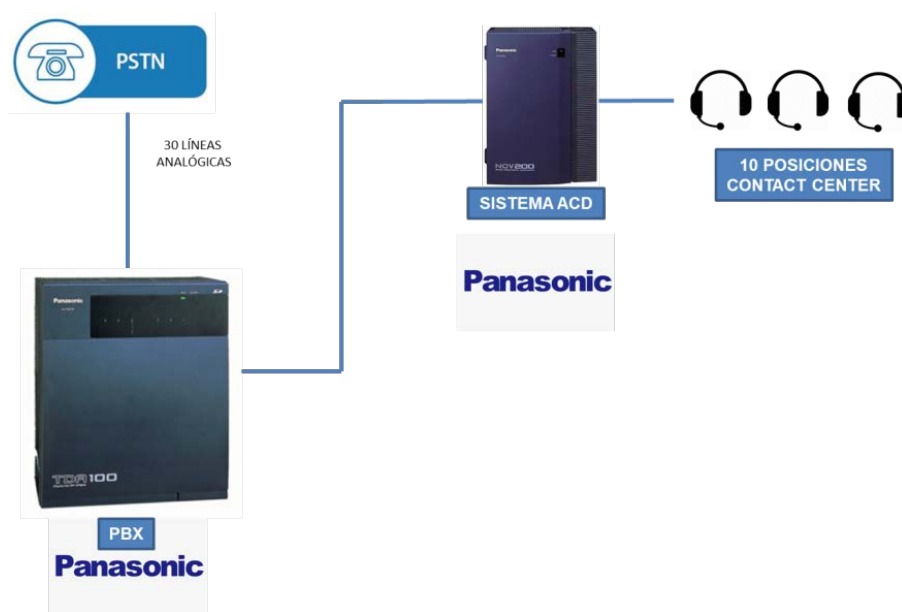
**1.1.4.1 Infraestructura Tecnológica del Centro de Contacto**

A finales de 2007 se instaló el primer centro de contacto de la organización el cual sirvió para atender el programa de No Más Extorsiones telefónicas, éste se implementó con 30 líneas analógicas agrupadas a un GDN (Group Dial Number) 5533 5533, y 10 estaciones de trabajo con un equipo de conmutación telefónica PBX (Private Branch Exchange) marca Panasonic Modelo TDA-100. (Fig. 1-3). Este call center y el programa fueron diseñados para atender a la sociedad de la Ciudad de México con el creciente delito de la extorsión y fraude telefónicos los cuales, en

<sup>9</sup> Asymmetric Digital Subscriber Line, en ese año se utilizó uno del proveedor de servicios de telecomunicaciones Telmex (Infinitum de 5 mb).

versiones de las autoridades, sólo tenía reportado un aproximado de 30 reportes diarios. Sin embargo en la primera semana de lanzamiento del programa se recibieron más de 10 mil llamadas, con lo que se comprobó una enorme brecha entre las cifras oficiales y la realidad<sup>10</sup>.

Al inicio de 2009, la demanda proporcionada por la ciudadanía, llevo a cambiar la plataforma analógica por tecnológica digital ahora con dos E1<sup>11</sup> de 30 troncales cada uno y un PBX de marca Avaya modelo S8300/ G450, el cual permitió ampliar el centro de contacto de 10 posiciones iniciales a 22 posiciones. (Fig. 1-4).



**Fig. 1-3 Plataforma del Centro de Contacto en 2007**

Esta configuración se mantuvo hasta el año de 2013, fecha en la cual se optó por una actualización en la plataforma del centro de contacto, cambiando el hardware actual por una configuración Hardware/Software/MiddleWare, de la marca inConcert versión Allegro 5.6.0.225 (SP3). Esta arquitectura permitió estar a la vanguardia tecnológica y dar una mejor calidad de atención en las llamadas telefónicas permitiendo hasta la actualidad tener conectados a la plataforma nueve E1 y 40 posiciones de centro de contacto (Fig. 1-5 y Fig. 1-6).

Para finales de 2016 se implementó la tecnología Omni channel que es la integración de todos los canales existentes en el contact center, de tal manera que generó caminos que se interrelacionaban para que un cliente que inició una comunicación por una vía de interacción pueda continuarla por otra. Esto implicó brindar una experiencia de calidad más allá de la vía de contacto elegida por el ciudadano, logro que los canales para comunicarse se mantuvieran con una simpleza y una transparencia durante su utilización y se unificó los criterios de resolución adaptándose a las demandas de los ciudadanos (Fig. 1-7).

<sup>10</sup> Esta realidad se refiere a aquellos delitos que si ocurrieron pero no se denuncian ante la autoridad competente conociéndose como cifra negra.

<sup>11</sup> E1 Una trama E1 multiplexa 30 canales de 64 kbits/segundo en una trama de 2.048 Mb/s

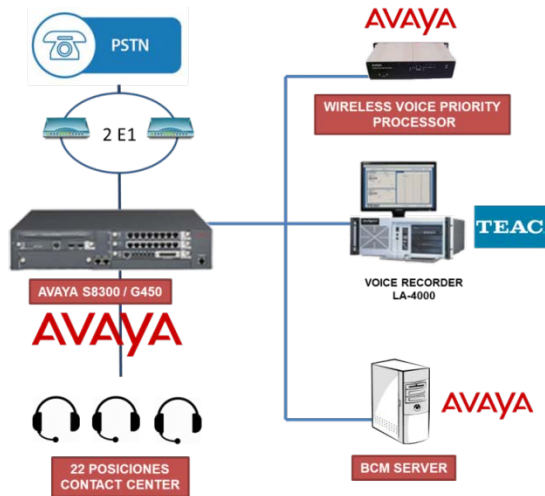


Fig. 1-4 Plataforma del Centro de Contacto en 2009

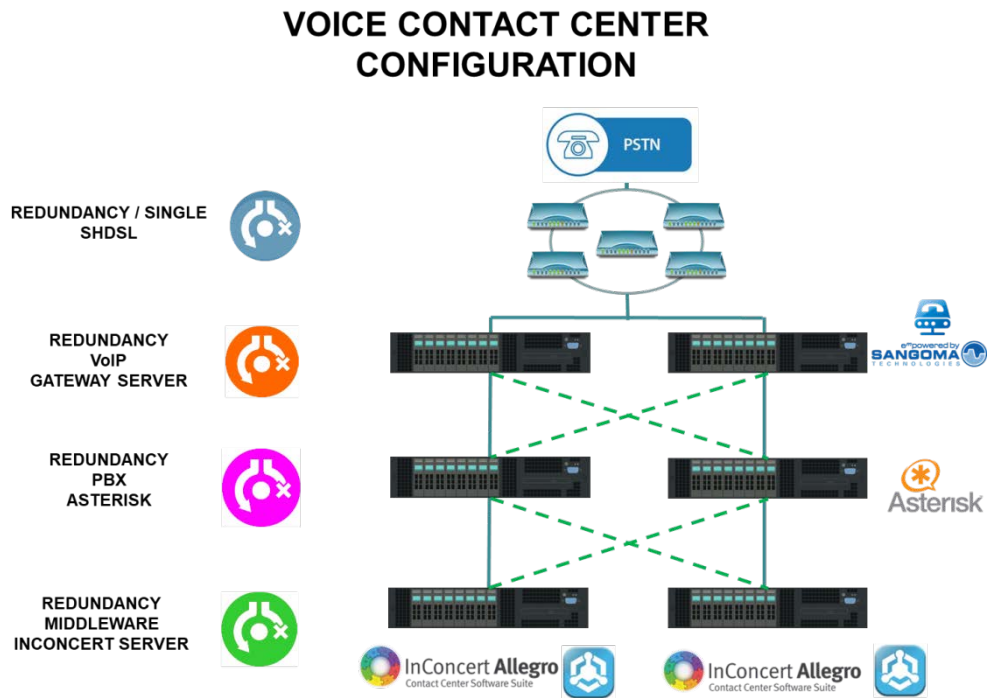
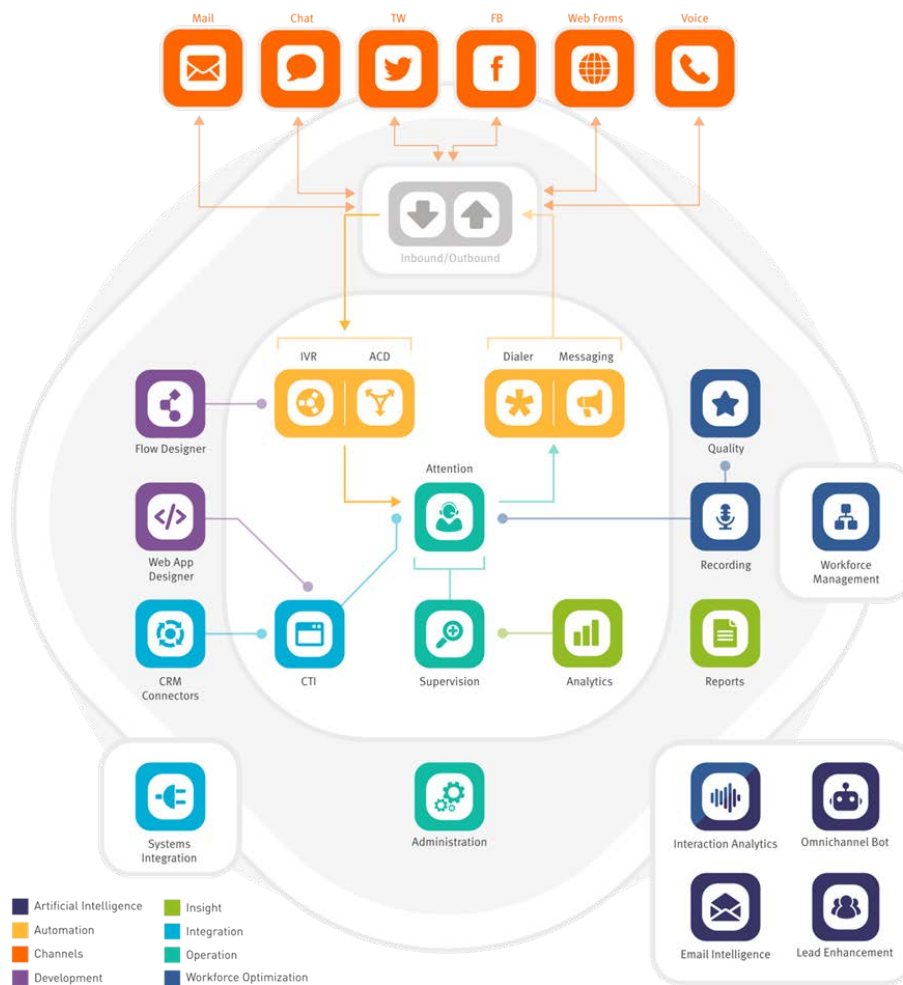


Fig. 1-5 Configuración actual del sistema de Contact Center InConcert Allegro



**Fig. 1-6 Módulos disponibles del sistema de Contact Center InConcert Allegro 5.6.0.225 (SP3)**



**Fig. 1-7 Módulos disponibles del sistema InConcert i6**

(infografía tomada del folleto técnico de InConcert i6)

Para el año 2017, para fortalecer el área de telecomunicaciones y seguridad informática, se actualizó el equipo de seguridad perimetral (FireWall) por un equipo Marca Palo Alto Networks modelo PA-3020 (Fig. 1-8), el cual permitió adicionalmente a su objetivo principal, un arreglo de redundancia en los enlaces de datos por fibra óptica, beneficiando al centro de contacto de la organización alcanzando los niveles de disponibilidad comprometidos.

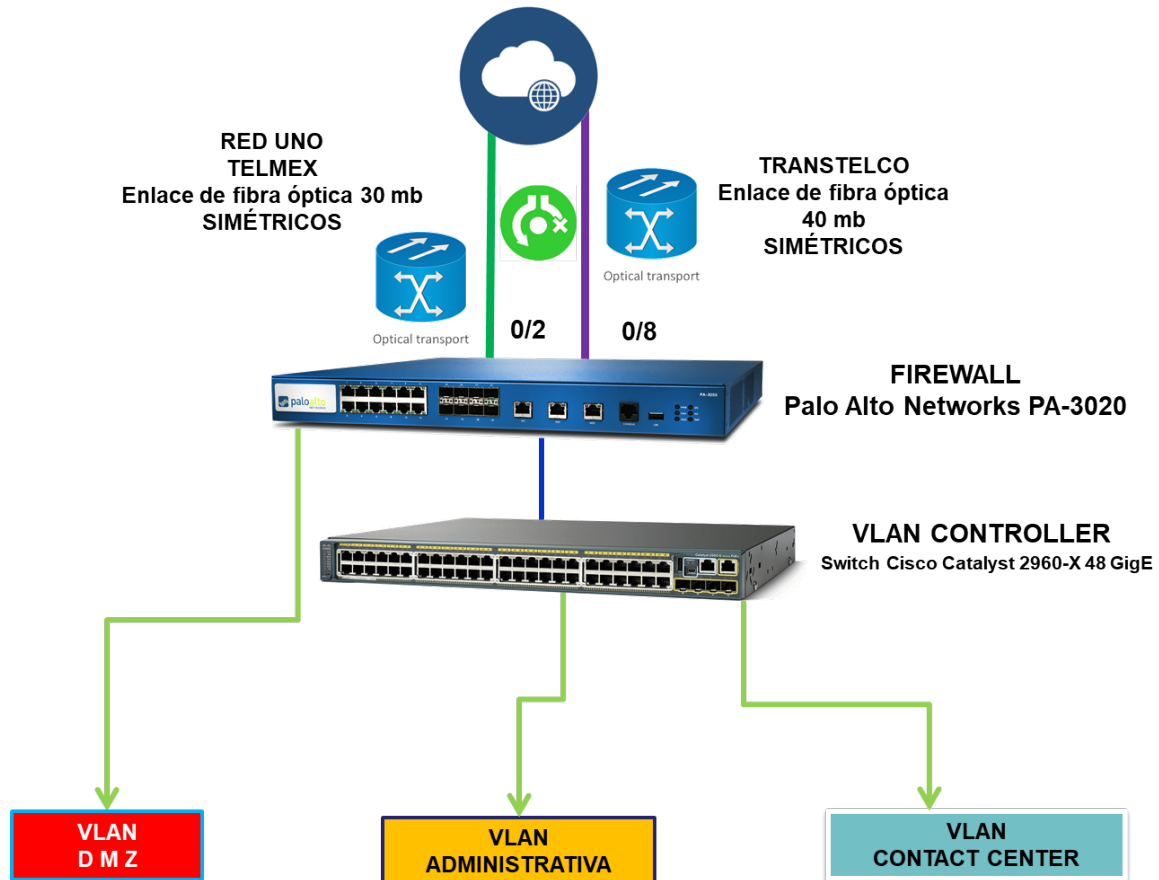


Fig. 1-8 Configuración de enlaces de datos (Internet)

### 1.1.5 Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica en el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

La infraestructura tecnológica de la organización conlleva a aumentar los niveles de servicios y la calidad en la atención a la ciudadanía, considerando siempre, la reducción de costos por uso de la misma.

El establecimiento de estándares y objetivos en la disponibilidad por parte del área de Tecnologías de la información (TI), se tomaron en consideración la infraestructura de tecnología de la organización, que se encontraba en una etapa llamada de Estructuración del tipo Básica.

Los estándares y objetivos se establecieron de acuerdo a las funciones que se realizaban dentro de la organización, ya que éstas, aceptan pequeñas interrupciones y al retomar se reprocessan las transacciones, los objetivos se comparan con revisiones diarias y estadísticos quincenales y mensuales<sup>12</sup>.

