Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2010

# INFORME LOCAL: MÉXICO

# Índice


I. Resumen ..... 3

II. Introducción ..... 3

III. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía? ..... 4

IV. La Alianza Global Altus ..... 5

V. Historia de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía. ..... 5

VI. El Procedimiento. ..... 6

VII. Organizando un evento de bases a escala global. ..... 7

VIII. Observando y evaluando la estación. ..... 8

IX. Contexto general de seguridad pública en México. ..... 8

X. ¿Qué estaciones de policía participaron? ..... 11

XI. ¿Quiénes fueron los visitantes? ..... 13

XII. ¿Qué estaciones de policía fueron las mejor evaluadas? ..... 15

XIII. Buenas prácticas reveladas. ..... 22

XIV. ¿Qué cambios les gustaría ver a los visitantes? ..... 23

XV. Resultados y seguimiento. ..... 25

XVI. Compromiso con la comunidad. ..... 25

# I. Resumen

El Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. (INSYDE), una organización de la sociedad civil que concentra su trabajo en la consultoría y apoyo técnico para fomentar la reforma democrática de las policías en México, fue la institución encargada de planificar y ejecutar la Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2010. La convocatoria, seguimiento y logística para la realización de este ejercicio corrió a cargo de uno de sus investigadores, quien fue designado coordinador local del evento.

Este año se concertaron 31 visitas en total: 21 visitas a policías ministeriales y 10 a preventivas. Del número total de policías ministeriales, 20 pertenecen a las 16 coordinaciones territoriales en las que se desagrega la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y la otra a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro. Las 12 policías preventivas que participaron en la SVEP 2010 pertenecen al nivel estatal o municipal de 6 entidades federativas: Estado de México (Policía Municipal de Atizapán y Policía Municipal de Naucalpan); Morelos (Policía estatal); Nuevo León (Policía estatal); Oaxaca (Policía estatal); Puebla (Policía Municipal de San Martín Texmelucan) y Querétaro (Policía Municipal de El Marqués, Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de Querétaro y Policía estatal).

No obstante, debido a que en algunos casos la falta de participación ciudadana hizo imposible la conformación de equipos evaluadores integrado por al menos tres ciudadanos (tal y como lo prevén los lineamientos de la SVEP), las visitas a 7 coordinaciones territoriales de la PGJDF tuvieron que ser consideradas inválidas.

En el ejercicio de este año, 13 investigadores de lNSYDE fungieron como jefes de equipo, logrando la participación de 84 ciudadanos (aunque al final solamente fueron 74 las evaluaciones consideradas válidas).

La estación de policía que obtuvo el puntaje promedio más alto fue la **Coordinación Territorial Cuauhtémoc – 5** de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF). El segundo puntaje más alto lo recibió la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar de la **Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro**. Finalmente, el tercero lo obtuvieron la **Fiscalía Central de Investigación para Homicidios** y la **Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6**, ambas de la PGJDF.

# II. Introducción

Una de las herramientas principales de todo buen gobierno es el correcto funcionamiento de las instituciones policiales, mismo que se mide a través de la entrega de servicios efectivos y respetuosos. A nivel mundial, los ciudadanos tienen acceso al orden público primordialmente por medio de las estaciones de policía. Sin embargo, muchos de estos recintos en ocasiones resultan ser lugares tenebrosos de visitar que despiertan miedo en los ciudadanos a ser detenidos, físicamente atacados –especialmente en el caso de mujeres– insultados, amenazados, obligados a pagar un soborno o simplemente ignorados. Si estos temores tienen justificación o no, lo cierto es que conducen a que los delitos no se denuncien –especialmente

los relacionados con violencia de género–, a la aplicación de una justicia vigilante y a un desdén por parte de la policía. Estas condiciones frustran y amenazan los esfuerzos por promover tanto el desarrollo económico como la seguridad pública de una comunidad.

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía (SMVEP)** tiene el potencial para cambiar estas dinámicas de manera gradual. El principal beneficio que se obtiene de que ciudadanos visiten y evalúen sus estaciones de policía no radica en los puntajes que recibe cada estación, sino en la relación que se establece entre la comunidad y la propia policía. Una verdadera rendición de cuentas y la mejora de los servicios que otorga la policía son posibles a través de esta relación. Mejores servicios aumentan los niveles de confianza y fomentan que los ciudadanos denuncien delitos a la vez que incita a que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley sean más receptivos y estén más comprometidos con la comunidad.

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** plasma el principio de que el buen gobierno trata acerca de cómo los ciudadanos, líderes e instituciones públicas se relacionan entre ellos para lograr cambios[1]. Este evento da a los ciudadanos la información necesaria para que soliciten reformas y para monitorear el progreso de dichas reformas. Para los oficiales de policía, la Semana ofrece las oportunidades de un compromiso positivo con el público así como un incentivo para mejorar los servicios debido a que la comunidad los está observando.

Altus se enorgullece de haber ejecutado la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** por cuarta vez. En octubre del 2010, miles de ciudadanos en 20 países visitaron las estaciones de policía local. Para muchos de ellos fue su primera visita a una estación. Desde octubre del 2006, cuando Altus organizó por primera vez la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía**, el evento se ha expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policiales. Se han adoptado varias reformas como resultado de la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

## III. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía?

La **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** es un evento en el cual miles de ciudadanos de todo el mundo visitan y evalúan las estaciones de policía local a través de una herramienta de evaluación simple. Al desarrollar esta herramienta y llevar a cabo un evento global, Altus facilita un rol activo para que los ciudadanos ordinarios supervisen y mejoren los servicios policiales.

Para muchos de estos visitantes –particularmente las mujeres, los que son pobres o marginados por cualquier otra razón– la experiencia les otorga una plataforma para expresar sus puntos de vista respecto a cómo la policía sirve a los miembros de la comunidad.

[1] DFID (2006) Eliminating World Poverty Making Governance Work for the Poor: 2.3. London: DFID.

## IV. La Alianza Global Altus

Altus es una alianza global cuyo objetivo es mejorar la seguridad ciudadana y la justicia en todos los continentes. En abril del año 2004, seis organizaciones no gubernamentales y diversos centros académicos se reunieron para crear esta alianza única.

