

Semana

**de Visitas
a Estaciones
de Policías
2009**

26 al 30 de octubre 2009
www.altus.org

INFORME LOCAL: MÉXICO

Contenido

I.	Resumen.....	3
II.	¿Por qué un evento global?	5
III.	¿Qué se evalúa?	7
IV.	Método de evaluación	10
V.	Contexto	12
VI.	Qué Estaciones de Policía participaron	14
VII.	Quiénes fueron los visitantes.....	15
VIII.	Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.....	16
IX.	Buenas Prácticas reveladas	21
X.	Qué cambios les gustaría ver a los visitantes.....	25

I. Coordinación Local

El Instituto para la Seguridad y la Democracia, AC (Insyde) es una organización autónoma y multidisciplinaria preocupada, entregada y proactiva en el fortalecimiento de la convivencia democrática, por lo que busca generar espacios idóneos para el desarrollo de ideas innovadoras en torno a la seguridad pública y la policía, la justicia penal, los Derechos Humanos y los medios de comunicación periodísticos.

El quehacer se concentra en trabajar por la reforma policial democrática, desarrollando y aplicando depuradas herramientas internacionales dirigidas a los cuerpos policiales y enfatizando en adaptarlas al ámbito local, además de incorporar la experiencia de quienes forman parte, en todos los niveles, de dichos cuerpos. Además, diseñamos e instrumentamos proyectos específicos en alianza con otras organizaciones sociales, aportando insumos técnicos y metodológicos. Así mismo, se trabaja en la promoción de la profesionalización de periodistas, medios periodísticos y comunicadores institucionales involucrados en la producción noticiosa de contenidos sobre seguridad pública y justicia penal, y sus implicaciones en relación a los derechos humanos.

II. Resumen

El Instituto para la Seguridad y la Democracia, organización no gubernamental, que concentra su trabajo en la asesoría y apoyo técnico para fomentar la reforma democrática de las policías fue la encargada de la planificación y ejecución de la Semana de visitas a Estaciones de Policía el año 2009.

Se designó un coordinador local quien se estuvo a cargo de la convocatoria, seguimiento y logística para la realización del evento. Se concertaron 16 visitas, dos policías preventivas a nivel municipal, San Martín Texmelucan, y Tulancingo de Bravo, y 14 policías ministeriales, 12 de delegaciones del Distrito Federal y 2 estaciones de policía del Estado de México.

Dentro de las 12 delegaciones del Distrito Federal se realizó la visita a Coyoacán 3, Gustavo A. Madero 5 y 6, Iztapalapa 3, Venustiano Carranza 5, Cuauhtémoc 5, Benito Juárez 3, Tlalpan 4, la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios, la Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales, la Agencia Central de Investigaciones , y la Fuerza Anti-secuestros (F.A.S).

Las vistas realizadas para el Estado de México, fueron el Edificio Central ubicado en la ciudad de Toluca, capital del estado, y la estación de policía de Ecatepec.

III. ¿Por qué un evento global?

El servicio que provee la policía está cambiando en todo el mundo. En cada continente, las policías se han profesionalizado, haciéndose más efectivas al lidiar con el crimen y más respetuosas en el trato con los ciudadanos. A menudo, esta situación es resultado de cambios en las mismas policías que son cada vez más transparentes y más dispuestas a rendir cuentas. Más que nunca, las organizaciones policiales necesitan escuchar las voces y opiniones de los ciudadanos a los que sirven.

Esto no implica que la rendición de cuentas sea igual en todas partes. El contexto en que trabajan las policías varía enormemente entre distintos países, y suele ser un tema crítico en países con una baja tradición democrática o con una historia de sistemáticas violaciones a los Derechos Humanos. Aun así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto de ejercer sus tareas de manera efectiva, del mismo modo en que los ciudadanos comunes se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la policía para poder construir ciudades más seguras.

Las Estaciones de Policía son un espacio central para comenzar los necesarios cambios en la relación entre el público y la Policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Todo tipo de personas pasa por las estaciones de policía diariamente, y el pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que provee la estación. La policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión se pueden beneficiar de estas impresiones, pero hasta ahora no había una herramienta de uso simple que pueda capturarlas e interpretarlas.

