

TAAG, sistema integrado de seguridad ciudadana



Gabriela Gallardo





**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de comunicación y artes contemporáneas**

**Título de la tesis: Taag, sistema integrado de seguridad ciudadana**

**María Gabriela Gallardo Hidalgo**

**Ivan Burbano, M.A. Diseño Estratégico, Director de Tesis**

Tesis de grado presentada como requisito  
para la obtención del título de Licenciado en Diseño Comunicacional

Quito, 14 de mayo de 2014

**Universidad San Francisco de Quito  
Colegio de comunicación y artes contemporáneas**

**HOJA DE APROBACION DE TESIS**

**Título de la tesis: Taag, sistema integrado de seguridad ciudadana**

**María Gabriela Gallardo Hidalgo**

Ivan Burbano, M.A. Diseño Estratégico  
Director de Tesis

---

Christine Klein, M.A. e-Pedagogy Design  
Miembro del Comité de Tesis

---

Cristian Mogrovejo, M.F.A. Industrial Design  
Miembro del Comité de Tesis

---

Daniela Barra, M.A. Diseño  
Miembro del Comité de Tesis

---

Hugo Burgos, Ph.D. Media Studies  
Decano del Colegio de comunicación y artes contemporáneas

---

Quito, 14 de mayo de 2014

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

---

Nombre: María Gabriela Gallardo Hidalgo

C. I.: 1716026651

Fecha: Quito, 14 de mayo de 2014

## Resumen-Abstract

La seguridad ciudadana es uno de los temas más cuestionados y menos trabajados en las grandes ciudades del Ecuador. Los ciudadanos se sienten vulnerables y abandonados en el tema de seguridad ciudadana, por lo cual surge la necesidad de una mejora en el tema. En búsqueda de solventar esta necesidad, desarrollo e introduzco una aplicación para móvil, enfocada en la problemática de seguridad ciudadana. La aplicación es para móvil, tableta o PC. Se integra a los sistemas de seguridad existentes y las tecnologías contemporáneas para llevar al usuario una aplicación de seguridad ciudadana integral. La aplicación brinda la facilidad de reportar denuncias de inseguridad, contactar a los entes de seguridad existentes a través de un solo canal y mostrar datos e imágenes en tiempo real de denuncias o eventualidades relacionadas con el tema. Se introduce la aplicación TAAG, con el fin de brindar al ciudadano una mejor experiencia en la seguridad ciudadana, haciendo que la misma sea un aliado de vida para él.

# Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>pg.8</b>	<b>5. Servicio</b>	<b>pg.66</b>
<b>1.1. Antecedentes Conceptos</b>	<b>pg.12</b>	<b>5.1. Caso Servicio: Robo</b>	<b>pg.67</b>
<b>1.2.Sistemas de Seguridad</b>	<b>pg.15</b>	<b>6. Estrategia de Comunicación</b>	<b>pg.78</b>
<b>2. Investigación de Campo</b>	<b>pg.20</b>	<b>6.1. Manual de Marca</b>	<b>pg.79</b>
<b>2.1. Cualitativo</b>	<b>pg.20</b>	<b>6.2. Redes Sociales</b>	<b>pg.88</b>
<b>2.1.1. Entrevistas</b>	<b>pg.21</b>	<b>6.3. Comunicación en páginas web</b>	<b>pg.90</b>
<b>2.1.2. Observaciones</b>	<b>pg.26</b>	<b>7. Conclusiones</b>	<b>pg.92</b>
<b>2.2. Cuantitativo</b>	<b>pg.28</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>pg.94</b>
<b>3. Evaluación de la Problemática</b>	<b>pg.32</b>		
<b>3.1. Fenómeno</b>	<b>pg.33</b>		
<b>4. Proceso de Diseño</b>	<b>pg.38</b>		
<b>4.1. Diseño de Producto</b>	<b>pg.38</b>		
<b>4.2. Cromática de Producto</b>	<b>pg.60</b>		
<b>4.3. Tipografía de Producto</b>	<b>pg.62</b>		
<b>4.4. Estilo Gráfico de Producto</b>	<b>pg.63</b>		

# 1. Introducción

En las grandes ciudades del Ecuador, los ciudadanos cada vez sienten más vulnerables y expuestos hacia actos de inseguridad y violencia, lo que ha conllevado a que en su vida cotidiana estén siempre preocupados de la exposición y probabilidad que tienen de caer en una de estas eventualidades. El vivir en expensas de lo que puede suceder, ha causado que una gran parte de los ciudadanos Ecuatorianos se manifesté en contra de las medidas de seguridad que les provee el gobierno, sintiéndose inconformes con la seguridad que se les está brindando en sus respectivas ciudades. La seguridad es una terminología intangible, se la podría considerar un estado del ser humano y de igual manera un privilegio que se vende como beneficio. El tema de seguridad en la urbe se conoce como seguridad urbana o seguridad ciudadana la cual es denominada como una condición social, en donde los participantes se sienten en un sentido de confianza, haciendo referencia a la confianza como la ausencia de daños y riesgos ya sean intelectuales o físicos en un espacio delimitado. Por lo cual es el estado del ser humano en el cual un individuo o grupo de individuos están viviendo bajo

un sentido de confianza, en donde no existen daños ni riesgos. Lo cual hace que el estar expuestos a riesgos o eventualidades en contra de su integridad física o mental hacen que cada uno se sienta vulnerable ante cualquier situación que se pueda presentar.

El estado de inseguridad en los ciudadanos a desencadenado en que las autoridades gobernantes de cada ciudad y nación tomen medidas preventivas y de regulación en base al beneficio de seguridad ciudadana de cada una de sus habitantes. Se han generado entes administradores y reguladores de los cuerpos de seguridad ya existentes como son la policía, bomberos y emergencias. El ECU 911 es una entidad gubernamental que se encarga de ser el administrador de emergencias, denuncias y requerimientos. Son el canal que centraliza y direcciona todo este tipo de eventualidades hacia los cuerpos de seguridad, con el fin de tener una operación más regulada, efectiva, eficiente y centralizada.

Adicional a esto también se encuentran otros sistemas

de seguridad urbana como los ojos de águila y las alarmas comunitarias. Los ojos de águila siendo una red de cámaras IP ayudan a tener un control sobre la ciudad dejando grabado los escenarios en las bases de datos. Las alarmas comunitarias al no estar presentes en todos barrios de la ciudades son entes de seguridad de uso no común sino delimitado. Con estos métodos preventivos de seguridad ciudadana se ha ido logrando construir un sistema más integrado y de mejor respuesta para todas las denuncias y emergencias de seguridad ciudadana/urbana. Sin embargo al ser un temas muy abiertos en el caso de las centrales y en el caso de las alarmas comunitarias, temas muy delimitados, aún no se logra tener un plan de acción eficiente que muestre a la ciudadanía un cambio significativo y notorio en cuanto a una mejora.

Por ello aún estos entes de seguridad ciudadana no son suficiente para tener una regulación ni está generando un mayor sentido de seguridad en las personas. El ciudadano necesita tener un sentido de seguridad

que pueda regular personalmente. Es decir que tenga un control autónomo sobre ello para no tener que acudir a terceros y recibir un servicio. Un servicio a través de algún objeto personal que le permita el control de este servicio y se sienta empoderado y confiado del sistema.

Hoy en día los dispositivos móviles son parte fundamental de la población. Las personas han generado un vínculo fuerte con sus dispositivos, son ellos quienes han venido a formar parte indispensable en la vida de cada una de las personas. Los individuos han generado un vínculo con los dispositivos móviles que han hecho que éste se vuelva un compañero indispensable de vida. Es el único objeto que está siempre a nuestro lado. El dispositivo móvil con el pasar de los años ha evolucionado convirtiéndose cada vez en un objeto más completo, es decir nos brinda cada vez más recursos y facilidades. Incluso se ha convertido en un solucionador de problemas en nuestras vidas.



Con la integración de los sistemas de seguridad existentes, las centrales y los dispositivos móviles se puede generar un sistema integral de seguridad urbana. El dispositivo móvil vendría a ser el canal de comunicación entre el usuario y los entes de seguridad. Siendo uno de los objetos de mayor adquisición, por lo cual se convierte en el objeto ideal para llegar a tener una plataforma de usuarios significativa que a su vez genere credibilidad y confianza por parte del usuario hacia la aplicación. A través de este objeto las personas tendrán empoderamiento sobre sus denuncias o emergencias de seguridad, sabiendo que tienen a su alcance y disposición una aplicación que les brinde la facilidad de denunciar en tiempo real eventos y acontecimientos de seguridad.

### **¿Qué se quiere comprender?**

1. ¿Cómo funciona la seguridad urbana?
2. ¿Por qué a los seres humanos nos es tan necesario el sentido de seguridad?

3. Cómo es que la seguridad se ha convertido en un estado social tan necesario para las sociedades.
4. ¿Cuál es la mejor manera de mantener este sentido de seguridad en las personas?
5. El diseño a través de una aplicación podría llegar a cubrir toda una plataforma y generar un sistema integrado de seguridad.
6. ¿Los seres humanos tienden realmente a confiar en las tecnologías existentes?
7. ¿Cómo el uso de las tecnologías simplifican la vida de las personas?

### **Preguntas de Investigación**

1. ¿A través del diseño se puede crear un sistema de seguridad ciudadana integrado que responda a las necesidades de los ciudadanos?
2. ¿Cómo implementar un mejor manejo de la seguridad ciudadana por medio de los actuales medios de comunicación y tecnologías contemporáneas?



3. ¿Es viable generar una plataforma de seguridad urbana a través de una aplicación móvil?

4. ¿Las aplicaciones móviles tienen una fuerte credibilidad en los usuarios?

5. ¿La aplicación móvil ayudará a que se maneje con un mejor control el tema de la seguridad urbana? es decir, se lograra un control más integrado en tiempo de respuesta, eficiencia y efectividad de los organismos encargados de la seguridad ciudadana?

## **Hipótesis**

El diseño como mediador entre los organismos de seguridad y las personas, con el objetivo de desarrollar mecanismos más eficientes de ayuda en caso de emergencias y denuncias a través de una aplicación móvil que utiliza las tecnologías de comunicación móvil e integra a los organismos de seguridad, centrales de denuncias/emergencias y usuarios.

## 1.1. Antecedentes-conceptos

Para dar inicio al desarrollo de la tesis es importante conocer conceptos que se usarán en la misma. El conocimiento y breve explicación de estos conceptos básico ayudarán a que se pueda tener un mejor entendimiento del tema en cuestión y de igual manera se pueda comprender de mejor manera el fenómeno expuesto y su presente propuesta de solución. Se expondrá conceptos de tecnologías, sistemas integrados de seguridad, cuerpos-centrales de seguridad y funcionalidades de los mismo. Esto con el fin de hacer conocer al lector conceptos relacionados al tema, y adicional le ayudará ha familiarizarse con el tema de seguridad ciudadana y como éste se maneja con otras herramientas nacionalmente e internacionalmente.

Gafas Google: El proyecto de una serie de gafas nuevas llamado "project Glass" es un sistema de gafas que están acorde a las tecnologías contemporáneas, en donde se puede tener una conexión a internet permitiendo al usuario navegar en tiempo real. El usuario podrá tener acceso y revisar mails, agenda, consulta web, aplicaciones, clima, entre otros. Son un par de gafas que vienen adaptadas a las funcionalidades de un teléfono inteligente, la imagen es un poco más reducida debido a su capacidad de operación. Las Gafas de Google están disponibles para ser trabajadas únicamente con un sistema Android y funcionan con una red 4G. Adicional a esto tienen una cámara digital en su parte frontal que permite realizar fotografías y videos instantáneos.

GPS: es la abreviación para Global Positioning System, en español Sistema de Posición Global. El GPS es un medio que mide la posición actual y el tiempo real ya sea de una persona o de un objeto. Se logra obtener esta posición debido a una recepción de información

de una red de alrededor de 24 satélites posicionados a unos 20,000km de la tierra. Estos satélites son conocidos como NAVSTAR, de alcance global que permite consultar la posición de cualquier objeto o persona que se encuentre dentro del perímetro de visibilidad de los satélites. El GPS fue creado en su momento por los Franceses, sin embargo fue una herramienta de uso exclusivo durante muchos años para la milicia de los Estados Unidos de América.

Android: Sistema operativo desarrollado por Google para los teléfonos inteligentes. Android nos permite como usuarios navegar en internet, descargar aplicaciones de su mercado, jugar videojuegos, escuchar música, ver videos, mandar mensajes de texto y realizar llamadas. Android es un software de código libre. El software de código libre permite que personas ajenas a los administrativos del sistema operativo puedan realizar modificaciones en el mismo.

Cámara IP: la cámara IP hace énfasis a sus siglas Internet Protocol, en español vendría a ser cámara de

Protocolo de Internet. Es una cámara que puede enviar y recibir datos a través de una red LAN o Internet. Al ser una cámara en función a una red permite que se pueda visualizar lo que la misma está captando a través del internet o de una red, haciéndola visible desde lo externo solo teniendo acceso a internet. Se denomina cámara IP principalmente a las cámaras de seguridad que son monitoreadas desde centrales de seguridad.

4G: la tecnología 4G es una tecnología de 4ta generación en base a la navegación de internet. Tiene una mayor capacidad y alcance de banda ancha. La tecnología 4G tienen nuevos alcances en los dispositivos como el streaming de audio y video de alta calidad.

Waze: aplicación con mayor crecimiento en cuanto a lo que se trata a navegación y tráfico. Junta a todos los usuarios de automóviles y muestra el tráfico y las estadísticas de la carretera en tiempo real. Logra centralizar los temas de tráfico en una sola aplicación,

permitiendo a su vez la interacción de sus usuarios en tiempo real sobre actividades del momento. De esta manera el usuario se encuentra informado de lo que está sucediendo ese momento con el fin de poder tomar decisiones alternas o preventivas.

Seguridad Ciudadana: una condición social, en donde los ciudadanos se sienten en un sentido de confianza. Se hace referencia a la confianza como la ausencia de daños y riesgos intelectuales o físicos en un espacio delimitado. Por lo cual es el momento en el cuál un individuo o grupo de individuos están viviendo bajo un sentido de confianza, en donde no existen daños ni riesgos.

## 1.2. Antecedentes Sistemas de Seguridad

IP: este sistema de cámaras en lugar de transmitir datos a través de un video cable o un DVR, lo hace a través de una conexión de datos (internet, wifi, ethernet, usb, ect...) La cámara se conecta directamente a la red como cualquier otro dispositivo de red haciendo que en si lleve todo lo necesario para adquirir esta conexión. Esta cámara ofrece 3 tipos ya sea de visualización de video como de almacenamiento del mismo. Puede almacenar en el propio dispositivo el video o imagen, puede almacenar en algún dispositivo conectado a la red o puede hacer un stream video directamente desde el internet. La cámara IP tienen la misma funcionalidad de todas las cámaras digitales al capturar imágenes o videos, sin embargo su diferencia es su capacidad de comprimir archivos para enviarlos a través de una red. Las cámaras IP pueden ser utilizadas en red, es decir en conjunto como también cada cámara puede funcionar de forma autónoma. La cámara IP utiliza NVR, un programa que permite el almacenamiento de video y permite la visualización de varias cámaras a la vez. Este sistema permite grabar imágenes dentro del mismo dispositivo, después alma-

cenarlas y culmina con una posibilidad de visualización en tiempo real desde un sistema remoto.

Google Goggles: gafas que tienen incorporadas una pantalla de prisma que hace que dentro del lente se refleje los datos del dispositivo. Con tan solo levantar la mirada el lente reconocerá que debe proyectar la visualización del dispositivo en el lente. Los lentes tienen incorporados micrófonos, GPS, cámara y parlantes. El dispositivo es controlado a través de un sistema de voz, en donde se dan comandos y el dispositivo los entiende. Con estos comandos se puede acceder a todas las funcionalidades del dispositivo como tomar una foto, mandar un mensaje, abrir alguna aplicación, leer un mensaje, obtener explicaciones de cómo llegar desde un lugar a otro. Los resultados que arroja el dispositivo siempre son mostrados en el HUD (Head Up Display), el prisma ubicado en la parte superior del lente en donde se proyecta todo hacia la vista del usuario. Un dispositivo de uso fácil que permite tener muchas funcionalidades que facilitan actividades ha-



ciendo que el usuario viva una experiencia de interacción directa con el dispositivo.

4G: una tecnología que brinda una mejor calidad y velocidad a los dispositivos y aplicaciones inalámbricas, de banda ancha, servicios de mensajería, chat, video, HDTV, tv móvil, Video Digital, servicio de datos y voz, streaming y audio.

Los objetivos del 4G son los siguientes:

Eficiencia Espectral (bits/s/Hz y Bits / s/ Hz)

Alta capacidad de red, usuarios simultáneos

Mayor velocidad en datos

Conectividad total

Alta calidad para repuesta de uso multimedia

GPS: es una tecnología que hace que recibamos y capturemos señales desde los satélites. Al recibir esta información desde los satélites podemos recibir distancias y ubicaciones. Al encender el GPS, este captura

información de al menos 3 satélites por los cual puede calcular estas distancias y ubicaciones, pues hace relación entre satélite y satélite. Al obtener la ubicación se está realizando una triangulación de los 3 satélites detectados, la ubicación nos la arroja en datos de Longitud y Latitud. Mientras más satélites son capturados por el dispositivo más precisa es la información que nos está arrojando el dispositivo. Cada satélite GPS emite dos datos de forma digital. Estos datos son transmitidos por medio de señales de radio. De los dos datos solamente uno es receptado por los GPS civiles, el otro es solamente de uso militar. El dato que está disponible para los civiles transmite dos series de datos llamados ALMANAQUE y EFERMERIDES. Ambos proveen información sobre la situación orbital, la fecha y la hora. Los GPS fueron creados para uso militar por lo cual los GPS de uso civil no son datos exactos pues tienen errores de ubicación que oscilan de entre los 15 metros y los 100 metros.

ECU911: El EQ911 utiliza el SIS (servicio integrado de seguridad). Un sistema que entrega una repuesta o plan de acción inmediato de todos los entes de seguridad ciudadana y emergencias como lo son la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión de Transito nacional, entro otras entidades responsables de las emergencias. El EQ911 es un sistema de centralización de servicio de video vigilancia, alarmas comunitarias y llamadas de emergencias. Hace uso de una plataforma de alta tecnología que logra articular y canalizar a través de una sola vía un sistema integrado de respuesta hacia emergencias ciudadanas. De esta manera los ciudadanos en lugar de estar presentes y tener que acudir a cada ente de seguridad, acuden a uno solo que centraliza a todos los entes de seguridad dando una respuesta más efectiva y eficiente. De esta manera se reemplaza todos los números de emergencias por uno solo que a su vez es gratuito y abarca una línea extensa de llamadas simultáneas al mismo número. Es un ente autónomo e independiente que está para el uso de cualquier ciudadano ya sea desde un teléfono convencional o de móvil.

CCTV LONDON: abreviación para Closed Circuit Television, en español Circuito cerrado de televisión. El CCTV es un sistema integrado que está presente en algunas ciudades, en donde el más grande y el que más destaca se encuentra en la ciudad de Londres. Este sistema es usado específicamente como un controlador del perímetro urbano de la ciudad. Este sistema a diferencia de la televisión corriente, no tiene una transmisión abierta. Este sistema de vigilancia opera en base a una red de cámaras IP, sin necesidad de cables. Las cámaras IP forman una red centralizada en donde todas las imágenes de las cámaras son expuestas y de esta manera se convierte en un sistema de vigilancia integrado.

Hoy en día la seguridad ciudadana se ha convertido en un tema de cotidianidad, puesto a que se encuentra presente en la mayor cantidad de familias e individuos. Es un tema que se lo ha ido manejando y mejorando a través de los años, sin embargo no se le ha dado el foco necesario por lo cual hoy en día ha pasado de ser un inconveniente secundario a ser un inconveniente primario. Se han apuntado a varios factores sobre las causas del incremento de la inseguridad ciudadana. Dentro de la investigación de campo cuantitativa como cualitativa se demuestra que es un malestar común entre los ciudadanos ya que la mayoría se sienten inconformes con el sistema que se les está brindando hoy en día, por lo cual el gobierno ha ido buscando varias alternativas para generar soluciones. Sin embargo no se ha llegado a ninguna solución efectiva y los ciudadanos aún siguen teniendo este malestar en su día a día. La seguridad ciudadana se ha convertido en un tema que compete a cada uno de los ciudadanos, haciendo que se convierta en un tema de manejo gubernamental. Es un tema que debe ser llevado desde un control nacional para garantizar que se lo lleve

de la manera más adecuada, organizada e integral. De esta manera se propone una mejora en el sistema de seguridad ciudadana con la integración de todos los cuerpos de seguridad, centrales y ciudadanos del país. Con el fin de generar un sistema integrado que puede generar una mayor eficiencia, efectividad y tiempo de respuesta para este tipo de eventualidades.