Altus cuenta con miembros procedentes de varios continentes: el Instituto Vera de Justicia localizado en Nueva York, Estados Unidos; el Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía con sede en Rio de Janeiro, Brasil; el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana establecido en Santiago de Chile; la Fundación INDEM en Moscú, Rusia; el Instituto para el Desarrollo y la Comunicación localizado en Chandigarh, India y la Fundación CLEEN en Lagos, Nigeria.

La experiencia de los seis miembros fundadores de Altus permite que la alianza ofrezca una perspectiva global en cuestiones de seguridad y justicia así como una mayor capacidad para trabajar a través de los continentes, aunque de manera local, en estos temas.

Uno de los sellos distintivos de Altus es que sus miembros trabajan con los gobiernos en el estudio de problemas sociales y en la búsqueda de nuevas formas de administrar la justicia. Los resultados son, por una parte, la ayuda a funcionarios públicos en la identificación y el desarrollo de modelos que han sido probados empíricamente tales como sistemas policiales respetuosos, servicios legales de calidad para los más necesitados y otras prácticas propicias que se adecuan a las necesidades locales. Por otra parte, la consecución de reformas prácticas que benefician a la ciudadanía.

Altus ayuda a las organizaciones no gubernamentales alrededor del planeta a trabajar con el gobierno con mayor eficacia y a desempeñar un papel más importante en la implementación de soluciones basadas en los derechos frente a los problemas de injusticia.

## V. Historia de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década, un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple que fuera utilizada por los ciudadanos para evaluar hasta qué punto las estaciones de policía locales cuentan con las facilidades y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Imaginaron una herramienta que fuera válida en diferentes países y culturas, en lugares grandes y pequeños, urbanos y rurales. Comenzaron experimentando con un prototipo de herramienta en el año 2002 y por dos años llevaron a cabo pruebas en siete ciudades alrededor del mundo: Chandigarh, Johannesburgo, Moscú, Nueva York, Pretoria, Rio de Janeiro y Santiago.

En 2004, cuando la Alianza Global Altus fue fundada, se puso a disposición un Kit de Visitas a Estaciones de Policía en la página web de la Alianza. El Kit y las principales ideas del mismo generaron un interés súbito a nivel internacional por lo que Altus decidió implementar la evaluación de las estaciones a gran escala. La evaluación a gran escala requirió de una serie de modificaciones al primer Kit, entre las que se incluyó reducir a veinte el número de puntos evaluados.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la **I Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía**. Para la preparación de este evento global, los miembros de Altus organizaron visitas en sus países respectivos y formaron convenios con 76 organizaciones no gubernamentales en otros países con el objeto de entrenar a jefes de equipos locales, de conducir las visitas y de reportar los puntajes. Alrededor de 2,000 personas visitaron 471 estaciones de policía en países que incluyeron Benín, Brasil, Gana, India, Latvia, Liberia, Malasia, México, Níger, Nigeria, Perú, Sri Lanka y Sudáfrica.

En cada país, Altus y sus contrapartes aseguraron la cooperación de los oficiales de policía haciendo énfasis en el hecho de que las visitas y el proceso de evaluación identificarían buenas prácticas así como aquellas áreas en las que se necesitarían mejoras. Altus otorgó premios a los comandantes de las estaciones de policía que obtuvieron los puntajes más altos a la vez que promovieron sus prácticas ejemplares en foros internacionales.

En octubre del 2007, Altus llevó a cabo la **II Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía**. Se reclutaron 181 organizaciones no gubernamentales en 22 países y a lo largo de la semana 3,603 personas visitaron 182 estaciones doblando la participación ciudadana de la **I SMVEP**. Cada miembro de Altus organizó una premiación regional y la estación de policía que obtuvo el puntaje más alto de cada región fue invitada a una premiación mundial.

El desarrollo y puesta a prueba del proceso de evaluación así como las dos primeras **Semanas de Visitas a Estaciones de Policía** fueron posibles por el apoyo de la Fundación Ford, de la Fundación de John D. y Catherine McArthur, el Open Society Institute y el Ministerio de Relaciones Internacionales del gobierno holandés. En el año 2009, el Departamento británico para el Desarrollo Internacional otorgó un financiamiento para que la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** se desarrollase por tres o más años.

## VI. El Procedimiento.

En el transcurso de la visita, los ciudadanos observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la estación y de los servicios que ésta provee:

- Orientación a la comunidad
- Condiciones físicas
- Tratamiento igualitario al público
- Transparencia y rendición de cuentas
- Condiciones de detención

Cada área se define por cuatro condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos a evaluar. Las condiciones y servicios que los visitantes observan y después califican son fácticos por naturaleza; por ejemplo, la visibilidad de la estación y qué tan fácil es de localizar; la suficiencia de los cuartos u otros establecimientos para víctimas de delitos y para que los testigos identifiquen a los agresores sin que los primeros sean vistos; y la capacidad de identificar fácilmente al personal de policía y al civil tanto por uniforme o placas con nombre. Por esta razón es poco probable que la evaluación sea influenciada por la recepción o la forma en cómo respondan los policías a los visitantes.

Adicionalmente, muchos de los puntos que se evalúan con respecto al tratamiento igualitario indican hasta qué medida la estación sirve a todos los miembros de la comunidad –mujeres, minorías y otros grupos que tradicionalmente tienen menos acceso a la justicia–. Las cinco áreas de observación y muchos de los puntos evaluados en cada una de ellas reflejan estándares internacionales establecidos por las Naciones Unidas, específicamente los relacionados a derechos humanos y rendición de cuentas policial (*accountability*). Así, el proceso de evaluación vincula realidades locales de policiamiento con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

## VII. Organizando un evento de bases a escala global.

Para operar la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** a escala global, los seis miembros de Altus establecen alianzas con organizaciones no gubernamentales en sus países y regiones respectivas que operan como coordinadores locales o nacionales. Estas organizaciones no gubernamentales enlistan la participación de las policías locales, reclutan a residentes locales que visitarán y evaluarán las estaciones e identifican y entrenan a los individuos para que realicen la labor de jefes de equipo. Cada jefe de equipo coordina a tres o cuatro personas que estarán a cargo de visitar una estación.

