

## 1.14 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PREVENCIÓN Y COMBATE AL DELITO

**OBJETIVO:** FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PREVENCIÓN Y COMBATE DEL DELITO

**ESTRATEGIA:** CONSOLIDAR LA CULTURA DE LA DENUNCIA ENTRE LA SOCIEDAD Y CREAR CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y COMBATE AL DELITO

- La SSP consciente de que en la lucha por la seguridad es vital la colaboración entre la sociedad civil organizada y las instituciones responsables en los municipios y entidades federativas, impulsa el desarrollo de acciones conjuntas encaminadas a la prevención social del delito. De septiembre de 2010 a junio de 2011 se lograron los siguientes resultados:
  - En el marco del **Programa de Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil**, se realizaron 88 acciones de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entre las que destacan la incorporación de *banners* en sus páginas electrónicas, la distribución de material promocional sobre la prevención social del delito y la publicación en sus revistas del formato de presentar una denuncia.
  - Con el propósito de generar propuestas de política pública que respondan a la realidad socio-delictiva de estados y municipios, la SSP llevó a cabo ocho talleres de capacitación para el fortalecimiento institucional a 388 servidores públicos de 114 municipios de cinco estados de la república<sup>1/</sup>. Las capacitaciones versaron en torno a las metodologías para elaborar diagnósticos de las causas generadoras del delito, que permitan identificar los principales factores criminógenos de las localidades, así como para la elaboración de Planes Locales de Prevención que sean integrales, estratégicos y sostenibles.
  - Se integraron las fichas técnicas con información proporcionada por autoridades responsables de las áreas de prevención social de 16 entidades federativas<sup>2/</sup> sobre los recursos destinados y los esfuerzos realizados en materia de prevención social del delito, a fin de generar el Segundo Informe del Índice de Fortaleza Institucional para la Prevención Social del Delito que incluirá recomendaciones generales para reforzar normativa y técnicamente a dichas instituciones.
  - En el marco del **Programa Integral de Gestión, Información e Investigación para la Prevención del Delito**, se generaron propuestas de política pública que respondan a la realidad socio-delictiva de estados y municipios, a través de estudios diversos sobre las causas del delito, destacando lo siguiente:
    - Se elaboraron cinco diagnósticos documentales sobre la Frontera Norte, el estado de Durango, ocho municipios del Estado de México conurbados al Distrito Federal, así como de los municipios de Tapachula, Chiapas, y Salina Cruz, Oaxaca. Los resultados de los documentos han sido utilizados para fortalecer los programas que se desarrollan en materia de prevención social del delito a partir de la identificación específica de la problemática socio-delictiva de las zonas estudiadas.
    - Se elaboraron 12 estudios especializados sobre factores de riesgo, delitos de alto impacto o delitos no denunciados. Los documentos serán incorporados a la página de la SSP para su difusión; asimismo, serán enviados a las áreas de Prevención del Delito de los estados de la república con el propósito de que sean valorados por éstas y sean considerados herramientas de refuerzo en el desarrollo de sus programas y la implementación de acciones de prevención social del delito.
  - En lo relativo a los **Servicios de Atención a Víctimas brindados por la SSP**, se han diversificado a través de la ampliación de la puesta en marcha del Centro de Atención “Coyoacán” donde se concentran, además de los servicios presenciales, los servicios virtuales y a distancia como el Centro Virtual de Atención a Víctimas, Servicio de Atención Telefónica, Registro Nacional de Personas Extraviadas y el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres. Asimismo, se brinda atención a los policías heridos o familiares de los policías caídos en el cumplimiento de su deber. Cabe señalar que la disminución de servicios de atención en el área de trabajo social responde a una baja en la solicitud de los usuarios.
    - Como parte del trabajo comunitario en las delegaciones del DF y estados de la república, se han creado grupos de autoayuda a víctimas de violencia familiar, así como talleres psicoeducativos de atención a víctimas para el fortalecimiento y la reconstrucción del tejido social y la construcción de

<sup>1/</sup> Aguascalientes, Baja California, Campeche, Nuevo León y Oaxaca.

<sup>2/</sup> Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Distrito Federal, México, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tlaxcala y Yucatán.

SERVICIOS BRINDADOS POR LA SSP A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS DEL DELITO A TRAVÉS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, 2007-2011

Concepto	Datos anuales				Enero-julio		
	2007	2008	2009	2010	2010	2011 <sup>p/</sup>	Variación % anual
Área de Trabajo Social	2,163	2,215	5,827	6,674	4,813	1,747	-63.7
Área de Psicología	1,662	1,806	917	1,872	1,154	1,302	12.8
Área Legal	4,878	1,285	2,000	1,731	1,189	1,572	32.2
Área Médica	9	1,102	10,547	2,746	2,106	3,677	74.6
Sesiones Subsecuentes Psicología	1,245	874	3,147	4,078	2,608	3,539	35.7
<b>Total</b>	<b>9,957</b>	<b>7,282</b>	<b>22,438</b>	<b>17,101</b>	<b>11,870</b>	<b>11,837</b>	<b>-0.3</b>

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública.

redes de apoyo. Es importante mencionar que se cuenta con unidades itinerantes (centros móviles de atención), con las cuales la población tiene un mayor acceso a los servicios.