Se tomó un objetivo de disponibilidad del 99.8% anual con una ventana de servicio de 24 horas diarias 365 días al año, lo que equivale a tener una baja de servicio o *downtime* del 0.2% (17 horas con 30 minutos o 1,050 minutos al año).

En la siguiente gráfica (Fig.1-9) se puede apreciar el cumplimiento del compromiso de mantener disponible la infraestructura tecnológica durante 10 años.

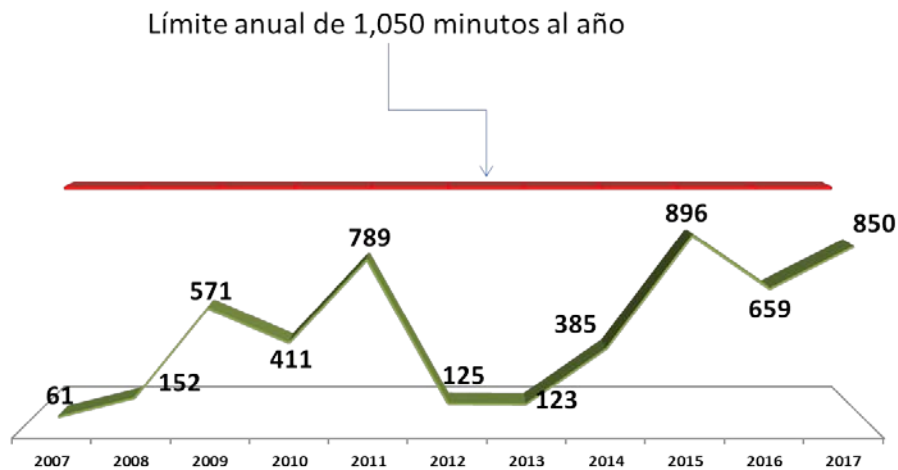


Fig. 1-9 Gráfica de baja de servicio o *downtime* anual logrando cada año la meta de una disponibilidad anual del 99.8%

## 1.2 Proyectos y estrategias para la denuncia ciudadana

Uno de los temas estratégicos de la organización es fomentar la cultura ciudadana en la denuncia de ilícitos, en la prevención del delito, promocionar la cultura y recibir problemáticas de infraestructura urbana, siendo un objetivo estratégico, el de la innovación de programas de denuncia ciudadana y la aplicación de programas de acción en contra de problemáticas específicas. Todo ello atendiendo con confidencialidad al ciudadano y dotándolo de herramientas ágiles y eficaces para realizar la denuncia y prevenir el delito.

El uso y la adquisición de nuevas tecnologías, se alinea con los objetivos estratégicos de la organización, en el sentido de fomentar la denuncia ciudadana mediante la innovación de programas, los cuales deberían de ser de fácil acceso para la sociedad.

<sup>12</sup> Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información*, Ciudad de México, México.

Mi participación fue en dos sentidos, en el proceso de alinear estratégicamente el desarrollo de los proyectos con los objetivos de la organización y en la implementación de la misma con el uso adecuado de las tecnologías, dichas estrategias conllevaron a obtener reconocimientos a nivel nacional e internacional en los congresos anuales que convoca el Instituto Mexicano de Teleservicios, (Global Contact Forum) con el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto” que es el reconocimiento anual que se otorga como símbolo de prestigio y distinción a través del cual se trasmite una cultura de excelencia y competitividad.

Las estrategias que apoye en su implementación fueron las siguientes, describiéndolas de manera breve y ordenadas cronológicamente:

### **1.2.1 2007-2008: “Denuncia Ciudadana: Innovación de procesos en el inicio de la averiguación previa”**

#### ***1.2.1.1 Escenario de partida***

Sufrir un robo, llegar a casa y encontrarse con la sorpresa de que alguien entró y se llevó los bienes genera una sensación de indefensión. Lo que sigue puede ser tan difícil que un ciudadano requiere de una atención **dedicada**. El fenómeno posterior que se genera se le conoce como estrés postraumático. En esa condición se tendría que levantar una denuncia, esperar un turno en la Agencia del Ministerio Público y solventar los trámites con el riesgo de sentirse nuevamente víctima. Para la organización fue fundamental propiciar la denuncia como un paso para que las autoridades tuvieran información para reducir los índices delictivos y que los ciudadanos tuvieran seguridad y certeza de su denuncia.

Por eso, se inició la estrategia de crear una nueva forma de denuncia, sin que el ciudadano se trasladase a la Agencia del Ministerio Público, con el personal capacitado que lo apoyara y lo asesorara para que se inicie la Averiguación Previa desde el lugar de los hechos (casa o negocio) mediante la interacción del centro de contacto y utilizando tecnología de punta para realizar un enlace virtual entre la víctima y el agente del Ministerio Público.

#### ***1.2.1.2 Estrategia implementada***

Se innovó el proceso de iniciar una Averiguación Previa por el delito de robo a casa habitación o negocio sin violencia, sin que el denunciante se presentara de manera física ante el Agente del Ministerio Público y se pudiera realizar de manera virtual (video conferencia).

A principios de 2007 se planteó la viabilidad y reconocimiento de este programa al entonces Jefe de Gobierno Lic. Marcelo Luis Ebrard Casaubón y al Procurador de Justicia de la ciudad Mtro. Rodolfo Félix Cárdenas para la firma de un convenio en el cual se enumeraron los beneficios y se dio vida al programa. Posteriormente, se celebraron reuniones de trabajo y la firma de convenios de colaboración entre la organización y la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJCDMX), para que reconocieran la figura de los “Agentes Ciudadanos”, los cuales servirían de enlace entre la víctima y el Agente del Ministerio Público.



El programa Denuncia Ciudadana, concentró la suma de esfuerzos entre organizaciones civiles y dependencias de gobierno, pues los recursos de la tecnología a favor de la seguridad ciudadana, llevaron a que este programa fuera realidad.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-10):

- Desarrollo de Sitios WEB ([www.consejociudadano.net](http://www.consejociudadano.net)) con Microsoft Office SharePoint Portal Server para la captura de la información en campo.
- Desarrollo de *Web Services*, para el envío de información entre servidores de diferentes plataformas, por parte de la organización con Microsoft Windows Server 2003 y por parte de la PGJCDMX con Linux Red Hat.
- Desarrollo de procesos de interconexión de bases de datos por parte de la organización con Microsoft SQL y por parte de la PGJCDMX con Informix
- Desarrollo de la Interconexión de aplicaciones por parte de la organización con Microsoft Office SharePoint Portal Server y App's .net, y por parte de la PGJCDMX con el Sistema de Averiguaciones Previas SAP.
- La utilización de dispositivos de comunicación de banda ancha (EvDO), equipos de cómputo e impresión portátil, para la realización de la video conferencia.
- El Centro de Contacto como iniciador del proceso y punto de contacto con la ciudadanía.

#### **1.2.1.3 Premio recibido**

En el año 2012, se logró un segundo lugar (Plata) en la Categoría Mejor estrategia atención a clientes en el Premio Nacional "Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto".

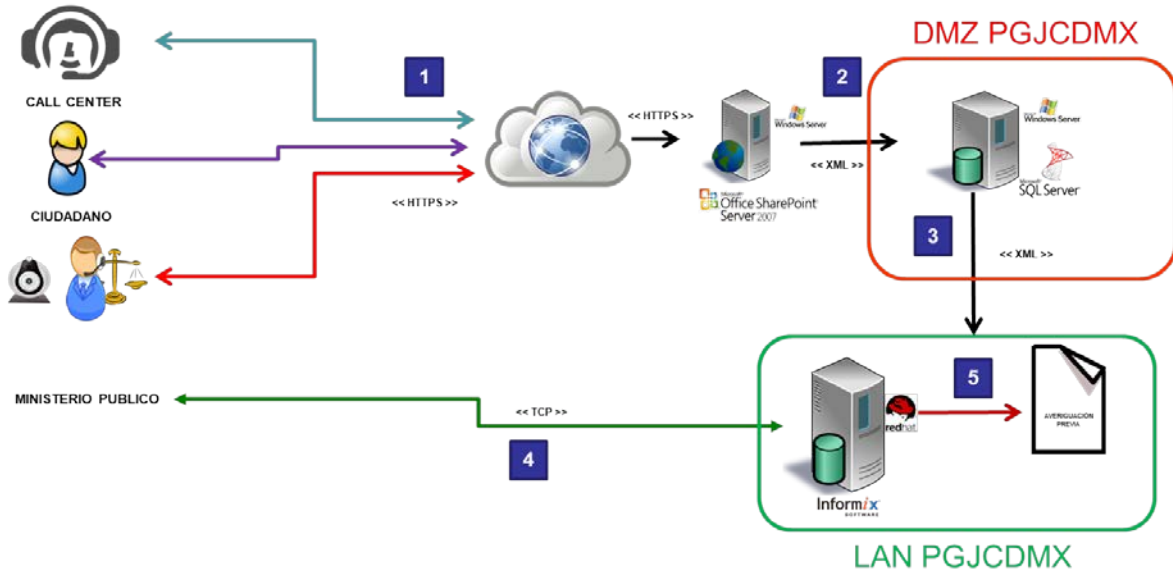
Este programa vio su fin en el año 2014 derivado de los nuevos protocolos de actuación del Nuevo Sistema de Justicia Penal Oral Acusatorio.

### **1.2.2 2009: "No más Extorsiones Telefónicas"**

#### **1.2.2.1 Escenario de partida**

Las nuevas prácticas delictivas generaron una modalidad de ilícito vía telefónica para extorsionar o defraudar a los ciudadanos. El fenómeno delictivo se generalizó. A mediados de 2007, las autoridades de la Ciudad de México sólo recibían entre 4 y 5 reportes al mes, por tanto no tenían la dimensión del problema ni acciones específicas de prevención.

Entre los ciudadanos la extorsión y el fraude telefónico tenían mayor alcance y generaba miedo. Este delito se confundió en ocasiones con el de secuestro. En ese momento tampoco había recomendaciones específicas para prevenir el ilícito. Al no haber claridad sobre el delito no se tenían estrategias para su combate, pues se desconocían los *modus operandi* de los delincuentes. Además, no se contaba con una legislación específica para esta materia.



- 1.- Todas las interacciones se realizan directamente en el servidor Web.
- 2.- La información captura es enviada por medio de un web services publico a un servidor de la PGJCDMX.
- 3.- El servidor reacomoda la información de tal forma que coincida con las tablas de la Base de Datos del sistema SAP y es enviada a un servidor en la LAN de la PGJCDMX por un web services privado y un API.
- 4.- Ya en la LAN de la PGJCDMX el Agente del Ministerio Público retomada los datos dentro del sistema SAP y termina el proceso de inicio.
- 5.- El Ciudadano obtiene su documento oficial en la Agencia del Ministerio Público en la que fue radicada.

**Fig.1-10 Arquitectura General del Programa Denuncia Ciudadana**

El reto del programa era abrir un instrumento al alcance de todos, como el teléfono, para que los ejecutivos telefónicos, mediante un protocolo bien establecido respondan al ciudadano en momento de crisis ante un hecho delictivo. El objetivo, evitar la extorsión y el fraude telefónico y explicar al usuario la estrategia del engaño en que se basa el ilícito, para generar una cultura de prevención.

### **1.2.2.2 Estrategia implementada**

Los primeros planteamientos para atacar la extorsión telefónica fueron hacer visible el problema y abrir un contacto directo. Se decidió utilizar el mismo instrumento que los delincuentes el teléfono. Así se conceptualizó un call center con multipropósitos. Se activó una línea telefónica ciudadana, 5533 5533, que soportara la operación de un centro de contacto como mecanismo para apoyar a las víctimas, lo que permitiría tener información de la gente, auxiliarla en casos de crisis, propiciar una cultura de la denuncia y ofrecer asesoría y explicación de un fenómeno delictivo basado en el factor sorpresa y en el miedo de la gente.

Al mismo tiempo tener retroalimentación con las autoridades para la obtención de resultados en el combate al delito. Para su puesta en marcha se procedió a una amplia sensibilización y convocatoria de apoyo del Jefe de Gobierno de la ciudad, para involucrar a diferentes actores, entre ellos los medios de difusión. Se diseñó el perfil del personal, la contratación de ejecutivos telefónicos con conocimiento en Derecho y Psicología. Todo ello con una solución tecnológica capaz de procesar la información. Establecer un vínculo con las autoridades locales, brindándoles la información obtenida del centro de contacto para su análisis, la implementación de técnicas de inteligencia, y la creación de métodos preventivos contra este tipo de delito.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-11):

- Desarrollo de una aplicación cliente servidor en Microsoft Visual Studio .net 2003 y una base de datos Microsoft SQL Server 2005.
- Desarrollo de procesos de replicación entre servidores de bases de datos Microsoft SQL 2005.
- Implementación de una zona desmilitarizada (DMZ) para la consulta de la base de datos de forma externa.
- El Centro de Contacto 5533 5533 como iniciador del proceso y punto de contacto con la ciudadanía.

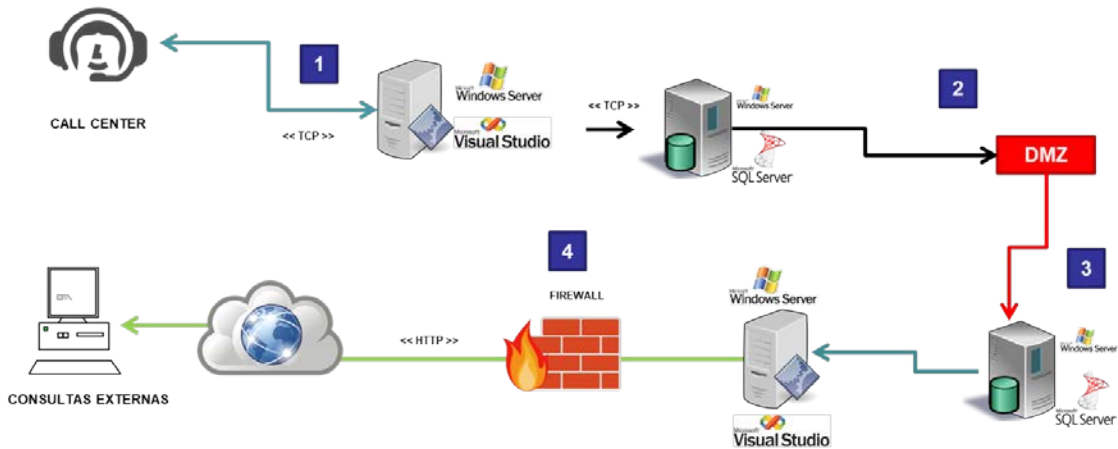
El éxito del programa, llevó a tener una base de datos sólida de más de 100,000 números telefónicos de posibles extorsionadores, así como la relación de éstos con cuentas bancarias en donde se realizan los depósitos, nombres de cobradores, lugares de cobro y formas de extorsión.

Por la gran cantidad de información esta base de datos se considera que es única en el país y es compartida con Instituciones de seguridad pública y procuración de justicia, tanto federales como locales entre las cuales están:

- Secretaría de Seguridad Pública Federal (Plataforma México).
- Comisión Nacional Antisecuestros.
- Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (Fiscalía Antisecuestros).
- Policía Federal Preventiva (División Científica).
- Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México (Policía Cibernética).
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

### ***1.2.2.3 Premio recibido***

En el año 2009, se logró un primer lugar (Oro) en la Categoría Mejor Responsabilidad social, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.