Algunas de las organizaciones no gubernamentales se constituyen como contraparte con las que Altus establece acuerdos formales para coordinar las visitas a las estaciones de policía. Generalmente, estas organizaciones proveen aportes financieros modestos. Otras organizaciones participantes proveen recursos humanos y materiales así como relaciones públicas para llevar a cabo la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** en sus países. Altus trabaja para enlistar la participación de organizaciones no gubernamentales dedicadas a empoderar y mejorar las oportunidades de aquellos individuos que tienen menos acceso a los servicios que otorga la policía o que perciben que tienen menos acceso.

La herramienta de evaluación capta información demográfica clave sobre los visitantes: género, edad y nivel de educación, de manera tal que los organizadores locales puedan saber si la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** está alcanzado el objetivo de incluir a miembros de grupos tradicionalmente marginados. Aunado a esta información, los visitantes contestan tres preguntas acerca de sí mismos que son indicadores de su nivel de acceso a la justicia: 1) ¿Es su primera visita a una estación de policía? 2) ¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses? 3) ¿Usted ha participado en la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** en años anteriores?

El papel que juega una organización no gubernamental en la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** es clave para que se eleve el perfil y la credibilidad de la Semana ante los ojos de los comandantes de las policías. En un sinnúmero de ciudades el evento en sí y los preparativos del mismo han sido el punto de partida para el establecimiento de relaciones de trabajo entre organizaciones de la sociedad civil y las policías. Esta relación se caracteriza porque la policía recibe las preocupaciones y sugerencias de las organizaciones no gubernamentales mientras que éstas aprenden sobre los retos y dificultades que enfrenta el orden público local.

## VIII. Observando y evaluando la estación.

Los visitantes reciben una copia del Kit de la **Semana Mundial de Visitas a las Estaciones de Policía en su idioma local.** Hasta el día de hoy, el Kit ha sido traducido a más de una docena de idiomas y dialectos: albanés, búlgaro, alemán, inglés, francés, hindi, húngaro, español, khasi, coreano, latvio, malayo, portugués, punjabi, ruso, telugu y urdu. El Kit describe el proceso e incluye una forma para evaluar la estación en cada uno de los 20 puntos que conforman la evaluación. Los jefes de equipo animan a los visitantes a familiarizarse con las áreas de observación días antes de la visita puesto que no llenarán la forma durante la visita. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación y conversaciones informales con los oficiales y personal en general.

Al dejar la estación, el jefe de equipo convoca a los visitantes a una discusión acerca de las impresiones de la estación y a que se respondan las formas de evaluación. Los puntos clave de la discusión son resumidos en un reporte narrativo que el jefe de equipo redacta. Si bien el jefe de equipo promueve una discusión grupal, el consenso del grupo no es el objetivo principal. Cada visitante debe decidir de manera independiente la puntuación que le asignará a cada uno de los temas que son evaluados. La puntuación deberá estar basada en lo que cada visitante observó en la estación así como en la información y opinión expresada por el grupo en general.

Usando la escala de Likert, los visitantes asignan valores que van del 1 al 5 a cada uno de los 20 puntos evaluados:

1 – Totalmente inadecuado
2 – Inadecuado
3 – Adecuado
4 – Más que adecuado
5 – Excelente

Como producto de esta visita, la evaluación de los visitantes es ponderada a través de un promedio simple, entregando a las estaciones puntajes de 20 a 100, de acuerdo a la siguiente escala:

| Puntaje promedio | Categoría |
|---|---|
| **Más de 84** | Excelente |
| **De 68 a 83** | Más que adecuado |
| **De 52 a 67** | Adecuado |
| **De 36 a 51** | Inadecuado |
| **Menos de 36** | Totalmente inadecuado |

## IX. Contexto general de seguridad pública en México.

México se constituye como una República Federal integrada por 31 Estados y un Distrito Federal (la capital del país). A su vez, cada Estado se divide en unidades territoriales más pequeñas (municipios), mismas que poseen una administración autónoma. En total, los municipios de México suman 2,440. Cada uno de estos tres niveles de gobierno cuenta con instituciones

policiales divididas en tres tipos principalmente: policía preventiva, policía de reacción y policía de investigación (denominada en algunos casos policía judicial y, en otros, policía ministerial).

Se reconoce que actualmente en México existen más de 2,000 instituciones policiales diferentes. Las policías preventivas forman parte de la estructura orgánica de las Secretarías de Seguridad Pública (ya sea Federal o estatales) mientras que las investigadoras se encuentran adscritas a las Procuradurías Generales ya sea de la República (federal) o de Justicia (a nivel estatal).

El estado de fuerza actual en México (mayo 2010) es el siguiente:

| Institución | Estado de Fuerza |
|---|---|
| **Policía Federal** | 32, 264 |
| **Procuraduría General de la República** | 8, 021 |
| **Policías Estatales** | 198,897 |
| **Procuradurías Generales de Justicia** | 49, 703 |
| **Policías Municipales** | 160, 967 |
| **TOTAL** | **449, 852** |

**Fuente:** CIDE y EGAP (ITESM), Fortalecimiento Institucional para la Seguridad Pública: Opciones para la Reforma Policial, *Documento de discusión para el Sistema Nacional de Seguridad Pública*, Mayo 2010.

En el año 2000, el Gobierno Federal creó la Secretaría de Seguridad Pública (SSPF) con la finalidad de coordinar las labores de la policía en los tres ámbitos de gobierno y encargarse de la organización, administración y supervisión de la Policía Federal Preventiva (hoy Policía Federal), misma que fue creada el 13 de diciembre de 1998. 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, pero sin mucho éxito. Por su parte, la Agencia Federal de Investigación (AFI) fue creada el 1 de noviembre de 2001 como parte del esquema general de evolución de la Policía Judicial Federal pero 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 siguiente cuadro enlista algunos de los actores del Estado mexicano que resultan claves para el sector seguridad:

| Institución | Descripción |
|---|---|
| **Presidente de la República** | Comandante supremo de las fuerzas armadas, figuras clave en la actual 'Estrategia Nacional de Seguridad'.<br>El presidente es uno de los principales actores en el diseño y ejecución de la política federal de seguridad. |
| **Secretaría de Seguridad Pública Federal (SSPF)** | Dependencia de la Administración Pública Federal que tiene por objeto preservar la libertad, el orden y la paz públicos; así como salvaguardar la integridad y derechos de las personas a través de la prevención en la comisión de delitos. Esta Secretaría de estado es la encargada de la Policía Federal, alberga programas preventivos y se hace cargo del sistema penitenciario. También ha sido la encargada de proponer reformas al Modelo Policial y al sistema de seguridad en general. |
| **Procuraduría General de la República (PGR)** | Es el Órgano del Poder Ejecutivo Federal que se encarga de perseguir e investigar los delitos de fuero federal. La Policía Federal Ministerial depende de la PGR, junto con el Ministerio Público de la Federación. |
| **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** | A través de la SEDENA se opera el proceso de militarización de la seguridad pública, en particular bajo el contexto de la Estrategia Nacional de Seguridad. |
| **Sistema Nacional de Seguridad Pública** | Instancia que sienta las bases de coordinación, así como la distribución de competencias, en materia de seguridad pública entre la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los municipios bajo la directriz del Consejo Nacional de Seguridad Pública, siendo este último la instancia superior de coordinación y definición de políticas públicas. |
| **Consejo Nacional de Seguridad Pública** | El Consejo está integrado por el Presidente de la República (quien lo preside), los secretarios de: Gobernación, Seguridad Pública Federal, Defensa Nacional, Marina y de Comunicaciones, además del Procurador General de la República. También lo conforman los gobernadores de los estados, el jefe de Gobierno del Distrito Federal y el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. |
| **Secretarías de Seguridad Pública Estatales (SSPE)** | Cada Estado de la República cuenta con una Secretaría de Seguridad Pública y por lo tanto con su propia Policía estatal. Son las encargadas de desarrollar e implementar las estrategias y políticas públicas necesarias para garantizar la seguridad en su territorio. |
| **Procuradurías Generales de Justicia** | Las Procuradurías de Justicia de cada estado se ocupan de perseguir e investigar los delitos de fuero común y por lo tanto se encuentran a cargo del Ministerio Público y los cuerpos de Policía Ministerial o Judicial. |
| **Policías Municipales** | Existen alrededor de 2020 policías municipales en el país. A pesar de ser las que mayor contacto tienen con la sociedad y por lo tanto las encargadas de realizar mayores tareas de prevención, en general carecen de los estándares mínimos necesarios para un adecuado funcionamiento. |
| **Congreso de la Unión** | Actor clave en cuanto a la promulgación de legislación en materia de seguridad pública y justicia penal; por ejemplo, la nueva Ley de la Policía Federal, del Sistema Nacional de Seguridad Pública y de la PGR así como de la Reforma al Sistema de Justicia Penal. |

## X. ¿Qué estaciones de policía participaron?

Para la realización de la **Semana Mundial de Visitas a Policías** se seleccionaron 6 entidades federativas que estuvieran próximas al Distrito Federal y que contaran con instituciones policiales dispuestas a involucrarse en el proyecto. Las premisas sobre las cuales se basó la participación de las estaciones de policía fueron las siguientes:

A. Invitar de nuevo a las 16 estaciones de policía que participaron el año pasado a manera de seguimiento.

B. Ampliar el espectro de participación a la mayor cantidad posible de instituciones policiales en el país de acuerdo a los recursos humanos y materiales con los que se cuenta.

La meta que Insyde se planteó este año fue la de incrementar en un 50% el número de visitas respecto a las del año pasado y en un 50% el número de entidades federativas participantes. Esto quiere decir que, si el año pasado se involucraron un total de 16 estaciones de policía de 4 entidades federativas, para la edición 2010 se buscó contar con al menos 24 estaciones distribuidas en por lo menos 6 entidades federativas.

Vale la pena señalar que, a pesar de las 7 visitas cuyos puntajes tuvieron que ser invalidados, se alcanzó la meta de las 24 estaciones e inclusive se superó el número de entidades federativas participantes al contar con 7 en lugar de 6.

Al igual que en años anteriores, en 2010 participaron policías estatales y municipales (con funciones preventivas, reactivas y de investigación):

| Instituciones Policiales | Funciones Generales |
|---|---|
| **Policía Preventiva y de Reacción (Policías estatales y municipales)** | • Prevención del delito<br>• Gestión social<br>• Respuesta a llamados de emergencia<br>• Contención de actos de violencia y manejo de crisis<br>• Llamado y coordinación con las fuerzas armadas en seguridad interior<br>• Protección de víctimas y posibles afectados |
| **Policía de Investigación (Coordinaciones territoriales y Policías estatales)** | • Procesos integrales de investigación criminal<br>• Escena del delito |

A continuación se enlistan las Estaciones de Policía que participaron en la realización de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en México 2010:

| No. | Estación de Policía | Entidad Federativa | Institución de la cual dependen |
|---|---|---|---|
| **1.** | Agencia Central de Investigaciones *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **2.** | Coordinación Territorial Álvaro Obregón – 3 *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **3.** | Coordinación Territorial Benito Juárez – 3 *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **4.** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **5.** | Coordinación Territorial Cuajimalpa - 2 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **6.** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **7.** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **8.** | Fiscalía Central de Inv. para Delitos Sexuales | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **9.** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **10.** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **11.** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 5 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **12.** | Coordinación Territorial Iztacalco - 3 *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **13.** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **14.** | Coordinación Territorial Magdalena Contreras - 1 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **15.** | Coordinación Territorial Miguel Hidalgo - 3 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **16.** | Coordinación Territorial Milpa Alta – 2 *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **17.** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **18.** | Coordinación Territorial Tlalpan – 4 *** | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **19.** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **20.** | Coordinación Territorial Xochimilco - 1 | Distrito Federal | Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal |
| **21.** | Policía Municipal de Atizapán | Estado de México | Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal |
| **22.** | Policía Municipal de Naucalpan | Estado de México | Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal |
| **23.** | Policía Estatal de Morelos | Morelos | Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Morelos |
| **24.** | Policía Estatal de Nuevo León | Nuevo León | Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **25.** | Policía Estatal Oaxaca | Oaxaca | Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca |
| **26.** | Policía Municipal de San Martín Texmelucan | Puebla | Dirección de Seguridad Pública |
| **27.** | Policía Municipal de Huimilpan | Querétaro | Dirección de la Policía Municipal |
| **28.** | Policía Municipal de El Marqués | Querétaro | Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Protección Civil |
| **29.** | Policía Estatal de Querétaro | Querétaro | Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro |
| **30.** | Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar | Querétaro | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro |
| **31.** | Policía Municipal de Querétaro | Querétaro | Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro |

*** Estaciones de policía cuyas evaluaciones fueron invalidadas por no haberse podido reunir el equipo de visitadores que las evaluara de acuerdo a los lineamientos de la SMVEP 2010.