- La Procuraduría General de la República (PGR), promueve y desarrolla acciones para abatir las causas de la delincuencia y **fomentar la cultura de la denuncia y la participación de la ciudadanía** en los proyectos y programas integrales de prevención y combate al delito en el ámbito de la Administración Pública Federal. La prevención social del delito se refiere al conjunto de acciones dirigidas hacia y para la sociedad, con el objetivo de evitar la comisión de delito fomentando la cultura de la legalidad, la mejora en las condiciones sociales y el combate a factores de descomposición que pueden detonar en hechos delictivos. Entre el 1o. de septiembre de 2010 y el 30 de junio de 2011, destaca lo siguiente:
  - El promedio mensual del número denuncias del orden federal fue de 10,588.
  - A través del **Consejo de Participación Ciudadana de la PGR**, se llevaron a cabo las actividades siguientes:
    - **Visitas de Control y Evaluación Técnico-jurídica.**- Con el propósito de fortalecer la participación de la sociedad civil en el sistema de denuncia contra la corrupción y mala actuación de los servidores públicos, la Visitaduría General y el Consejo de Participación Ciudadana realizaron 39 visitas a las Delegaciones Estatales de la PGR en las que visitadores ciudadanos (miembros de organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas) emitieron 39 actas de hechos para optimizar el desempeño institucional; lo anterior, a fin de ser solventadas por las unidades administrativas competentes.
    - **Buzones de Quejas y Denuncias.**- Se instalaron a nivel nacional 210 buzones de quejas y denuncias, en las diferentes unidades administrativas de la PGR en todo el país.
    - **Programa de Videoconferencias.**- En la organización y participación en eventos y foros de discusión, relativos a la problemática de protección ciudadana se realizaron 12 videoconferencias, con el fin de que la ciudadanía conozca a fondo temas de relevancia en materia de prevención del delito y combate a la corrupción, destacando las siguientes: "Cambios Necesarios a la Reforma del Sistema de Justicia Penal", "Derechos de Autor y Propiedad Industrial", "El Papel del Ministerio Público en el Sistema Penal" y "Función de los Órganos Electorales en los Procesos de Elección", entre otros. Se puede consultar el calendario de videoconferencias en el siguiente sitio: <http://www.participacionciudadana-pgr.org.mx/Eventos.htm>.
    - **Foros de fomento a la participación ciudadana:**
      - El 28 y 29 de marzo de 2011, se llevaron a cabo el "Foro Internacional: Migración y Trata de Personas: Un Problema Complejo", en el que se hizo un diagnóstico sobre la problemática de la migración y la trata de personas y los daños que éstas ocasionan no sólo en nuestro país sino en todo el mundo y la "Ceremonia Magna de Certificación de Tuxtla Gutiérrez como Comunidad Segura" en la cual el Instituto Karolinska, centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud y de la red de Promoción de Comunidades Seguras, con sede en Estocolmo, Suecia, certificó a Tuxtla Gutiérrez, Chiapas como Comunidad Segura, por lo que es el tercer municipio en América Latina en conseguir este distinguido reconocimiento.
    - **Reunión de Pleno del Consejo Nacional**
      - El 19 de mayo de 2011, se llevó a cabo la Reunión Ordinaria del Pleno Nacional del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR, con objeto de intercambiar información entre la Procuraduría General de la República y los miembros del Consejo Nacional. Asimismo, se dieron a conocer los diagnósticos sobre la situación de seguridad en cada entidad federativa, así como la designación de la Directora General de Políticas Públicas y Coordinación Interinstitucional como Secretaria Técnica del Consejo.

## SERVICIOS BRINDADOS POR LA PGR A LAS VÍCTIMAS Y OFENDIDOS DEL DELITO 2007-2011<sup>1/</sup>

Concepto	Datos anuales				Enero-junio		Variación % anual
	2007	2008	2009	2010	2010	2011 <sup>p/</sup>	
Número de personas atendidas	2,008	2,708	2,895	3,274	1,588	1,720	8.3
Orientaciones y asesorías jurídicas	1,595	3,405	4,475	5,923	3,247	3,945	21.5
Atención médica <sup>2/</sup>	922	2,490	3,622	6,086	3,065	2,549	-16.8
Atención psicológica <sup>3/</sup>	6,130	9,846	13,010	17,939	9,266	9,011	-2.8
Atención en Materia de Trabajo Social <sup>4/</sup>	1,799	2,414	3,255	4,065	2,088	2,022	-3.2

<sup>1/</sup> Se refiere a los servicios brindados por la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito a través de sus Centros de Atención a Víctimas (CAV) y Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV).