- 1.- La captura del centro de contacto se realiza en el sistema denominado «Reporte Ciudadano» y se almacena en la Base de Datos de SQL.
- 2.-La Base de Datos replica la información la cual es únicamente de consulta a un servidor de base de datos en una zona desmilitarizada (DMZ).
- 3.- En la DMZ se encuentra otro servidor de aplicación el cual tiene una IP pública para la consulta de la información de forma externa.
- 4.- El Firewall de la organización se encarga de la seguridad perimetral.

**Fig.1-11 Arquitectura General del Programa No Más Extorsiones**

### 1.2.3 2010: “Denuncia SMS: Una nueva forma de denuncia vinculada al centro de contacto”

#### 1.2.3.1 Escenario de partida

El teléfono celular es la herramienta de comunicación más importante hoy en día. En la Ciudad de México se estimaba en 2010 que existían 5 millones de aparatos, cuyo tráfico principal de comunicación era a través de mensajes de texto, foto o video. Con este programa se incorporaron estas nuevas tendencias de comunicación de la sociedad al tema de seguridad. El celular se convirtió así en un mecanismo de denuncia novedoso que aprovechaba las condiciones propias del equipo para garantizar un reporte en tiempo real y bajo condiciones de seguridad para la integridad del denunciante. De esta forma se abrió un esquema de denuncia novedoso, que estimulaba la participación ciudadana a través del SMS (Short Message Service) o el MMS (Multimedia Messaging System), que permitieron al ciudadano reportar cualquier cosa que afectara su seguridad, no sólo delitos, sino también problemas de infraestructura urbana, como falta de luminarias, autos abandonados o baches.

### ***1.2.3.2 Estrategia implementada***

Se abrió un nuevo canal de denuncia al servicio de los ciudadanos con “REPORTE MÓVIL”, un sistema de denuncia vía SMS y MMS a la marcación propia de la organización 5533 número único de denuncia en la actualidad que tiene cuatro dígitos, el cual, va en perfecta sintonía y recordación con la Línea Ciudadana de la organización 5533-5533, esto gracias a las reuniones de trabajo que se tuvieron con los proveedores de servicio Telcel y Movistar.

El desarrollo tecnológico permitió una retroalimentación directa al denunciante con un número de folio único que regresaba al celular del ciudadano. Se daba una atención inmediata, vía telefónica a mensajes de emergencia y en su caso la asesoría correspondiente con respuestas lógicas de seguimiento vía Internet, todo esto con apoyo del personal del Centro de Contacto, laborando 24 horas al día los 365 días del año, aunado a las aplicaciones y bases de datos con desarrollo Inhouse de la organización, permiten una alta disponibilidad en el servicio.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-12):

- Desarrollo de *Web Services*, con el integrador de servicios para la recepción de los SMS/MMS de los proveedores Telcel y Movistar.
- Desarrollo de *Web Services*, hacia el sitio web de la organización para la consulta y seguimiento de los folios por parte del ciudadano.
- Replicación entre servidores de bases de datos Microsoft SQL 2005.
- Desarrollo de una aplicación cliente servidor en Microsoft Visual Studio .net 2003 y una base de datos Microsoft SQL Server 2005.

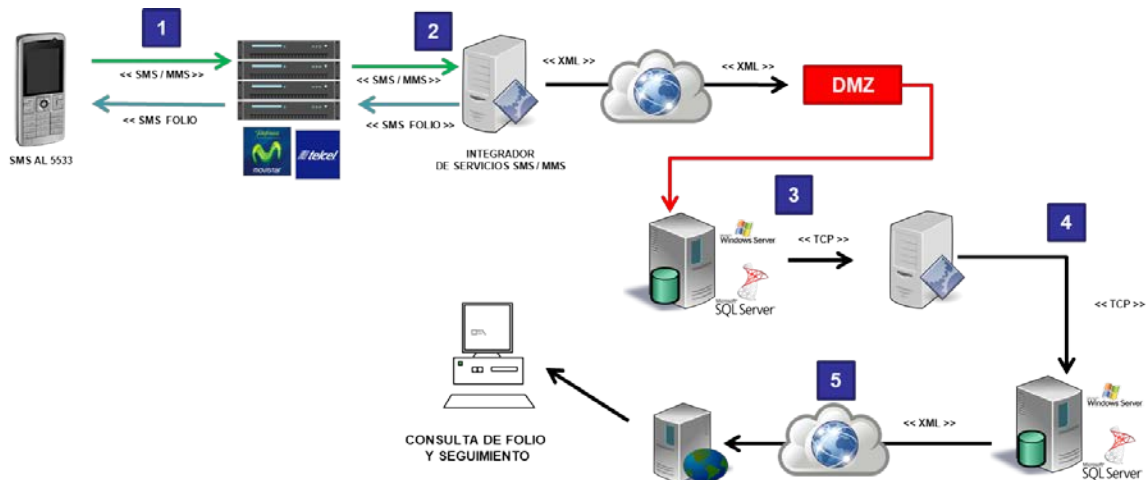
### ***1.2.3.3 Premio recibido***

En el año 2010, se logró un segundo lugar (Plata) en la Categoría Mejor contribución tecnológica, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

## **1.2.4 2011: “Ministerio Público Virtual Telefónico”**

### ***1.2.4.1 Escenario de partida***

En 2008 la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, reformó los artículos 9 bis y 276 del Código de Procedimientos Penales para el entonces Distrito Federal, que obligaba al Ministerio Público a recibir la declaración escrita o verbal por cualquier delito, o vía portal electrónico de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJCDMX) únicamente por los delitos que se persiguen por querrela y no fuesen considerados como graves. Bajo este contexto se inició el programa MP Virtual, el cual surgió de la demanda de la ciudadanía de recibir un mejor trato, sin pérdidas de tiempo en las agencias del Ministerio Público, potencializando los recursos tecnológicos existentes para acercar el servicio de procuración de justicia a los ciudadanos a través de Internet.



- 1.- El SMS / MMS es enviado al proveedor de telefonía móvil del cliente.
- 2.- Se envía el SMS / MMS al Integrador de servicios y este lo reenvía en forma de un archivo XML al servidor de la organización, al cliente se le reenvía un SMS con un folio para su seguimiento.
- 3.- El archivo XML es recibido por un web services en la Zona Desmilitarizada de la organización y enviado a un servidor de aplicación en la LAN.
- 4.- Ahora el archivo XML se convierte en un registro el cual es visualizado y procesado por el personal del centro de contacto.
- 5.- Se siguen los protocolos de actuación para el SMS / MMS y se envía ahora en un archivo XML al servidor de la página web de la organización para visualizar la respuesta del centro de contacto y darle el seguimiento a su solicitud inicial.

**Fig.1-12 Arquitectura General del Programa SMS / MMS**

Para aliarse con la estrategia del Gobierno de la Ciudad de transitar hacia un gobierno digital, el Consejo y en especial este programa tenía como uno de sus objetivos principales, establecer procedimientos ágiles transparentes y satisfactorios. Sin embargo, en 2011 según fueron las estadísticas del INEGI sólo una de cada cinco personas tiene Internet; en un estudio realizado por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey (ITESM) y el World Internet Project mostró que en México sólo el 30% de la población utilizaba Internet, adicional a que no existía una cultura digital desarrollada.

Es por eso, que se inicia la estrategia de sumar a este proyecto el Centro de Contacto de la organización, para alcanzar a aquel segmento de la población de la Ciudad de México, que por el motivo que fuera no tienen a su alcance el uso o el conocimiento de Internet.

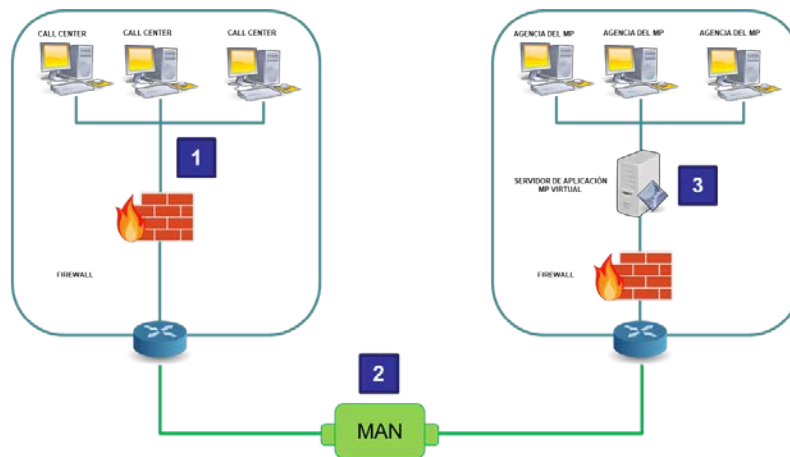
#### **1.2.4.2 Estrategia implementada**

El programa MPVirtual Telefónico nació como resultado de la necesidad de los ciudadanos de tener un mecanismo diferente, ágil y sencillo para tener contacto y recibir el servicio de las autoridades. Facilitando a la ciudadanía iniciar una Averiguación Previa o Acta Especial desde cualquier lugar. Si el ciudadano no tiene computadora ni acceso a Internet o tampoco está familiarizado con su uso, podrá utilizar el programa mediante una llamada telefónica.

El Ciudadano llama al 5533-5533 en donde un operador lo asesora jurídicamente para el inicio de su procedimiento. La comunicación se transfiere al Agente del Ministerio Público adscrito al Consejo Ciudadano, para que inicie un Acta Especial o una Averiguación Previa, en el sistema de MPVirtual. El ciudadano recibe un número de folio o una clave de 32 caracteres para acudir a la Agencia del MP que le corresponda según su domicilio o bien acude a la dirección de la organización, para recoger y firmar de recibido su documento.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-13):

- Desarrollo de nuevas campañas telefónicas para enlace y transferencia de llamadas.
- Interconexión de enlaces de datos para la construcción de una red de acceso metropolitano (Metropolitan Area Network MAN) entre las diferentes LAN (LAN de la organización y la LAN PGJCDMX) para utilizar la aplicación MP Virtual y sus diferentes aplicativos y bases de datos.



1.- El reporte es tomado por el centro de contacto del Consejo Ciudadano.

2.- Gracias a la construcción de una red de área metropolitana (MAN) se captura la información directamente sobre el sistema de la PGJCDMX.

3.-El registro de la información es enviado a una agencia del Ministerio Publico en donde el ciudadano terminar le proceso de la carpeta de investigación ratificando la misma.

**Fig.1-13 Arquitectura General del Programa MP Virtual Telefónico**

#### **1.2.4.3 Premio recibido**

En el año 2011, se logró un segundo lugar (Plata) en la Categoría Mejor estrategia atención a clientes, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

## **1.2.5 2012: “Alerta Robo de Vehículo: Interconexión de centros de contacto para la reducción de indicadores clave”**

### ***1.2.5.1 Escenario de partida***

Para un ciudadano, al momento de sufrir el robo de su vehículo, conllevaba a realizar múltiples llamadas telefónicas, las cuales van desde marcar a un familiar, a su aseguradora, a dependencias informativas y de Seguridad Pública o a cualquier conocido que le asesore en el momento del ilícito.

Sin embargo, al término de las llamadas ya transcurrieron más de 30 minutos, siendo además necesario acudir ante un Ministerio Público para dar inicio a la Averiguación Previa, que implicaba un promedio de más de 300 minutos. Este tiempo, era aprovechado por los delincuentes para evadir cualquier operativo de búsqueda y/o de recuperación del vehículo siniestrado.

Derivado de lo anterior, se formó un frente común en contra del delito de robo de vehículo englobando una serie de sinergias por parte de la organización, las autoridades, las aseguradoras y la sociedad civil en general, para combatir este flagelo de la sociedad.

### ***1.2.5.2 Estrategia implementada***

Se creó una nueva forma de denuncia especializada en el delito que, por su uso, fuera para el denunciante una forma sencilla y segura, mediante la interacción con el centro de contacto y dar una respuesta inmediata para la búsqueda del vehículo y su posible recuperación por parte de las autoridades, así mismo brindar la asesoría necesaria para que el denunciante iniciara la Averiguación Previa en el menor tiempo posible.

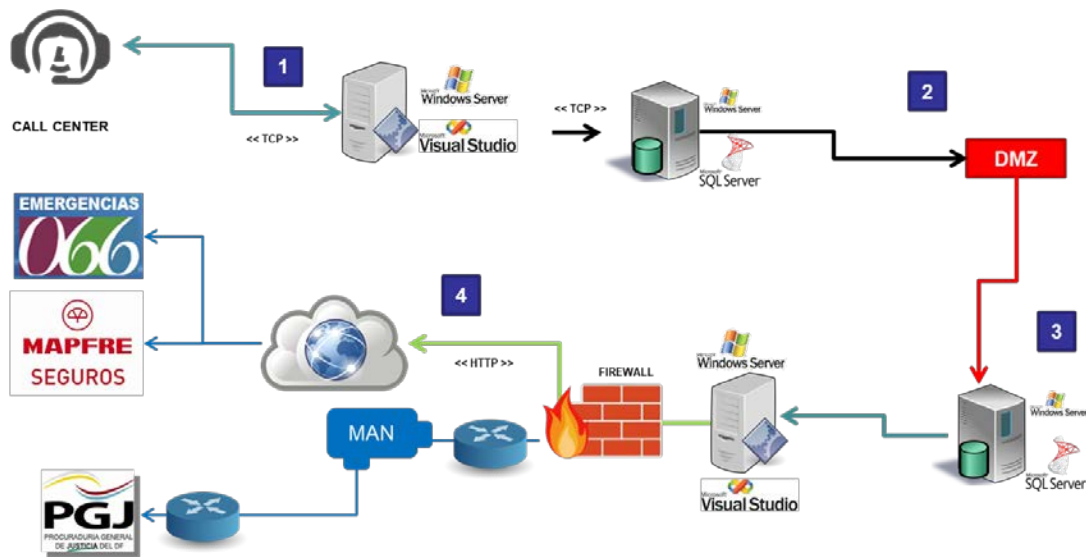
El centro de contacto de El Consejo Ciudadano brindaba el servicio de atención de llamadas por este delito, el cual capturaba los datos necesarios de identificación del vehículo y los generales del denunciante, dicho reporte de manera inmediata, mediante el sistema de captura de la organización (Desarrollo de aplicación Web) pasaba a las coordinaciones de Robo de Vehículo tanto de la Secretaría de Seguridad Pública como de la Procuraduría General de Justicia, los cuales, vía radio frecuencia alertaban a su fuerza de trabajo del delito cometido. Así mismo, y gracias a los convenios de colaboración firmados con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y con las aseguradoras de autos que participaron (Mapfre-Tepeyac prueba piloto) el reporte se les canalizaba vía correo electrónico. La automatización del proceso llevó a una reducción de tiempo de búsqueda del vehículo y el inicio de la investigación en tan sólo 15 minutos, lo cual fue una reducción abismal y sin importar que el ciudadano no hubiese iniciado el procedimiento ante el ministerio público.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-14):

- Desarrollo de una aplicación Web (acceso de diferentes usuarios por internet).
- Interconexión de enlaces de datos para la construcción de una red de acceso metropolitano (Metropolitan Area Network MAN) entre las diferentes LAN (LAN de la



organización y la LAN PGJCDMX) para utilizar la aplicación MP Virtual y sus diferentes aplicativos y bases de datos.



1.- La captura del centro de contacto se realiza en el sistema denominado «Reporte Ciudadano» y se almacena en la Base de Datos de SQL.

2.- La Base de Datos replica la información la cual es únicamente de consulta a un servidor de base de datos en una zona desmilitarizada (DMZ).