La seguridad ciudadanía como tal es un concepto que se ha reflejado recientemente en el país. Pues aún no se tiene un concepto concreto sobre este tema, sino más que apropiaciones extranjeras sobre el mismo. Se han adaptado interpretaciones en base a lo que es en otros lugares del mundo la seguridad ciudadana. De cierta manera se le ha ligado al tema de la violencia social dentro de una ciudad o perímetro, en donde sus habitantes son víctimas de eventos que atentan contra su seguridad física o mental. Se le atribuye el tema de la protección física y mental de cada uno de los habitantes con el fin de que se sientan seguros dentro de su territorio. Se propone que dentro de la seguridad ciudadana debe darse una erradicación de miedo o reserva en todo espacios de bien público, es decir



que ningún ciudadano debe sentir que está expuesto a cualquier tipo de peligro dentro de cualquier espacio público, de lo contrario se está atentando contra su integridad. Al atentar contra la integridad de cualquier ciudadano se está involucrando el tema de seguridad ciudadana, ya que no se garantiza el bienestar de los mismos en su espacio. Al generar este malestar en los ciudadanos estamos hablando de una presencia de inseguridad ciudadana lo cual conlleva a que cualquier tipo de actividad vinculada a ser parte de este malestar es tomada en cuenta como delito atentado contra la seguridad de una persona.

A partir de esta reflexión es que podemos analizar el punto de partida de que existe un fenómeno/problemática en nuestra sociedad sobre la inseguridad ciudadana. Ratificamos que al existir este tipo de atentados contra el bienestar de los habitantes de las distintas ciudades está generando que la gente no se sienta segura dentro de su ciudad, haciendo que el tema de inseguridad cada vez se vuelva más preocupante y se ha convertido en uno de los malestares más presentes en el país.

## 2. Investigación de Campo

### 2. 1.Cualitativo

La seguridad ciudadana es un tema que compete tanto a los ciudadanos como a los entes reguladores encargados de la seguridad ciudadana. Es por ello que dentro de la investigación es necesario tener la opinión y argumento de los involucrados, con el fin de obtener resultados que sean confiables y tengan credibilidad. Es por ello que realizamos investigación de campo cualitativa y cuantitativa para obtener información sobre la percepción de la seguridad ciudadana hoy en día y validar la factibilidad de incorporar una aplicación para móviles que se encargue de la seguridad ciudadana.

En la investigación cualitativa procederemos con entrevistas a los ciudadanos comunes y a representantes de los entes de seguridad encargados al momento de regular los temas de seguridad ciudadana. Esto será con el fin de que obtengamos la opinión de las dos caras de la problemática y podamos profundizar en las razones y observaciones que se tienen sobre la problemática.

En la investigación cuantitativa obtendremos encues-

tas a los ciudadanos sobre cómo se sienten en cuanto a la seguridad ciudadana y adicional a esto se mencionara la posibilidad de la existencia de la aplicación con el fin de ver su opinión sobre la factibilidad de la misma.

Con estas dos validaciones de investigación se podrá determinar si el fenómeno existe y si este es un grave problema para la sociedad y si el crear una aplicación aportaría como parte de la solución de fenómeno.

#### **Empleado EQ911**

¿Cómo se trabaja con los sistemas (ojos de águila, EQ911, etc..)?

1. llamada ingresa al sistema (máximo 3 segundos)
2. el operador coordina una unidad móvil (tiempo máximo 40 segundos)
3. el vehiculó debe estar en la escena en 5 minutos a partir de la asignación del vehiculó. (cada uno de los

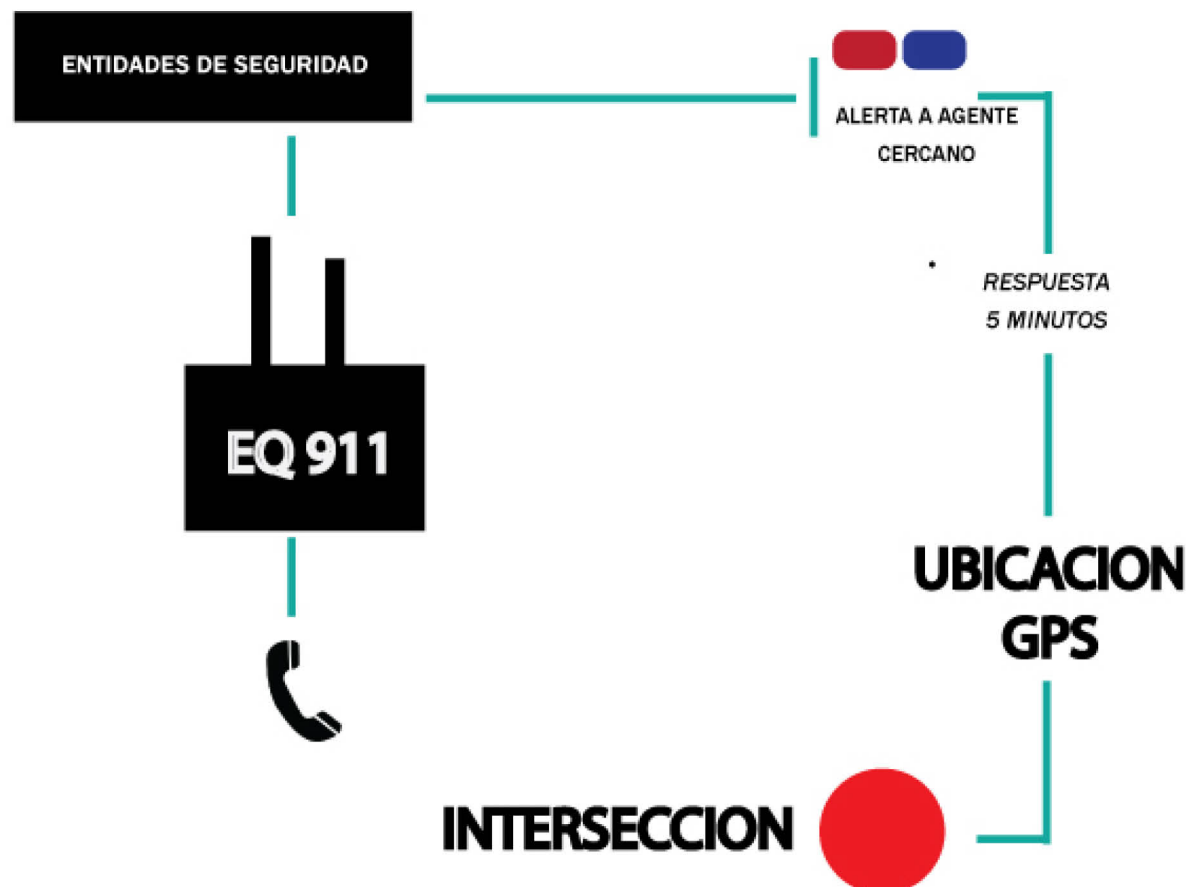
## 2. 1.1. Entrevistas

operadores tiene es su computadora una conexión a una central, la cual asigna ya a cada uno un vehículo de cada variedad para que estén preparados en cualquier tipo de emergencia).

4. para combatir lo de las llamadas falsas. el sistema cuenta con una validación inmediata del domicilio de donde viene la llamada y se puede localizar al individ-

uo de manera inmediata. el infractor deberá ser sancionado pagando los gastos de la movilización que fue necesaria por su llamada. y se cancelara su línea fija o de celular.

¿Cómo funciona la comunicación entre central y usuario final y autoridades?



¿Cree usted que una aplicación para mejorar la seguridad sería algo viable o no?

ya contando con el 911 una aplicación para poder dar soporte sería de gran ayuda no solamente para el sistema sino también la ciudadanía ya que se podría complementar el sistema que hemos generado creando un sistema de desarrollo y convirtiéndolo al mismo en algo funcional.

¿Como funcionaría esta aplicación, que debe tener para que sea funcional?

gps. mapas actualizados de la ciudad, puntos de referencia, fotos (media), actualizaciones, centrales de alerta (policía, bomberos, etc), interfaz de gran velocidad, comando de alerta predefinidos, número de alerta predefinidos, nube que alimente toda la información de los usuarios, comentarios y aporte

¿Sería viable o no guardar la información que se genere en esta aplicación?

Claro pues de esta manera se va generando una base de datos que a la larga podría ser útil para muchas

cosas e incluso para una mejora en el desarrollo del programa como en los cuerpos de seguridad nacional.

Policia

¿Cómo funcionan las alertas de emergencia entre las entidades de seguridad?

con llamadas, pues ahora es a través del ECU 911, sin embargo, anteriormente eran llamadas directas a cada una de las entidades. tratamos de cubrir las emergencias dependiendo en las unidades móviles que tengamos sin embargo es siempre difícil cubrir todas las emergencias.

¿Cree usted que sería viable tener una aplicación como waze de seguridad para poner en alerta estos actos y estar más integrados?

es una buena idea pues el tener algo así haría que todos los sistemas funcionen integradamente y que el usuario tenga la facilidad de alertar y poner al tanto sus emergencia es una gran oportunidad de empezar a dar

un nuevo confort de seguridad a la ciudadanía. a nosotros como entidad de seguridad ciudadana también se nos facilitaría la actividad al tener la ubicación exacta en el momento exacto de la emergencia, haciendo que nuestro tiempo de respuesta sea mucho más efectivo.

¿Crees usted que al tener una aplicación de acceso para todos sería más fácil llegar a las alertas de violencia?

si se vuelve de acceso para todos pues podríamos tener una mayor respuesta de alertas, sin embargo habría que tener mucho cuidado con las alertas falsas.

Ciudadano Común

Sara Hidalgo: 48 años. Ciudad insegura, llena de asaltos, siento que no se puede vivir en paz. Tienes varias experiencias donde ha tenido actos relacionados a la violencia. Uno de ellos fue un asalto que tuvo en pleno tráfico de hora pico por el Quicentro donde se le acercaron a robar con pistolas en mano y le tocaron entregar

todo lo que tenía.

¿cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades es funcional o no? no son funcionales, son corruptos y vagos.

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

si pues sería un gran aporte a la comunicación integral, y sería una mejora en el sistema de seguridad ciudadana que existe. El mismo hecho de que exista un sistema de seguridad ciudadana que sea accesible, hace que la oportunidad de denunciar se vuelva más real y la gente pueda hacerlo.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

los actos que atentan contra la seguridad ciudadana estarían a la luz del día.

todos nos volveríamos cómplices en construir una mejor colaboración en colectivo de la seguridad ciudadana



¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911,etc..)

creo que se han mejorado los sistemas y son de gran apoyo, sin embargo es necesario que sean completamente funcionales

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida sería una ayuda para el usuario?

sería un gran paso a una respuesta inmediata

Stephanie Rodas: 23 años. Una ciudad linda sin embargo le falta mucha seguridad ya que uno no puede salir ni a dar una vuelta sola. Tuve una experiencia, pues unos días antes de irme nuevamente de viaje a estudiar salí con mis amigas y el momento en el que me vinieron a dejar al parecer un carro nos venía siguiendo y al momento en el que yo y mis amigas nos bajamos del carro a todas nos asaltaron a mano armada, se llevaron todo.

¿ cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades son funcionales o no?

son ineficientes, son burócratas, vagos y no son pro-activos.

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

Creo que el acceso a la denuncia de la seguridad ciudadana es muy escaso, pues no es de fácil acceso y por ende poner una denuncia o algo parecido es tedioso y complicado por lo cual la gente no tiene la costumbre de hacerlo.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

tendíamos la oportunidad de compartir las vivencias alertando a otros para que no les suceda lo mismo

¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911,etc..)

creo que no han cumplido con su cometido EL DAR UNA SENCACION DE MAYOR SEGURIDAD AL CIUDADANO, pues no son más que organismos de con-

trol con nuevos nombres que no hacen acción alguna contra la inseguridad

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida sería una ayuda para el usuario?

nos haría sentir más seguros

Andrés Espinosa: 28 años. No vivo en el país pero de tanto que me cuentan parece que cada vez que voy me predispongo y me termina pasando alguna cosa. La última vez que fui salí a dar una vuelta con una amiga, antes de entrar al restaurante se nos acercaron 2 hombres armados y nos acorralan uno en cada lado, les tuvimos que dar todo e incluso así estaban inconformes.

¿cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades son funcionales o no?

no son funcionales, son corruptos y no son comedidos

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

Sería un éxito tener un acceso más generalizado a este tipo de eventualidades, pues la falta de espacios de denuncia y facilidad de las mismas hace que mucha gente pase por alto este tipo de acontecimientos haciendo que a su vez no se tome medidas serias y efectivas sobre la seguridad urbana, que nos concierna a todos.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

se podrían proyectar estadísticas reales de lo que pasa

¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911,etc..)

queda aún mucho por explotar en estos sistemas de control, pues son nuevos y aún no están perfeccionados. Creo que aún no se mejora en un gran porcentaje pero se va avanzando.

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida sería una ayuda para el usuario?

fuese un gran aporte al bienestar comunitario

## 2. 1.2. Observaciones

Los ciudadanos se encuentran inconformes con los cuerpos de seguridad que se encuentran hoy en día a cargo de las emergencias y denuncias de inseguridad ciudadana. La inconformidad parte directamente del mal servicio que se proyecta hacia los ciudadanos, es decir se sienten insatisfechos con los servicios y la atención que se están prestando ahora. Esta inconformidad parte en general desde los tiempos de respuesta que tiene la gente hasta la atención durante las emergencias y denuncias hechas. Sienten que los entes de seguridad aún no están en la capacidad de responder a todas las emergencia y denuncias debido a que existen demasiados cuerpos de seguridad que atienden a cada tipo de emergencia por lo cual es difícil contactar a cada uno de ellos con rapidez como se esperaría en una emergencia. Adicional a esto el malestar parte directamente de de la falta de empoderamiento que tienen el usuario el momento de sus denuncia o emergencia, esto se debe a que el momento de la eventualidad el ciudadano se siente vulnerable y siente que no tienen control sobre la situación, que no tienen recursos para demostrar ni enseñar lo sucedido y adicional

esto que el comunicar la eventualidad es extremadamente difícil, pues por ello es que el usuario se siente impávido ante cualquier situación y muchas veces incluso deja pasar eventualidades por falta de recursos eficaces que resuelvan las mismas. Los ciudadanos sienten que necesitan un poco más de empoderamiento en este tema, por lo cual ven factible el tener una aplicación que les brinde estas facilidades con el fin de tener más empoderamiento sobre este tema y sentirse más confiados sobre el mismo. De esta manera la aplicación generará eficiencia en los temas de seguridad, brindando al usuario mejores tiempo de respuesta y un único canal a través del cual se pondrán las denuncias y las emergencias. Esto generará un uso más fácil de los entes de seguridad para poder generar un mejor servicio incluso por parte de los entes de seguridad. La aplicación tiene como fin brindar a los usuarios eficacia, facilitar el sistema de denuncias, efectividad y ser el principal canal de comunicación entre usuario y central.



Al igual los entes de seguridad y las centrales ven factible tener un canal de comunicación que integre a todas los cuerpos de seguridad ya que esto podrá permitir canalizar de manera más efectiva las emergencias y denuncias. Esto logrará generar una sistema más controlado y de mejor atención hacia los usuarios teniendo más eficacia en las emergencias y denuncias. Al momento existen varias oportunidades de mejora en estos sistemas ya que aún el tema de la central ECU 911 no está claro entre los usuarios, por lo cual su uso no es el apropiado. Aún existe una mal canal de comunicación sobre estas centrales hacia los usuarios lo que hace que muchos de ellos incluso no sepan una de su existencia y funcionalidad. Adicional a esto el usuario siente que aún no existe una mejora con estas centrales, pues si-enten que no hay una manera efectiva de hacer denuncias y emergencias lo que conlleva a que el usuario a pesar de estas nuevas implementaciones aún se sienta insatisfecho con los servicios que se están prestando. Por ello encontramos un nicho para integrar una aplicación que permita integrar todos los sistemas actuales, las centrales y los entes de seguridad con el fin de tener un sistema integrado de denuncias y emergencias canalizado por un solo medio,

con el fin de lograr integrar y efectivizar el sistema de seguridad urbano.

## 2. 2. Cuantitavo

En la investigación cuantitativa se verán reflejadas cifras en base a la percepción de inseguridad ciudadana en el Ecuador. Los datos son estadísticas en cifras de una muestra que realizó CEDATOS en el Ecuador en el año 2011. Las cifras reflejan que en los ciudadanos existe una percepción de inseguridad en sus respectivas ciudades. Adicional se refleja que más de un 50% de los ciudadanos ha sido víctima de algún delito de inseguridad. Se muestra los principales delitos de los cuáles son víctimas los ciudadanos entre éstos están: el robo simple, el robo a vehículos, el robo a bancos, secuestros, entre otros.

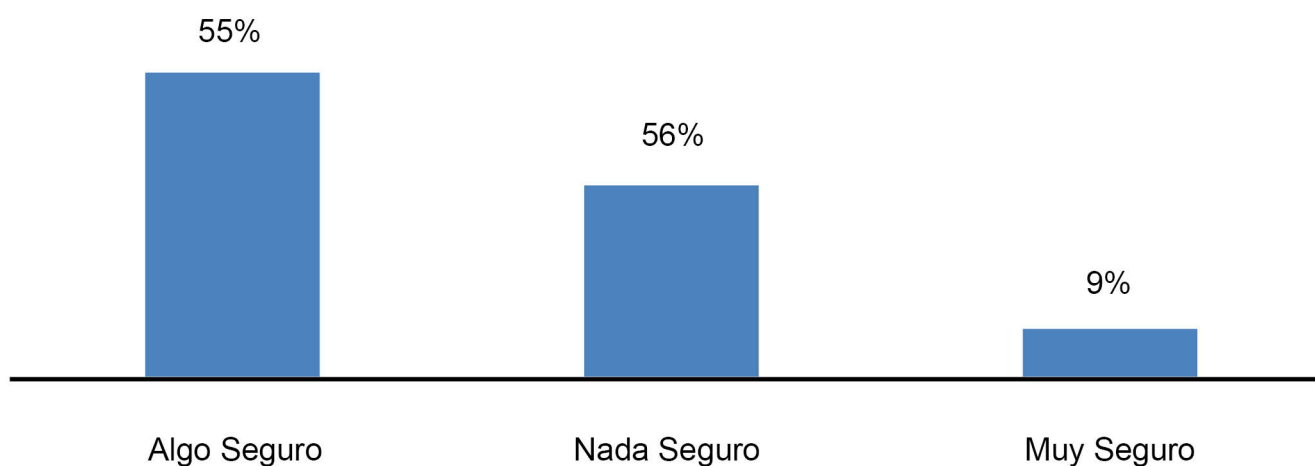
Con la validación de estas cifras se demuestra la existencia de un malestar e inconformidad de los ciudadanos en cuanto a la seguridad urbana. Por lo cual se propone el desarrollo de una herramienta que se presente como solución a esta inconformidad y problemática ciudadana.

Adicional a esto se encuentra una oportunidad en cuanto al uso de la herramienta como herramienta de denuncias/emergencias. “El 80% de las personas

que sufre un delito no lo denuncia” (Villacis, Byron) La mayor cantidad de personas no denuncia cuando son víctimas de algún delito debido al proceso de denuncia vigente. El hacer una denuncia implica un proceso que conlleva tiempo, un factor que limita a la gente a hacer cualquier tipo de denuncia. Es por ello que el tener una herramienta a la disposición del ciudadano para hacer denuncias desde su teléfono móvil, facilitaría y permitiría que un crecimiento en el porcentaje de personas que denuncien este tipo de eventualidades; lo que conllevaría a que la seguridad ciudadana sea mejor controlada y tenga un mejor servicio.

Se muestra el indicador de QUE TAN SEGURO se siente el ciudadano en su respectiva ciudad. El indicador muestra que un escaso porcentaje de la ciudadanía se siente segura en la ciudad y abre una oportunidad a mejora en el tema debido a que el 55% de la muestra se siente algo segura, haciendo que este porcentaje de la muestra pueda inclinarse ya sea al sentirse seguro o al sentirse nada seguro.