Al desarrollar esta herramienta, Altus le da un nuevo rol a las organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil como supervisoras de la actividad policial. Muchas evaluaciones de la policía, desarrolladas por parte de organizaciones no gubernamentales, dan como resultado informes muy críticos sobre el trabajo policial, sin embargo, las organizaciones participantes en la Semana de Visitas a las Estaciones Policiales tienen un acercamiento diferente. Aunque nuestros informes rescatan los problemas de rendición de cuentas y transparencia, a la vez enfatizan las buenas prácticas identificadas por los visitantes, demostrando el potencial que tiene la policía en la práctica. Estos ejemplos pueden inspirar a los Policías en cualquier parte del mundo.

La Semana de Visitas a Estaciones de Policías es el primer evento mundial de la alianza global Altus. Cuando Altus comienza a trabajar el año 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa funcionamiento policial democrático, con apoyo de la fundación Ford y coordinado por el Instituto Vera de Justicia. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos en la materia de 10 diferentes países para discutir temas relativos a la Policía, como supervisión policial y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que incluya al público en una

evaluación participativa de las estaciones de policías con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera en la medida en que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con las policías. La Semana de Visitas a las Estaciones de Policías apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a ítems diseñados por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar, los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario de las estaciones de policías y poder conversar con el personal de la estación.

Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de la estación de policía sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en Derechos Humanos y actividad policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a los diferentes contextos prácticos.

El resultado, el Kit de Visitantes a las Estaciones Policiales fue testeado en 8 países entre el 2002 y el 2004. Tras estas pruebas el Kit demostró ser capaz de capturar las impresiones de los visitantes a través de diferentes países y contextos culturales, siendo un instrumento de utilidad para el personal de la estación de policía y la sociedad civil. Las variaciones de los puntajes que se dieron en las estaciones fueron limitadas, lo que sugiere que las preguntas sirven de guía para las observaciones de los visitantes.

Cuando la alianza global Altus fue lanzada en abril de 2004, en el sitio web se puso a disposición del público el Kit. Antes de terminar el año, Lúcio Alcantara, gobernador del estado de Ceará en Brasil, había encontrado el Kit en Internet y solicitado a su personal utilizarlo para evaluar las estaciones policiales en Fortaleza, de la capital del estado. En Sudáfrica, el comité para la seguridad del parlamento Sudafricano en su búsqueda por encontrar un método que evaluara los servicios entregados por las estaciones de policía encontró de utilidad el Kit.

Tras estas iniciativas, Altus decide poner en uso el Kit coordinando un evento global. Los representantes de Altus revisaron el Kit y sus modificaciones y llegaron a una versión final, que ha sido utilizada en la Semana de Visitas a las Estaciones de Policías los años 2006, 2007 y 2009.

IV. ¿Qué se evalúa?

El Kit de evaluación que se utiliza en las visitas incluye un sistema de puntuación que permite a cada visitante calificar la estación de Policía con 20 preguntas, generando puntajes en cinco categorías de servicio. Usando este Kit los participantes de la semana de visitas a las estaciones de Policías son capaces de situar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de Policía local en relación al contexto a nivel nacional, regional y global.

Inspirado por las visitas estructuradas, comunes en los campos de educación e industria, Altus, diseñó el Kit de visita a las estaciones de Policía para evaluar en qué grado las estaciones están diseñadas y operan para servir al público. En el futuro, las mejoras en las estaciones de Policía participantes pueden ser monitoreadas a través de la repetición de visitas, por los mismos u otros individuos.

Para las instituciones policiales, participar en la semana de visitas aumenta su nivel de transparencia, mostrando disposición a identificar problemas y hacer ajustes a los servicios entregados por las estaciones de Policía. Además, su participación ayuda a la policía a ganar el apoyo y confianza de sus comunidades. Para las organizaciones comunitarias de la sociedad civil, la participación promueve el diálogo con las agencias policiales, proporcionando la instancia para aprender sobre los servicios policiales y expresar las inquietudes sobre ellos.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a Derechos Humanos y rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido la semana de visitas a las estaciones de Policía están organizadas para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de Derechos Humanos y los estándares de prácticas a los que la mayoría de los países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una estación de Policía como un proveedor de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, la Policía es considerada como funcionarios del estado más que de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía esta puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad, dividiendo la evaluación en 5 categorías de servicio:

Orientación a la comunidad
Condiciones Físicas
Tratamiento Igualitario al Público
Transparencia y Responsabilización
Condiciones de Detención



Orientación hacia la Comunidad

Los últimos 20 años, la policía comunitaria se ha convertido en la principal estrategia de muchas agencias policiales, aumentando la interacción de la policía con la comunidad a través de la educación, programas de consultas a las policías entre otros. Estos esfuerzos tienden a focalizarse en el rol de los policías como individuos en la comunidad, más que la organización de las estaciones de Policía para atender al público en general. En muchos países, las estaciones de Policías parecen más cuarteles que centros de servicios públicos. Las preguntas de esta sección del Kit apuntan al grado en que una estación es un recurso para su comunidad, entregando información, con personal para responder dudas y peticiones de la comunidad y con un buen acceso al público.

Condiciones Físicas

Aunque el concepto de orden y limpieza varía a través de las culturas, los oficiales de Policías deben estar equipados con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. Las preguntas de esta sección evalúan hasta qué punto la estación posee la infraestructura y equipo de acuerdo a sus necesidades, tales como espacio de oficinas y sala de identificación de sospechosos. Las preguntas no están diseñadas para observar si la policía tiene la tecnología de punta o la estación más fastuosa, sino que para capturar las impresiones de los visitantes sobre las condiciones físicas de la estación. Las estaciones de Policía en malas condiciones a menudo también tienen un trato inadecuado de los ciudadanos, y aunque las buenas condiciones físicas no necesariamente implican buen servicio es un primer paso hacia el profesionalismo. Tener condiciones dignas de atención al público, además de ser deber de cualquier organización policial, tiene un impacto directo en el comportamiento del personal de la Estación.

Tratamiento Igualitario al Público

Muchos estándares policiales repiten un principio fundamental, que la Policía debe tratar al público igualitariamente, sin diferenciar por edad, etnia, nacionalidad, estatus de minorías u orientación sexual. Las preguntas en esta sección del Kit evalúan los servicios disponibles a grupos vulnerables y la existencia de espacios apropiados para mujeres y personas discapacitadas. Estas preguntas han sido diseñadas para que el visitante se concentre en los servicios e instalaciones disponibles para grupos vulnerables.

Transparencia y Responsabilización

Se espera que todos los servicios públicos sean transparentes y rindan cuentas, pero esto es particularmente importante para la Policía por su habilidad de uso de la fuerza

en el nombre del Estado. La rendición de cuentas asegura que cuando la Policía falla al cumplir sus deberes, estará disponible la información y los mecanismos de reparación de las partes afectadas, se tomarán las medidas apropiadas de acuerdo a la cualquier violación y se asegurara los errores no ocurran nuevamente. Las preguntas de esta sección evalúan si las estaciones de Policías poseen la información que requiere el público para determinar si la policía está actuando satisfactoriamente.

Condiciones de Detención

Malos tratos y abusos de los detenidos no sólo violan los Derechos Humanos, sino que corroen las relaciones de la Policía con la comunidad. Las preguntas que contiene esta sección del Kit evalúan la información que una persona podría querer si un ser querido se encontrara bajo custodia policial. Se les pide a los visitantes registrar sus impresiones sobre las áreas de detención y las medidas de seguridad observando las medidas de vigilancia y las disposiciones para la transferencia de los detenidos. Se les pregunta sobre las áreas donde los detenidos reciben a sus abogados, familiares u otros visitantes, como también sobre la disponibilidad de servicios higiénicos y ventilación.

V. Método de evaluación

El Kit de visitantes a estaciones de Policía es un instrumento que se ha construido por expertos sobre estándares de trabajo policial y Derechos Humanos y probado en reiteradas ocasiones, generando un instrumento donde los elementos evaluados por las preguntas del cuestionario son concretos, es decir, son elementos de los que dispone una estación de Policía independiente del momento en el que la visita se realiza.

El Kit espera controlar desvíos que tienen relación con el modo en que los visitantes son recibidos por las Estaciones de Policía, ya que algunas pruebas pilotos del Kit original revelaron que:

- Una buena o mala recepción a la Estación de Policía genera diferentes puntajes sobre la misma.
- Las impresiones de los visitantes pueden cambiar de acuerdo a la hora en que se realice la visita.
- El comportamiento del personal de la Estación de Policía puede cambiar dependiendo del movimiento diario de la estación y la hora de la visita.