3.- En la DMZ se encuentra otro servidor de aplicación el cual tiene una IP pública para la consulta de la información de forma externa.

4.- Se envían los datos de dos formas, la primera por una red de área metropolitana (MAN) con la PGJCDMX y la segunda por un servicio web público.

**Fig.1-14 Arquitectura General del Programa MP Virtual Telefónico**

### 1.2.5.3 Premio recibido

En el año 2012, se logró un tercer lugar (Bronce) en la Categoría Mejor estrategia atención ciudadana, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

Este programa vió su fin en el año 2014, cuando el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (CAEPCCM ahora C5 CDMX), modernizó el sistema de atención del delito de Robo de Vehículos y siendo el único ente en recibir las alertas por dicho delito.

### 1.2.6 2013: “Taxi Aviso: Tecnología, movilidad y *contact center*”

#### 1.2.6.1 Escenario de partida

La importancia para los habitantes de la Ciudad de México de movilidad, conllevan al uso del transporte individual de pasajeros “TAXIS”, el poder hacer uso de éste, con la plena confianza y seguridad que al abordarlo y al finalizar el viaje no ocurriá algún ilícito a bordo del mismo.

Al hablar del tema de movilidad, lleva a utilizar herramientas tecnológicas que cumplan con ciertas características, el poder saber si el taxi que se aborda es oficial o no, el que nuestro primer círculo de confianza en redes sociales sepan que se abordó una unidad, el poder utilizar mapas con sistemas GPS (Global Positioning System: sistema de posicionamiento global) y poder ubicarnos en el mapa y en caso de una emergencia a bordo del mismo que las autoridades puedan auxiliarnos en el menor tiempo posible.

Evaluar al conductor de la unidad y que otros usuarios y autoridades tengan una base de datos de calidad en el servicio de taxis. Todos estos puntos claves sirvieron para el desarrollo de TAXI AVISO, una herramienta tecnológica que suma todas estas características tecnológicas y de movilidad en una sola aplicación, diseñada para poder auxiliar a un usuario de un taxi mediante el uso de su *smartphone*.

#### **1.2.6.2 Estrategia implementada**

Taxi Aviso fue una aplicación para prevenir y combatir los delitos de robo a bordo de taxi, combinando tecnología, sistemas de posicionamiento global (GPS), teléfonos inteligentes, con la participación de las autoridades de la Ciudad de México (Secretaría de Seguridad Pública del DF) y la sociedad civil organizada (Tecnología Devfactor, SA de CV).

Se podía verificar que el taxi en el que se estaba a punto de abordar estuviera debidamente registrado y en regla, buscar el sitio de taxi más cercano, calcular el tiempo estimado de viaje, desatar una alerta a redes sociales y al centro de contacto del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México en caso de emergencia, e incluso, valorar y compartir la calidad del servicio.

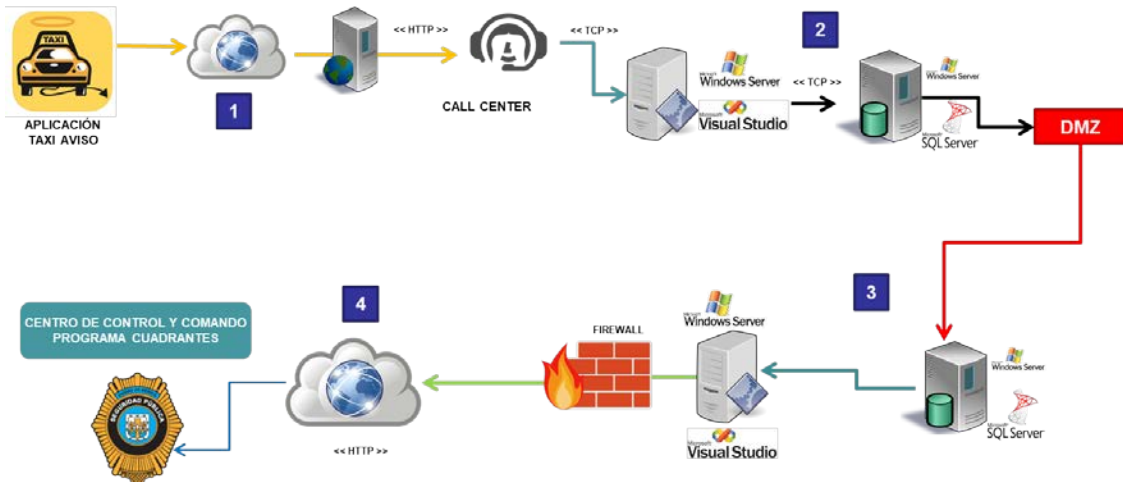
Era necesario contar con un teléfono inteligente y un plan de datos de internet. Disponible para teléfonos con sistema operativo iOS (iPhone) y Android, en caso de que ocurra una emergencia en el transcurso del viaje, Taxi Aviso contaba con un botón de pánico que, al ser activado, en cuestión de segundos manda una señal de emergencia con la ubicación exacta del usuario al centro de contacto, a redes sociales y a e-mails registrados.

Esta señal de emergencia era monitoreada y ubicada geográficamente en tiempo real (GPS) en el centro de contacto y éste envía la alerta al Centro de Monitoreo de la SSP-DF. Al recibir la información la Secretaría localiza a la patrulla más cercana gracias a su sistema de cuadrantes y respondía en menos de 5 minutos al llamado de auxilio. Además, contaba con otro módulo de seguridad llamado Emergencia de Expiración de Tiempo.

Al tomar un taxi el usuario deberá introducir en la aplicación el destino al que se dirige, con estos datos se desarrolla un cálculo de tiempo estimado de llegada programando una cuenta regresiva, si este lapso llega a su fin y por alguna circunstancia o emergencia el ciudadano no la desactiva, la aplicación manda una alerta a las redes sociales, a e-mails registrados y al Centro de Contacto para su monitoreo, de ser necesario se realizan dos llamadas al usuario y en caso de no responder, se valida la información para envío a las autoridades y éstas puedan actuar en apoyo al ciudadano.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-15):

- Desarrollo por parte de la empresa Tecnología Devfactor de una aplicación para teléfonos inteligentes en los sistemas operativos iOS y Android versión Jelly Bean (4.1 en adelante).
- Desarrollo de una consola Web de visualización de alertas.
- Desarrollo de una aplicación Web (acceso de diferentes usuarios por internet).



1.- La aplicación envía una alerta a sus servidores de back-end y éste a su vez a la consola que es atendida en el centro de contacto.

1.- La captura de la alerta se realiza en el sistema denominado «Reporte Ciudadano» y se almacena en la Base de Datos de SQL.

2.- La Base de Datos replica la información la cual es únicamente de consulta a un servidor de base de datos en una zona desmilitarizada (DMZ).

3.- En la DMZ se encuentra otro servidor de aplicación el cual tiene una IP pública para la consulta de la información de forma externa.

4.- La información es recibida por la Secretaría de Seguridad Pública para el envío de patrullas a la zona de la alerta.

**Fig.1-15 Arquitectura General del Programa Taxi Aviso**

### 1.2.6.3 Premio recibido

En el año 2013, se logró un tercer lugar (Bronce) en la Categoría de Mejor contribución tecnológica, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

Este programa vió su fin en el año 2015, por término de los convenios de colaboración entre los organismos involucrados.

## 1.2.7 2014: “Línea Nacional contra la Trata de Personas “

### 1.2.7.1 Escenario de partida

La “Trata de personas” es: “Toda acción u omisión dolosa de una o varias personas para captar, enganchar, transportar, transferir, retener, entregar, recibir o alojar a una o varias personas con

fin de explotación” (Artículo 10 de la Ley General para Sancionar y erradicar el delito de Trata de Personas).

En México no existía una Línea Nacional gratuita para denunciar casos de trata de persona, que además cumpliera con estándares internacionales y pudiera vincularse a otras redes en Estados Unidos y Europa para colaborar en la detección de estas redes criminales.

Para ello tomamos en cuenta los requerimientos de capacitación, seguridad, protección de datos, sistemas de seguridad informática para ampliar y fortalecer nuestras capacidades.

Nuestra organización con sus estrategias, objetivos cumplimientos hacia la sociedad, provisto con un centro de contacto el cual a lo largo de los años había demostrado tener la capacidad, la calidad y el conocimiento para la atención a la ciudadanía, pasó a ser un factor clave para el desarrollo de este proyecto.

#### ***1.2.7.2 Estrategia implementada***

La Línea Nacional contra la Trata, reconoce también que la unión de todos los actores sociales es un factor fundamental para su solución. Por ello, se hicieron alianzas estratégicas con organizaciones civiles especializadas en este tema, nacionales e internacionales, y con las autoridades, en materia de procuración de justicia y seguridad pública de la ciudad y foráneas para dar respuesta a las llamadas de las personas.

Se habilitó un 01-800 para la atención a nivel nacional (01800-5533-000). Siendo el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México el encargado de recibir las llamadas, clasificarlas, canalizarlas y brindar tanto un apoyo jurídico y contención emocional de primer momento, así como obtención de datos para denunciar ante las autoridades.

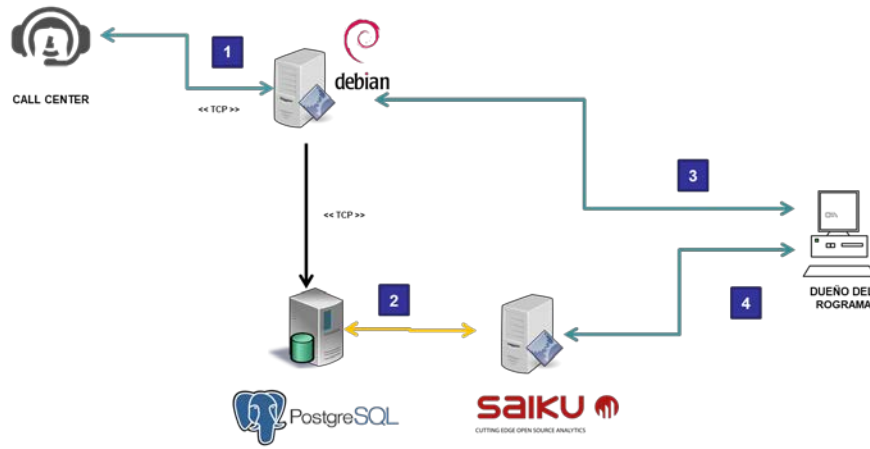
Para recibir las denuncias al respecto, se tienen operadores especializados en atención ciudadana y contención de crisis emocional que siempre son profesionistas en Psicología y Derecho los cuales aseguran el trato, la calidad y confidencialidad que al tema respecta, con capacitación precisa en materia de trata de personas. Siendo expertos en el tema ya que desde principios de 2013 la línea ciudadana 5533 5533 ya recibía este tipo de denuncias con protocolos de atención específicos, consensados y auditados.

El tema de trata de personas requería un avance tecnológico mayor en cuestión de análisis de la información, ya que se necesitaba automatizar los procesos de gestión y seguimiento de incidencias, atender en mejor tiempo y forma al Ciudadano, obtener información de valor para diversas áreas a través de indicadores que faciliten el análisis y la toma de decisiones y con Indicadores más precisos para la dirección y otras áreas involucrados. Para esto se decidió manejar SAIKU que es una herramienta de análisis OLAP (On Line Analytical Processing), la cual permitía manejar estos indicadores y el flujo de reportes de manera eficiente.

Se utilizaron los siguientes recursos tecnológicos para la implementación del programa (Fig. 1-16):

- Desarrollo de nuevas campañas telefónicas para enlace y transferencia de llamadas.

- Desarrollo de una nueva aplicación de captura para el centro de contacto.
- Desarrollo de una nueva Base de Datos en PostgreSQL
- Implementación de SAIKU Analytics



- 1.- La captura del centro de contacto se realiza en el sistema denominado «No mas Trata» en un servidor con Sistema Operativo Ubuntu .
- 2.- La información es Almacenada en una Base de Datos de PostgreSQL la cual esta interconectada con SAIKU Analytics.
- 3.- El dueño del programa puede consultar y hacer actualizaciones a la información contenida en los reportes.
- 4.- El dueño del programa puede hacer análisis de la información mediante cubos OLAP.

**Fig.1-16 Arquitectura General del Programa Línea Nacional Contra la Trata de Personas**

### 1.2.7.3 Premio recibido

En el año 2014, se logró un primer lugar (Oro) en la Categoría de Mejor call center tercerizado, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

## 1.2.8 2015: “\*5533 Línea Nacional Contra la Extorsión Telefónica: Problemas a nivel nacional soluciones a nivel nacional “

### 1.2.8.1 Escenario de partida

En 2009 la organización lanzó un centro de contacto en contra de la extorsión y el fraude telefónico, la línea ciudadana 5533 5533, la cual, en 2015 había logrado tener más de 900 mil llamadas, no sólo en la zona metropolitana sino a nivel nacional. Este programa sin precedentes tendría en 2014 su oportunidad de ayudar a la sociedad de toda la República Mexicana al crearse la Red Nacional de Consejos Ciudadanos, conformada por los estados de Chihuahua, Puebla, Morelos y el Distrito Federal. El intercambio de ideas, unión de estrategias y tácticas en contra de

la extorsión telefónica a nivel nacional, conllevó a tener un centro de contacto que pudiera atender este delito y sobre todo que fuera atendido por con y para ciudadanos.

### 1.2.8.2 Estrategia implementada

Dentro del marco de actuación de la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación, avala por iniciativa de los Consejos Ciudadanos de los estados de Chihuahua, Puebla, Morelos y el Distrito Federal, la Red Nacional de Consejos Ciudadanos, la cual unifica criterios modos de operación y estrategias en contra de uno de los delitos más flagelantes de la sociedad: la extorsión y el fraude telefónico.

Para combatirlo, apoyar y asesorar a la sociedad se creó la línea nacional contra la extorsión telefónica el \*5533. El servicio de la línea nacional es gratuito<sup>13</sup> y en una primera etapa solo podía marcarse desde cualquier teléfono fijo del país, y en una segunda etapa abarco la telefonía móvil, para hacer frente a un delito que no respeta condición social o económica y que usa el terror como forma de engaño para deteriorar nuestra vida cotidiana.

El \*5533 arranca con un banco de datos de más de 90 mil números reportados, que los mismos ciudadanos denunciaron por extorsión o intento de extorsión; más de 10,000 cuentas bancarias registradas y con datos sobre prácticamente todos los tipos conocidos, argumentos utilizados y *modus operandi* empleados por los extorsionadores, que será nutrida por los números de los Consejos de Chihuahua, Puebla y Morelos, además de los que se reporten del resto de la República, donde no hay todavía instituciones de este tipo.

El número promocional corto \*5533, fue una estrategia para implementar un número nacional fácil de recordar y de marcar en lugar de un 01-800 más complicado de usar (Fig. 1-17).

Además, siguiendo la estrategia de posicionamiento de marca de la organización se logró obtener en común acuerdo el número 5533 con las empresas de servicios de telefonía más importantes del país<sup>14</sup>.