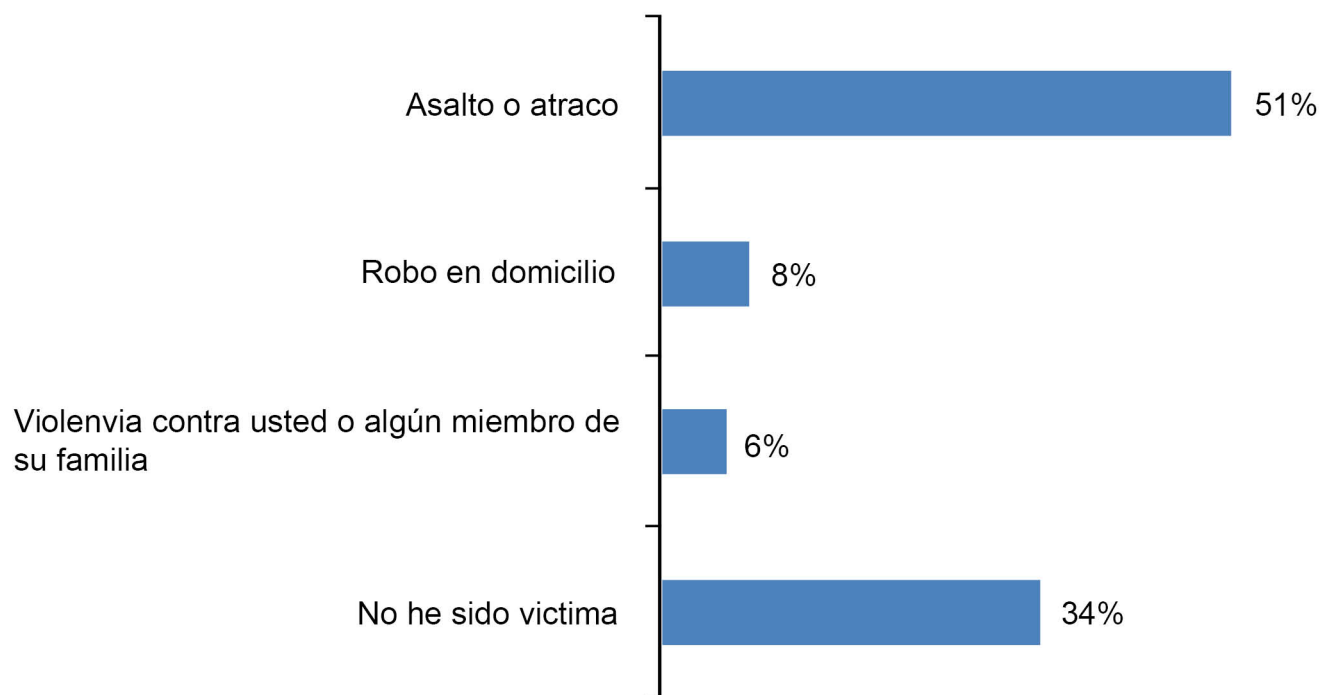
## QUE TAN SEGURO SE SIENTE (Gráficos 2)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

## USTED O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA HA SIDO VICTIMA DE ALGÚN DELITO

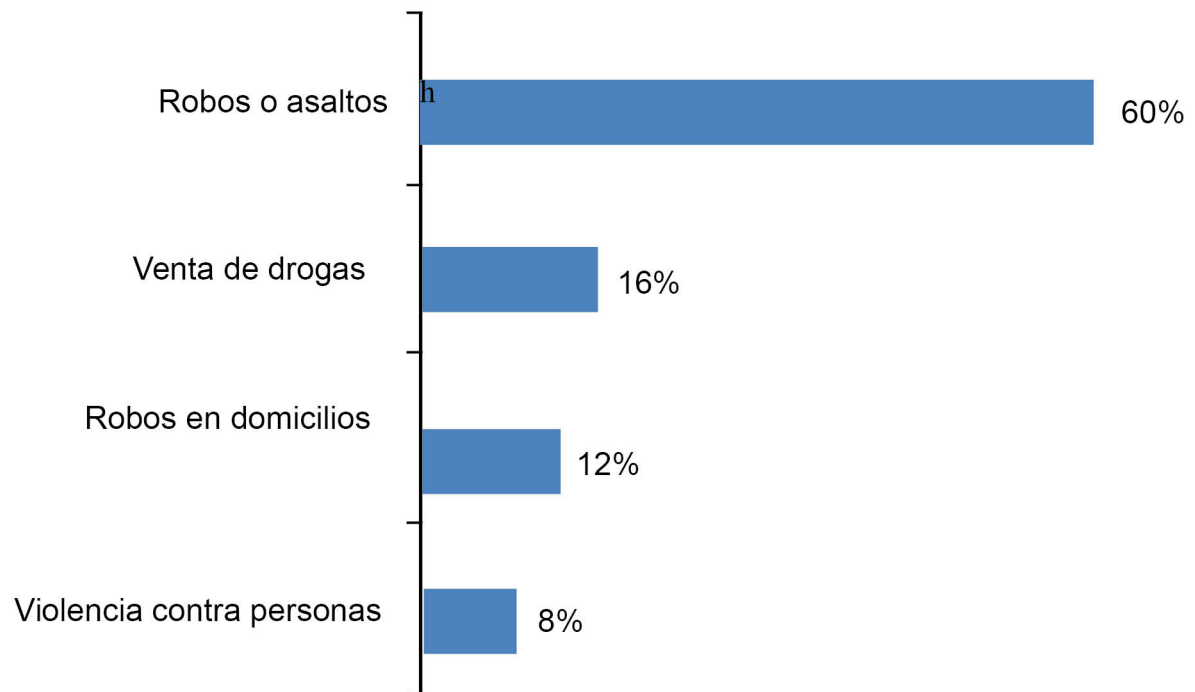
(Gráfico 1)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

Este indicador muestra que el delito más común entre la gente son los asaltos. Adicional se muestra un porcentaje significativo de personas que no denuncia ninguna de las eventualidades de delitos que le suceden.

## PRINCIPALES PROBLEMAS DE SEGURIDAD DE SU CIUDAD (Gráfico 3)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

Este indicador muestra los principales delitos de los cuales la gente es víctima en mayor porcentaje, y se concluye que el los asaltos o atracos son los delitos con un mayor porcentaje de repetición.

### 3. Evaluación de la Problemática

Con lo previamente investigado en termino de marco teórico, investigación cuantitativa y cualitativa hemos encontrado que existe un nicho para potencializar en el tema de seguridad ciudadana. Este tema es un punto crítico en los ciudadanos del Ecuador, pues existe una inconformidad común de los servicios y atención que se tienen como ciudadano en cuanto a la canalización y repuesta de las denuncias y emergencias de seguridad ciudadana. Existe aún mucho que potencializar en este tema, dándole un mejor camino para generar un sistema integrado, de fácil acceso, fácil uso, amigable, confiable y efectivo. De esta manera y con la integración de los sistemas de tecnología móvil vigente se pretende generar una aplicación para dispositivos móviles con el fin de que esta sea el canal de comunicación entre el usuario y las centrales. De esta manera el usuario tendrá el acceso directo de comunicación hacia las centrales de manera más efectiva, centralizada y rápida; con el fin de obtener un mejor servicio y comunicación con los sistemas de emergencia. De igual manera para los cuerpos de emergencia se canalizaran una mayor parte de denuncias y emer-

gencias a través de este medio haciendo que se pueda tener una respuesta más efectiva y más eficaz para los usuarios. Esto dará como resultado una mejora en los sistemas de seguridad ciudadana haciendo que los usuarios sientan confianza nuevamente en cada ciudad.



## 3.1. Fenómeno

### Fenómeno

La seguridad ciudadana es uno de los aspectos más cuestionados por los ciudadanos de Ecuador, se sienten vulnerables y abandonados. Por lo cual existe una posibilidad de desarrollar un sistema de seguridad que de confianza la ciudadanía, fortaleciendo el sentido de estar seguro dentro de la ciudad en la que vive.

### Objetivo General

Implementar una herramienta que brinde un mejor manejo de la seguridad ciudadana, a través de tecnologías contemporáneas y masivas. Con el fin de centralizar los sistemas y medios de seguridad urbana existentes y canalizarlos sobre una sola plataforma para generar un uso más efectivo y fácil en los ciudadanos.

### Objetivos Especificos

Crear un sistema (aplicación) de libre uso para los ciudadanos y las autoridades, únicamente en temas de seguridad urbana.

Generar una plataforma a través de una aplicación,

donde esta se alimente de los usuarios en tiempo real (denuncias, emergencias, ect..).

Integrar los sistemas existentes de cámaras IP, cuerpos de seguridad, entes de seguridad, centrales de seguridad y ciudadanos; para generar un sistema integrado de manejo de la seguridad ciudadano a un nivel macro, de acceso libre para todos.

Generar una aplicación de fácil acceso y de uso familiar y agradable.

### Protagonistas de la problemática

Tiempo: Presente (actualidad)

Espacio: Quito-Ecuador (activación)

Sexo: Mujeres/Hombres

Edad: 15 años en adelante

Target: Medio en adelante

Descripción: individuo de 15 años en adelante que sea usuario frecuente de aplicaciones en teléfonos inteligentes. Una persona que se familiaricé y le guste inter

actuar con nuevas aplicaciones para su teléfono inteligente.

Intereses: explorar nuevas aplicaciones para teléfono inteligentes. Que esté interesado en su seguridad ciudadana. Que esté interesado en colaborar para construir una plataforma de datos en base a la seguridad urbana.

Cultura alrededor: sociedad con una fuerte influencia de inseguridad. En donde se detonen a diario los problemas como robos, violencia, asaltos, robos, saqueos, incendios, entre otros. Una sociedad que necesite un plan de acción para poder mejorar el sentido de seguridad de cada uno de sus habitantes.

Comportamiento: individuos con un sentimiento de necesidad en mejorar su sentido de seguridad dentro de su hábitat. Individuos que se sientan vulnerables en cuanto a su seguridad.

Pensamiento: individuos que piensen que en su ciudad hace falta una mejor orientación hacia la seguridad urbana. Que piensen que se puede generar nue-

vas herramientas para mejorar y centralizar el tema de la seguridad urbana.

## **Conceptos a aplicar como solución**

Centralizar los cuerpos de seguridad ciudadano para poderlos manejar e integrar sobre una misma aplicación, sin la necesidad de recurrir a cada uno de ellos de manera independiente. Adicional a esto generar una aplicación amigable para una mejor interacción entre usuario y aplicación, con el fin de cumplir con todas las necesidades del usuario en tiempo requerido. Brindar un mejor tiempo de respuesta, eficiencia y efectividad en emergencias y denuncias de delincuencia urbana.

El objetivo de generar una aplicación es dar un mayor y mejor acceso a la gente, hacia un sistema integral de seguridad urbana. Que esté al alcance de todos y se lo pueda hacer en tiempo real, solo con el uso de un teléfono inteligente. De esta manera se podrá documentar de manera más integral las problemáticas de la seguridad urbana con el fin de poder generar un plan



de acción a futuro y resolver los inconvenientes de una manera integral entre las entidades de seguridad ciudadana, sin que el usuario tenga que direccionarse a un sin número de entidades, sino solo a través de una aplicación denunciar todas sus denuncias o emergencias.

## **Partidos de Diseño**

Diseño (aplicación): como solución a este fenómeno se propone el desarrollo y diseño de una aplicación de seguridad ciudadana. Esta aplicación integra a todos los cuerpos de emergencia a través de un solo medio en donde los usuarios tendrán un único canal que integren y responda a todas sus necesidades. De igual manera al integrar todos los cuerpos de emergencias, los mismos al tener un único canal desde donde lleguen las alertas podrán tener un mejor tiempo de respuesta al igual que más eficiencia y efectividad al responder a las emergencias y denuncias.

Objetivo de Diseño: El objetivo es llegar a generar una aplicación/servicio que integre todos los cuerpos de seguridad ciudadana en una solo canal de comu-

nicación. Adicional a esto en diseño la aplicación va a ser de uso familiar y amigable hacia los usuarios con el fin de que los mismos tengan una interacción evidente con la misma.

## **TAAG**

Objetivo General: brindar un sistema/producto que ayude con una mejora en el tema de seguridad ciudadana.

Objetivo Especifico: brindar un sistema producto integral para denuncias/emergencias de seguridad ciudadana.

Persona: dirigido a personas que usen de manera frecuente sus dispositivos móviles.

Estrategia: se desarrollara el sistema/ producto en su totalidad para dispositivos móviles y PC, con uso de usuario y de central de control. Para difundir la aplicación se la colocara en las páginas web de los entes y centrales de seguridad con el fin de dar a conocer al target, la existencia de la aplicación y sus usos. Adi-

cional a esto se propone tener presencia en las redes sociales promoviendo el uso de la aplicación y con banners en páginas web relacionadas al tema. Encontrar la misma en los mercados de aplicaciones para android, apple y windows.

Estética: Colores llamativos con el fin de capturar la atención del consumidor y con el fin de destacar en el mercado. La aplicación uso colores pasteles con el fin de no cansar la vista del usuario al momento de su ejecución. La tipografía que se está usando es sin serifas para una lectura más fluida y clara.

Piezas visuales:

aplicación celulares

aplicación tablets

aplicación web

Banners promocionales

Presencia en redes sociales

## Fases

Informativa: presencia en redes sociales, antes de seguridad y toma de lugares en la ciudad con el fin de difundir la existencia de la aplicación y sus usos. Dar a conocer en los entes de seguridad sus funcionalidades con el fin de su correcta difusión. Se hará una campaña promocionando la aplicación en donde se hará presencia con banners de publicidad en medios web, vallas publicitarias en puntos de la ciudad e intervención con afiches de publicidad en estaciones de bus, paradas y ,medios de transporte público. Con esto se tratara de llegar a la máxima cantidad de público objetivo y captar usuarios de la aplicación, expandir esta plataforma para llegar a consolidar el uso de la aplicación y crear de la misma un medio confiables y eficaz.

## Determinación

Se procederá a desarrollar una aplicación que integre todos los organismos de seguridad ciudadana, dis-

positivos móviles y a los ciudadanos, con el fin de centralizar los casos de emergencias y denuncias a través de la misma. El objetivo es implementar una nueva herramienta de seguridad ciudadana, para solventar las insatisfacciones y necesidades de los ciudadanos en términos de seguridad ciudadana; de igual manera potencializar el tema de la centralización de información en los organismos de seguridad para brindar un servicio más efectivo, rápido y confiable. De esta manera se introduce el desarrollo de diseño, servicio y estrategia de la aplicación TAAG apuntando a ser una aplicación confiable y efectiva dentro del mercado. Con el fin de generar en los usuarios credibilidad y eficiencia en el proceso de denuncias y emergencias atendiéndolos con el mejor de los servicios disponibles en el mercado en cada una de sus necesidades relacionadas al tema.

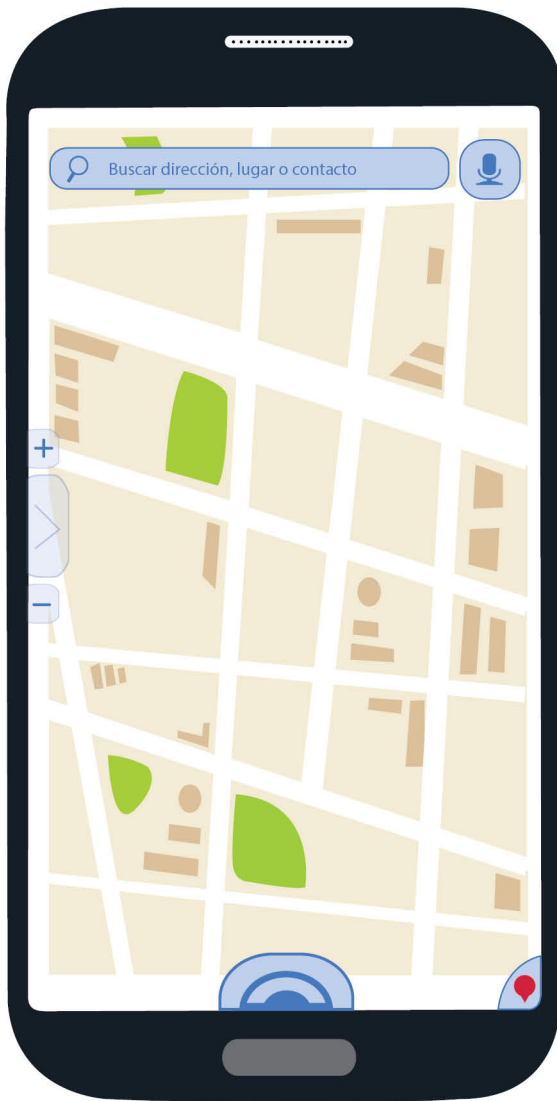
## 4. Proceso de Diseño

### 4.1. Diseño de Producto



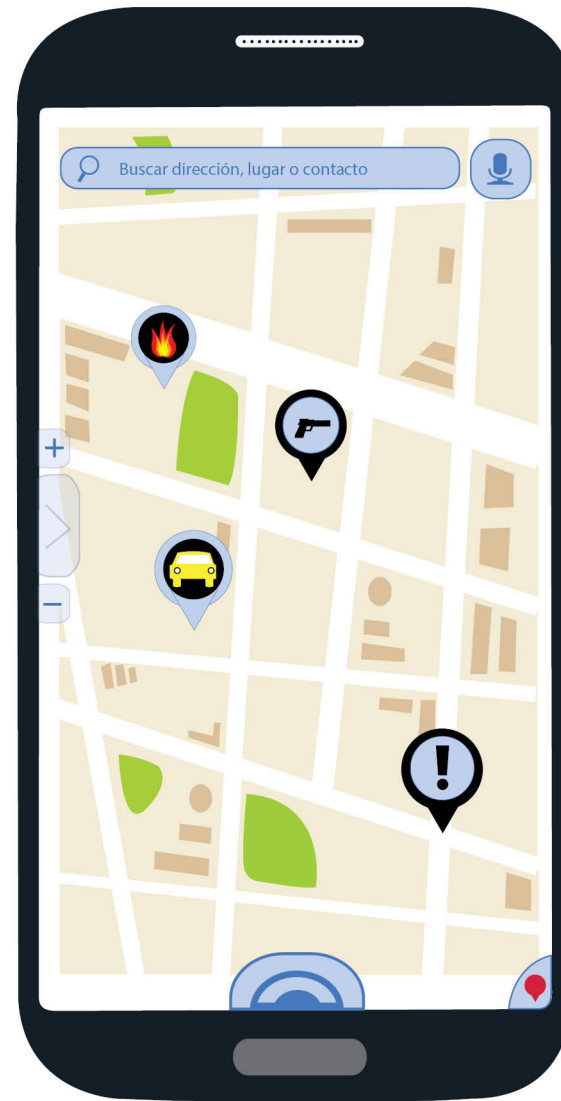
#### INICIO

Esta es la pagina que se presenta al abrir la aplicación. Hasta que la aplicación se cargue esta imagen se muestra. Tiene el logo de la aplicación



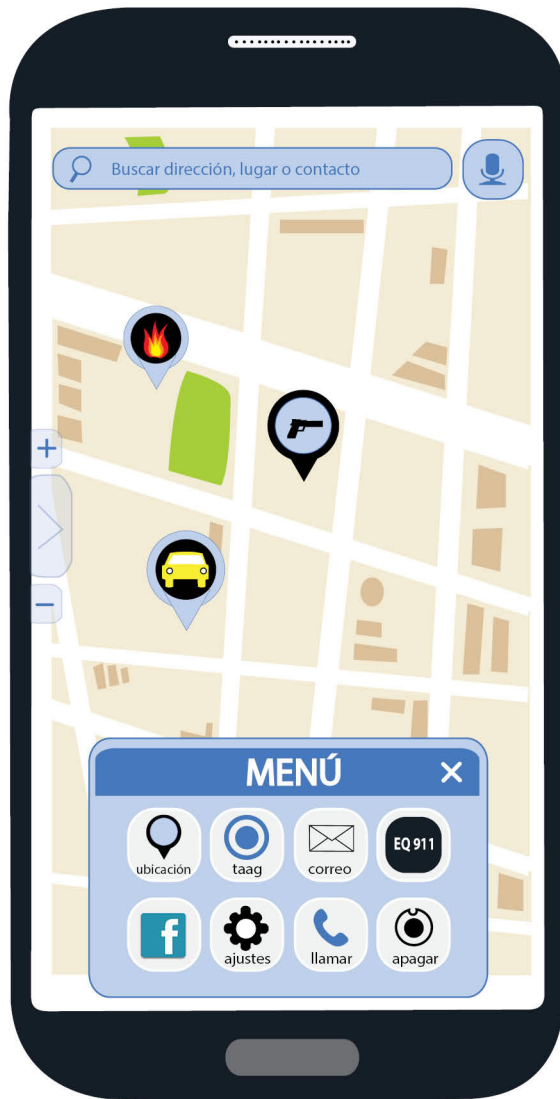
### PAGINA DEFAULT

Esta página es la pagina a la que se carga la aplicación.



### NATURAL PAGE

Aquí se muestra la página de ejecución y adicional a esto se muestra un ejemplo de las alarmas que la aplicación nos brinda.