<sup>2/</sup> Se refiere a revisiones médicas.

<sup>3/</sup> Se refiere a los servicios de orientación psicológicas y sesiones psicológicas.

<sup>4/</sup> Considera las visitas para la entrega de carta invitación a la víctima y/u ofendido, estudios socioeconómicos y canalizaciones.

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Procuraduría General de la República.

- La **Comisión de Atención a Víctimas** dependiente de la PGR, a junio de 2011 cuenta con 14 centros en funcionamiento a favor de las víctimas de la comisión de delitos federales. A través de los números telefónicos 01 800 00 85 400 y 5346 1540, brinda atención las 24 horas, los 365 días del año, para recibir denuncias, quejas y violaciones a los derechos humanos.
  - De septiembre de 2010 a junio de 2011, a través de los 14 Centros de Atención a Víctimas, se atendió a 2,917 víctimas de nuevo ingreso, 14.7% (2,544) más que lo registrado en el periodo septiembre de 2009 a junio de 2010; adicionalmente, se brindaron 5,694 orientaciones y asesorías jurídicas, 16.1% (4,905) más; se practicaron 4,613 revisiones médicas, 3.0% (4,479) más; se brindaron 14,922 orientaciones y sesiones psicológicas, 5.1% (14,197) más; asimismo, se realizaron 3,357 visitas para la entrega de carta invitación a la víctima y/u ofendido, estudios socioeconómicos y canalizaciones, 2.5% (3,274) más que en el periodo anterior.
- **Indicador atención a víctimas del delito**
  - Durante el periodo septiembre de 2010-junio de 2011, en los diferentes Centros Regionales y Centros de Atención a Víctimas, se otorgaron 31,525 servicios de atención, lo que representó un

### MUJERES ATENDIDAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO, 2007-2011

Concepto	Datos anuales				Enero-junio		Variación % anual
	2007	2008	2009	2010	2010	2011 <sup>p/</sup>	
<b>Centros de Atención a Víctimas (CAV)<sup>1/</sup></b>	<b>582</b>	<b>485</b>	<b>768</b>	<b>1285</b>	<b>633</b>	<b>604</b>	<b>-4.6</b>
Ciudad Juárez, Chihuahua	253	166	186	283	111	99	-10.8
Acapulco, Guerrero	177	171	154	195	106	123	16.0
Distrito Federal	152	136	119	127	53	79	49.1
Mérida, Yucatán	n. d.	10	156	93	68	56	-17.6
Mazatlán, Sinaloa	n. d.	2	82	167	111	59	-46.8
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas <sup>2/</sup>	n. d.	n. d.	34	57	38	43	13.2
Tijuana, Baja California <sup>2/</sup>	n. d.	n. d.	33	77	34	38	11.8
Tepic, Nayarit <sup>2/</sup>	n. d.	n. d.	4	286	112	107	-4.5
<b>Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV)<sup>1/</sup></b>	<b>642</b>	<b>1,331</b>	<b>1,206</b>	<b>873</b>	<b>440</b>	<b>570</b>	<b>29.5</b>
Guadalajara, Jalisco	67	234	140	188	90	90	0.0
Morelia, Michoacán	290	266	141	124	46	97	110.9
Monterrey, Nuevo León	222	291	214	110	68	61	-10.3
Torreón, Coahuila	57	422	406	193	99	157	58.6
Cuernavaca, Morelos	6	87	190	147	87	76	-12.6
Distrito Federal	n. d.	31	115	111	50	89	78.0
<b>Subtotal de mujeres atendidas en centros</b>	<b>1,224</b>	<b>1,816</b>	<b>1,974</b>	<b>2,158</b>	<b>1,073</b>	<b>1,174</b>	<b>9.4</b>
<b>Subtotal Dirección General de Atención a Víctimas del Delito<sup>3/</sup></b>	<b>101</b>	<b>86</b>	<b>12</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>37.5</b>
<b>Total General</b>	<b>1,325</b>	<b>1,902</b>	<b>1,986</b>	<b>2,221</b>	<b>1,081</b>	<b>1,185</b>	<b>9.6</b>

<sup>1/</sup> La atención que se brinda en los 14 Centros de Atención a Víctimas y Centros Regionales de Atención a Víctimas de la PGR, no se encuentra dirigida hacia un género, atiende a todas aquellas personas que tienen la calidad de víctima u ofendido de delitos.