## XI. ¿Quiénes fueron los visitantes?

El número total de ciudadanos que participaron en el evento fue de 84. Sin embargo, debido a las visitas que tuvieron que ser invalidadas, la cifra de evaluaciones ciudadanas registradas de manera efectiva se redujo a 74. La mitad de ellos fueron hombres y la mitad mujeres. En términos de nivel educativo, el porcentaje más alto, de 35%, correspondió a los visitantes que contaban con educación universitaria mientras que el más bajo fue para aquellos con primaria completa: sólo el 3%. Respecto al rango de edad, casi el 49% de los visitantes se ubicaron entre los 31 y 45 años y sólo el 7%, el porcentaje más bajo, perteneció al grupo de 70 años o más.

Todas las personas que participaron en la Semana de Visitas eran ciudadanos. Con excepción de dos visitantes (en el caso de la Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6), en todos los casos hubo certeza de que éstos no contaban con algún tipo de relación (laboral, personal u otra) con las estaciones de policía o con las personas que en ella laboran.

Para la conformación de los equipos, se pidió la colaboración de personas que se encontraban en las inmediaciones de las estaciones, ya fuera levantando alguna denuncia, solicitando algún servicio o acompañando a algún amigo o familiar. De esta manera no sólo se intentó garantizar la imparcialidad de las evaluaciones, sino que también se buscó obtener mayor objetividad al pedir que fueran miembros de la propia comunidad los que evaluaran las instalaciones y prácticas de las instituciones policiales encargadas de brindarles los servicios.

Una de las ventajas que tiene el haber utilizado este método fue justamente la posibilidad de dotar con una mayor imparcialidad al ejercicio y de canalizar las ideas y opiniones de los ciudadanos que son los usuarios frecuentes de los servicios. Sin embargo, entre las desventajas se pueden encontrar la dificultad para conseguir observaciones más contundentes (que provengan de la experiencia y conocimientos previos sobre servicios y prácticas policiales) y la imposibilidad de contar con visitantes que con seguridad puedan darle seguimiento a las estaciones año con año.

Al respecto, Insyde se encuentra actualmente realizando una valoración sobre las distintas estrategias que podrían ponerse en práctica para contrarrestar las desventajas antes mencionadas buscando, desde luego, mantener los grados de objetividad del ejercicio. Una de las líneas de acción más prometedoras consiste en efectuar alianzas con distintos grupos de la sociedad organizada en cada una de las entidades federativas que participan en la Semana de Visitas. Esto permitiría al evento permear entre una mayor variedad de sectores sociales y además contar con mecanismos para el seguimiento sistemático de las visitas en futuras ediciones.

A continuación se presentan algunas estadísticas de las personas que visitaron las estaciones de policía:

| Visitantes por sexo | | |
|---|---|---|
| **Sexo** | **Número de Visitantes** | **Porcentaje** |
| **Mujer** | 37 | 50.0% |
| **Hombre** | 37 | 50.0% |
| **Total** | 74 | 100% |

| Visitantes por nivel educacional | | |
|---|---|---|
| **Nivel** | **Número de Visitantes** | **Porcentaje** |
| **Básica o Primaria incompleta** | 9 | 12.2% |
| **Básica o Primaria completa** | 2 | 3% |
| **Secundaria Incompleta** | 7 | 9.5% |
| **Secundaria Completa** | 13 | 17.6% |
| **Educación Técnico Profesional Incompleta** | 7 | 9.5% |
| **Educación Técnico Profesional Completa** | 4 | 5.4% |
| **Universitaria Incompleta** | 6 | 8.1% |
| **Universitaria Completa** | 26 | 35.1% |
| **Total** | 74 | 100% |

| Visitantes por edad | | |
|---|---|---|
| **Nivel** | **Número de Visitantes** | **Porcentaje** |
| **18 a 30 años** | 18 | 24.3% |
| **31 a 45 años** | 36 | 48.6% |
| **45 a 60 años** | 15 | 20.3% |
| **60 años o mas** | 5 | 7% |
| **Total** | 74 | 100% |

## XII. ¿Qué estaciones de policía fueron las mejor evaluadas?

### a) Evaluaciones por puntaje promedio

| Ranking de las 12 Estaciones de Policía mejor evaluadas en México | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***No.*** | **Institución** | **I*** | **II*** | **III*** | **IV*** | **V*** | **TOTAL** |
| **1.** | **Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5** | **93.33** | **93.33** | **96.67** | **100** | **100** | **96.67** |
| **2.** | **Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro** | **95** | **98.33** | **93.33** | **88.33** | **96.67** | **94.33** |
| **3.** | **Fiscalía Central de Investigación para Homicidios** | **80** | **85** | **76.67** | **81.67** | **88.33** | **82.33** |
| **3.** | **Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6** | **81.67** | **95** | **76.67** | **78.33** | **80** | **82.33** |
| **4.** | Policía Municipal de San Martín Texmelucan | 90 | 68.33 | 76.67 | 85 | 0** | 80 |
| **5.** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | 61.67 | 90 | 78.33 | 71.67 | 83.33 | 77 |
| **6.** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 82.5 | 86.25 | 73.75 | 70 | 70 | 76.5 |
| **7.** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 78.33 | 81.67 | 68.33 | 66.67 | 70 | 73 |
| **8.** | Policía Estatal de Morelos | 70 | 76.67 | 70 | 68.33 | 0** | 71.25 |
| **9.** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5 | 65 | 88.33 | 53.33 | 61.67 | 86.67 | 71 |
| **10.** | Policía Estatal de Querétaro | 73.33 | 78.33 | 63.33 | 66.67 | 0** | 70.42 |
| **11** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | 58.33 | 83.33 | 70 | 66.67 | 68.33 | 69.33 |

*** I.** Orientación a la comunidad; **II.** Condiciones Físicas; **III.** Tratamiento igualitario al público; **IV.** Transparencia y rendición de cuentas; **V.** Condiciones de detención.