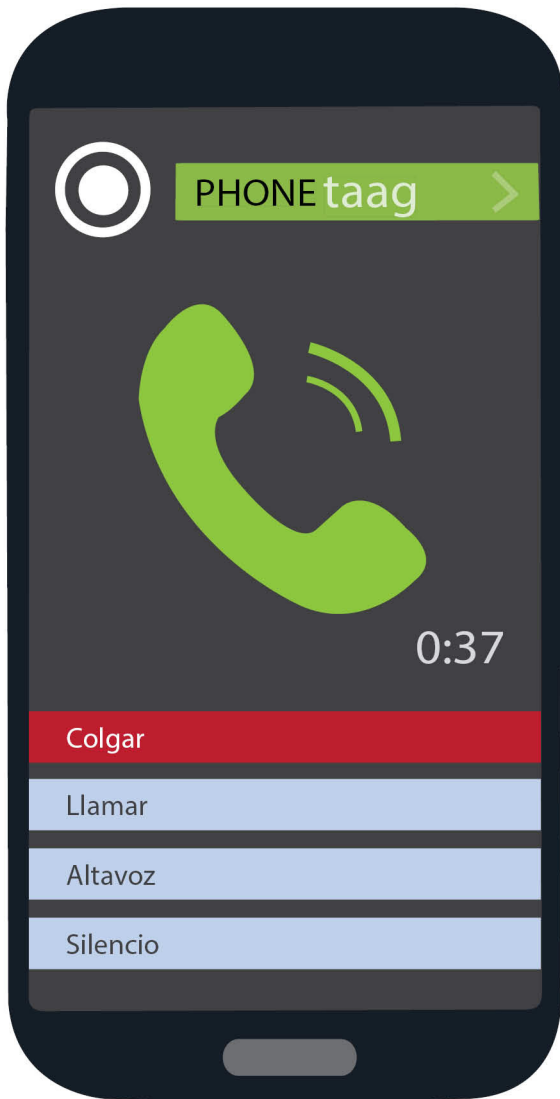
### MENÚ

Esta página muestra el menú principal que nos propone la aplicación



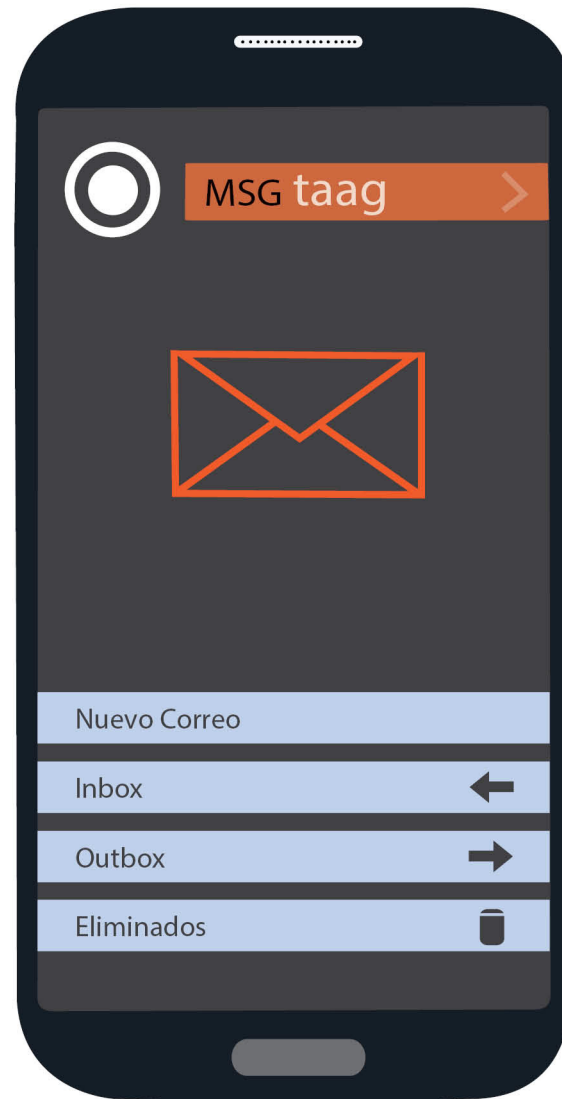
### TAAG PHONE

esta es la función del teléfono, una de las características de esta funcionalidad es la presencia de los iconos de las 3 entidades de emergencia.



### TAAG PHONE

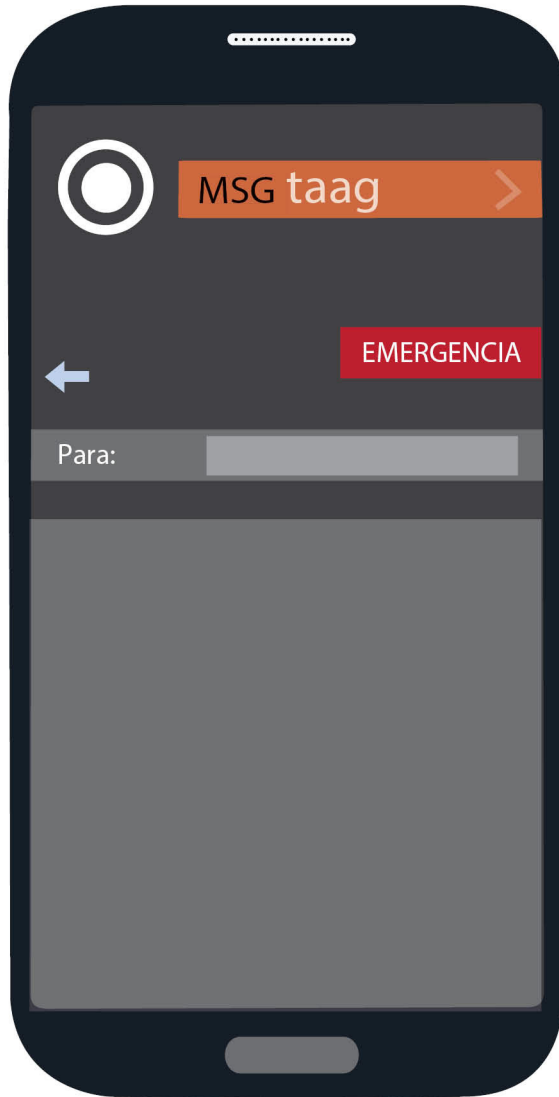
Estado y opciones que se nos presentan durante una llamada.



### MSG TAAG

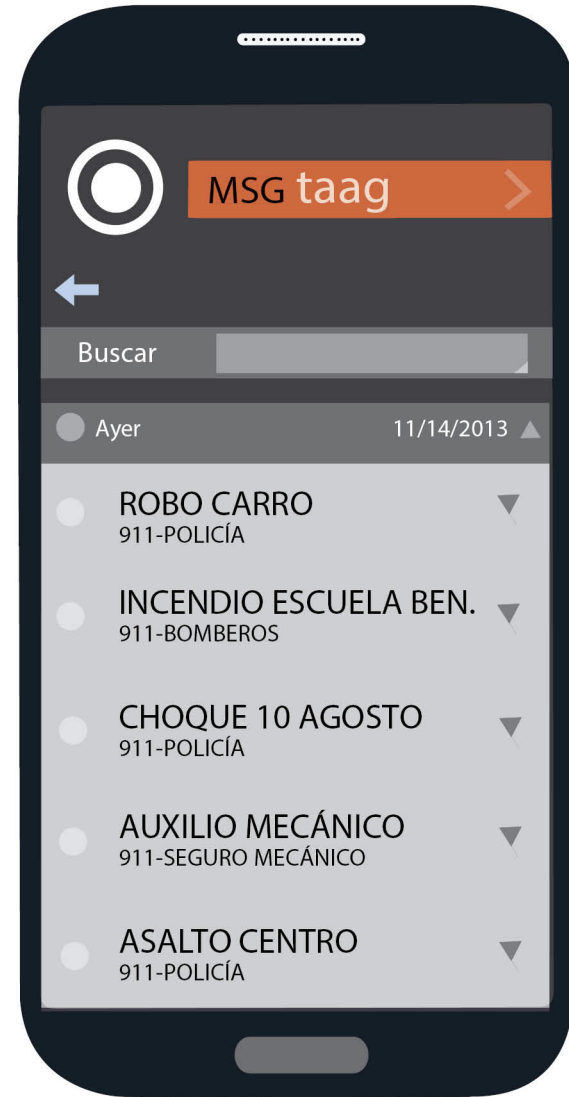
Esta es la pagina de entrada a los mensajes. Esta página es la principal, pues después hay 3 opciones avanzadas para un mejor uso.





### NUEVO MSG

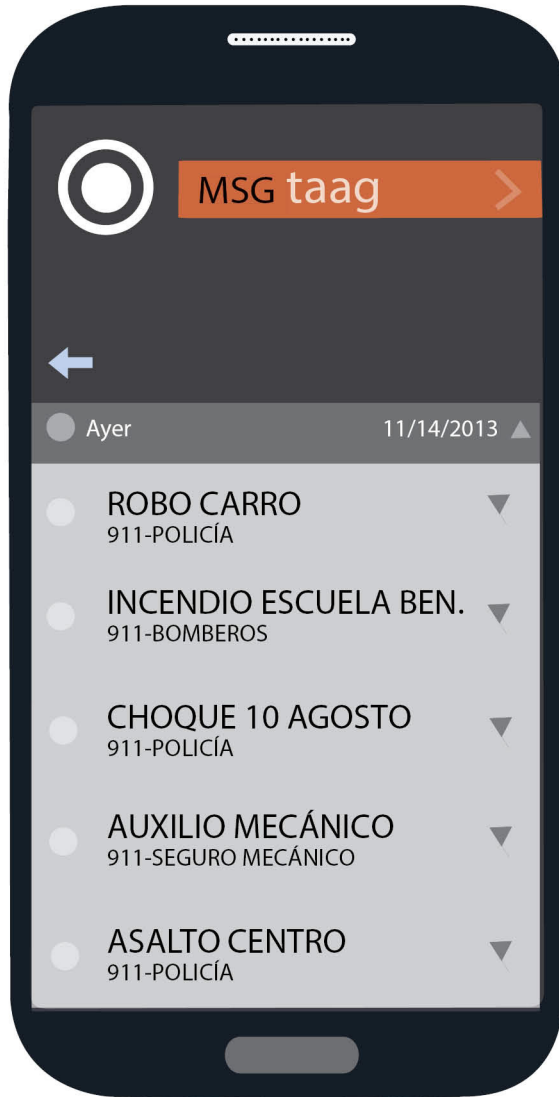
Pantalla para crear un nuevo mensaje direccionado únicamente para emergencias o denuncias.



### BUZÓN DE ENTRADA

Pantalla en donde se proyectan todos los mensajes recibidos.





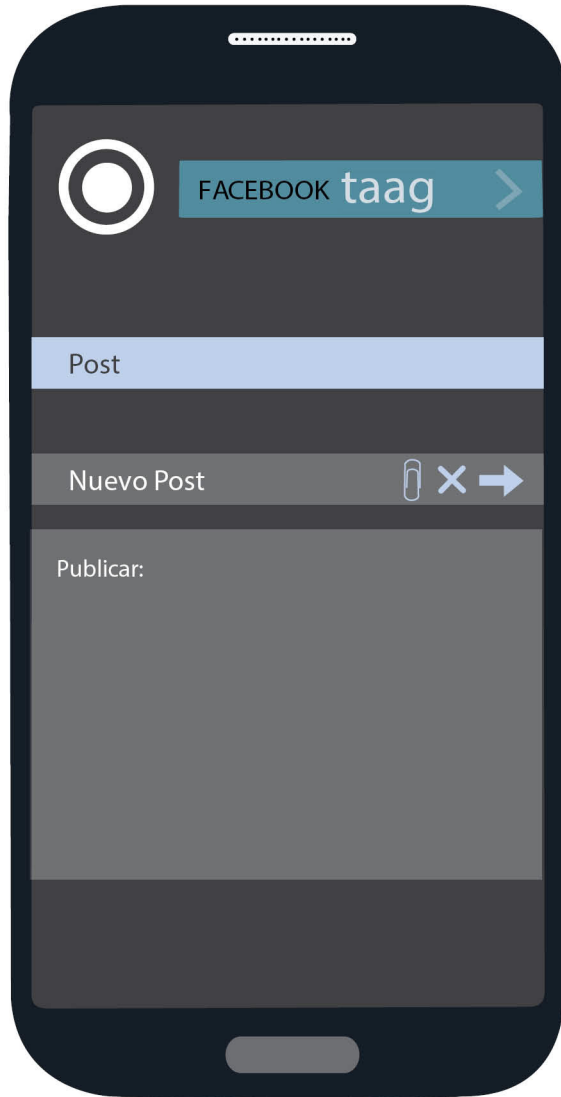
### **BUZÓN DE SALIDA**

Pantalla en donde se proyectan todos los mensajes enviados.



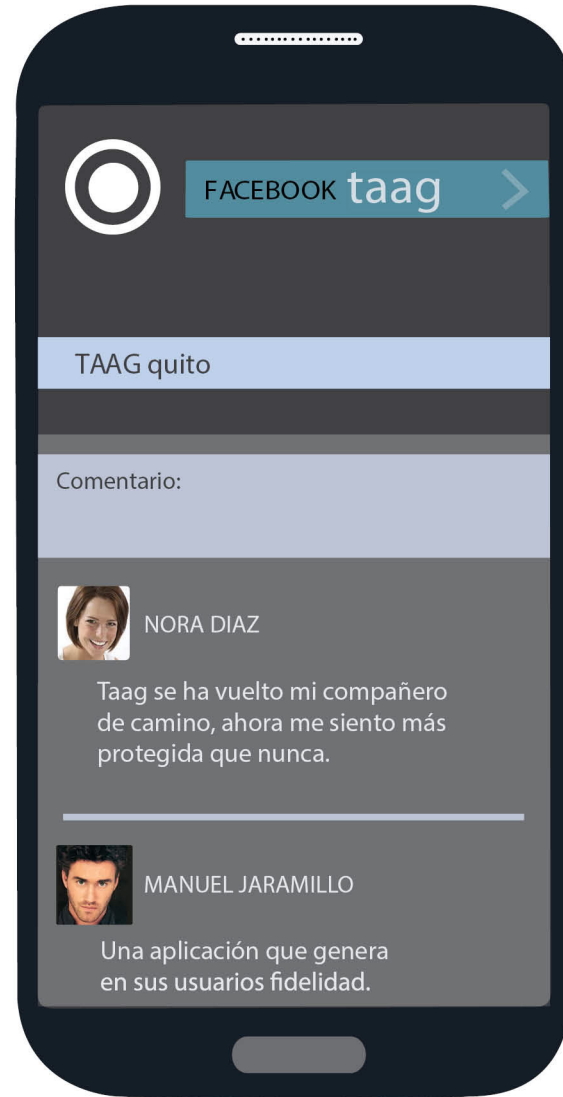
### **FACEBOOK TAAG**

Esta es la pagina principal de facebook para TAAG. Esta página permite la interacción directa con dicha red social desde la aplicación.



### FACEBOOK POST

Pantalla para poner un post en  
**FACEBOOK** directamente desde la  
aplicación.



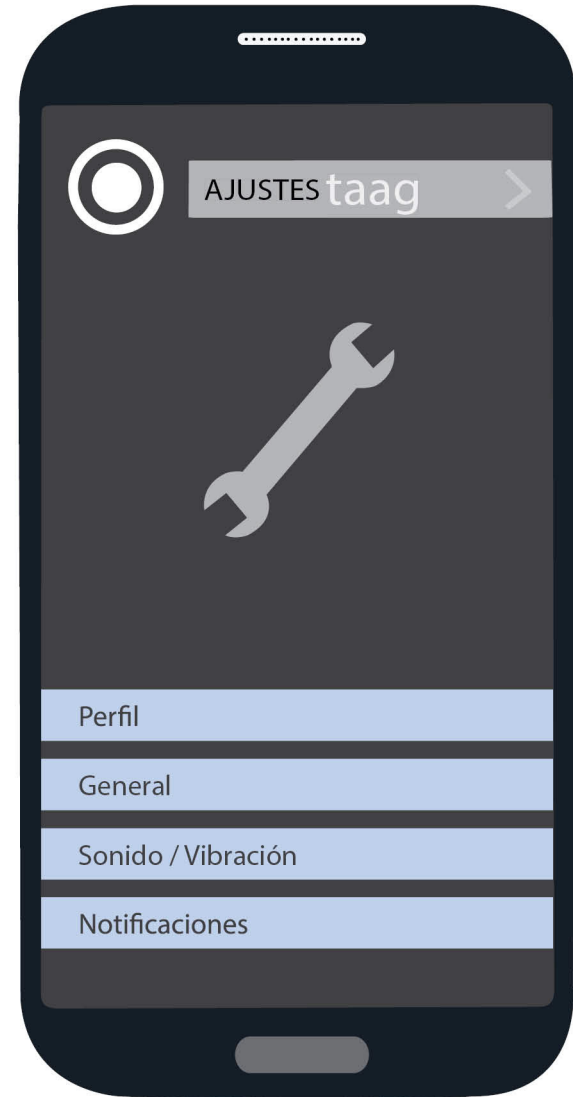
### FACEBOOK COMENTARIO

Pantalla en donde se proyectan todos  
los comentarios de la aplicación en la  
página web de la aplicación.



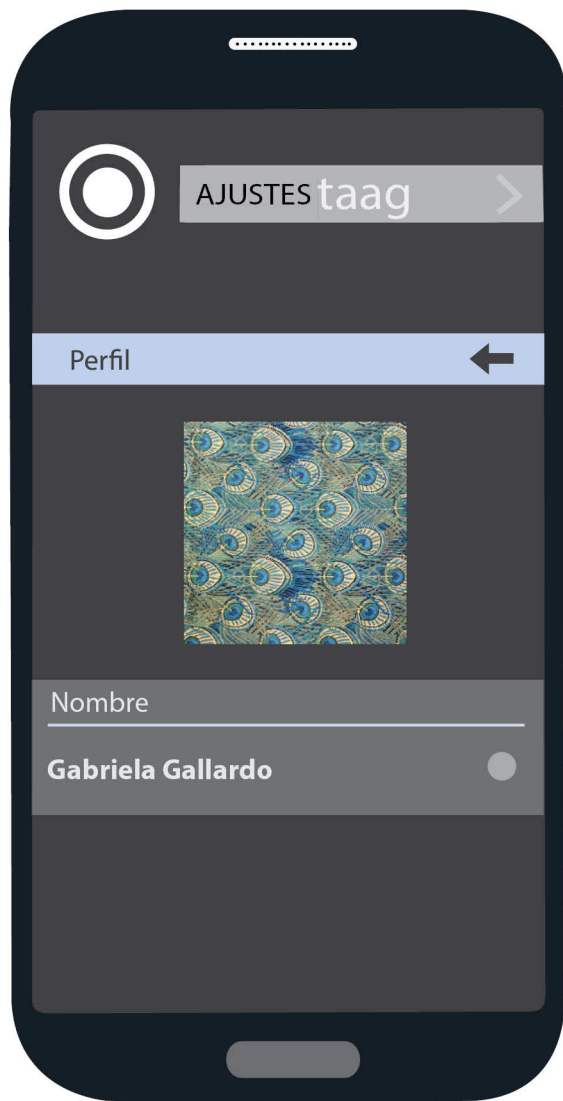
### FACEBOOK FOTO

Pantalla en donde se sube una foto a FACEBOOK desde la aplicación.



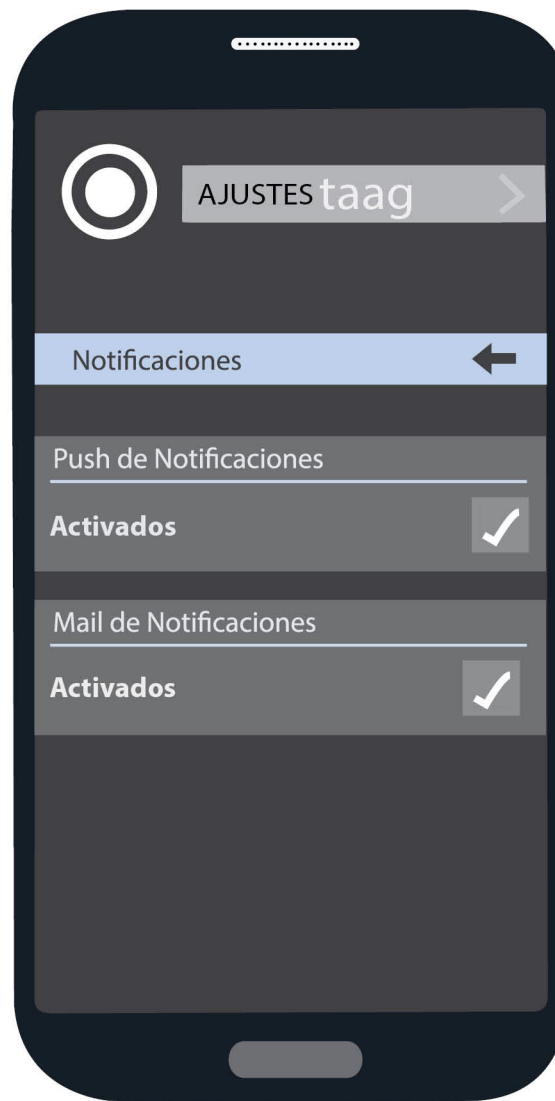
### TAAG AJUSTES

Esta es la pagina de ajustes para la aplicación, donde se puede realizar la manipulación y modificación de la misma.