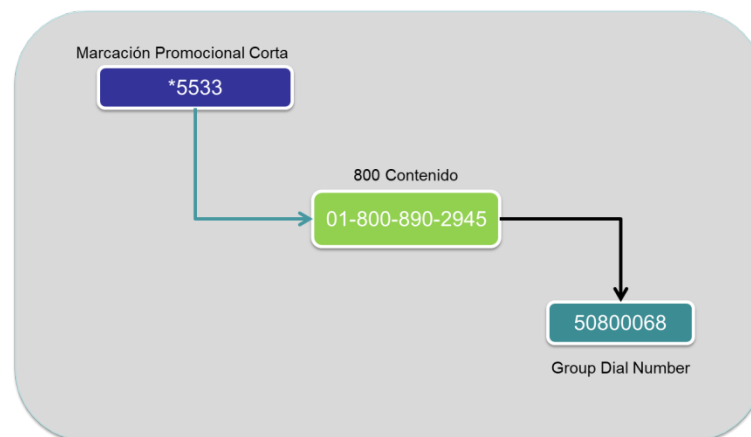


Fig.1-17 Número Promocional Corto

<sup>13</sup> Las empresas que accedieron a no hacer cobros fueron Telmex, AT&T y Movistar

<sup>14</sup> Las empresas con las que se logró convenio de colaboración fueron Telmex, AT&T, Telcel y Movistar

### ***1.2.8.3 Premio recibido***

En el año 2015, se logró un segundo lugar (Plata) en la Categoría de Mejor Estrategia de Operación Interna, en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”.

Resumiendo en este capítulo, se ha explicado la importancia de mantener actualizada a una organización en materia tecnológica, procurando el nunca estancarse con el paso de los años, es de suma importancia para un área de tecnología motivar la innovación, visualizando el medio ambiente en el que se encuentra, las competencias, las sinergias y el empleo correcto de nuevas tecnologías existentes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, el cual en este caso, fue el del fomento a la denuncia ciudadana.

## CAPITULO 2

### Aplicación para teléfonos inteligentes de prevención en contra del delito de la extorsión telefónica No más XT

*Tenemos un plan estratégico. “Se llama hacer las cosas.”*

*Herb Kelleher, fundador de Southwest Airlines*

#### 2.1 Escenario de partida

En 2009 el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, lanzó el primer centro de contacto en contra extorsión telefónica, la línea ciudadana 5533 5533, la cual, en 2015 había logrado tener más de un millón de llamadas, no sólo en la zona metropolitana sino a nivel nacional apoyándose de la marcación promocional corta \*5533.

Este programa sin precedentes para el año 2015 tendría una base de datos consolidada con nombres de presuntos cobradores y extorsionadores, números de cuenta bancarios, modos y tipos de extorsión a nivel nacional y lo más importante más de 100,000 números telefónicos de presuntos extorsionadores, el reto surgió de cómo poder hacer llegar esta información al ciudadano, empoderarlo y poder brindarle una herramienta para prevenir y contrarrestar el delito de extorsión y fraude telefónico.

#### 2.2 Temas y Objetivos Estratégicos

Uno de los temas estratégicos de la organización es fomentar la cultura ciudadana en la denuncia de ilícitos y en la prevención del delito, siendo el objetivo estratégico, el de la innovación de programas de denuncia ciudadana y la aplicación de programas de acción en contra de problemáticas específicas de seguridad. Todo ello atendiendo con confidencialidad al ciudadano y dotándolo de herramientas ágiles y eficaces para realizar la denuncia y prevenir el delito.

#### 2.3 Análisis de situación actual

Para el analizar las condiciones en las que se encontraba dentro y fuera de la organización para el desarrollo del proyecto se tomó la herramienta conocida como análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) o matriz FODA (Tabla 2-1).

La matriz FODA es un instrumento viable para realizar análisis organizacional, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es



decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.<sup>15</sup>

| <b>Fortalezas internas</b>                   | <b>Oportunidades externas</b>   |
|--|---|
| <b>Programa innovador</b>                    | <b>Una nueva forma de fomentar la denuncia</b>  |
| <b>Base de Datos única y específica</b>      | <b>Creación de bases de datos de extorsionadores a través de otro canal de comunicación</b> |
| <b>Expertis de atención al delito</b>        | <b>Convenios con Organizaciones Civiles</b>   |
| <b>Posicionamiento en la opinión pública</b> | <b>Empoderamiento Ciudadano</b>   |

| <b>Debilidades internas</b>                                   | <b>Amenazas externas</b>                           |
|---|--|
| <b>Presupuesto inicial</b>                                    | <b>No responder a la expectativa del ciudadano</b> |
| <b>Nula experiencia en desarrollo de Aplicaciones móviles</b> | <b>Restar importancia al fenómeno delictivo</b>    |
| <b>Estrategia de Marketing para impulsar la aplicación</b>    | <b>Respuesta insuficiente</b>                      |

**Tabla 2-1 Matriz FODA para el análisis de situación actual**

## **2.4 Objetivo Táctico**

Como objetivo táctico se tomó el uso de nuevas tecnologías aplicadas a la denuncia ciudadana, creando una herramienta tecnológica sencilla y fácil de usar en teléfonos móviles, la cual permitiría prevenir el delito de la extorsión y el fraude telefónico, utilizando las bases de datos del

<sup>15</sup> Ponce Talancón, H. "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales" en Contribuciones a la Economía, septiembre 2006. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>

programa No más Extorsiones Telefónicas como fortaleza para la detección inmediata de un número telefónico y poder identificarlo como sospechoso, permitiendo al ciudadano no contestar una posible llamada de extorsión o fraude telefónico (Fig. 2-1).



Fig. 2-1 Objetivo alineado con los temas estratégicos de la organización

## 2.5 Implementación del Proyecto

No más XT, se desarrolló pensando en detener a los extorsionadores telefónicos por medio de su mismo canal de comunicación para establecer los ilícitos: “la línea telefónica”. En México siete de cada diez usuarios de telefonía celular en México poseen un teléfono inteligente o Smartphone.

El uso exponencial de estos dispositivos, y su potencial de procesamiento de información permitió cumplir con el objetivo. Es por eso que se diseñó una App o aplicación para teléfonos inteligentes para el sistema operativo *Android* desde su versión 4.0, el cual, es el sistema operativo que englobaba a más del 75% de usuarios de telefonía móvil en México.

*Android* en 2015 era el único que permitía a los desarrolladores independientes el completo acceso a sus librerías, a sus *API's* (Application Programming Interface) y en especial a los módulos de identificación de llamadas entrantes y salientes lo que es indispensable para el poder identificar el número telefónico entrante y compararlo con otro ubicado en la base de datos.

Derivado del análisis de situación actual (Matriz FODA), se habían detectado las debilidades en el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles y un presupuesto relativamente corto, por lo que utilizando las áreas de oportunidad de la organización, se utilizaron convenios de colaboración con empresas del área de tecnologías de la información para encontrar un desarrollador para el proyecto y que implicara un costo mínimo de producción logrando una sinergia de actividades marketing-desarrollo con la empresa Humansys S.C. la cual se convirtió en el desarrollador externo.

La Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés: Business Process Outsourcing (BPO), es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos y más eficientes.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un costo menor o con mayor eficiencia o mayor eficacia.

Se puede entender la externalización de procesos de negocio (BPO) como el concepto de la asignación de mano de obra de entidades especializadas para realizar tareas específicas dentro de la organización al tiempo que garantiza los niveles de calidad de servicio, aumentando la productividad en funciones administrativas y la reducción de los costos<sup>16</sup>.

## 2.6 Desarrollo del proyecto

Ante una llamada de extorsión las recomendaciones son “colgar y denunciar”, No más XT (Fig.2-2) permite al ciudadano estar prevenido antes de contestar, evitando ser presa fácil y caer en un shock emocional, lo cual permite al delincuente la consumación de los ilícitos. Adicionalmente, es una herramienta tecnológica para fomentar la cultura de la denuncia de una manera sencilla y confidencial.

La aplicación al momento de recibir una llamada, identifica el número entrante, lo coteja contra la base de datos y si este número se encuentra en ésta, la aplicación alerta al ciudadano para no contestar. De igual forma, en caso de recibir una llamada de un nuevo número, el ciudadano puede sumarlo a la Base de Datos y denunciarlo ante la organización, esta denuncia se anexa al sistema y con protocolos y metodologías se analiza el número para definir su entrada o no a la base de datos (reglas de negocio), lo anterior para evitar bromas o reportes dolosos con el fin de afectar a terceros. (Fig. 2-3 y Fig 2-4).



**Fig. 2-2 Arte gráfico de la aplicación No más Extorsiones**

<sup>16</sup> Software Financiero Bolsa, Julio de 2016: <http://www.sfb.es/servicios-bpo/>, “*Servicios de Externalización de procesos de negocios*”. <http://www.sfb.es/wp-content/uploads/2016/07/Que-es-un-BPO.pdf>

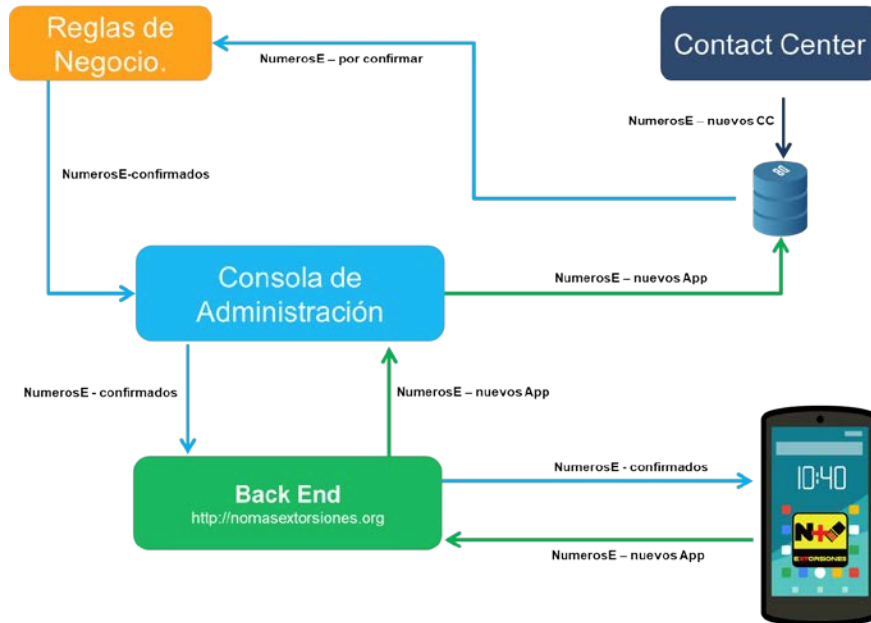


Fig. 2-3 Reglas de negocio

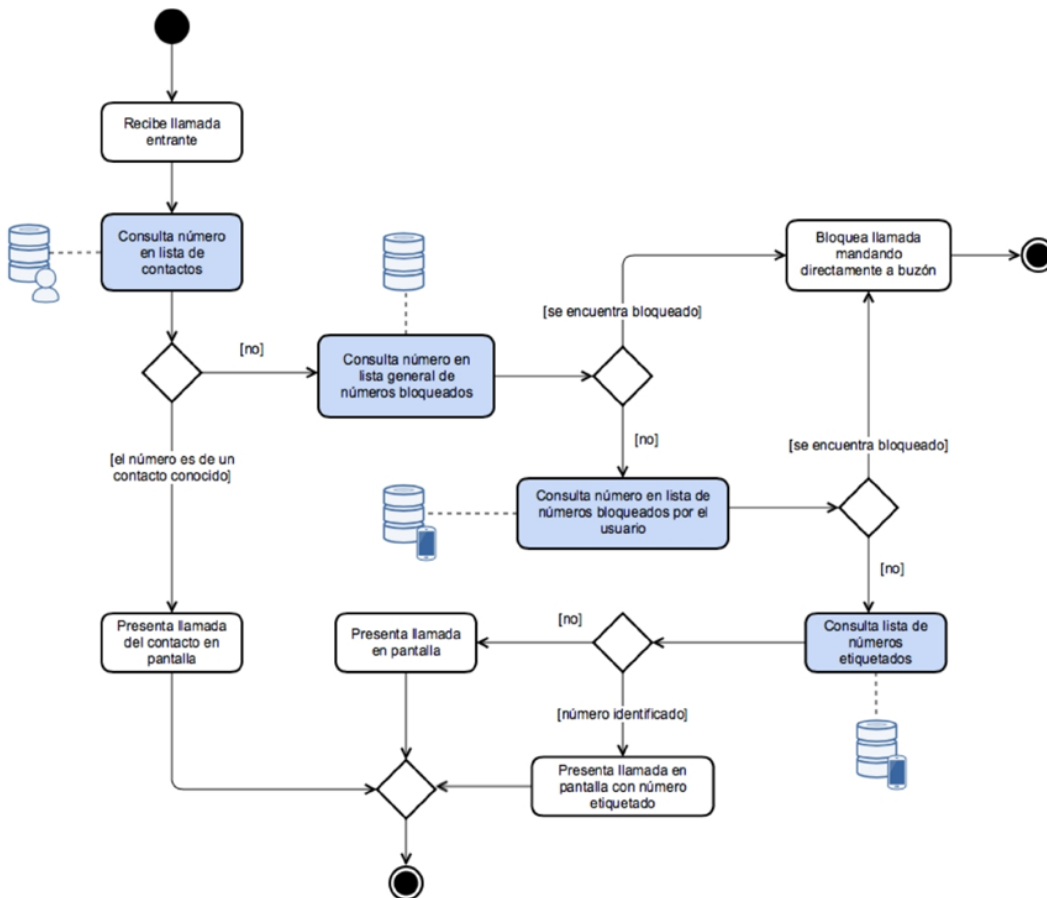


Fig. 2-4 Diagrama General de la aplicación

No más XT, fue la primera herramienta para la prevención del delito de extorsión telefónica a nivel nacional (Fig. 2-5). Mexicana, gratuita y fácil de usar aun cuando no se tiene una conexión de datos, fomenta la denuncia ciudadana, de una forma segura y confidencial permitiendo al ciudadano ir un paso adelante ante una extorsión telefónica. Teniendo el orgullo de que la aplicación fue ejemplo a seguir para el desarrollo de nuevas herramientas con la misma metodología e implementadas por autoridades y organizaciones civiles (Fig. 2-6).



Fig. 2-5 Pantalla de alerta de la aplicación al momento de recibir una llamada de extorsión

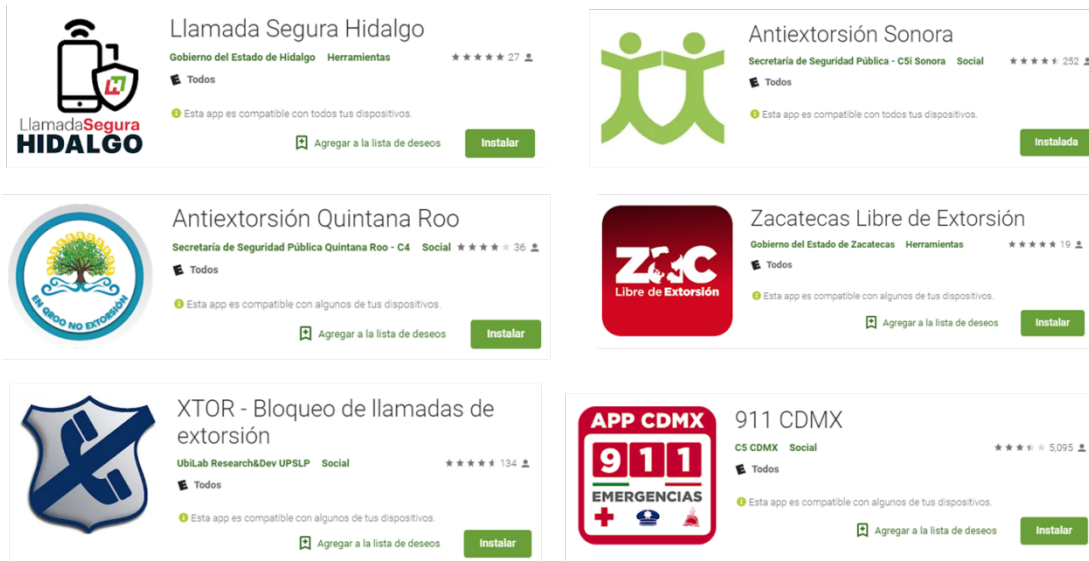


Fig. 2-6 Otras aplicaciones implementadas por otras autoridades y organizaciones civiles

## 2.7 Periodo de tiempo que requirió la implementación de la estrategia

La estrategia se desarrolló en 4 etapas (Planeación, Implementación, Evaluación y lanzamiento), mismas que empezaron el 11 de junio de 2014 y culminaron el día 10 de febrero de 2015, día en el cual el presidente del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México junto con un servidor anunció en medios de comunicación el lanzamiento de la aplicación (Fig. 2-7).