** Las policías preventivas no recibieron puntajes en este rubro (V. Condiciones de detención) ya que no tienen facultades para realizar detenciones (sólo arrestos administrativos) y por lo tanto no cuentan con las instalaciones correspondientes para ser evaluadas por estos criterios.

Los puntajes anteriores muestran claramente que la estación mejor evaluada, con un puntaje promedio de 96.67, es la estación de policía de la Coordinación Territorial **Cuauhtémoc - 5** perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), la que se describe a continuación.

**<u>Unidad destacada:</u> Coordinación Territorial Cuauhtémoc – 5, Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF)**

Para la visita a esta unidad reunir a personas que quisieran colaborar en la visita y evaluación de ésta estación no fue tarea difícil. La zona se caracteriza por tener una fuerte organización civil y, por lo tanto, la comunidad está acostumbrada a involucrarse en ejercicios ciudadanos. Se le explicó a una persona cuál era la razón de la visita, las características, métodos y objetivos del proyecto y ésta no sólo aceptó, sino que se ofreció a ayudar a conseguir más visitantes.

La visita fue guiada por el director de la estación, en compañía de tres agentes policiales. El trato recibido desde un inicio se caracterizó por ser gentil y por la educación y profesionalismo que mostraron los guías durante la visita. Vale la pena destacar que, debido a las características sociales del lugar donde se encuentra ubicada esta estación, tanto el Director como los agentes están acostumbrados a tener un contacto directo y permanente con los habitantes de la zona, quienes supervisan de manera activa la labor de los propios funcionarios. En esta estación se realizan reuniones semanales, cada jueves, para atender los asuntos relacionados con las problemáticas y las estrategias de seguridad en el área. Regularmente, la estación elabora también ciertos programas de servicio y educación a la comunidad, como cursos de defensa personal dirigidos a diferentes sectores: adultos mayores, mujeres, menores, etc.

Las características físicas del lugar son de limpieza y buena distribución. La estación se percibe como un lugar ordenado y por lo tanto bien organizado. Destaca también la buena orientación a la comunidad, pues fácilmente se pueden observar extensas indicaciones sobre los servicios que ahí se ofrecen, así como carteles que exponen los derechos de las personas detenidas y hasta mapas de incidencia delictiva. El área para los usuarios se encuentra totalmente separada del área de detención. Existen también salas específicas de espera con las comodidades necesarias para que los familiares o los denunciantes puedan permanecer en las instalaciones en lo que se les atiende. La distribución de las diferentes áreas permite un correcto funcionamiento de la estación, protegiendo así al detenido y al denunciante. Toda la estación se encuentra monitoreada por cámaras de seguridad controladas de manera remota por la Visitaduría de Derechos Humanos. Con esto se impide la manipulación de las grabaciones que tienen por objeto evitar el mal trato a los usuarios, sean denunciantes o detenidos, o las agresiones que pudieran sufrir los propios funcionarios de la estación.

Uno de los aspectos que más sorprendió fue el área de detención. El colectivo imaginario en México suele concebir estos lugares como espacios donde se mantiene a las personas bajo condiciones generalmente indignas. Sin embargo, el área destinada a la detención en esta estación demostró todo lo contario. Ésta sobresale por contar con resguardos especiales para hombres y mujeres, quienes además gozan de todos los servicios necesarios: agua, sanitarios y literas para dormir. Por otro lado, no se pudo observar algún factor o elemento en el área de detención que pudiera poner en riesgo la vida o integridad de los detenidos. Se identificó como un lugar limpio, con ventilación y accesos separados. También cuenta con un área especial para que los detenidos reciban visitas periódicas y con una cámara de Hessel con acceso por diferentes partes para el acusado y el denunciante.

Quizá el problema más grande que enfrenta esta estación de policía es la falta de recursos materiales, que se manifiesta en la falta de equipo de cómputo y demás insumos de papelería para realizar sus funciones. El equipo que poseen es muy viejo y no soporta programas nuevos para el levantamiento de denuncias; software; antivirus, etc. Tanto los agentes como el Director comentaron que en más de una ocasión son ellos quienes han tenido que poner de su peculio el material que falta.

**Unidad destacada: Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar de la PGJ del Estado de Querétaro**

La Estación que obtuvo el segundo puntaje más alto (94.33) corresponde a la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar de la **PGJ del Estado de Querétaro**. El grupo de visitantes que evaluó esta estación fue muy homogéneo respecto a sus características socioeducativas, culturales e inclusive de edad. No hubo diferencias sustanciales de percepción; por el contrario, hubo consenso respecto a la buena calidad de los servicios y las instalaciones. A lo largo de la visita hubo oportunidad de conversar con diferentes funcionarios públicos encargados de distintas áreas. En todos los casos sorprendió la disposición y atención que se prestó. Al ser una agencia especializada en delitos sexuales, menores y violencia intrafamiliar, la mayoría del personal era femenino y con un trato muy sensible. Destacó también la calidad de los servicios (médicos, psicológicos –tanto para adultos como para menores–, del Ministerio Público, en las áreas de detención, etc.) y, sobre todo, el nivel de coordinación y apoyo entre las distintas áreas. El personal demostró ser profesional y estar bien preparado. Algo que llamó mucho la atención fue el énfasis de los funcionarios en la protección de los Derechos Humanos de los detenidos (inclusive se pudieron observar algunos de sus manuales) y la capacitación que recibió el personal para poder comunicarse con personas sordomudas. Respecto a las áreas de oportunidad, la principal sugerencia fue que se desarrollaran nuevos mecanismos para brindar información a sectores de la población que no tienen fácil acceso a medios electrónicos y que generalmente suelen ser grupos vulnerables víctimas de estos delitos.

Finalmente, el tercer puntaje más alto (82.33) lo obtuvieron la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios y la Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6, ambas pertenecientes a la PGJDF.