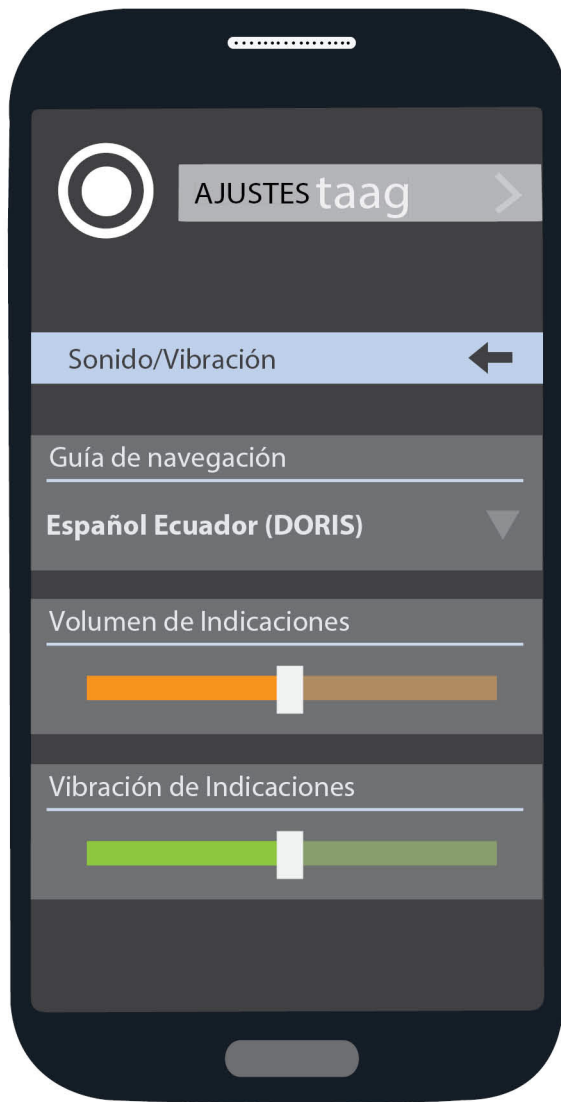
### TAAG AJUSTES-PERFIL

Pantalla para poder modificar el perfil del usuario en la aplicación.



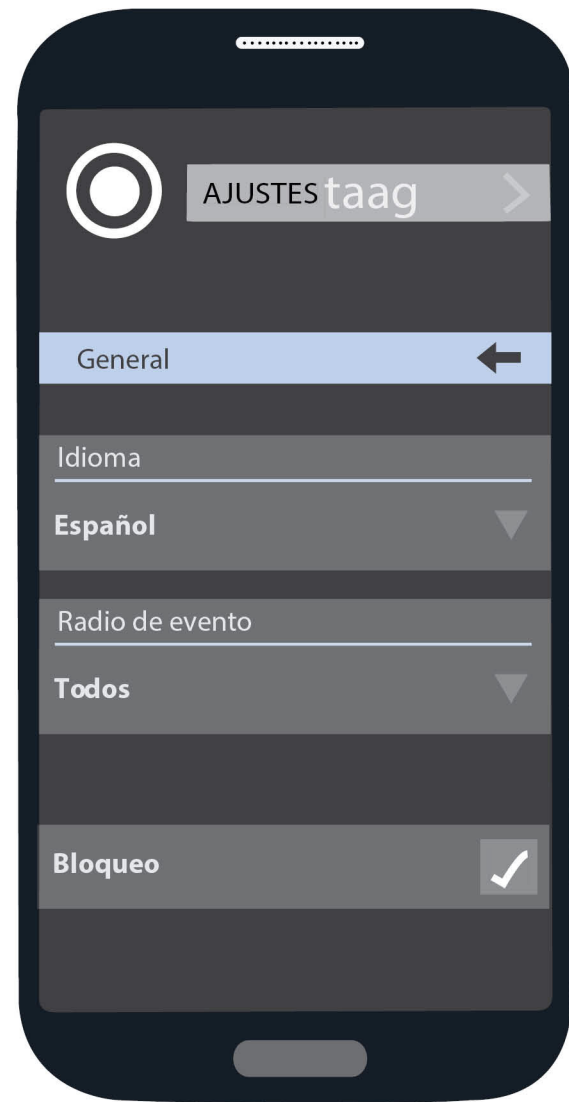
### TAAG AJUSTES-NOTIFICACIONES

Pantalla para poder modificar las alertas de las notificaciones que tiene la aplicación.



### TAAG AJUSTES-SONIDO/VIBRACIÓN

Pantalla para poder modificar el sonido, volumen y vibración de las alertas e interacción de la aplicación.



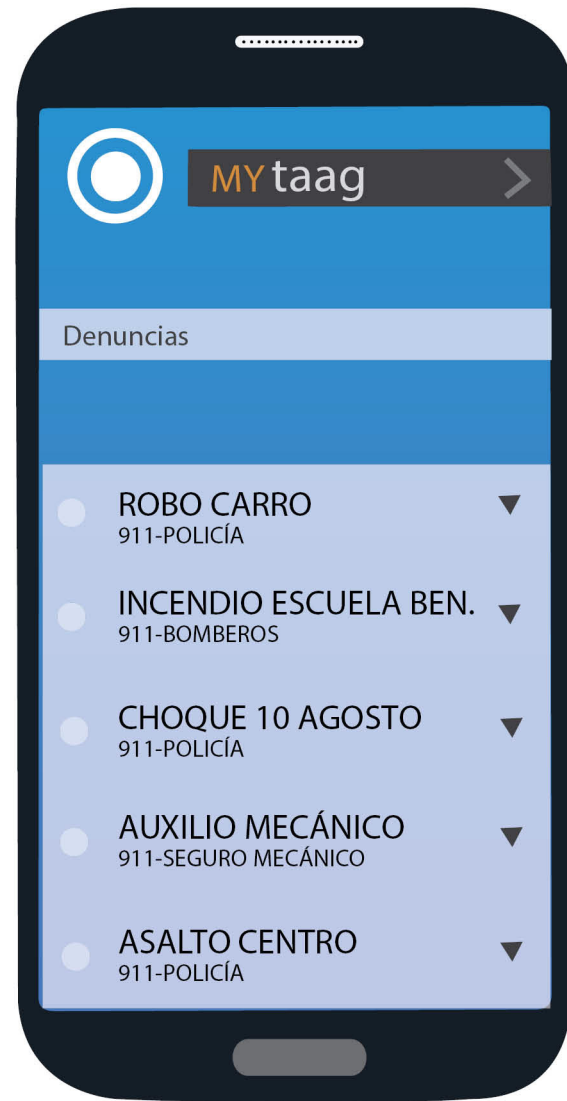
### TAAG AJUSTES-GENERAL

Pantalla para poder modificar el idioma y bloqueo de la aplicación.



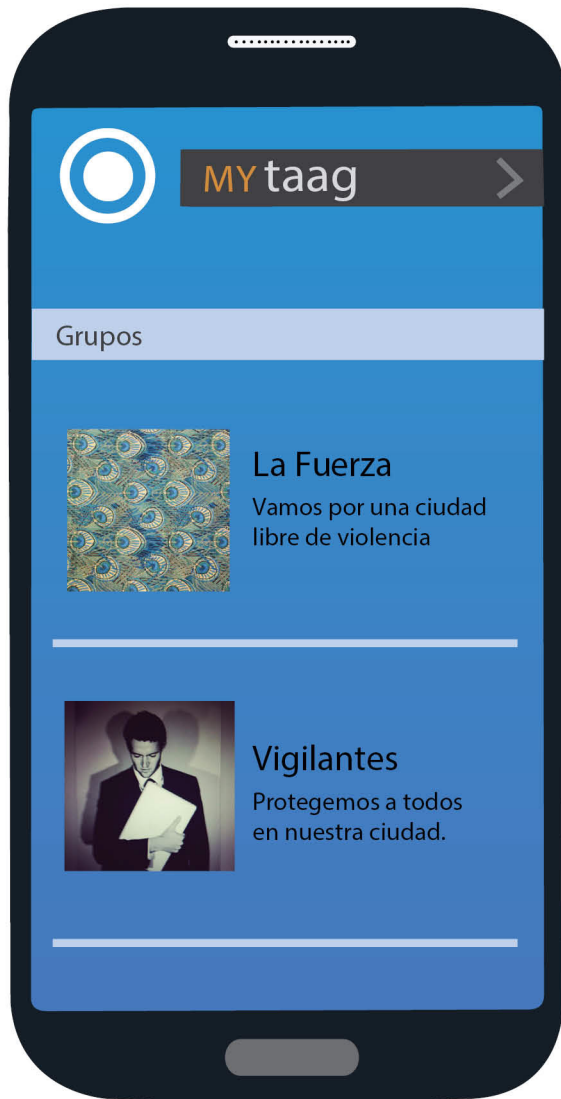
### MY TAAG

Pantalla para poder entrar al perfil de usuario personalizado de TAAG.



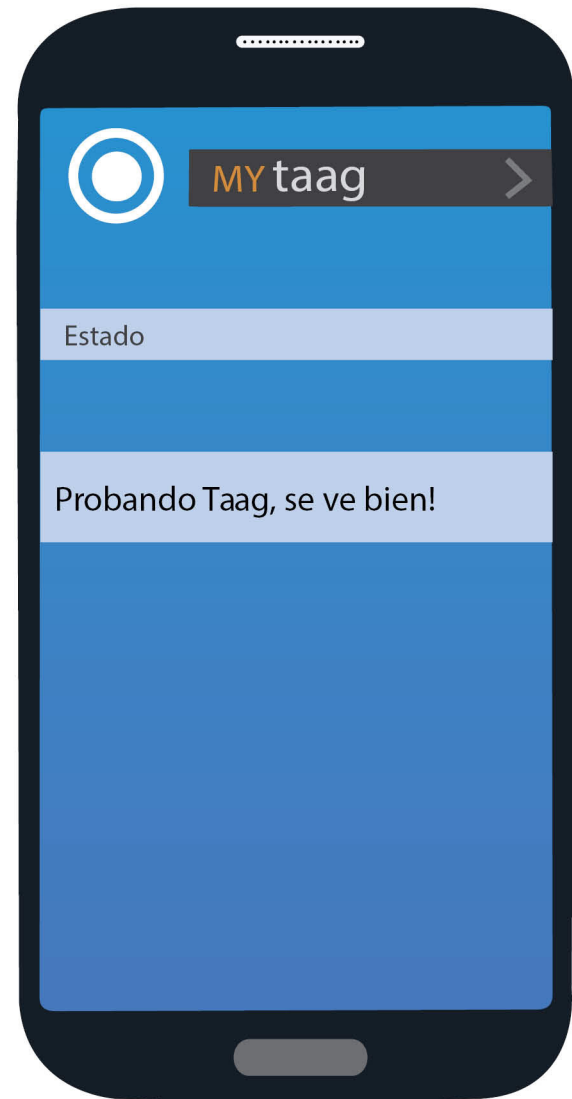
### MY TAAG-DENUNCIAS

Pantalla para poder ingresar al historial del usuario en cuanto a denuncias o emergencias realizadas.



### MY TAAG-GRUPOS

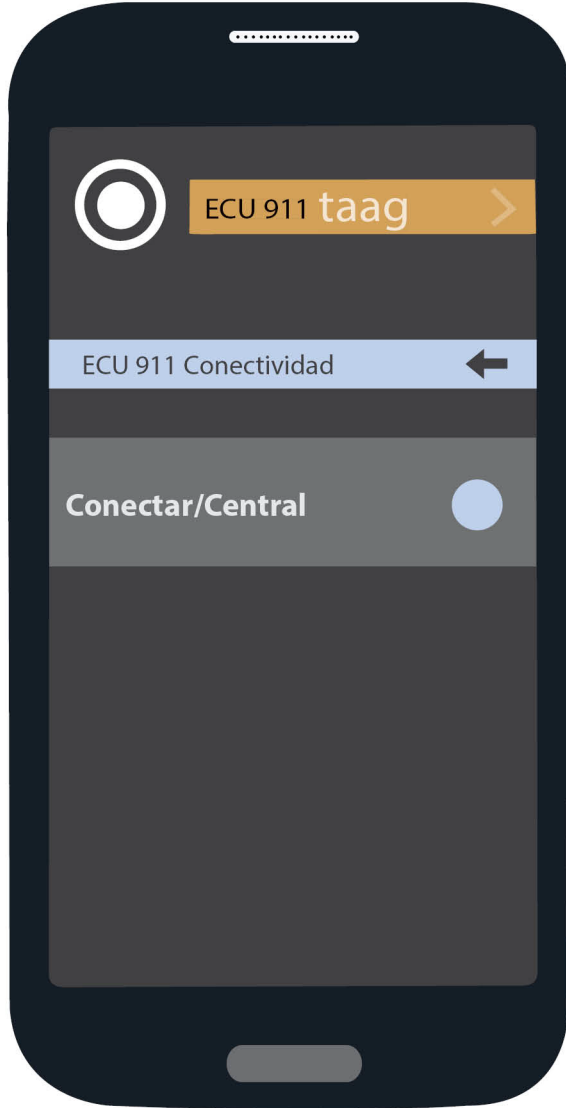
Pantalla para poder ingresar al listado de grupos a los cuales el usuario es parte de.



### MY TAAG-DENUNCIAS

Pantalla para poder ingresar o modificar el estado del usuario.





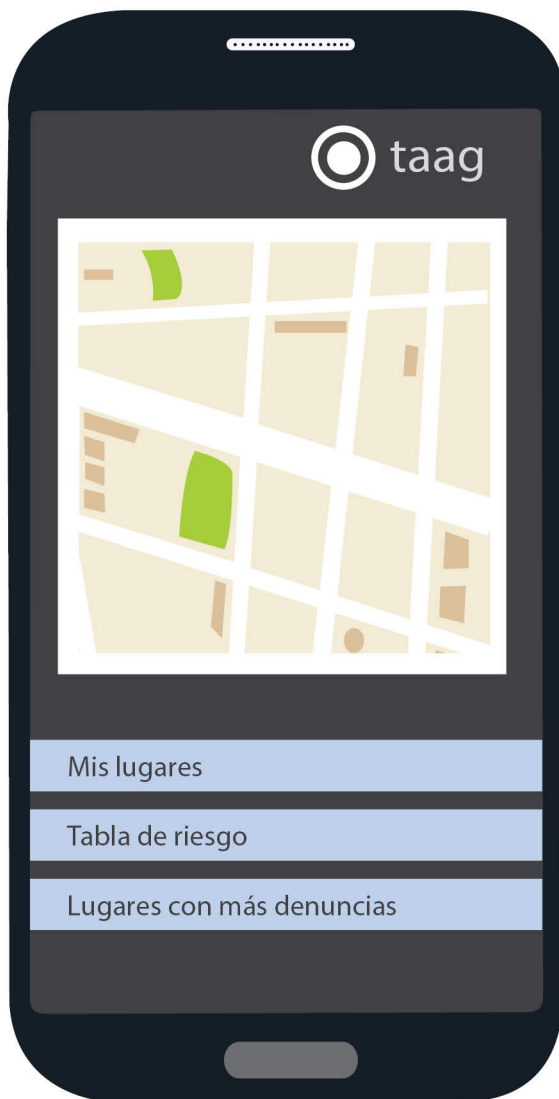
### ECU 911

Esta pantalla permite modificar si el usuario está teniendo o no está teniendo conectividad con la central de emergencias ECU 911.

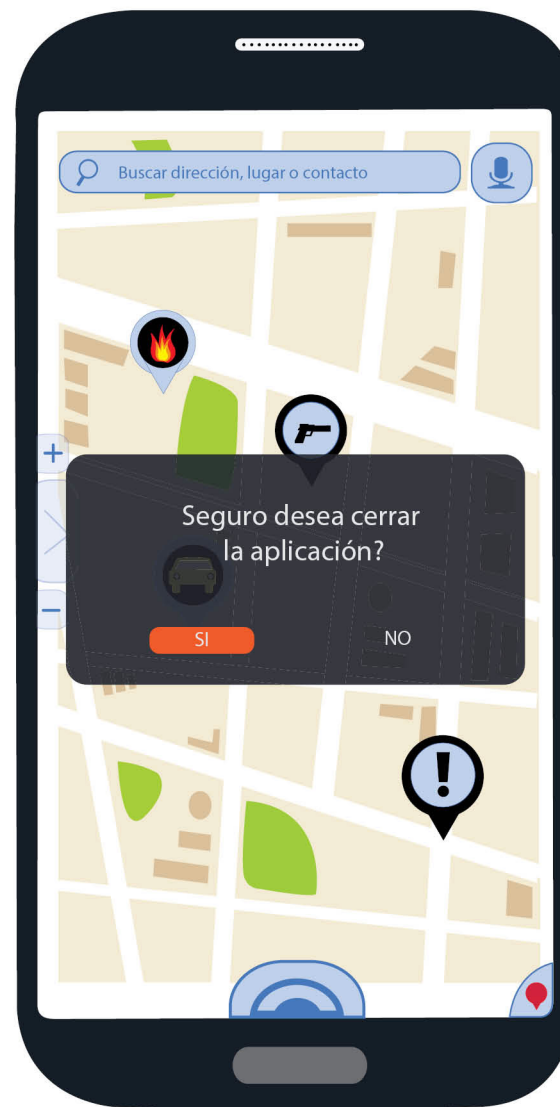


### UBICACION TAGG

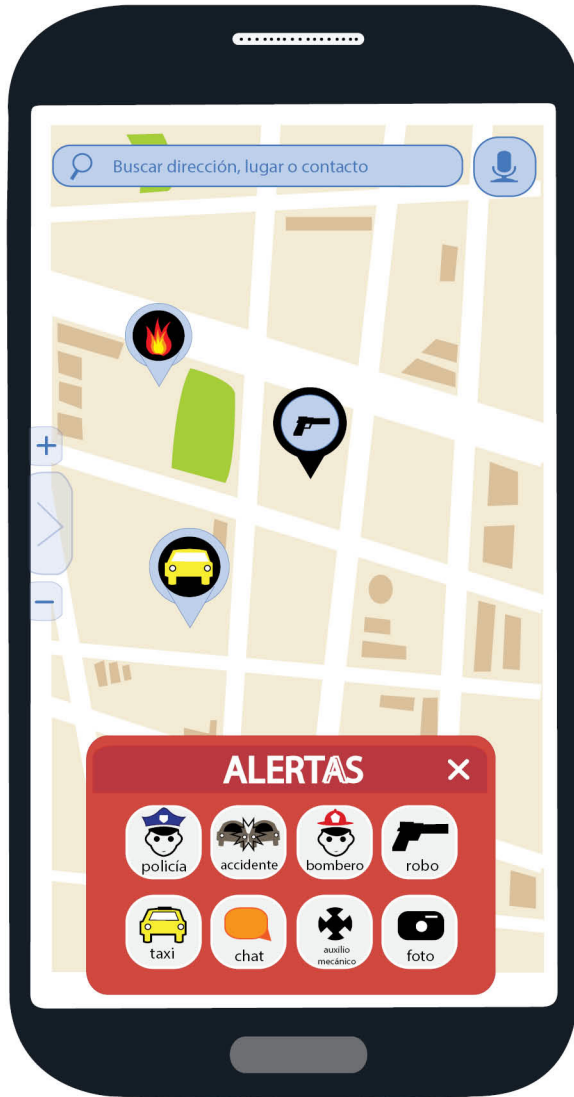
En esta página se modifica o ingresa la ubicación del usuario permitiendo un rastreo de la persona para poderle dar un mejor soporte.



Esta página nos permite tener información de las denuncias y riesgos que proyecta la aplicación, con el fin de que el usuario se informe para tomar medidas preventivas.

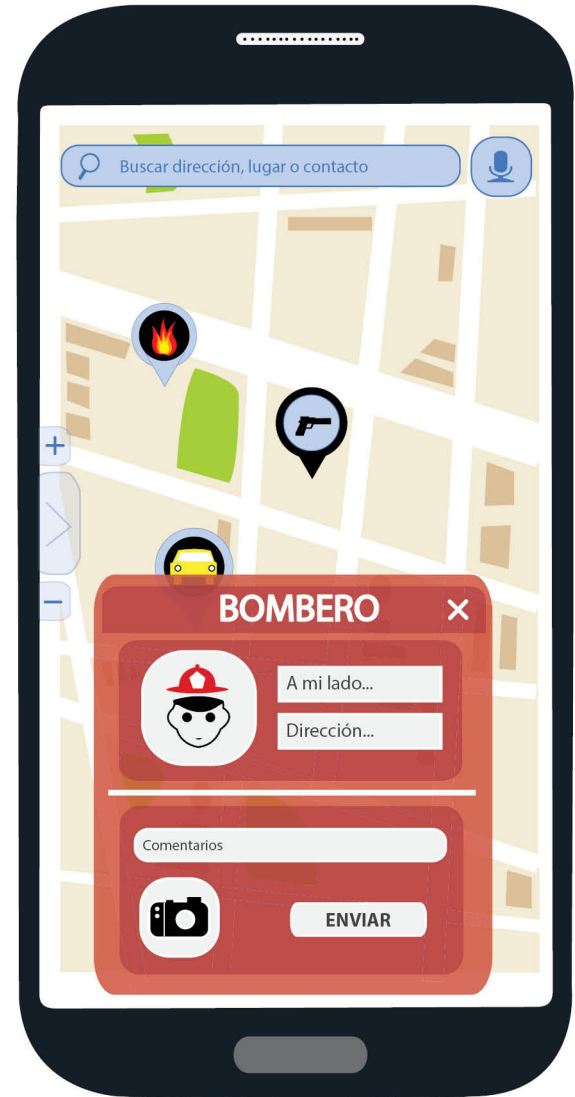


**SALIDA TAAG**  
esta es la ventana de salida de la aplicación. Se despliega directamente este mensaje preguntando si se desea salir o no de la aplicación.