<sup>2/</sup> Es importante destacar que las variables numéricas que reportan los Centros de Atención a Víctimas de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Tijuana, Baja California y Tepic, Nayarit, son inferiores en comparación con los demás Centros, en razón de las fechas de inicio de sus actividades.

<sup>3/</sup> El decremento en la atención a mujeres por parte de la Dirección General de Atención a Víctimas se debe a que el 9 de octubre de 2008 entra en operación el Centro Regional de Atención a Víctimas del Distrito Federal, el cual atiende a la mayoría de las mujeres que se encuentran en la zona del Distrito Federal.

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

n.d. No disponible.

FUENTE: Procuraduría General de la República.

incremento de 20.1% con respecto a los 26,247 servicios otorgados en igual periodo anterior.<sup>1/</sup> De los 31,525 servicios brindados, 8,530 fueron servicios de atención y orientación jurídica a las víctimas del delito, 14,936 de atención psicológica a víctimas del delito, 4,613 de atención médica y 3,442 de apoyo asistencial. Es importante señalar que los servicios de apoyo asistencial se implementaron a partir del año 2011. Con el cumplimiento de este indicador se muestra el impacto en la atención integral a las víctimas del delito en el orden federal, a través de la prestación y canalización a servicios jurídicos, médicos, psicológicos y sociales.

- A través del **Centro Nacional de Atención Ciudadana** (CNAC), la PGR fomenta la promoción y atención de la denuncia ciudadana para consolidar la cultura de la denuncia en la sociedad. Entre septiembre de 2010 a junio de 2011, realizó las acciones siguientes:
  - Recibió y canalizó 15,440 denuncias vía telefónica, así como 904 denuncias vía correo electrónico. Los delitos más denunciados fueron los siguientes:
    - Extorsión telefónica con 6,028 denuncias; actos de violencia contra las mujeres y trata de personas con 2,383; drogas y narcotráfico con 1,089; secuestro con 395 y contra servidores públicos 173 denuncias. Adicionalmente, se canalizaron a la Subprocuraduría de Derechos Humanos Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad 3,936 denuncias relacionadas con derechos humanos, atención a víctimas y servicios a la comunidad.

#### **ESTRATEGIA: GARANTIZAR EL ESCRUTINIO, EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES Y CUERPOS DE SEGURIDAD PÚBLICA Y JUSTICIA**

- Con el propósito de alentar la corresponsabilidad de la ciudadanía con las autoridades y fomentar la denuncia de actos ilícitos, a partir de 2011 se inicia la reactivación de las **Juntas de Seguimiento y Evaluación Policial** (JUSEP) en las entidades federativas que funcionaron durante 2008 y parte de 2009. Las JUSEP están dirigidas a organizaciones civiles y ciudadanos en general a fin de involucrarlos en temas de seguridad pública, rendición de cuentas y vigilancia del buen comportamiento policial. Entre abril y junio de 2011 se reactivaron cinco Juntas en las siguientes entidades federativas: Colima, Michoacán, Nayarit, Oaxaca y Puebla, las cuales se integran por 45 organizaciones de la sociedad civil. Como parte de los acuerdos obtenidos se encuentran la presentación y definición de los objetivos y metas de operación de las JUSEP, así como la calendarización de las subsecuentes reuniones para incluir un mayor número de organizaciones de la sociedad civil con el propósito de que éstas sean un canal para la recepción del informe periódico de las actividades desarrolladas por la PF.
- Por su parte, durante el periodo septiembre de 2010 y junio de 2011, la **Procuraduría General de la República** continuó fortaleciendo la confianza en la procuración de justicia. De las actividades realizadas, destacan las siguientes:
  - El Centro de Evaluación y Control de Confianza realizó un total de 50,015 exámenes que incluyen permanencia, nuevo ingreso y apoyo interinstitucional, 13.6% más que los realizados durante el mismo periodo de 2009 a 2010; los cuales comprenden exámenes médicos, toxicológicos, poligráficos, psicológicos y de entorno social.
    - Lo anterior coadyuva a la evaluación de la autoridad policial, con base en indicadores que generen credibilidad y confianza de la sociedad civil, además de contribuir a depurar la institución, con miras a fortalecer la confianza de la sociedad civil en los servidores públicos abocados a la procuración de justicia.

---

<sup>1/</sup> Existe una diferencia con respecto a lo registrado en el periodo anterior, toda vez que en 2011 para la consecución del indicador se incluyen los servicios proporcionados por los 14 Centros de atención a Víctimas (CAV's) que se encuentran en funcionamiento sumados a los servicios y la atención que se proporciona en la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito. En el 2010 únicamente se consideraron los servicios proporcionados en los 14 CAV's.