Estas razones, entre otras, dan como resultado cambios en las preguntas, haciéndolas más regulares y evaluables independiente del día de la semana, al hora, o el número de personas que está trabajando en ese momento en la Estación.

El número de preguntas se limitó a 20, ya que pruebas del Kit con número mayor de ítems resultaban complejas para completar. El Kit incluye pasos a seguir por el líder del equipo y los visitantes. Adicionalmente, las instrucciones para las visitas esperan fomentar que los visitantes discutan las preguntas y que interactúen entre ellos y con el personal de la estación de Policía. Este diálogo pretende dar a cada visitante la oportunidad de expresar su punto de vista y aportar al líder del equipo con elementos para el informe narrativo.

En la mayoría de los países participantes, los líderes de equipo participan en una breve capacitación para guiar la visita, redactar el informe narrativo y proveer de los cuestionarios completos a los organizadores. Estos cuestionarios son habilitados en una plataforma virtual segura y que generan automáticamente los puntajes locales.

El cuestionario resultante tras este proceso de validación se basa en una escala Likert, donde las alternativas respuestas van de 1 a 5, donde:

- 1 – TOTALMENTE INADECUADO (20 PUNTOS)**
- 2 – INADECUADO (40 PUNTOS)**
- 3 – ADECUADO (60 PUNTOS)**
- 4 – MÁS QUE ADECUADO (80 PUNTOS)**
- 5 – EXCELENTE (100 PUNTOS)**

Los resultados serán construidos a través de promedios simples, clasificándose de acuerdo a su puntaje promedio en las siguientes categorías:

Puntaje promedio	Categoría
Más de 84	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado
De 52 a 68	Adecuado
De 36 a 52	Inadecuado
Menos de 36	Totalmente inadecuado

VI. Contexto

México se constituye como una República Federal conformada por 31 Estados y un Distrito Federal (la capital del país). A su vez, cada Estado se divide en Municipios (2.451 en total). Cada uno de estos tres órdenes de gobierno cuenta con instituciones policiales divididas en dos tipos: policía preventiva y policía de investigación (denominada en algunos casos policía judicial y en otros policía ministerial). Según datos del Registro Nacional del Personal de Seguridad Pública de septiembre de 2008, en México hay 162.634 elementos de las policías preventivos, 28.826 elementos de la Policías Federal y 26.325 de las policías de investigación (judiciales y ministeriales).

En el año 2000 el Gobierno Federal creó la Secretaría de Seguridad Pública con la finalidad de coordinar las labores de la policía entre los tres ámbitos de gobierno, y encargarse de la organización, administración y supervisión de la Policía Federal Preventiva (hoy Policía Federal). Ya en 1997 había sido creado el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) con el mismo fin de coordinar los esfuerzos en materia de seguridad pública en los tres órdenes de gobierno.

La Policía Federal Preventiva fue creada el 13 de diciembre de 1998, por su parte, la Agencia Federal de Investigación se creó el 1 de noviembre de 2001 como parte del esquema general de evolución de la Policía Judicial Federal y dejó de existir el 29 de mayo de 2009 con la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las reformas a la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, dando lugar a la Policía Federal Ministerial (PFM).

El cuadro siguiente enlista actores del Estado mexicano que resultan claves para el sector seguridad:

Actores Estatales	Descripción
Presidente de la República	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comandante supremo de las fuerzas armadas en actual guerra contra el narcotráfico. Principal actor en el diseño y ejecución de la política federal de seguridad.
Secretaría de Seguridad Pública Federal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esta Secretaría de estado es la encargada de la Policía Federal, alberga programas preventivos y se hace cargo del sistema penitenciario.
Secretarías de Seguridad Pública Estatales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cada Estado de la República cuenta con una Secretaría de Seguridad Pública y por lo tanto con su propia Policía Estatal.
Procuraduría General de la República	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Policía Federal Ministerial depende de la PGR, junto con el Ministerio Público de la Federación.
Secretaría de la Defensa Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A través de la SEDENA se opera el proceso de militarización de la seguridad pública, en particular bajo el contexto de la denominada guerra contra las drogas.
Consejo Nacional de Seguridad Pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El consejo está integrado por los secretarios de Gobernación, quien lo preside, el de Seguridad Pública Federal; de la Defensa Nacional; de Marina, y de Comunicaciones; además del procurador General de la República. También está conformado por los gobernadores de los estados, el jefe de Gobierno del Distrito Federal y el secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Procuradurías Estatales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las procuradurías de justicia de cada estado se hacen cargo del Ministerio Público así como de cuerpos de policía ministerial o judicial con perfil de investigación.
Congreso de la Unión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actor clave mediante la legislación aprobada en materia de seguridad pública, por ejemplo, la nueva Ley de la Policía Federal, del Sistema Nacional de Seguridad Pública y de la PGR.
Suprema Corte de Justicia de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El poder judicial ha entrado como un actor clave en el tema de la seguridad, primero con la decisión que en 1995 avaló la participación militar en tareas de seguridad pública y recientemente con la decisión de no entrar al fondo de la discusión en torno al fuero militar.
Policías Municipales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen alrededor de 1600 policías municipales en el país, las cuales en general carecen de los estándares mínimos necesarios para un adecuado funcionamiento.

VII. Qué Estaciones de Policía participaron

Para la realización de la semana de visitas a policías, se seleccionaron 5 Estados de la República Mexicana que estuvieran lo más próximos al Distrito Federal, atendiendo a solicitud de que fueran policías con fácil acceso.

Estaciones de Policía Visitadas México – SVEP 2009		
Estación de policía	Estado	Policía de la que dependen
Coayacán - 3	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Fiscalía Central de Inv. para Delitos Sexuales	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Tlalpan - 4	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Iztapalapa - 3	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Agencia Central de Investigaciones	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Gustavo A. Madero - 6	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Gustavo A. Madero 5	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Cuauhtémoc - 5	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Benito Juarez - 3	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Venustiano Carranza - 5	Distrito Federal	Procuraduría General del Distrito Federal
Ecatepec	Estado de México	Procuraduría General de Justicia del Estado de México
Toluca	Estado de México	Procuraduría General de Justicia del Estado de México
San Martin Texmelucan	Puebla	Policía Municipal Preventiva
Tulancingo de Bravo	Hidalgo	Policía Municipal Preventiva

VIII. Quiénes fueron los visitantes

El número de visitantes en total fue de 42, 26 hombres y 16 mujeres. En un 44% los visitantes contaban con educación universitaria y el 42% de los mismos están en el rango de edad de entre 18 y 30 años.

Visitantes por sexo		
Sexo	Número de Visitantes	Porcentaje
Mujer	16	38,1
Hombre	26	61,9
Total	42	100

Visitantes por nivel educacional		
Nivel	Número de Visitantes	Porcentaje
Básica o elemental Incompleta	1	2,4
Básica o elemental completa	2	4,8
Secundaria incompleta	3	7,1
Secundaria completa	8	19,0
Educación Técnico Profesional incompleta	6	14,3
Educación Técnico Profesional completa	3	7,1
Universitaria Incompleta	9	21,4
Universitaria Completa	10	23,8
Total	42	100

Visitantes por edad		
Nivel	Número de Visitantes	Porcentaje
18 a 30 años	18	42,9
31 a 45 años	13	31,0
45 a 60 años	8	19,0
60 años o mas	3	7,1
Total	42	100

Cada grupo de visita fue coordinado por un colaborador de Insyde, en calidad de jefes de equipo:

- Luis Villalobos García (Investigador)
- Miguel Garza (Investigador)
- Karla Hernández Mares (Asistente de investigación)
- Juan Francisco Rojas Valdés (Asistente de investigación)
- Enrique Bouchot Velazco (Asistente de investigación)

- Edgar Baltazar Landeros (Asistente de investigación)

IX. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas

Ranking de las 10 Estaciones de Policía mejor evaluadas en México			
	Estación de Policía	Ciudad	Promedio Final
1	Coayacán - 3	Distrito Federal	93
2	Fiscalía Central de Inv. para Delitos Sexuales	Distrito Federal	93
3	Tlalpan - 4	Distrito Federal	90,7
4	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	Distrito Federal	88
5	Iztapalapa - 3	Distrito Federal	82,4
6	Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	Distrito Federal	77
7	Agencia Central de Investigaciones	Distrito Federal	75
8	Ecatepec	Estado de México	70,7
9	Gustavo A. Madero - 6	Distrito Federal	69,3
10	Gustavo A. Madero 5	Distrito Federal	67,5

Los resultados muestran claramente que las dos estaciones mejor evaluadas, con un promedio, ambas, de 93; fueron la estación de policía de Coyoacán - 3 y la Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales.