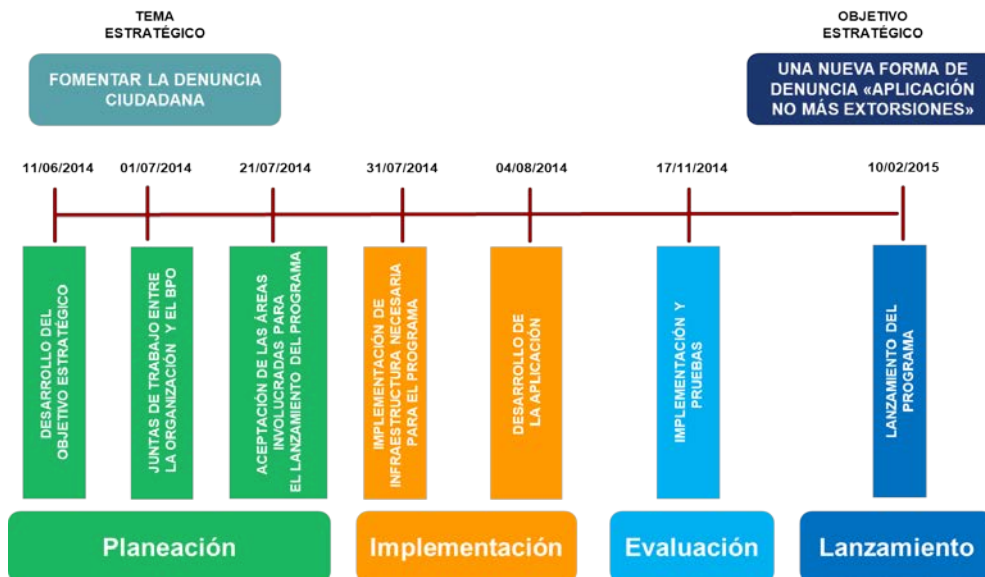


Fig. 2-7 Periodo de tiempo que requirió la implementación de la estrategia

## 2.8 Indicadores Internos

En la planeación estratégica del proyecto se seleccionaron diferentes tipos de indicadores los cuales permitirían saber si el objetivo inicial se había logrado o se tenía que tomar una reevaluación del mismo, en la siguiente tabla (Tab. 2-2) se describen cada uno de ellos tomados antes y después del proyecto, el rango de la fecha fue del 11 de febrero de 2015 al 31 de diciembre de 2015(Fig. 2-8, 2-9).

| Indicador                       | Inicial                         | Metas u objetivos   | Actual  | Beneficios   |
|---------------------------------|---------------------------------|---|---|--|
| Satisfacción del cliente        | No se medía antes del proyecto. | Calificación de 4.0 en el Google Play.                            | Calificación de 4.3 en el Google Play.                                    | Retroalimentarse de la voz del cliente para rediseñar los procesos y la App mejorando en cada momento.     |
| Confiabilidad                   | No se medía antes del proyecto. | Intercambio de 5,000 nuevos números telefónicos a nivel nacional. | Intercambio de más de 10,500 nuevos números telefónicos a nivel nacional. | Entre más confianza se genere con la sociedad incrementa el intercambio de información y denuncias.        |
| Uso de la aplicación            | No se medía antes del proyecto. | Uso de la aplicación: 40,000 extorsiones evitadas a fin de año.   | Uso de la aplicación: más de 96,000 extorsiones evitadas a fin de año.    | Una mayor cantidad de usuarios con sistemas de denuncia implica una mayor cantidad de números registrados. |
| Cantidad de Descargas de la App | No se medía antes del proyecto. | 25,000 descargas a fin de año                                     | Más de 108,000 descargas a fin de año.                                    | Posicionamiento de la Organización en el segmento de las Apps.   |

**Tab. 2-2 Indicadores internos de desempeño**



Fig. 2-8 Indicadores de uso por parte del cliente

Calificación obtenida en Google Play



Fig. 2-9 Indicadores de satisfacción, la voz del cliente

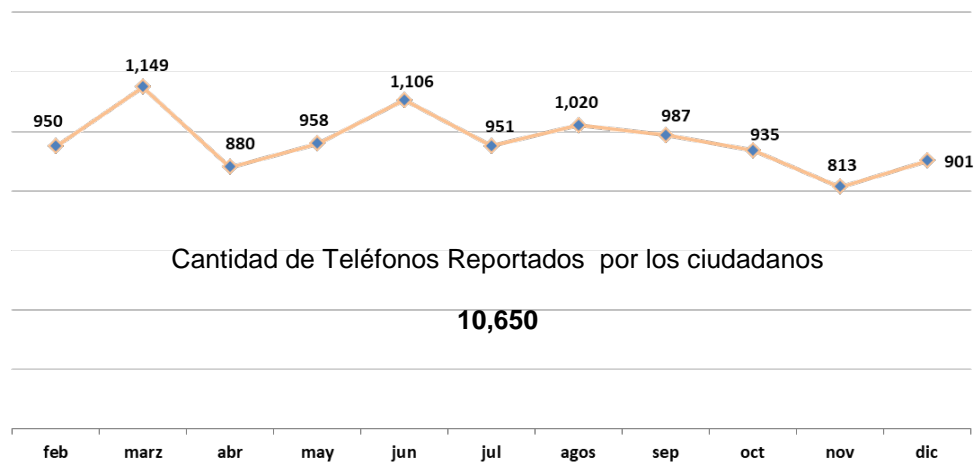


## 2.9 Ventajas competitivas y beneficios generados al cumplimiento de los objetivos iniciales

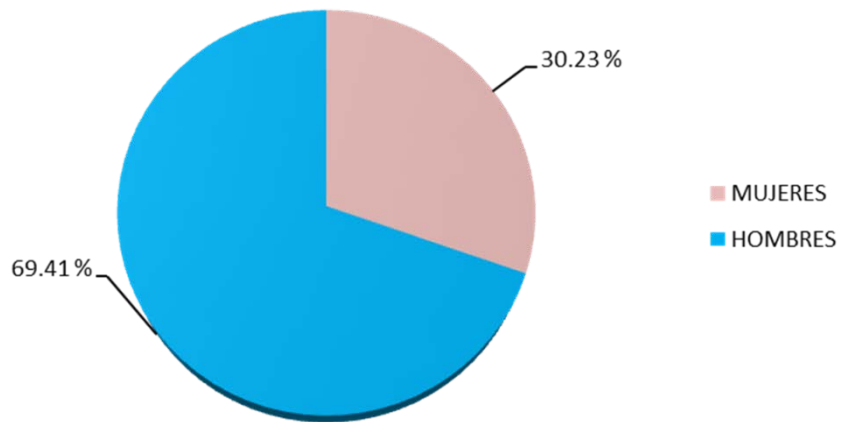
No más XT, ha permitido que los mismos ciudadanos participen en la inclusión de nuevos números telefónicos, al 31 de diciembre de 2015 se habían podido registrar más de 10,500 nuevos números a nivel nacional, los cuales fueron adicionados a la base de datos con un análisis previo (Fig. 2-10).

No más XT otorga este empoderamiento ciudadano, dotándolos de una herramienta tecnológica para fomentar la cultura de la denuncia de una manera sencilla y confidencial. Lo cual permite colaborar y disminuir los riesgos de ser víctimas del delito utilizando nuevas tecnologías, conformando una red social y un frente común en contra de la extorsión y el fraude telefónico.

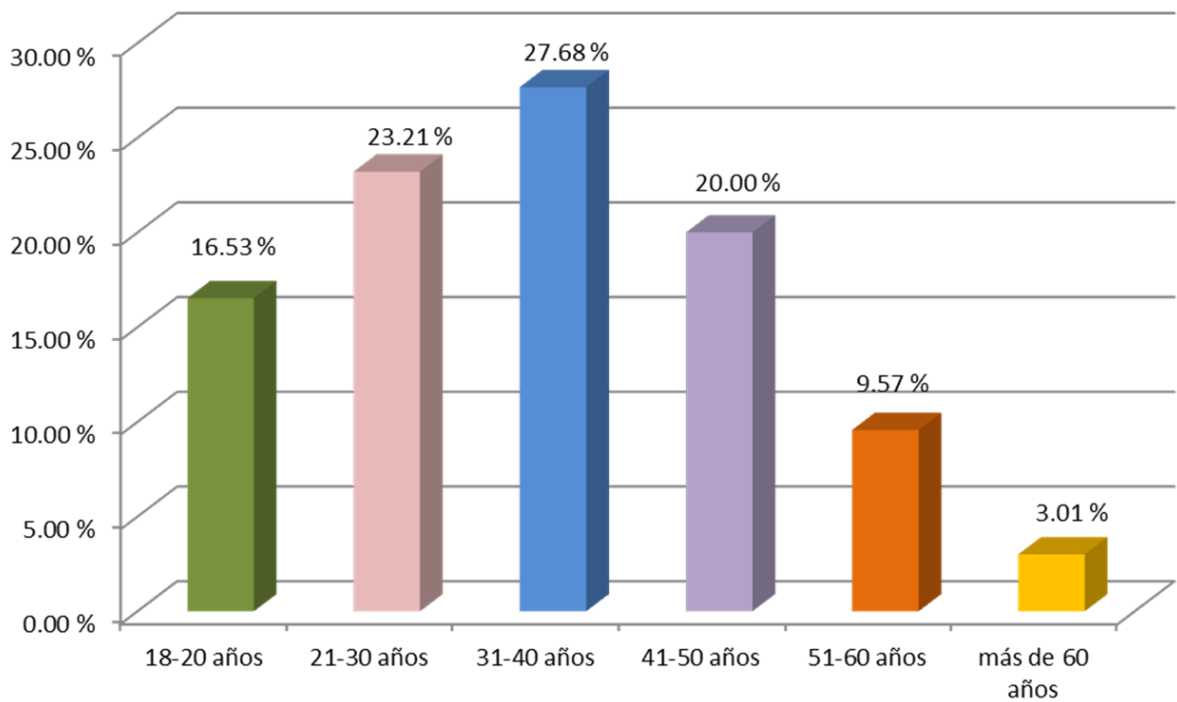
Así mismo, se ha podido catalogar el *modus operandi* del delito de extorsión y fraude telefónico por entidad federativa y obtener datos estadísticos de los usuarios (sexo y edad) debido a la interacción entre la aplicación y el centro de contacto de la organización (Figs. 2-11, 2-12, 2-13, 2-14).



**Fig. 2-10 Indicadores de Confiabilidad, “Ventaja competitiva”**



**Fig. 2-11 Sexo de los usuarios**



**Fig. 2-12 Edad de los usuarios**

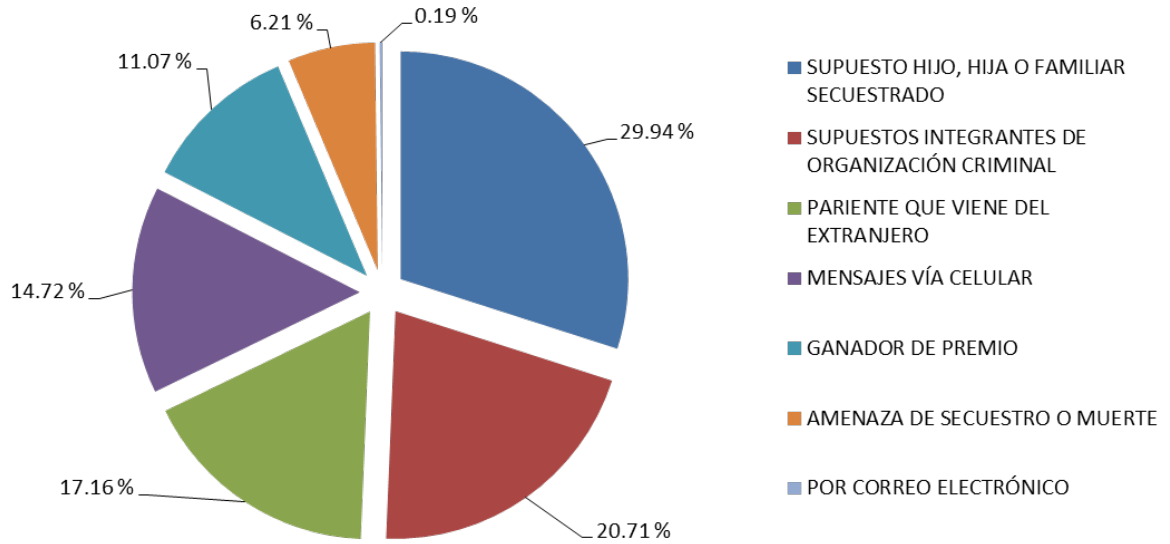


Fig. 2-13 Tipos de extorsión detectados por la App y retroalimentados por el centro de contacto



Fig. 2-14 Tipos de extorsión detectados por la App y retroalimentados por el centro de contacto por estado de la república

## 2.10 No más XT en medios de comunicación

Los siguientes links son referencia de la participación de la aplicación en medios de comunicación

PÁGINA WEB DE PERIÓDICO: LA JORNADA

<http://www.jornada.unam.mx/2015/02/11/capital/033n2cap>

CANAL DE TELEVISIÓN: CAPITAL 21

<https://www.youtube.com/watch?v=PiE8XWfd0fg>

BLOG DE INTERNET: XATAKA

<http://www.xataka.com.mx/aplicaciones-para-smartphones/no-mas-xt-una-aplicacion-para-reportar-y-disminuir-extorsiones-telefonicas-en-mexico>

CANAL DE TELEVISIÓN: TELEVISA MEXICALI OFICIAL

<https://www.youtube.com/watch?v=aqYC5ItjFmg>

PÁGINA WEB DE CONTENIDO DE NOTICIAS: VANGUARDIA.MX

<http://www.vanguardia.com.mx/nomasxtappquecombatelasllamadasdeextorsion-2266953.html>

CANAL DE TELEVISIÓN: CAPITAL 21

<https://www.youtube.com/watch?v=PjAehY1qyLQ>

CANAL DE RADIO: W RADIO

[http://www.wradio.com.mx/escucha/archivo\\_de\\_audio/conoce-la-app-no-mas-extorsiones/20150212/oir/2630535.aspx](http://www.wradio.com.mx/escucha/archivo_de_audio/conoce-la-app-no-mas-extorsiones/20150212/oir/2630535.aspx)

PÁGINA DE CONTENIDO DE NOTICIAS: SALREVISTA

<http://www.salrevista.com/2015/02/nomasextorsiones-en-mexico-con-no-mas-xt/>

WEB BLOG: PARENTESIS.COM

[http://parentesis.com/noticias/software\\_aplicaciones/Combatiran\\_extorsion\\_con\\_aplicacion](http://parentesis.com/noticias/software_aplicaciones/Combatiran_extorsion_con_aplicacion)

PÁGINA WEB DE PERIÓDICO: MILENIO

[http://www.milenio.com/policia/llamadas\\_de\\_extorsion\\_en\\_el\\_DF-extorsiones-denuncias\\_telefonicas\\_0\\_646135437.html](http://www.milenio.com/policia/llamadas_de_extorsion_en_el_DF-extorsiones-denuncias_telefonicas_0_646135437.html)

## 2.11 The App Date México

The App Date México fue un espacio de referencia en conexión, ideas, investigación y creatividad sobre aplicaciones en teléfonos inteligentes, el 7 de abril de 2015, en el evento titulado, The App Democracy<sup>17</sup>, fui invitado como ponente en este espacio de difusión de las tecnologías móviles, con el tema de la aplicación no más extorsiones (Foto 2-1)<sup>18</sup>.