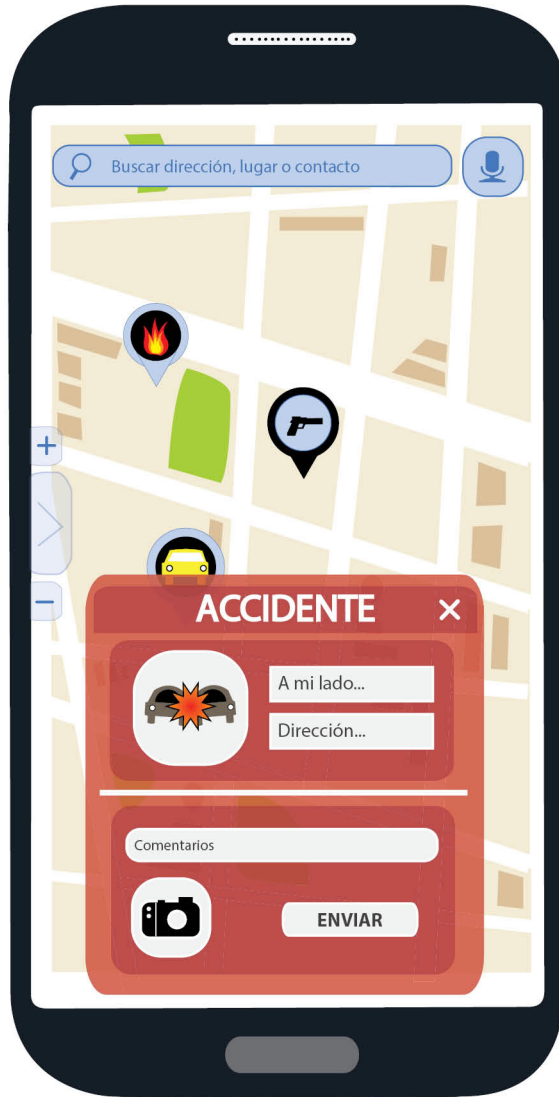
### TAAG ALERTA

Este es el menú que se despliega una vez que se toca sobre el botón del menú de alerta. Hay 6 sub menús para poder acceder a cualquier da las alertas.



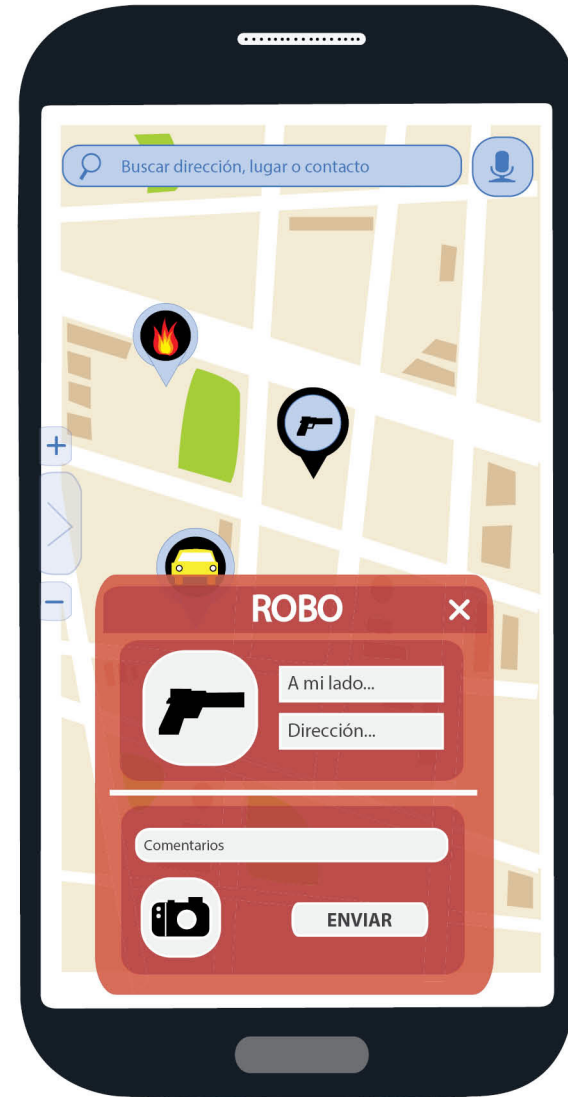
### ALERTA BOMBERO

Dentro de esta ventana se puede realizar alertas de emergencias a los bomberos. Las alertas tienen dirección, comentario y fotos; con el fin de que la persona encargada de la alerta tenga una mejor ejecución en la emergencia

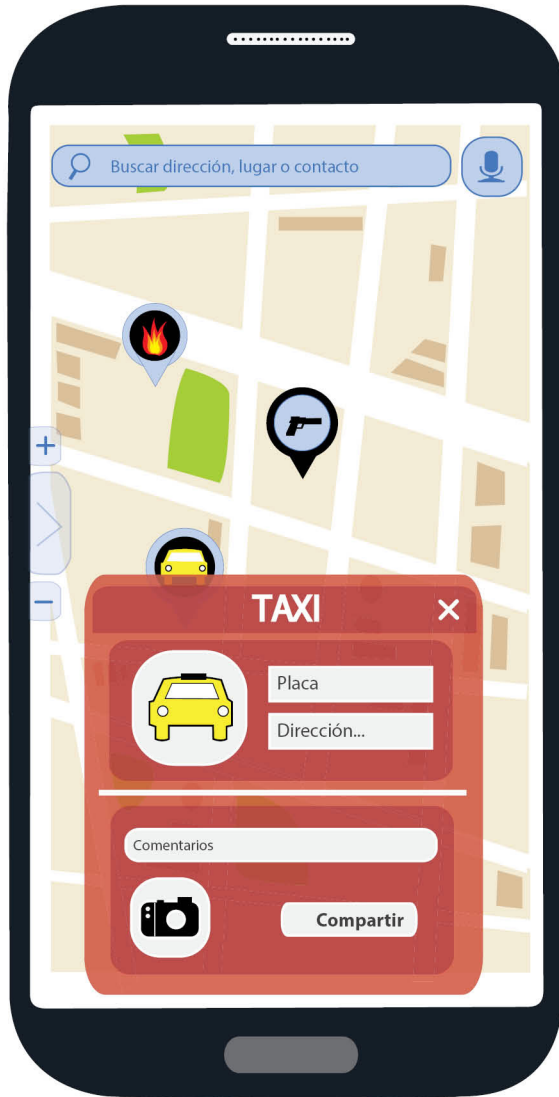


### ALERTA ACCIDENTE

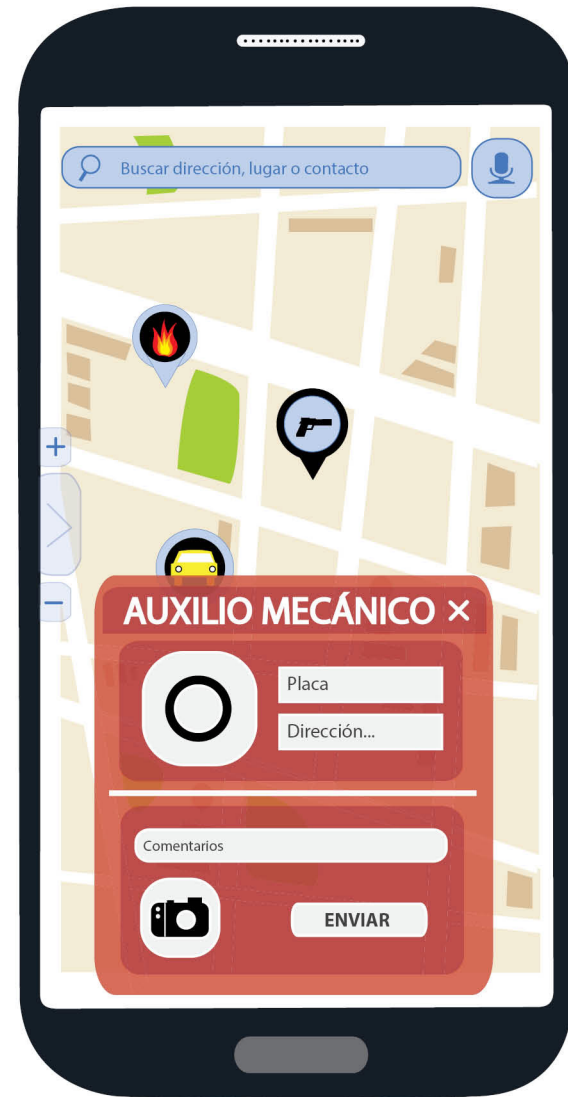
Dentro de esta ventana se puede realizar alertas de emergencias para accidentes o robos. Las alertas tienen dirección, comentario y fotos; con el fin de que la persona encargada de la alerta tenga una mejor ejecución en la emergencia .



### ALERTA ROBO



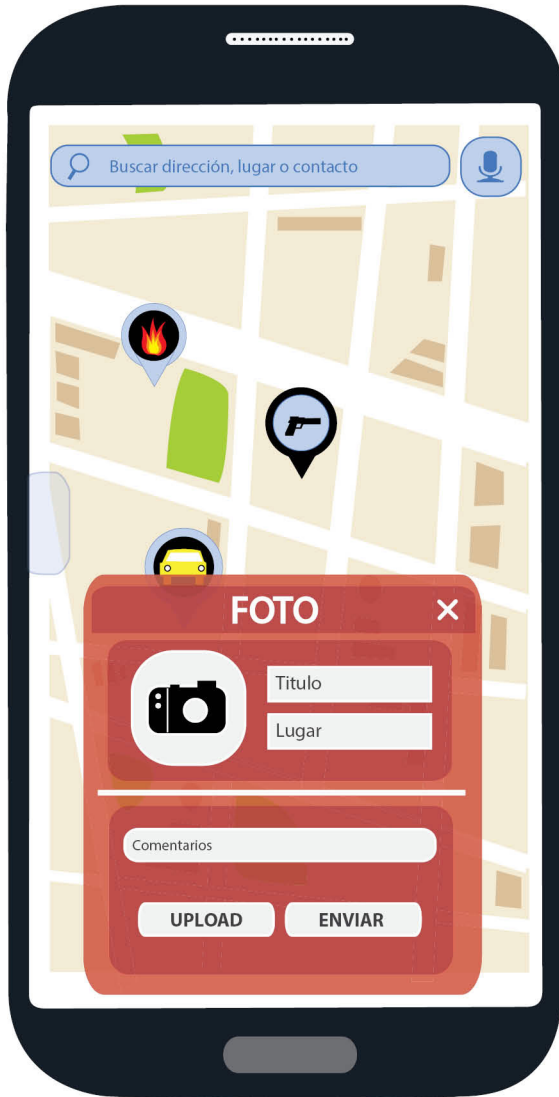
### ALERTA TAXI



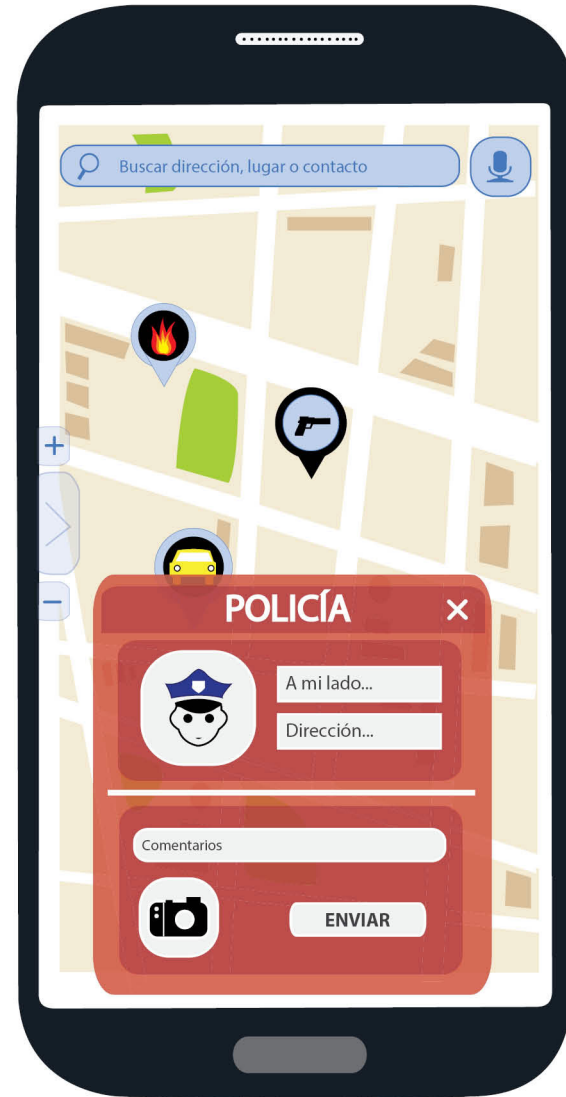
### ALERTA AUXILIO MECÁNICO

Dentro de esta ventana se puede realizar alertas de emergencias para uso de taxis y auxilio mecánico. Las alertas tienen dirección, comentario y fotos; con el fin de que la persona encargada de la alerta tenga una mejor ejecución en la emergencia .





### AUXILIO FOTO



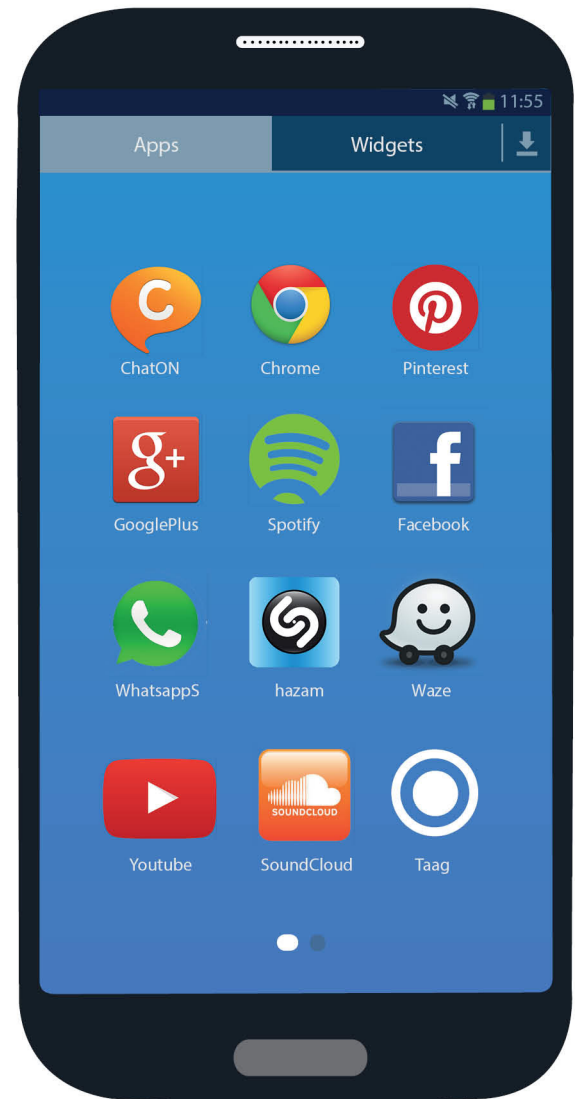
### AUXILIO POLICÍA

Dentro de esta ventana se puede realizar alertas de emergencias para subir fotos y alertas de policía. Las alertas tienen dirección, comentario y fotos; con el fin de que la persona encargada de la alerta tenga una mejor ejecución en la emergencia .



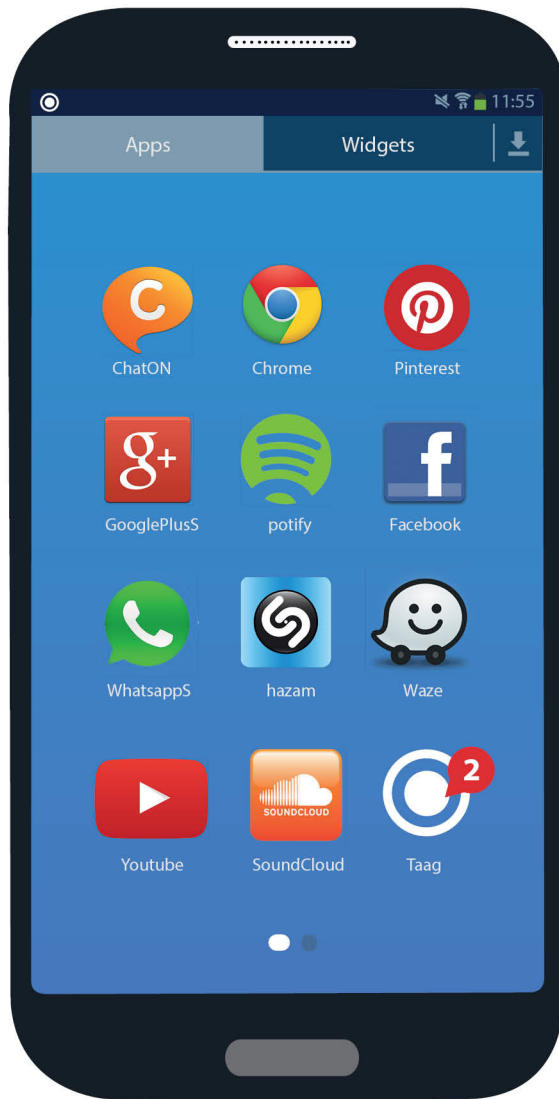
### TAAG CHAT

Este es la pantalla del chat de la aplicación que tiene como fin interactuar con los otros usuarios en tiempo real.



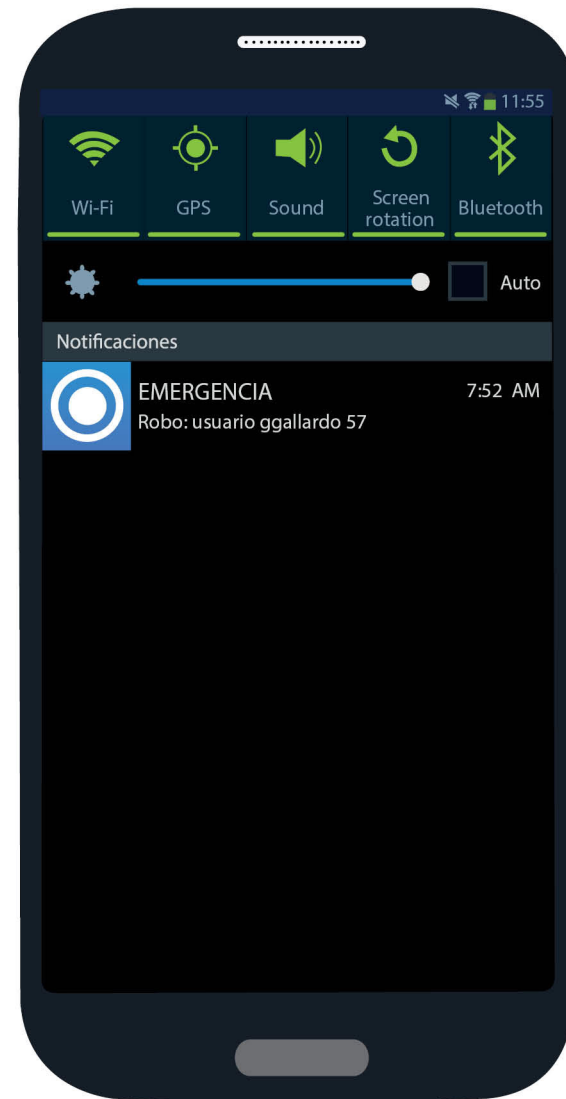
### VISUALIZACIÓN

Visualización de la aplicación en el menú del dispositivo móvil.



### VISUALIZACIÓN-NOTIFICACIÓN

Visualización de notificación pendiente de la aplicación en el menú del dispositivo móvil.