La primera estación, Coyoacán - 3, fue la primera visita que se realizó en este evento, destacándose como una de las mejores en sus condiciones físicas, por ser una policía recién remodelada. Es importante mencionar, que para la realización de la visita la persona encargada de recibirnos, fue el director de la policía que acababa de terminar su mandato en la institución, pero al cual se le asignó la responsabilidad.

El trato recibido durante la visita fue uno de los mejores, y fue notoria la razón por la cual se le había solicitado su participación. Tenía una amplia experiencia y conocimiento acerca de las actividades y puntos a destacarse de la estación de policía.

Cómo ya se mencionó anteriormente, al llegar a la estación de policía el director sabía de la importancia de los ciudadanos para realizar la evaluación, pero no había contactado a ninguno, creyendo que la mejor forma para realizarlo era solicitándolo a las personas que estaban en ese momento en la estación. Los dos ciudadanos a los que se les pidió que realizaran la evaluación, aceptaron gustosamente, mencionando la oportunidad de conocer y acceder a las instalaciones de la policía, lo cual no creían posible.

Cabe destacar, que durante la visita, los ciudadanos tuvieron un espacio en el que se les explicó la importancia del ejercicio y sobretodo la posibilidad de que comentaran su

sentir respecto al mismo. Para ello, se realizó una plática previa con ellos, en las que se revisó el kit de evaluación y se despejaron cualquier duda que pudieran tener.

Sin embargo, durante la visita, y al momento de contestar las preguntas, el director de la policía no se separó de los ciudadanos, considerando este aspecto un punto clave, en el que se considera que los ciudadanos sintieron presión en contestar positivamente.

Uno de ellos, mencionó el haber conocido las instalaciones previamente a su remodelación, y por ello, enfatizó la mejora de las mismas y su agrado a ello. A pesar de esto, la falta de información clara y la forma en que los ciudadanos pueden denunciar a un policía, es un aspecto que los ciudadanos contestaron con altos puntajes, siendo que no había suficiente información. Consideramos que este punto se da, por la falta de conocimiento sobre las funciones de la policía, y debido a que en México (y enfatizado con la policía ministerial) se mira a la institución como imposible de poder tener un acercamiento de servicio a la comunidad. Por lo cual, al momento de tener acceso a este tipo de actividades, los ciudadanos ven cómo un gran avance el poder visitar las instalaciones.

Por otro lado, la estación de la fiscalía central de investigación de delitos sexuales, es una estación de policía que también se destacó por su trato amable a los ciudadanos, en suma a las instalaciones limpias, característica mayormente destacada por los participantes.

Así mismo, es destacable tomar en cuenta que esta policía es una estación focalizada en la atención a víctimas de delitos sexuales, y por lo cual atiende a población de distintas localidades.

No cabe duda, que el área de atención al público fue característica por ser su principal función. Sin embargo, nuevamente se presentó la falta de accesibilidad a información para la denuncia de los policías, y los propios ciudadanos al contestar esta pregunta, consideraban que el acusar a un policía judicial es una situación de riesgo inminente, por lo que no tomaron importancia suficiente.

En conclusión, podemos considerar que la semana de visitas a policía, cumple su objetivo de acercamiento de la ciudadanía con la institución policial, así como permite que el ciudadano comprenda más acerca de las funciones de la misma. Evaluándola generalmente positivamente por el hecho de ser su primer contacto con la misma.

La segunda y tercera estaciones de policía mejor evaluadas, fueron las estaciones de la Fiscalía para la Investigación de homicidios y Tlalpan – 4. Ambas se destacan nuevamente por su limpieza en las instalaciones y el trato amable de los coordinadores de la visita.