Foto 2-1, Participación en el App Date México “The App Democracy”

## 2.13 Premios recibidos

En marzo de 2016, En el marco de la onceava edición del Global Contact Fórum, impulsado por el Instituto Mexicano de Teleservicios, se participó en el Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”, que es el reconocimiento anual que se otorga como símbolo de prestigio y distinción a través del cual se trasmite una cultura de excelencia y

<sup>17</sup> Resumen del evento en el link de Fractal, Noticieros televisa: <https://noticieros.televisa.com/foro-tv-fractal/1504/the-app-democracy>

<sup>18</sup> Foto tomada del link de la Página de Redes sociales Facebook: <https://www.facebook.com/TheAppDateMexico/photos/a.463204297178313/465560893609320/?type=3&theater>

competitividad, la aplicación no más extorsiones, logrando obtener el primer lugar de la categoría Mejor Contribución Tecnológica. (In Company) con la estrategia “No Más XT: Una App Eficaz Contra la Extorsión Telefónica y de Empoderamiento Ciudadano” (Foto 2-2)<sup>19</sup> (Tabla 2-3).



**Foto 2-2 Onceava edición del Global Contact Fórum**

Este reconocimiento nacional, fue también publicado en varios medios de comunicación impresos y digitales:

PÁGINA WEB DE PERIÓDICO: EXCÉLSIOR

<https://www.excelsior.com.mx/comunidad/2016/03/09/1079924>

BLOG DE INTERNET: MOBILE OUTDOOR MAGAZINE

<http://www.mobileoutdoormagazine.com/tecnofera/premian-app-no-mas-extorsiones-telefonicas-en-el-contact-forum>

PÁGINA WEB DE NOTICIAS: HOY ESTADO DE MÉXICO

<https://www.hoyestado.com/2016/03/premian-aplicacion-no-mas-extorsiones-telefonicas/>

---

<sup>19</sup> Foto tomada del Link: <https://cdn2.excelsior.com.mx/media/pictures/2016/03/09/1405934.jpg>

| Premio | Empresa           | Nombre del Caso  |
|--------|-------------------|--|
| Oro    | Consejo Ciudadano | No Más XT: Una App Eficaz Contra la Extorsión Telefónica y de Empoderamiento Ciudadano |
| Plata  | Hoteles City      | Reingeniería, Simpleza y Buenas Ideas: éxito Asegurado a la Transformación Digital     |
| Bronce | Idealease         | Sistema Integral de Rescate 360  |

**Tabla 2-3 Listado de finalistas en la categoría Mejor Contribución Tecnológica (In Company)**

En mayo de 2017 en Bogotá Colombia, En el marco de la sexta edición del premio LATAM creado por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC), integrada por Argentina, Brasil, Colombia, México, Bolivia, Chile, Ecuador, Paraguay y Perú, se reconoció a la aplicación con un segundo lugar (plata) en la categoría de Mejor Contribución tecnológica (Foto 2-3)<sup>20</sup> (Tabla 2-4).



**Foto 2-3 Participación en la sexta edición del premio LATAM en Bogotá, Colombia**

<sup>20</sup> Foto tomada del link: <http://imt.com.mx/revistasimt/revista-contactforum-no-75/>

Este reconocimiento a nivel Latinoamérica, fue también publicado en varios medios de comunicación impresos y digitales:

PERIÓDICO MOMENTO EL PERIÓDICO DE SAN LUIS POTOSÍ

<https://periodicomomento.com/noticias/nacional/ciudad-de-mexico/reconocen-app-no-mas-extorsiones-telefonicas>

PÁGINA WEB DE NOTICIAS AL MINUTO MX

<https://www.alminuto.mx/2017/05/reconocen-app-no-mas-extorsiones.html>

| Pais      | Empresa           | Nombre del Caso   | Premio |
|-----------|-------------------|---|--------|
| Argentina | Allus             | Epiron, el Primer Software Omnicanal del Mercado Regional   | Oro    |
| México    | Consejo Ciudadano | No Más XT: Una App Eficaz Contra la Extorsión Telefónica y de Empoderamiento Ciudadano  | Plata  |
| Colombia  | Mitrol            | Aumentar más del 30% las ventas implementando nueva tecnología y seguimiento operativo, manteniendo las mismas bases, operadores y productos. | Bronce |

**Tabla 2-3 Listado de finalistas en la categoría Mejor Contribución Tecnológica a nivel Latinoamérica 2017**

En junio de 2018, fui nombrado “el rifado del día” por el programa de noticias Imagen Noticias conducido por Francisco Zea. Este reconocimiento se me otorgo por la creación de la aplicación No más extorsiones<sup>21</sup>(Foto 2-5).

<sup>21</sup> Video completo en el link: <https://www.youtube.com/watch?v=dokKt5FYDRQ>





Foto 2-5 Entrevista en “El Rifado del Día” de Imagen TV

Resumiendo, en este capítulo, el desarrollo de la estrategia para la implementación de la aplicación no más extorsiones, fue uno de mis mejores experiencias laborando para el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, el poder haber recibido un primer lugar a nivel nacional compitiendo con empresas de renombre y al siguiente año poder volver a competir ahora a nivel Latinoamérica en Bogotá, Colombia para recibir un segundo lugar, fue de gran valor tanto personal como de desarrollo profesional.

Así mismo, al desarrollar esta estrategia me permitió reforzar que un proyecto nunca se debe dar por terminado en el proceso de implementación y puesta en operación si no también, se debe entender que conlleva responsabilidades de retroalimentación por parte del usuario final, de rediseño y de la consolidación de la mejora continua.

## Capítulo 3

### Modelo de diseño para la implementación de aplicaciones de denuncia ciudadana

*“A una empresa no la definen su nombre, sus estatutos o su acta constitutiva. La empresa está definida por su MISIÓN. Sólo una clara definición de la misión y propósito de la organización hace posible establecer objetivos claros y realistas para los negocios”*

*Peter Drucker*

La alineación estratégica es el proceso de establecer objetivos “correctos” y definir la forma “correcta” de alcanzarlos, determina los fines (qué se tiene que hacer) y los medios (cómo se debe hacer). Sirve para tomar mejores decisiones.

Se debe entender el medio ambiente en dónde se implementará el proyecto, observar a detalle las condiciones del mundo del cliente y cómo es su día a día. El proyecto, debe girar alrededor del cliente o usuario final y garantizar su nivel de satisfacción.

#### 3.1 Misión de la organización

La misión es la razón de existir de una persona, de un equipo, o de una empresa, es el decir “que es la organización el día de hoy. La misión es el propósito central para el que se crea una organización<sup>22</sup>.

La misión proyecta la singularidad de la organización, sin importar el tamaño. Idealmente consta de tres partes.

1. Descripción de lo que la organización hace.
2. Hacia quién está dirigida.
3. Presentación de la particularidad, lo singular de la organización, llevando a tener un factor diferencial.

---

<sup>22</sup> Vargas Ruiz, Eduardo, (2009). Diplomado certificación en centros de contacto/call centers, “Módulo VI Planeación Estratégica”. Universidad Anáhuac. Estado de México, México

## Misión<sup>23</sup>

El Consejo Ciudadano, a través de la participación comprometida de todos sus integrantes, buscan en todo momento la mejora progresiva de la Seguridad Pública de la Ciudad de México, allegándose para ello de todos los recursos y desplegando todas las acciones, que, en el marco de su competencia y objetivos, le permitan ganar la difícil batalla contra el flagelo de la inseguridad pública que priva en la Ciudad y en el país.

Dividiendo la misión en estas tres partes:

Descripción de lo que la organización hace: El Consejo Ciudadano, a través de la participación comprometida de todos sus integrantes, buscan en todo momento la mejora progresiva de la Seguridad Pública.

Hacia quién está dirigida la misión: de la Ciudad de México.

Presentación de la particularidad, lo singular de la organización, llevando a tener un factor diferencial: Allegándose para ello de todos los recursos y desplegando todas las acciones, que, en el marco de su competencia y objetivos, le permitan ganar la difícil batalla contra el flagelo de la inseguridad pública que priva en la Ciudad y en el país.

## 3.2 Visión de la Organización

La visión es una imagen del futuro deseado que buscamos crear con esfuerzos y acciones. Es la brújula que nos guíara a líderes y colaboradores. Será aquello que nos permitirá que todas las cosas que hagamos, tengan sentido y coherencia, es ver a la organización en el futuro, ¿Qué es lo que realmente queremos?<sup>24</sup>

- Debe ser factible alcanzarla, no debe ser una fantasía.
- La visión motiva e inspira.
- Debe ser compartida.
- Debe ser clara y sencilla, de fácil comunicación.

## Visión<sup>25</sup>

El Consejo Ciudadano, a través de la participación y el trabajo conjunto entre ciudadanos y autoridades, aspira a disminuir y erradicar en el mediano y largo plazo, los diferentes actos delictivos y la inseguridad que lesionan la vida de los habitantes de la Ciudad de México en su patrimonio, su seguridad, sus familias o en sus negocios; a fin de contribuir en el tiempo, a la edificación de una ciudad más humana, segura y habitable.

---

<sup>23</sup> La misión del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México fue publicada en el año 2007 y modificada en 2017.

<sup>24</sup> Vargas Ruiz, Eduardo, (2009). Diplomado certificación en centros de contacto/call centers, “Módulo VI Planeación Estratégica”. Universidad Anáhuac. Estado de México, México

<sup>25</sup> La visión del Consejo Ciudadano de la ciudad de México fue publicada en el año 2007 y modificada en 2017.

### 3.3 Temas Estratégicos

¿Cómo vamos a alcanzar que nuestra organización cumpla con su misión y logre llegar a la visión? Al considerar la alineación estratégica vamos a definir claramente qué hacer y qué no hacer, definiendo él “cómo” vamos a lograrlo<sup>26</sup>.

Con una misión y visión bien definidas, sigue crear los temas estratégicos<sup>27</sup>, los cuales serán los caminos correctos para llegar a cumplir ese propósito, los cuales nos obligan a no salirse de la ruta, identificar al o los responsables de cada tema y crear las ventajas competitivas (Fig. 3-1).

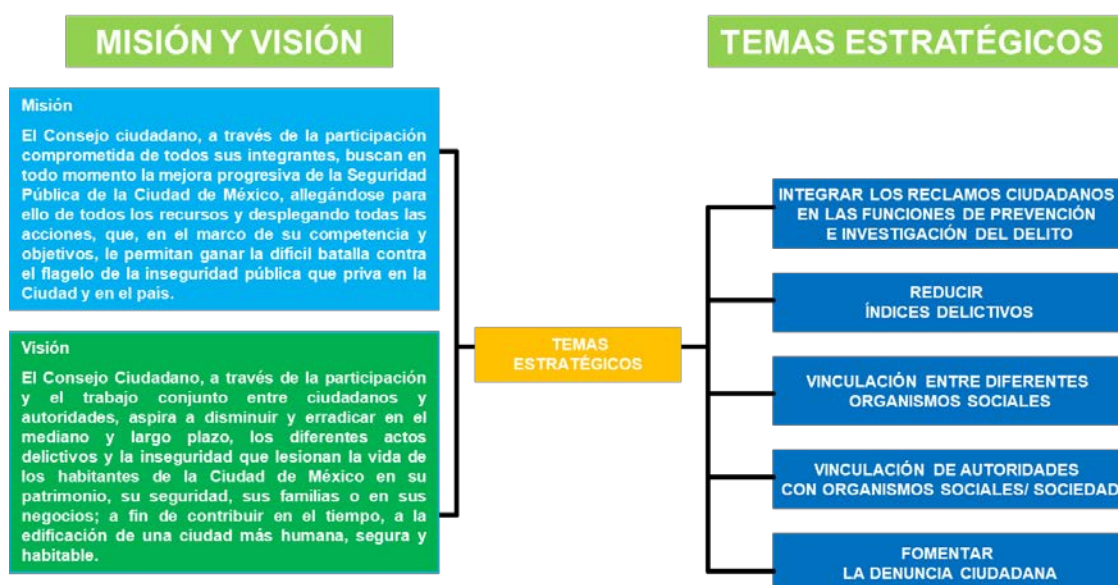


Fig. 3-1 Temas estratégicos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

### 3.4 Objetivos Estratégicos

Este tipo de objetivos determinan la línea de acción, la estrategia y los medios necesarios para alcanzar cumplir la misión respetando la visión establecida<sup>28</sup>.

En el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México se establecieron los siguientes objetivos estratégicos (Fig.3-2)<sup>29</sup>.

<sup>26</sup> Porter, Michael, (1996), *Harvard Business Review*, Estados Unidos de Norte America.

<sup>27</sup> Los temas estratégicos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México fueron publicados en el año 2007 y modificados en 2017.

<sup>28</sup> Vargas Ruiz, Eduardo, (2009). Diplomado certificación en centros de contacto/call centers, “Módulo VI Planeación Estratégica”. Universidad Anáhuac. Estado de México, México

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

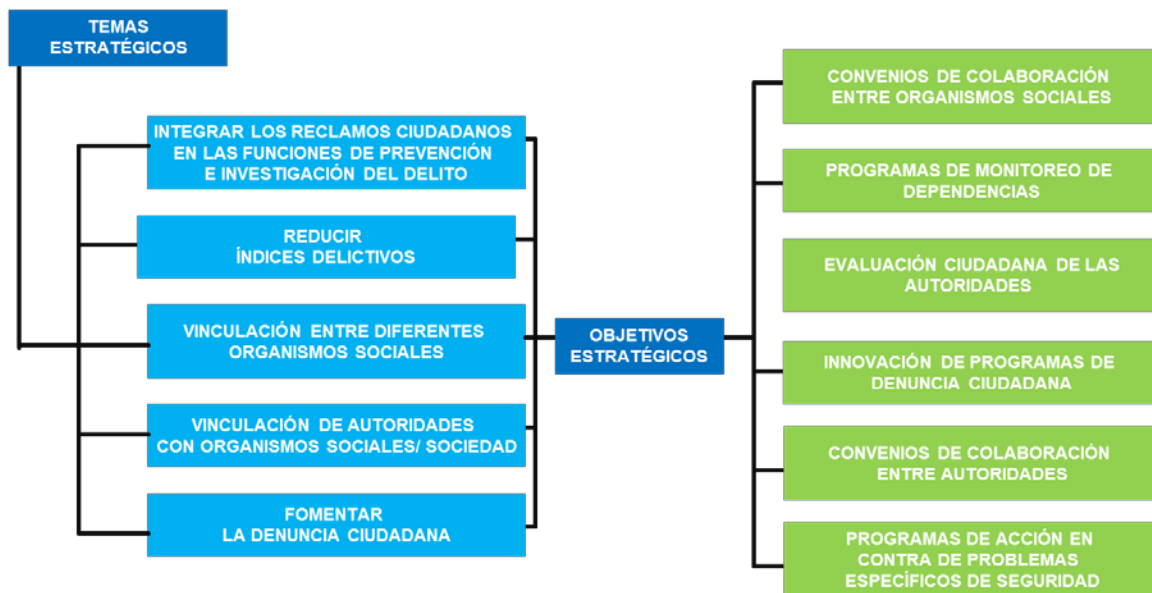


Fig. 3-2 Objetivos estratégicos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

## 3.5 Objetivos Tácticos

Conviene hacer la diferencia entre estrategia y táctica: El término estrategia es de origen griego, Estrategos o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein (conducir, guiar)<sup>30</sup>.