**Unidad Destacada: Fiscalía Central de Investigación para Homicidios**

La **Fiscalía Central de Investigación para Homicidios** se caracterizó por contar con instalaciones amplias, equipadas y limpias en general. El trato a lo largo de la visita fue cortés y amable; se respondieron todas las dudas que iban surgiendo y se atendió a todos los visitantes por igual. Una de las cosas que más llamó la atención es que se tiene muy buen manejo de la información, pues se cuenta con un tablero electrónico de los detenidos donde se puede observar en qué parte del proceso se encuentran; por ejemplo, los que ya fueron remitidos a la Penitenciaría. Esta estación tiene una organización por regiones que abarca todo el DF. Se pudo observar mucha organización del personal de oficina, ministerios públicos y agentes de investigación; todos muy bien coordinados, identificados (los policías) y con letreros en todas las áreas. En el

aspecto negativo, se detectó que no cuentan con rampas para personas con capacidades diferenciadas y que hay poca información impresa.

**<u>Unidad destacada:</u> Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6**

La evaluación a la **Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6** fue realizada por un grupo de personas que en general no mostraron mucho interés en el ejercicio. Debido a que el jefe de equipo tuvo mucha dificultad logrando que los ciudadanos en las inmediaciones de la estación participaran, el comandante de la policía investigadora solicitó personalmente a tres de ellos que lo hicieran. Cabe destacar que ésta institución fue visitada el año anterior. De hecho, se desconoce si los visitantes tenían algún tipo de relación previa con el comandante, pero se identificó a dos de ellos como evaluadores del año pasado. Se trata de una estación en buenas condiciones físicas y al parecer con poca carga de trabajo, por lo menos al momento de hacer la visita. Sus condiciones físicas son adecuadas, se encuentra limpia y en general se puede observar una buena atención al público, aunque en las dos visitas fueron pocas las personas las que se encontraban en el lugar. En general no hubo algo que llamara la atención de manera negativa por lo que los ciudadanos no propusieron cambios particulares. Al visitar la estación ya en dos ejercicios se observa que ésta permanece prácticamente igual. No se nota rotación de personal, el comandante de policía investigadora aún es el mismo y las instalaciones continúan iguales.

## b) Evaluaciones por área

| I. Orientación a la Comunidad | | |
|---|---|---|
| ***No.*** | ***Institución*** | ***Puntaje*** |
| ***1.*** | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro | 95 |
| ***2.*** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | 93.33 |
| ***3.*** | Policía Municipal de San Martín Texmelucan | 90 |
| ***4.*** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 82.5 |
| ***5.*** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6 | 81.67 |
| ***6.*** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios | 80 |
| ***7.*** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 78.33 |
| ***8.*** | Policía Estatal de Querétaro | 73.33 |
| ***9.*** | Policía Estatal Morelos | 70 |
| ***10.*** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza – 5 | 65 |
| ***10.*** | Policía Municipal de Huimilpan | 65 |
| ***10.*** | Policía Estatal de Oaxaca | 65 |

La estación de Policía mejor evaluada en esta área fue la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar de **la PGJ del Estado**

**de Querétaro**. Esta agencia no sólo atiende a la comunidad del área circundante sino, al ser especializada, provee atención a todas aquellas víctimas de los delitos en los que se enfoca. A pesar de que el inmueble se encuentra ubicado en una zona poco céntrica y de difícil acceso al transporte público, las instalaciones cuentan con todo lo necesario para recibir a víctimas de todas las edades y brindar un apoyo integral. Dicha estación inclusive cuenta con habitaciones donde las víctimas pueden pasar la noche. Una de sus fortalezas es el trato que se recibe por parte del personal que ahí labora y la información que se brinda. Cuenta con funcionarios capacitados para responder dudas y peticiones, lo que la convierte en un buen recurso para la sociedad en general.

| II. Condiciones Físicas | | |
|---|---|---|
| ***No.*** | ***Institución*** | ***Puntaje*** |
| ***1.*** | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro | 98.33 |
| ***2.*** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6 | 95 |
| ***3.*** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | 93.33 |
| ***4.*** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | 90 |
| ***5.*** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza – 5 | 88.33 |
| ***6.*** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 86.25 |
| ***7.*** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios | 85 |
| ***8.*** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | 83.33 |
| ***9.*** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 81.67 |
| ***10.*** | Policía Estatal de Querétaro | 78.33 |
| ***10.*** | Coordinación Territorial Cuajimalpa - 2 | 78.33 |
| ***12.*** | Policía Estatal de Morelos | 76.67 |

De nuevo, el puntaje más alto lo obtuvo la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar de la **PGJ del Estado de Querétaro.** Como se comentó anteriormente, esta Estación cuenta con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. No sólo destaca por su limpieza y orden, sino también por la buena distribución de las distintas áreas, lo que les permite tener una mayor y más eficiente comunicación entre ellas. Los espacios son propicios también para hacer sentir cómoda y protegida a la víctima. Además del espacio para ministerios públicos, también hay un área de servicios médicos (bien equipada), cubículos para brindar apoyo psicológico y atención a las víctimas, una sala de juegos para trabajar con los menores, cámara de Hessel, etc. En la parte posterior del inmueble se encuentra la policía de investigación y las áreas de detención. Tener condiciones dignas de atención al público sin duda tiene un impacto sobre la manera en la que el personal brinda sus servicios; en el caso de esta Estación parece haber una correlación evidente entre estos dos factores.

| III. Tratamiento igualitario al público | | |
|---|---|---|
| ***No.*** | ***Institución*** | ***Puntaje*** |
| ***1.*** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | 96.67 |
| ***2.*** | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro | 93.33 |
| ***3.*** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | 78.33 |
| ***4.*** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6 | 76.67 |
| ***4.*** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios | 76.67 |
| ***4.*** | Policía Municipal de San Martín Texmelucan | 76.67 |
| ***7.*** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 73.75 |
| ***8.*** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | 70 |
| ***8.*** | Policía Estatal de Morelos | 70 |
| ***8.*** | Policía Municipal de Huimilpan | 70 |
| ***11.*** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 68.33 |
| ***11.*** | Policía Estatal de Querétaro | 63.33 |

El puntaje más alto en este rubro lo obtuvo la Coordinación Territorial **Cuauhtémoc – 5.** En esta estación se pudo observar que existe un tratamiento igualitario al público al tener espacios apropiados para hombres y mujeres, así como para personas con capacidades diferentes. En área de detención de hombres es diferente al de mujeres; cada una está acoplada a diferentes necesidades. De igual forma, en el área de denuncia existen baños para hombres y mujeres así como rampas que facilitan el acceso a personas con capacidades diferentes. No se pudo observar en la práctica el trato que se le da a otros grupos vulnerables (étnicos, minorías, por orientación sexual, etc.) pero por lo platicado con los funcionarios se presume que no hay distinción.