Las 4 policías que se destacaron en la semana de visitas tienen varias características similares, y lo que nos hace pensar las razones por las cuales la Procuraduría del Distrito Federal las seleccionó: instalaciones recién remodeladas que cumplen con la

importancia de tener espacios adecuados para la atención ciudadana, áreas de detención con divisiones para las mujeres y los hombres y un área abierta para los menores y los delitos menores, cámara de Hessel, cámaras de video para el control de los abusos policiales en el área de detención y teléfono para la denuncia ciudadana.

En suma a ello, son estaciones de policía que tienen en su coordinación, a una persona que ha memorizado y sabe sobre la importancia de mencionar el respeto a los derechos humanos, la equidad de género y la importancia de brindar un mejor servicio de atención a la ciudadanía y por lo tanto, brindar el espacio para ello.

Evaluaciones por área

I. Evaluación área Orientación a la Comunidad

Orientación hacia la comunidad		
	Estación	Promedio
1	Fiscalía Central de Inv.para Delitos Sexuales	98.3
2	Tlalpan - 4	93.3
3	Coayacán - 3	93.3
4	Iztapalapa - 3	91
5	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	88.3

La estación de Policía mejor evaluada en esta área fue la Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales. Esta fiscalía no sólo atiende a la comunidad del área circundante sino a la ciudadanía del Distrito Federal en General, ya que ahí se encuentra la coordinación de todas las fiscalías de investigación para delitos sexuales de la capital de la República.

La ubicación del inmueble es muy reconocible ya que ahí mismo se ubican las oficinas del Procurador y otras instancias de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

La atención a la ciudadanía es adecuada y existe atención diferenciada para menores y mujeres. No obstante, no existe información suficiente sobre trámites y servicios.

II. Evaluación área Condiciones Físicas

Condiciones Físicas		
	Estación	Promedio
1	Coayacán - 3	100
2	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	100
3	Fiscalía Central de Inv.para Delitos Sexuales	93.3
4	Iztapalapa - 3	92
5	Tlalpan - 4	90

La estación de Policía mejor evaluada en esta área fue Coayacán – 3. Las condiciones físicas del inmueble son muy buenas. Además de esto, el personal policial que guio la visita mostró un amplio conocimiento de sus funciones y la finalidad del diseño de las instalaciones. Mostrando así, por ejemplo, la necesidad de contar con áreas diferenciadas de detención para personas detenidas por delitos menores, así como para mujeres.

Las áreas de detención se encuentran en perfecto estado, con un aseo adecuado, baño, regadera y vigilancias. Además de contar con cámaras. Un elemento adicional que no se observa en las áreas de detención de las estaciones de la Procuraduría del DF es un área para que los presuntos responsables puedan comer con los familiares que los visitan.

III. Evaluación área Igualdad de Tratamiento al Público

Igualdad de Tratamiento al Público		
	Estación	Promedio
1	Fiscalía Central de Inv.para Delitos Sexuales	100
2	Coayacán - 3	93.3
3	Tlalpan - 4	91.7
4	Agencia Central de Investigaciones	85
5	Iztapalapa - 3	82

La estación mejor evaluada es la Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales. La visita no aportó elementos suficientes para determinar si existe o no igualdad de tratamiento basada en la pertenencia étnica, nacional, situación económica o la orientación sexual. No obstante, sí existen elementos para afirmar que existe un tratamiento respetuoso con base en el género; garantizando la integridad de las víctimas de delitos sexuales y teniendo además áreas especiales para mujeres y menores de edad donde no existe contacto visual con los presuntos responsables.

IV. Evaluación área Transparencia y Rendición de Cuentas

Transparencia y Rendición de Cuentas		
	Estación	Promedio
1	Tlalpan - 4	95
2	Coayacán - 3	83.3
3	Fiscalía Central de Inv.para Delitos Sexuales	83.3
4	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	75
5	Iztapalapa - 3	72

La vista a la estación de Policía mejor evaluada en esta área, Tlalpan – 4, permitió observar a los ciudadanos la información que genera la estación de policía, enseñando sus mapas de georeferenciación de delitos, información sobre las denuncias y también sobre la incidencia delictiva en general. A pesar de ser información que no esta

debidamente expuesta, en un espacio al que tengan toda la ciudadanía acceso, los participantes en la visita accedieron a ella brindando un buen puntaje a esta parte del cuestionario.