Estrategia: Qué acciones se van a tomar para llegar o cumplir uno o varios objetivos

Un ejemplo de Estrategia sería “Debemos pelear o no”

El término táctica hace referencia a los diferentes sistemas o métodos para ejecutar o conseguir un objetivo determinado. El origen de la palabra táctica es griego taktikos, compuesta con la raíz bastein que significa “ordenar” y el sufijo -tico que expresa “relativo a”.

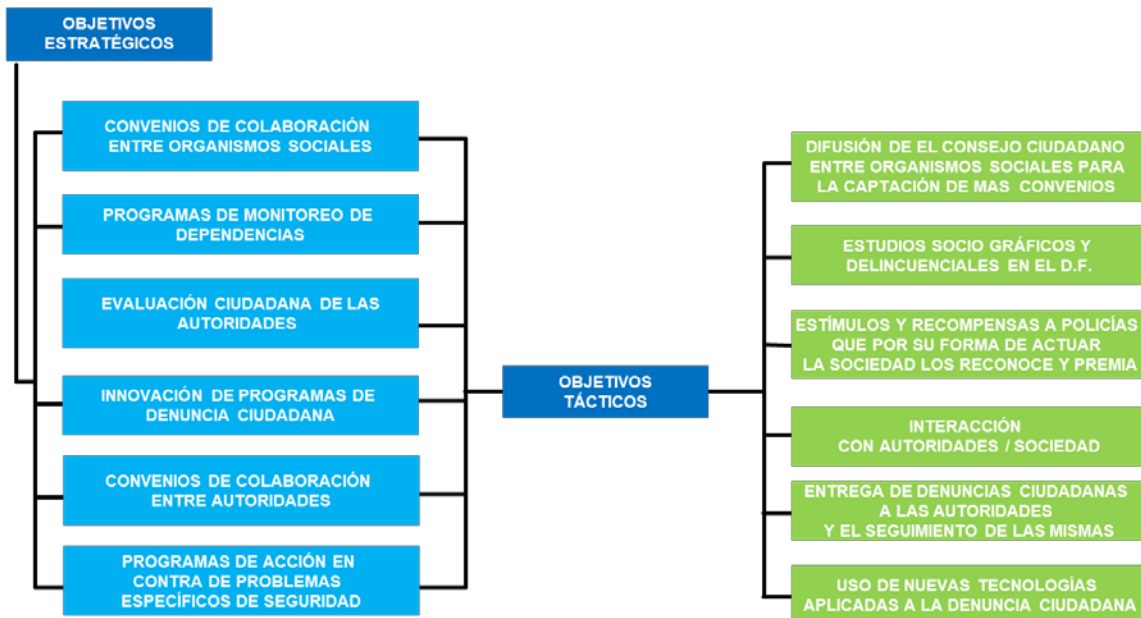
La Táctica es cómo vamos a realizar la estrategia, un ejemplo sería el de “Cómo vamos a pelear”

<sup>29</sup> Los objetivos estratégicos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México fueron publicados en el año 2007 y modificados en 2017.

<sup>30</sup> Vargas Ruiz, Eduardo, (2009). Diplomado certificación en centros de contacto/call centers, “Módulo VI Planeación Estratégica”. Universidad Anáhuac. Estado de México, México

Partiendo en esta diferencia toca ahora crear los objetivos tácticos, que serán aquellos que ayuden a cumplir las estrategias (Fig.3-3)<sup>31</sup>.

## OBJETIVOS TÁCTICOS



**Fig. 3-2 Objetivos Tácticos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México**

### 3.6 Alineación Estratégica

Como tal, el uso de la alineación estratégica dentro del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, me permitió utilizarla como modelo de diseño para la implementación de estrategias alineadas a los objetivos de la organización, estas estrategias en el área de tecnología se pueden interpretar como implementación de nuevos sistemas, procesos y aplicaciones.

La alineación de un proyecto permite cumplir con objetivos estratégicos de la empresa (Fig. 3-3), hacer el uso correcto de los recursos (Tanto Capital Humano, como de Infraestructura), identificar a los responsables de cada proceso, agregando valor competitivo no sólo al área responsable del proyecto si no a la organización misma.

Este método a nivel gerencial, permite planear, implementar y evaluar las decisiones que permitan llevar a la Empresa u Organización a cumplir con sus objetivos estratégicos, se observa además que las estrategias y su planteamiento pueden ser también en todos los niveles de la organización:

<sup>31</sup> Los objetivos tácticos del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México fueron publicados en el año 2007 y modificados en 2017.

- A nivel Corporativo
- A Nivel Unidad de Negocios
- A Nivel Proceso
- A Nivel Funcional (Áreas de la organización: Finanzas, Capital Humano, Tecnologías de la información, etc.)

## ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

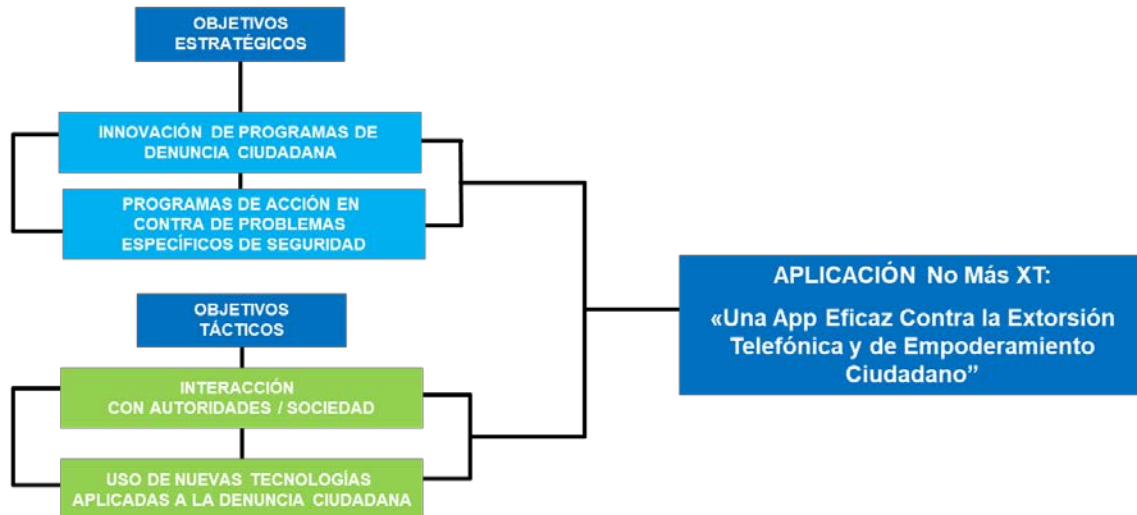


Fig. 3-3 Alineación estratégica como método de implementación de un proyecto

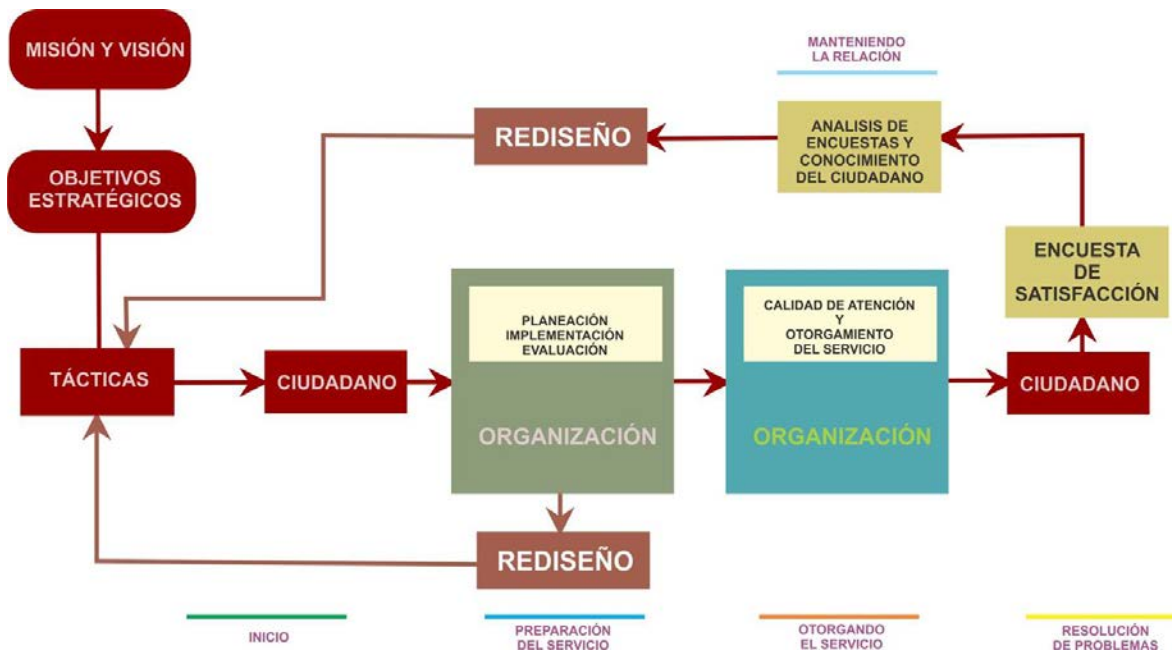
### 3.7 Voz del cliente

Todos los proyectos que implemente dentro de la organización, llevan de la mano un rediseño de proceso el cual ahora, va alineado con el factor crucial de éxito de un proyecto, el usuario final o cliente.

La voz del cliente, es la visión colectiva de las preferencias, percepciones y necesidades del cliente, adquiridas mediante recursos de observación de información directa o indirecta, que pueden ser manifestaciones implícitas o explícitas, lo cual permite crear objetivos concretos que ayudan disminuir la brecha entre las expectativas del cliente y la oferta de la empresa.

Comprende realizar los procesos de cara al cliente, revisarlos para identificar las mejoras, diseñar los niveles deseados (preparación del servicio, otorgamiento del servicio, la resolución de problemas y el mantener la relación con el cliente)<sup>32</sup> (Fig. 3-4).

<sup>32</sup> Duron Araujo, Eduardo, (2012). Diplomado Gestión Avanzada en CRM y Centros de Contacto. "Módulo VI Estrategias Directivas y Operativas / CRM" Universidad Anáhuac. Estado de México, México.



**Fig. 3-4 Procesos de implementación de un proyecto de cara al ciudadano**

Resumiendo por último en este capítulo, se ha explicado el uso de la alineación estratégica, la cual, permite utilizarla como modelo de diseño para la implementación de estrategias alineadas a los objetivos de la organización, interpretándolas ya sea como implementación de nuevos sistemas, o como procesos y aplicaciones, permitiendo cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa, haciendo el uso correcto de los recursos (Capital humano, finanzas, recursos materiales y de Infraestructura tecnológica), identificando a los responsables de cada proceso, agregando valor competitivo no sólo al área responsable del proyecto, sino también de la organización misma.



## Conclusiones

*“Un hombre con una idea nueva es un loco,  
hasta que la idea triunfa”*

*Mark Twain.*

En mi estancia en el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, me permitió desarrollar nuevas implementaciones y aplicaciones para el fomento de la denuncia ciudadana, requiriendo llevar un modelo de trabajo alineado a la misión y visión de la organización, a sus temas y objetivos estratégicos.

Este modelo me ayudó a visualizar las posibles debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades de un proyecto, permitiéndome crear un Escenario de partida real, y tener un menor impacto negativo o un fracaso en el desarrollo del mismo.

La alineación estratégica me permitió entender en dónde estamos parados dentro de una organización, hacia donde va ésta, cuáles son sus objetivos, que sabemos de ellos, que no sabemos, quién nos amenaza y en dónde existen las oportunidades de implementación o de rediseño, haciendo de ella la forma ideal a cualquier nivel organizacional de hacer bien las cosas de una forma sistemática e impulsando el buen uso de los recursos tecnológicos, financieros y de capital humano. Me ayudó a entender el mundo fuera de las áreas de tecnología escuchando siempre la voz del cliente y debiendo por complicado que sea, integrarse y jamás aislarse de las demás unidades de negocio de la empresa. El desarrollo tecnológico de una organización, debe estar siempre alineado a los objetivos de la misma y por lo tanto, no puede ser un ente solitario que gaste recursos, imponga procesos, o desarrolle aplicaciones sin conocer su entorno organizacional.

Comprendí a utilizar y medir indicadores de proyecto, los cuales deben de ser de dos tipos, por un lado se debe de medir en todo momento el desempeño y aceptación del proyecto por parte del cliente o usuario final y por otro lado se deben de integrar indicadores que reflejen los logros y mejoras obtenidas en relación al proyecto, los cuales deberán de generar ventajas competitivas y beneficios a la organización.

No podemos dejar de pensar, actuar o implementar si no conocemos las necesidades reales de nuestro cliente ya sea interno o externo, es conocer su mundo para poder establecer objetivos reales, diseñar experiencias y estrategias de marca, desarrollar plataformas y mantener una innovación continua. Esto permite acotar el proyecto y llevarlo de una teoría a una realidad plena que nos permitirá llevar nuestra estrategia al éxito.

¿Para qué sirve la alineación estratégica?

La respuesta es simple... para tomar mejores decisiones y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

## Referencias

- Acosta García, René, (2011). Diplomado Gestión Avanzada en CRM y Centros de Contacto. “*Módulo III Control de Gestión (Balanced ScoreCard)*” Universidad Anáhuac. Estado de México, México.
- Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal, (2013), *Memoria*. Ciudad de México, México, Tercera Impresión.
- Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información*, Ciudad de México, México.
- Duron Araujo, Eduardo, (2012). Diplomado Gestión Avanzada en CRM y Centros de Contacto. “*Módulo VI Estrategias Directivas y Operativas / CRM*” Universidad Anáhuac. Estado de México, México.
- Gobierno del Distrito Federal, *Gaceta Oficial del Distrito Federal* (22 de enero de 2007), Ciudad de México, México.
- Gobierno del Distrito Federal, *Gaceta Oficial del Distrito Federal* (26 de abril de 2007), Ciudad de México, México.
- Horta, Carlos, (2011). Diplomado Gestión Avanzada en CRM y Centros de Contacto. “*Módulo IV Mejores Prácticas en la gestión de CC*” Universidad Anáhuac. Estado de México, México.
- Ponce Talancón, H. “*La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*” en Contribuciones a la Economía, septiembre 2006. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>
- Porter, Michael, (1996), *Harvard Business Review*, Estados Unidos de Norte América.
- Riaz Khadem, Ph. D, (2002). “*Alineación Total: Como Convertir la Visión de la empresa en Realidad*”. Grupo Editorial Norma, México.
- Software Financiero Bolsa, Julio de 2016: <http://www.sfb.es/servicios-bpo/>, “*Servicios de Externalización de procesos de negocios*”. <http://www.sfb.es/wp-content/uploads/2016/07/Que-es-un-BPO.pdf>
- Vargas Ruiz, Eduardo, (2009). Diplomado certificación en centros de contacto/call centers, “*Módulo VI Planeación Estratégica*”. Universidad Anáhuac. Estado de México, México.