### VISUALIZACIÓN-BARRA DE HERRAMIENTAS

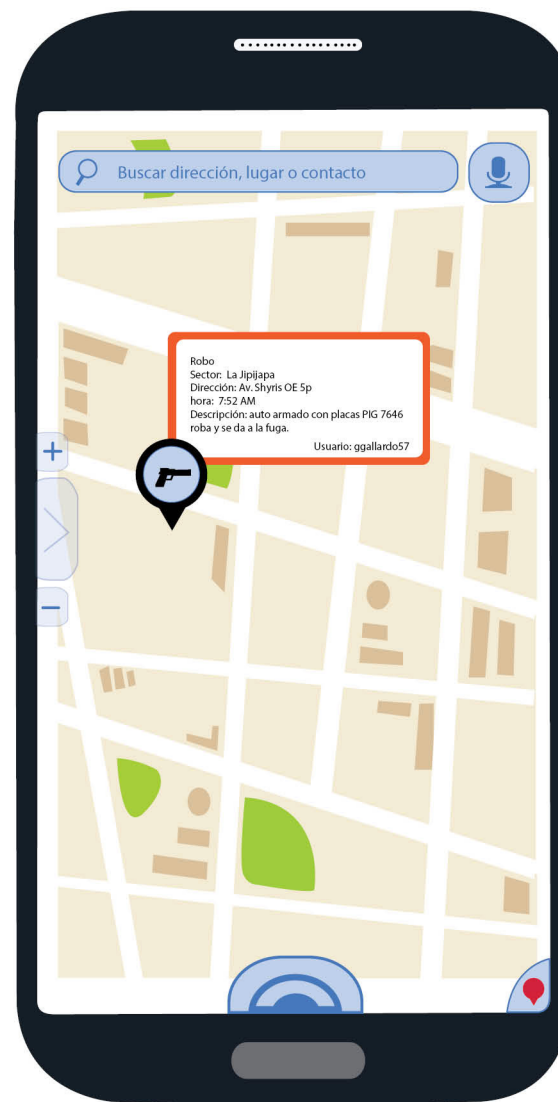
Visualización de notificación pendiente en el despliegue del menú de herramientas



## TAAG

Visualización de pantalla principal al

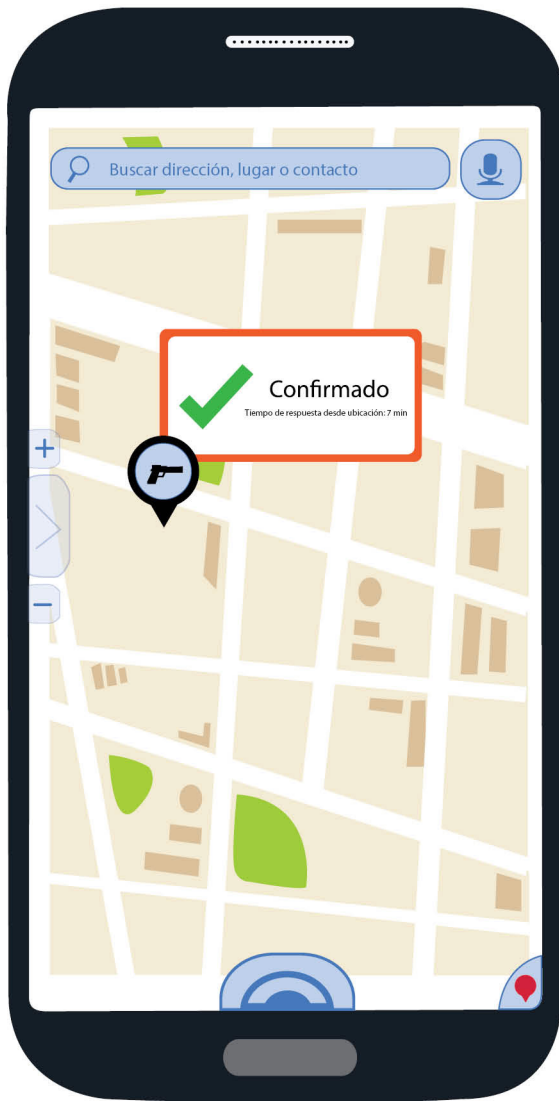
abrir la notificación



## VISUALIZACIÓN-ALERTA

Visualización de detalles de la notificación/

alerta pendiente



## VISUALIZACIÓN-CONFIRMACIÓN

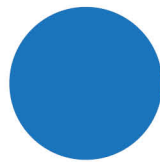
Visualización de confirmación de asistencia a la alerta/emergencia



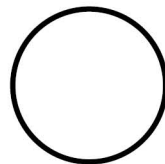
## 4.2. Cromática de Producto

### COLORES PRINCIPALES

Los colores principales de la aplicación son el azul y el blanco. están presentes en la aplicación y adicional a esto son los colores que representan a la imagen del sistema producto en todas sus piezas de comunicación.



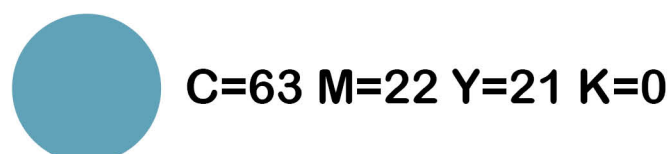
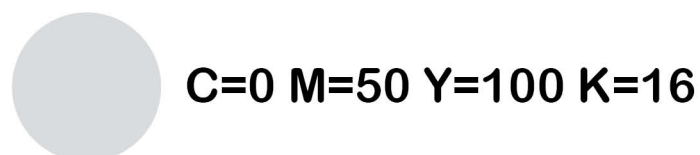
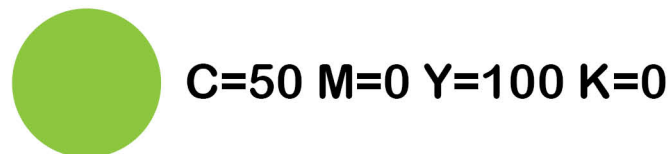
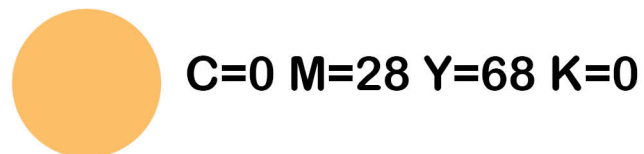
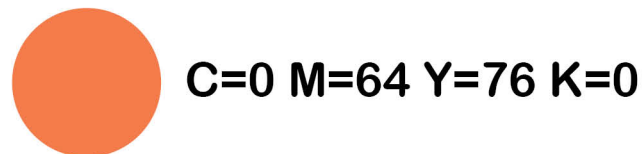
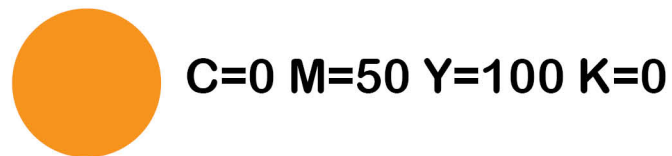
**PANTONE 107-6 C**



**BLANCO 100%**

## COLORES SECUNDARIOS

Los colores secundarios están presentes en las pantallas secundarias de la aplicación. Colores llamativos en tonos pasteles con el fin de no cansar la vista del usuario.



### 4.3. Tipografía de Producto

La tipografía usada en el logo es la familia MYRIAD PRO Es una tipografía sin cerifas y poco formal. Por ello la escogí ya que brinda confianza y familiaridad.



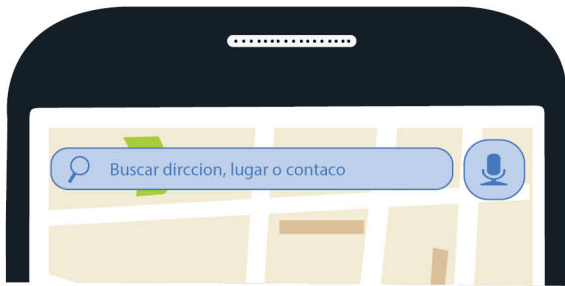
**MYRIAD PRO**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

1234567890

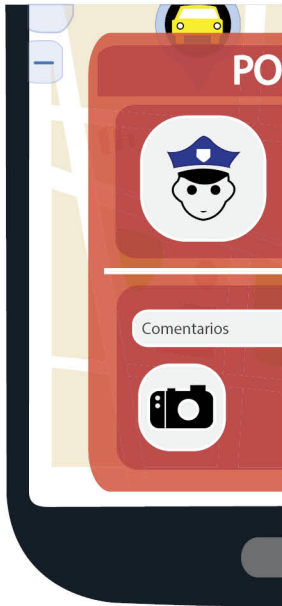
## 4.4. Estilo Gráfico del Producto



Uso de puntas redondas en los extremos de las estructuras de la aplicación, con el fin de crear un estilo más agradable para los usuarios.



Uso de cuadrados para la división de información en las pantallas con el fin de generar menos confusión en la lectura de la misma por parte del usuario.



Uso de transparencias de mismo color para crear una diferenciación y contraste de pantallas. Con el fin de mantener las cromáticas y no generar confusión en el diseño.



Uso de círculos en el logotipo y fondo de contraste para poder generar una mayor atención y atracción en los usuarios. De igual manera a partir del contraste se genera una mayor diferenciación entre las aplicaciones.

Completo el desarrollo de la aplicación gráficamente y sus interfaces, la cromática, tipografía y el estilo gráfico de la aplicación; se da inicio a crear un servicio para la misma. El fin es crear el producto/servicio que integra la aplicación y sus funcionalidades. Esto dará partida al uso y función de la herramienta en la vida real y como sería un uso de la misma en una denuncia real. De esta manera se explicará cada uno de los pasos del uso de la herramienta y como es el proceso desde el inicio de la denuncia hasta la solución de la misma. Vamos a dar a conocer como es la intervención de cada uno de las organizaciones que forman parte del proceso y como la herramienta interactúa con el usuario, la organización y los responsable de la solución. De esta manera se entenderá el uso y funcionalidad de la aplicación.



## 5. Servicio

Taag es un sistema integrado de seguridad urbano creado con el fin de crear una mejor comunicación del usuario con los organismos de seguridad, poder mejorar los tiempos de respuesta en denuncias y emergencias por parte de estos organismos e integrar el tema a través de una sola herramienta. Con estos temas ya expuestos procedo a presentar 1 tipo de caso en donde se verán reflejados los usos de la aplicación y la interacción que la misma tienen con los distintos organismos/usuarios en todo su proceso.

El caso a exponer es el caso de un robo, se presenta como se debe proceder con la denuncia del mismo. De esta manera se explicará paso a paso la intervención y función que tiene la aplicación dentro de la denuncia. De igual manera se expondrá la intervención que el usuario debe tener con la misma para poder obtener un mejor resultado/respuesta en sus denuncias o emergencias.

Con este caso expuesto podrá evaluar, validar y entender de mejor manera el uso y funcionalidad de la

aplicación con el fin de mostrar al usuario que es una aplicación que puede ayudar a mejorar la seguridad urbana, facilitar las denuncias y emergencias, canalizar el tema a través de una sola herramienta y brindar un mejor servicio de parte de los organismos de seguridad.

## 5.1. Caso Servicio: Robo



### Robo de Auto

Ladrón roba el carro y sale corriendo, dejando a Anita la dueña del auto inofensiva.



### Robo de Auto

Anita queda asustada al lado de su carro sin saber qué hacer.



## Robo de Auto

Anita saca su dispositivo móvil y ubica la pantalla que despliega las aplicaciones disponibles en su móvil.



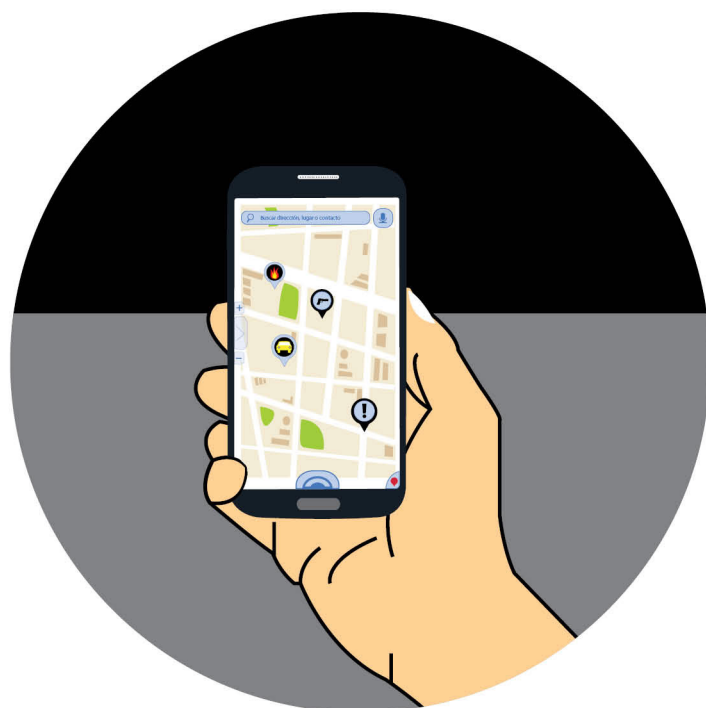
## Robo de Auto

Anita localiza la aplicación Taag y da un click sobre ella para abrirla.



## Robo de Auto

La aplicación Taag abre su pantalla de inicio.



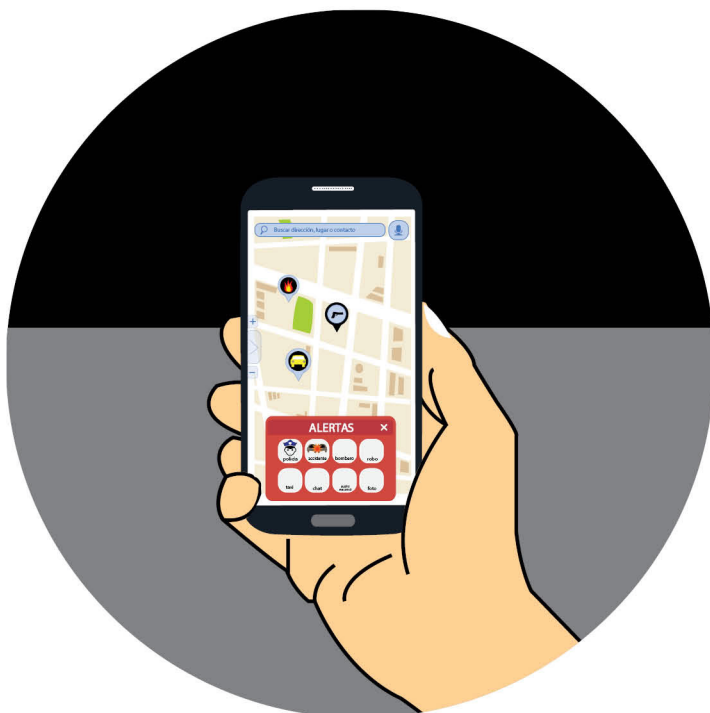
## Robo de Auto

Una vez cargada la aplicación se carga la pantalla default, en donde se visualiza el mapa, menú superior de búsqueda y los dos menús localizados en la parte inferior.



## Robo de Auto

Anita debe elegir el menú de alertas,  
ubicado en la esquina inferior derecha.



## Robo de Auto

El menú de alertas se despliega, abriéndose opciones de alertas de las cuales debe elegir Anita la de ROBO.



## Robo de Auto

Se despliega el submenú de robo con el fin de registrar la denuncia.



## Robo de Auto

Aquí Anita debe llenar una información.

Tipo: Personal/Ajena

Dirección: se llenara por default con GPS

Descripción: breve detalle del robo (clave)

Foto: opcional





### **Robo de Auto**

Si Anita desea tomar una foto y subirla al reporte de la denuncia, debe hacer click en el icono de foto.



### **Robo de Auto**

Se desplegara la cámara para tomar la foto.



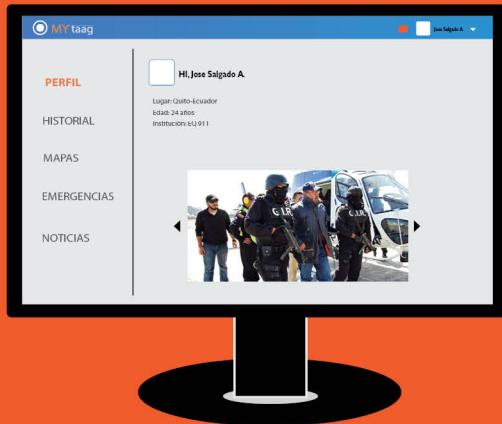
### **Robo de Auto**

Una vez tomada la foto se la carga en la denuncia. Se valida que toda la información sea la correcta. Se envía.



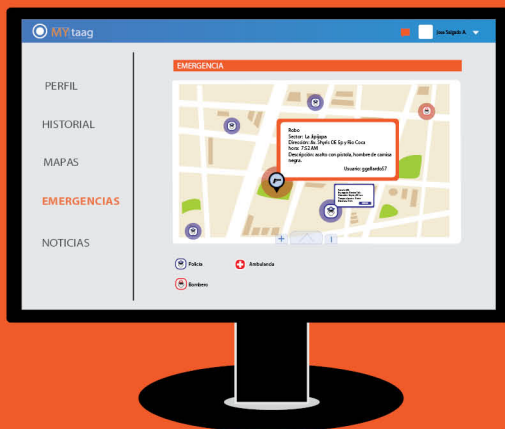
### **Robo de Auto**

Una vez enviado se cargara el mensaje de enviado, es decir la denuncia ya está en proceso de respuesta.



## Robo de Auto

La centrales como el ECU911 tendrá usuarios de administrador instaladas en sus PC. Al administrador le llegará a su perfil un aviso de alerta pintado con un cuadrado rojo que titilará.



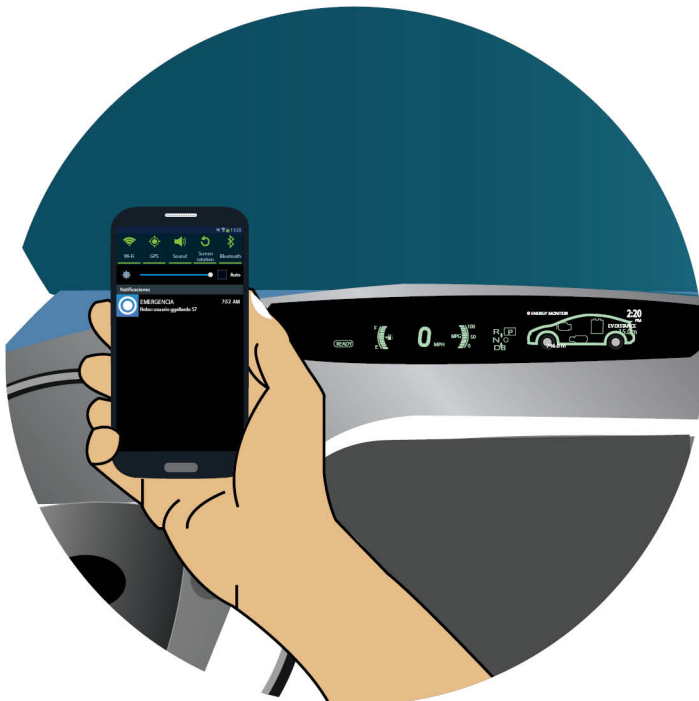
## Robo de Auto

El administrador abrirá la alerta y se desplegará el mapa de los alrededores a la denuncia, ubicando el organismo necesitado para asistir a la denuncia, más cercano y con mejor tiempo de respuesta. Se encomendará la denuncia a este organismo para una atención inmediata. En este caso la policía.



## Robo de Auto

Una vez asignada la denuncia, esta llega a la policía (funcionario) a través de una notificación de la aplicación. Esta se despliega desde el menú de herramientas en la parte superior del móvil. Al momento de bajar la barra de herramientas se despliega un resumen de la denuncia donde dice el tipo de emergencia y el usuario. Se debe abrir la notificación dando click sobre ella.





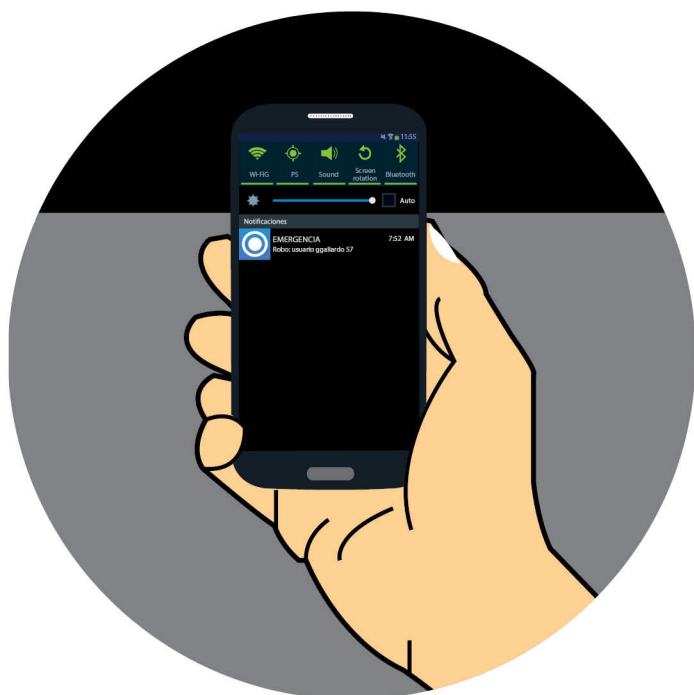
## Robo de Auto

Una vez abierta la denuncia se desplegará el mapa de la posición de la denuncia y su detalle, el que ayudará al responsable a acudir al lugar y tener una breve idea de lo que está pasando.



## Robo de Auto

El policía debe confirmar la asistencia a la denuncia/emergencia y la misma se direccionará a la central y al usuario en esta caso Anita.



## Robo de Auto

Una vez confirmada la denuncia Anita recibirá una notificación en su móvil.



## Robo de Auto

Al abrir la notificación Anita recibe la confirmación y el tiempo de respuesta de la denuncia.