V. Evaluación área Condiciones de Detención

Condiciones de Detención		
	Estación	Promedio
1	Coayacán - 3	95
2	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	95
3	Fiscalía Central de Inv. para Delitos Sexuales	90
4	Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	88.3
5	Tlalpan - 4	83.3

En una de las estaciones de Policía mejor evaluadas en el área Condiciones de Detención, Coayacán – 3, las áreas de detención se encuentran en condiciones adecuadas. Se diferencian tres áreas: Una de ellas es de detención abierta donde se encuentran detenidos por un delito menor, en esta hay un baño y una sala. Existe un área de detención para mujeres y una para hombres donde existen puertas de seguridad, un baño, un área para tomar una ducha, así como una mesa para que los detenidos puedan comer con sus visitantes.

En la otra estación mejor evaluada en esta área, la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios, quien guío la visita, explicó las medidas de seguridad que se toman de manera preventiva para evitar fugas y malos tratos. El tránsito por las instalaciones se hace siempre y cuando se cumpla con un protocolo de seguridad; si alguien externo a la fiscalía entra al lugar, siempre es acompañado por un custodio.

Esta fiscalía cuenta con cuatro espacios de detención, equipados con retretes y el mínimo mobiliario. El área está iluminada y limpia. Estas mismas características se observan en las áreas de entrevista, toma de declaración y garitas.

X. Buenas Prácticas reveladas

Es destacable que la Policía Investigadora haya sido la institución que se visitó, logrando que nos abrieran sus puertas para la evaluación de las mismas. Es algo nunca antes siquiera considerado como una posibilidad factible.

En el mismo sentido, la trascendencia, que éste organismo comience a trabajar sobre su relación con la ciudadanía, primeramente teniendo los espacios adecuados y generando las remodelaciones necesarias para ello, es un primer esfuerzo.

Así mismo, la oportunidad de que la ciudadanía visitará las instalaciones, es un esfuerzo visibilizado durante las discusiones finales, en las que constantemente los ciudadanos comentaron sobre la sorpresa que sería platicar a sus familiares que habían conocido el área de detención de la institución, sin haber cometido algún delito.

Si a ello, le sumamos el hecho de que al momento de la discusión, los ciudadanos tuvieron la oportunidad de intercambiar sus visiones y experiencias con la institución, dándose un espacio de reflexión sobre cuáles eran las funciones de la institución. Aspecto, nunca antes analizado.

Sin duda alguna, recogiendo las diversas opiniones, el hecho que las policía de investigación, haya comenzado a tener mejores espacios para la atención ciudadana y la limpieza en los espacios de detención, son las mejores prácticas resaltadas.

Por último, nos gustaría mencionar que en varias de las estaciones se tiene un área con alguna imagen relacionada con la iglesia católica, como una forma de darles a los detenidos y los propios policías un espacio de cercanía con sus creencias.



Área de atención. Estación de Policía de Ecatepec, Estado de México



Área abierta para los detenidos. Estación de Policía Gustavo A. Madero – 5, Distrito Federal.



Área abierta para los detenidos Estación de Policía Gustavo A. Madero – 5, Distrito Federal.



Accesibilidad para personas discapacitadas. Estación de Policía de Iztalapa, Distrito Federal.



Cámaras de video para el área de detención, que buscan garantizar el trato amable a la población detenida. Estación de Policía de Iztapalapa, Distrito Federal.



Área de detención. Estación Coyoacán -3, Distrito Federal.



Tablero de información a la ciudadanía. Estación de Policía de Iztapalapa, Distrito Federal.



Tablero de información, Tlalpan – 4, Distrito Federal.



Área de detención. Edificio Central, Toluca, Estado de México.



Área de detención. Estación de Policía de Iztapalapa, Distrito Federal.

XI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

La mayoría de los visitantes destacó la importancia de comenzar a generar la capacidad de la institución de brindar un mejor servicio a la comunidad, entendiéndolo como un gran avance en la policía en su conjunto.

En el mismo sentido, consideraron que no sólo es necesario que las estaciones de policía hayan mejorado, sino que es importante que los policías estén mejor capacitados, ya que de nada sirve tener mejores instalaciones si los tratos por parte de las agentes siguen percibiéndose como prepotentes y autoritarios.