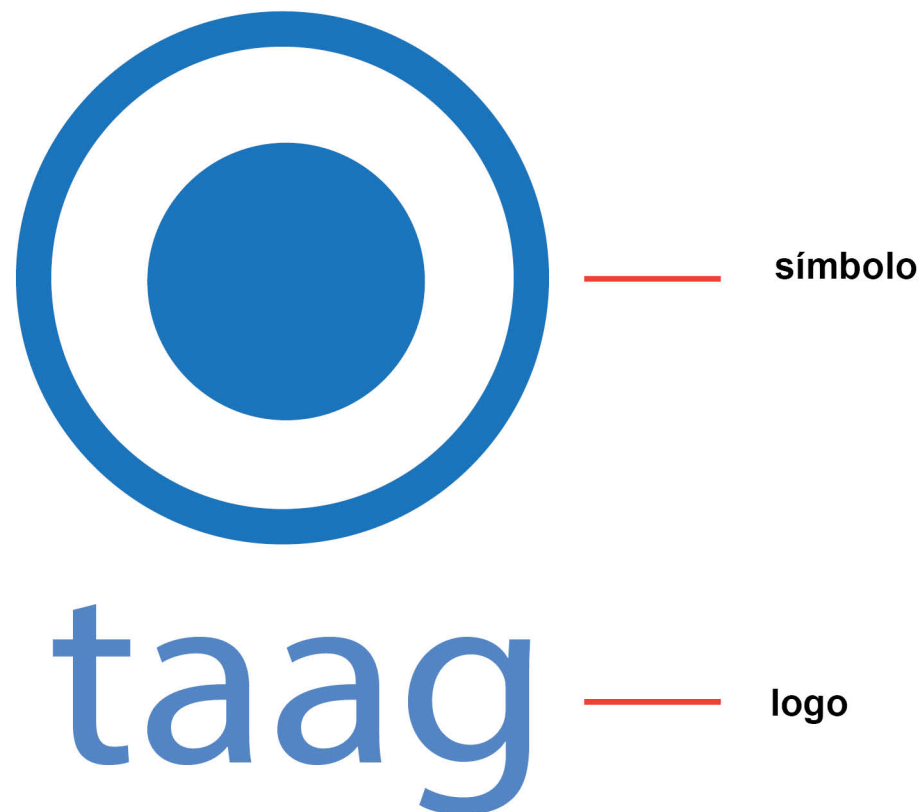
## 6. Estrategia de Comunicación

La aplicación Taag al ofertar un producto/servicio ofrece una estrategia de comunicación que incorpora el desarrollo de un manual corporativo, desarrollo de perfiles en redes sociales y implementación de publicidad en sitios web relacionados a la seguridad urbana. Con la presencia de la publicidad de la aplicación en medios sociales relacionados a la seguridad urbana, la aplicación pretende darse a conocer y alcanzar a un número de usuarios base para después ir expandiendo su plataforma. De igual manera con la presencia de Taag en las distintas redes sociales pretende darse a conocer y generar una interacción entre el administrador/aplicación y usuario. Adicional a esto con el desarrollo e implementación de un manual de marca se da a conocer su correcto uso y se muestran ejemplos del mismo con el fin garantizar su correcto uso. La estrategia de comunicación tienen como fin impulsar la aplicación y de igual manera garantizar un uso correcto de la misma, culminando así el sistema-producto.

## 6.1. Manual de Marca

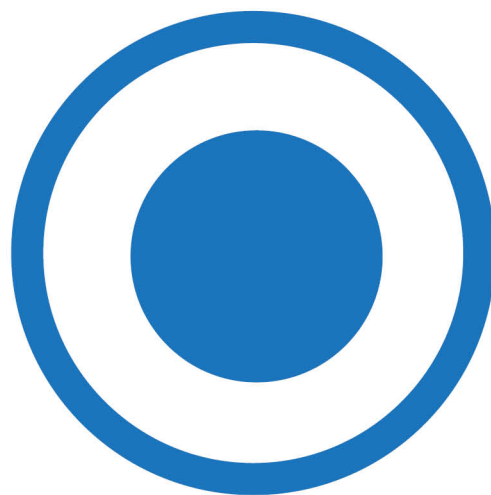
### Imagen

la imagen que se desarrollo para la marca TAAG, fue funtamentalmente basandose en el dinamismo que conlleva el trabajo de la publicidad. Dándole de igual manera un poco más de seriedad con el uso de colores más sobrios.



## Logo colores

El logo de la marca siempre debe ser utilizado con los colores y formas reales. Contiene 1 color que es pantone.



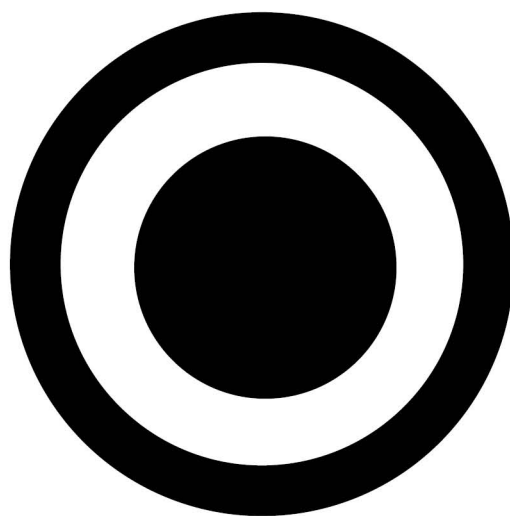
taag



PANTONE 107-6 C

## Logo blanco/negro

El logo en blanco y negro funciona de una manera distinta. Los colores son remplazados por tonalidades de la escala de grises, abajo estan descritas que tonalidades deben trabajarse para tener un logo invertido.



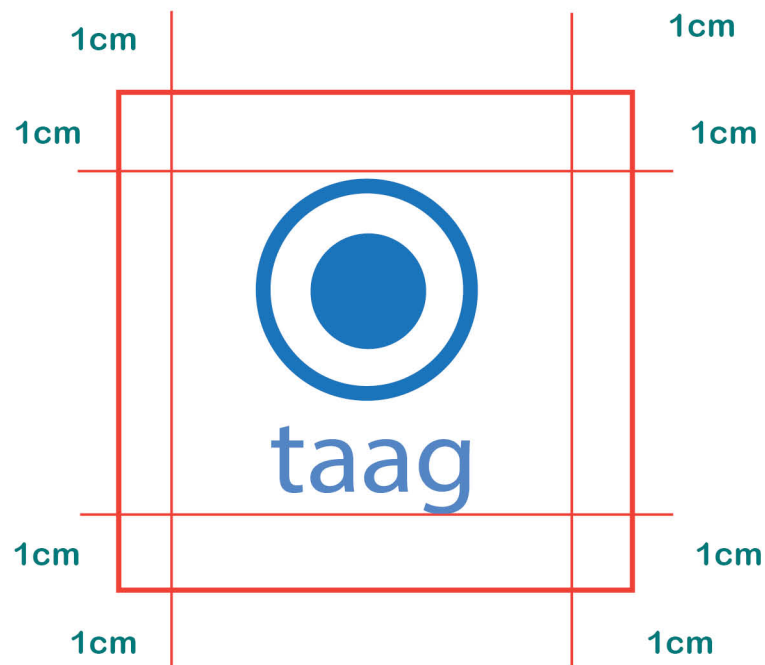
taag



NEGRO 100%

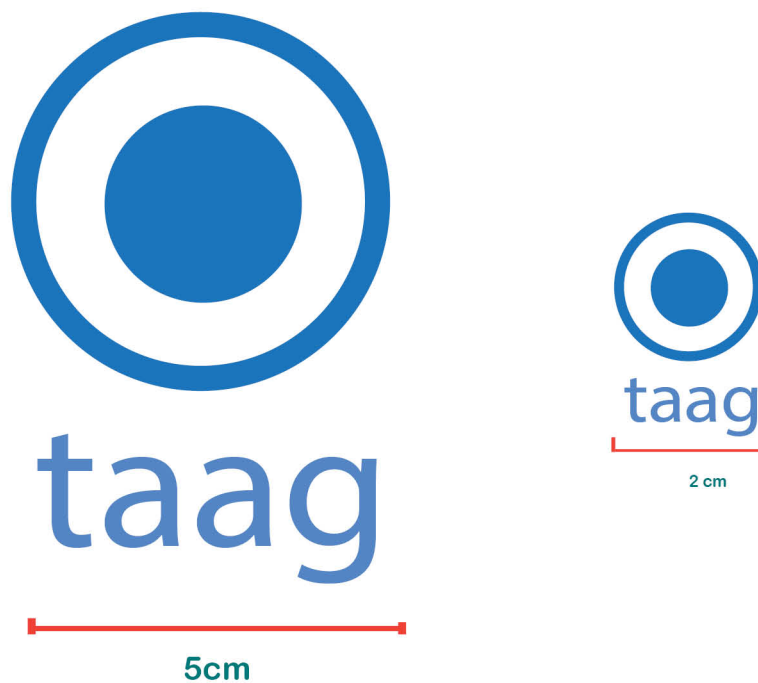
## Área de reserva

El área de reserva es el área marcada en color rojo. La cual debe respetarse y ningún objeto puede entrar dentro de esta área. De esta manera se conserva la presencia y legibilidad del logo.



## Reducción mínima

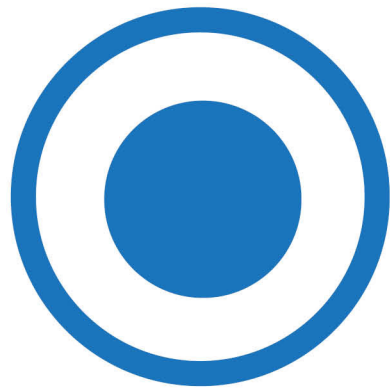
El logo debe mantener un tamaño apropiado para tener una clara legibilidad. Para que la legibilidad no se pierda no debe reducir su tamaño a menos de la siguiente imagen.





## Tipografía

La tipografía usada en el logo es la familia MYRAID PRO Es una tipografía sin cerifas y poco formal. Por ello la escogí ya que brinda confianza y familiaridad.



taag

MYRAIS PRO

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

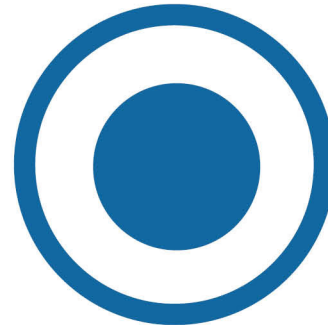
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

1234567890

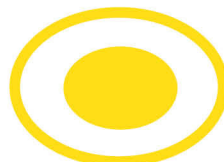
## Usos incorrectos

Los siguientes ejemplos son aplicaciones que NO deben usarse. El logo no es apto para aplicarse como en los siguientes ejemplos.

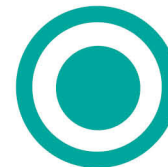
taag



taag



taag



taag

## Papeleria

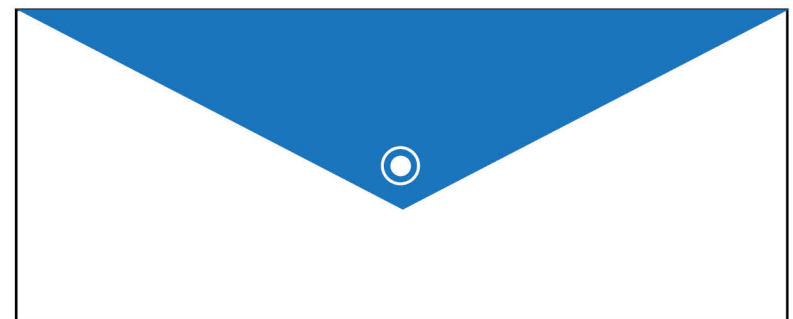
Tarjetas de presentación

Sobres carta

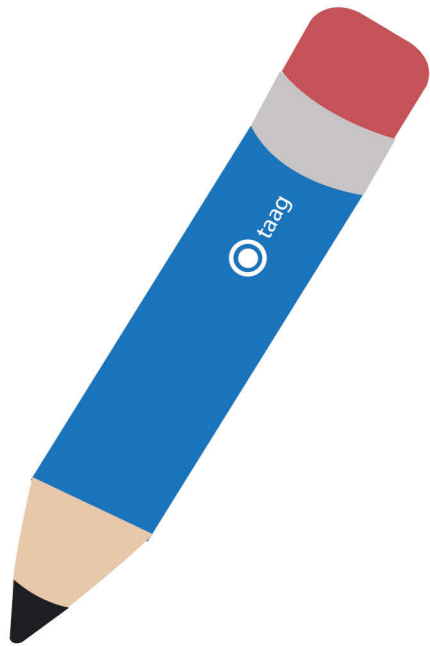
Papel membretado



Quito-Ecuador    Dirección: Shyris 149 y Víctor Hugo    Teléfono: 0983077194



## Aplicación en elementos



## 6.2. Redes Sociales

The image shows a screenshot of the Facebook profile page for 'taag'. At the top, the Facebook navigation bar is visible with the 'facebook' logo, user avatars, a search bar containing 'Search for people, places and things', and the page name 'taag | Home | [lock icon] | [star icon]'. The profile cover photo is a large blue rectangle with a white circular logo consisting of two concentric circles and the word 'taag' in white lowercase letters below it. The profile picture is a smaller version of the same logo. Below the profile picture, the name 'taag' is displayed, followed by statistics: '347,590 likes 183,593 talking about this 139,789 here we are'. To the right of the statistics are buttons for 'Like' and 'Message'. Below the profile information is a section with a light blue background containing the text: 'Urban Security/Mobile Application we offer a mobile application that is of free use, where you can denunciate all types of emergencies.' Below this text are links for 'About' and 'Suggest and edit'. To the right of this section are five category tiles: 'PHOTOS' (with a mobile app icon), 'INTERNATIONAL' (with 'ids international design school' logo), 'PINTEREST' (with the Pinterest logo), and 'VIDEOS' (with 'sinedie video design' logo). Below these tiles is a 'HIGHLIGHTS' section. On the left side of the highlights section, there are tabs for 'POST' (selected) and 'PHOTOS/VIDEOS'. Below the tabs is a text input field with the placeholder 'Write Something...'. On the right side of the highlights section, there is a counter '87 LIKE MISTICABTL' and a row of five small thumbnail images showing various scenes.



Tweets

Following

Followers

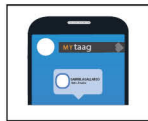
Favorites

Lists

Tweets to LIFE

LIFE

Fotos y Videos



A Quien Segui

Refresh Ver Todo



Paola Ac. Seguido por Paola A.

Follow



EASY TAXI eltaxisegu..

Follow



PINTEREST fotos vinta..

Follow

Encuentra a tus amigos Importar tus contactos de HOTMAIL

Conectar con otros contactos



TAAG una aplicación que te permite estar seguro a toda hora QUITO-ECUADOR

TWEETS 8,675

FOLLOWING 217

FOLLOWERS 2.187 M

Following



followed by Gabriela Gallardo

Tweets Todo/Respuestas



Paola A. Apr 5

TAAG te permite modificar tu perfil, ahora puedes tener tus propias características. [pic.me/FGNH.jpg](http://pic.me/FGNH.jpg) [twitter.com/kcgbfjshdV](https://twitter.com/kcgbfjshdV)



Expandir

Replicar Retweet FavoritosMás

## 6.3. Comunicación en páginas web

Montaje en página web del ministerio del interior y ECU 911. Se pondrán banners en las páginas frontales con el fin de dar a conocer la existencia de la nueva aplicación TAAG. Los usuarios que ingresen a estas páginas web podrán conocer las funcionalidades y servicios de la nueva aplicación con el fin de captar usuarios.







Se van a insertar banners publicitarios en las páginas web de ministerios y de servicios de seguridad como la policía y el ECU911. Adicional a esto se introducirán en noticias una publicación sobre la aplicación dando a conocer de manera más concreta todo lo correspondiente a la misma como servicio, producto, participantes entre otros. De esta manera el espectador podrá estar más informado acerca de la aplicación y su accesibilidad



Adicional se tendrá presencia de la aplicación en la paginas de redes sociales de los servicios de seguridad, con el fin de informar también de la misma a través de esta herramienta.



## 7. Conclusiones

La propuesta previamente expuesta tuvo como objetivo el proponer el desarrollo de un sistema de seguridad integrado en donde las denuncias/emergencias puedan ser mejor canalizadas y a su vez los prestadores de los servicios emergentes puedan tener un mejor tiempo de respuesta ante dichos echos y puedan mejorar la efectividad en sus respectivos servicios. Esta propuesta se pone en frente con el fin de generar en los ciudadanos Ecuatorianos un sentimiento de confianza y de seguridad en sus respectivas ciudades. Por lo cual TAAG nos propone una aplicación móvil, herramienta en la cual se propone canalizar todo tipo de emergencias o denuncias desde la partida del usuario hasta la culminación de dichas eventualidades. Se propone generar un sistema integrado que al vincular todas las partes del fenómeno en una sola herramienta podrá generar una mayor efectividad en la solución del fenómeno. Es importante recalcar que hoy en día los ciudadanos Ecuatorianos se sienten inconformes con el respaldo de seguridad ciudadana que el gobierno les está brindando Es por ello que se han efectuado varios cambios en el manejo de la misma generando

entes de regulación de seguridad como el ECU911, se ha dado mas refuerzo en el tema de policía, ambulancias, bomberos entre otras e incluso se han realizado activaciones en contra de la inseguridad ciudadana; todo esto con el fin de hacer que el ciudadano recobre el sentido de confianza y seguridad en su ciudad. Sin embargo no se ha logrado hasta ahora el objetivo, los ciudadano aún ven el tema de la seguridad como un tema vulnerable y sobre el cual no se han efectuado cambios de mejora. Sienten que realmente aún no hay nada que pueda hacerlos recobrar este sentido, por lo cual se siente inconformes . Es por ello que con la propuesta de la aplicación TAAG se está planteando una solución distinta e innovadora al ciudadano, al ser una herramienta completamente administrada y manipulada por ellos mismos. De esta manera se quiere lograr hacer que el ciudadano se empodere de la herramienta convirtiéndose en el administrador de cualquier eventualidad, lo que conlleva a que pueda tener un mejor control sobre la misma e incluso pueda opinar sobre el servicio de la aplicación. con el fin de modificar y construir una aplicación más correcta para

el usuario y para ir mejorando los servicios prestados por los cuerpos de seguridad. De igual manera la aplicación brinda una mejora no solamente para el ciudadano sino también para los integrantes de los cuerpos de seguridad ciudadana y las centrales de operación, debido a que a través de esta herramienta se proponer canalizar cualquier tipo de eventualidad que se genere. Esto causara que exista un sistema más controlado de tareas en cada uno de los organismos, un mejor tiempo de respuesta e incluso una mayor efectividad dando solución a estas eventualidades. Generando un solo canal/herramienta de manejo se podrá tener un sistema más controlado, efectivo y confiable para el usuario. De esta manera TAAG propone integrarse como parte de la solución a la inseguridad ciudadana, estando presente en el mercado sin costo y fácil disponibilidad. Apunta a ser una de las mayores contribuciones en la solución de la seguridad ciudadana. Generando una herramienta integral de fácil acceso, innovadora y funcional para los ciudadanos.

## Bibliografía

- Arregui, Edmundo. (2007). *El programa de rehabilitación del centro histórico de Quito*. Quito: Flacso Ecuador.
- Brick House Security. *How do IP cameras work*. Recuperado el 26 de abril de 2013, de <http://www.brickhousesecurity.com/category/about+articles/how+ip+cameras+work.do>
- Baez, M. Borrego, A. Cordero, J. Cruz, L. Gonzales, M. Hernandez, F. Palomero, D. Rodriguez de Llera, J. Sanz, D. Saucedo, M. Torralbo, P. Zapata, A. *Introducción a Android*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Cedatos. (2011, Abril). *La inseguridad en el Ecuador*. Recuperado el 07 de enero de 2014, de [http://www.cedatos.com.ec/detalles\\_noticia.php?Id=86](http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=86)
- Carballido, Armando. (2009). *Programa Académico en Seguridad Ciudadana*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Escobar, Maritza. (2012). *Plan de vigilancia y monitoreo de la Contratación Pública en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Inga, Mauricio. *La telefonía móvil de cuarta generación 4G y long term evolution*. Recuperado el 13 de marzo de 2014, de [http://ingenius.ups.edu.ec/documents/2497096/2497482/n4\\_Inga.pdf](http://ingenius.ups.edu.ec/documents/2497096/2497482/n4_Inga.pdf).
- León, Jose. (2010). *Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes (PNVCC)*. Bogotá: Policía Nacional de Colombia.
- NA. (2013, Noviembre 08). *EMSEGURIDAD-Q, presente en el Primer Encuentro Internacional de Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 21 de noviembre de 2013, de <http://www.emseguridad-q.gob.ec/noticias/item/emseguridad-q-presente-en-el.html>

- NA. (2010, Septiembre 04). *Ojos de Águila*. Recuperado el 07 de marzo de 2013, de <http://www.emseguridad-q.gob.ec/proyectos/item/ojos-de-aguila-2.html>
- NA. (2012, Noviembre 15). *ECU-911 de Quito estará operativo a fines de año*. Recuperado el 07 de marzo de 2013, de <http://www.emseguridad-q.gob.ec/noticias/item/ecu-911-de-quito-estara-operativo-a-fines-de-ano.html>
- Swider, Matt. (2014). *Google Glasses what you need to know*. Recuperado el 18 de abril de 2014, de <http://www.techradar.com/news/video/google-glass-what-you-need-to-know-1078114>
- Torres, Andreina. (2005). *La seguridad ciudadana en el Ecuador un concepto en construcción: Estado del arte de investigaciones producidas entre los años 2000 y 2004*. Quito: Flacso Ecuador.