| IV. Transparencia y rendición de cuentas | | |
|---|---|---|
| ***No.*** | ***Institución*** | ***Puntaje*** |
| ***1.*** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | 100 |
| ***2.*** | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro | 88.33 |
| ***3.*** | Policía Municipal de San Martín Texmelucan | 85 |
| ***4.*** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios | 81.67 |
| ***5.*** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6 | 78.33 |
| ***6.*** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | 71.67 |
| ***7.*** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 70 |
| ***8.*** | Policía Estatal de Morelos | 68.33 |
| ***9.*** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | 66.67 |
| ***9.*** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 66.67 |

| | | |
|---|---|---|
| ***9.*** | Policía Estatal de Querétaro | 66.67 |
| ***10.*** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5 | 61.67 |

Nuevamente la Coordinación Territorial **Cuauhtémoc – 5** la que obtuvo la evaluación más alta. Sin duda alguna, ésta es una de sus más importantes fortalezas. En toda la estación existen carteles y tableros de información sobre los derechos del usuario y los derechos del detenido. Asimismo, se observan anuncios que exponen, de manera muy clara, los procedimientos a seguir en caso de ser víctima de abuso por parte de los funcionarios, ya sea por negligencia o por solicitud de dinero para realizar el servicio que de todas maneras están obligados a proporcionar. Existe también un teléfono que comunica a los denunciantes con la contraloría en caso de ser víctima de abuso o negligencia por parte de los funcionarios. Finalmente, cuentan con los correspondientes buzones de queja, mismos que son administrados por las oficinas centrales, no por la estación.

| **V. Condiciones de detención** | | |
|---|---|---|
| ***No.*** | ***Institución*** | ***Puntaje*** |
| ***1.*** | Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5 | 100 |
| ***2.*** | Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro | 96.67 |
| ***3.*** | Fiscalía Central de Inv. para Homicidios | 88.33 |
| ***4.*** | Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5 | 86.67 |
| ***5.*** | Coordinación Territorial Tláhuac - 1 | 83.33 |
| ***6.*** | Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6 | 80 |
| ***7.*** | Coordinación Territorial Iztapalapa - 3 | 70 |
| ***7.*** | Coordinación Territorial Coyoacán - 3 | 70 |
| ***9.*** | Fuerza Anti-secuestros (F.A.S) | 68.33 |
| ***10.*** | Coordinación Territorial Magdalena Contreras - 1 | 65 |
| ***10.*** | Coordinación Territorial Xochimilco - 1 | 65 |
| ***12.*** | Coordinación Territorial Miguel Hidalgo - 3 | 60 |

Una vez más, la Coordinación Territorial de **Cuauhtémoc – 5** recibió la calificación más alta. El área de detención de esta estación cuenta con espacios amplios y limpios divididos especialmente para hombres y mujeres. Se pudo observar que gozan de todos los servicios mínimos para cubrir las necesidades básicas de alimentación, descanso e higiene de los detenidos. Por otro lado, no se pudo identificar la presencia de algún elemento que pudiera poner en riesgo la integridad o la vida de los detenidos. Esta área de detención cuenta también con una sala especial para que los detenidos puedan recibir visitas periódicas y con una cámara de Hessel con acceso por diferentes partes para el acusado y el denunciante. Una de las cosas que más sorprendió de las instalaciones fue el hecho de que toda la estación se encuentra

monitoreada por cámaras de seguridad controladas desde la central por la Visitaduría de Derechos Humanos, con lo cual se impide la manipulación de las grabaciones, mismas que tienen por objeto evitar el mal trato a los usuarios, ya sean denunciantes o detenidos.

## XIII. Buenas prácticas reveladas.

Al igual que en años anteriores, destaca el hecho de que la Policía de Investigación sigue siendo la institución policial que más participa en la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en México. Este año, además de la Procuraduría General de Justicia del DF (a la cual pertenecen todas la coordinaciones territoriales y las Fiscalías especializadas), también se sumó la Procuraduría del Estado de Querétaro. Más aún, en la edición de este año la PGJDF abrió todavía más sus puertas y se ampliaron las visitas a todas las delegaciones en las que se divide el Distrito Federal. Esto es sin duda relevante ya que se trata de una de las instituciones policiales más grandes del país en su tipo. Que una institución policial se abriera a la evaluación ciudadana de la manera en la que lo han hecho las que participan en la SVEP resultaba prácticamente impensable hasta hace pocos años.

Vale la pena destacar también que son cada vez más las instituciones que se suman al proyecto y que los alcances de la Semana de Visitas van ampliándose en términos territoriales (entidades federativas). Por lo tanto, la posibilidad de que el proyecto tenga un mayor impacto e incidencia también aumenta.

La oportunidad de que la ciudadanía se adentrara en las instalaciones y conociera más acerca de las condiciones en las que se desempeñan las policías tiene consecuencias positivas muy importantes. Por ejemplo, en gran parte de las visitas los ciudadanos mencionaron la necesidad de que la sociedad en general coadyuve con la policía en el logro y mantenimiento de la seguridad pública, reconociéndose a sí mismos como actores indispensables. El intercambio de visiones y experiencias resulta relevante para el cambio de percepciones en ambos lados: por una parte, los policías conocen más acerca de las expectativas que la sociedad tiene sobre sus servicios; por la otra, los ciudadanos aprenden más acerca de las problemáticas a las que tienen que enfrentarse los policías diariamente.

En términos más específicos, se pueden identificar diversas buenas prácticas. Desafortunadamente no se puede hablar de ellas en términos generalizados, ya que son sólo algunas las Estaciones que las poseen y no todas, ni siquiera la gran mayoría. Cabe señalar que aunque éstas que se presentan como buenas prácticas en algunas estaciones en otras se identifican como áreas a mejorar:

- **Instalaciones adecuadas**. En varias de las estaciones (Cuajimalpa – 2, Coyoacán – 3, Fuerza Anti Secuestros, por ejemplo) se pudieron observar instalaciones adecuadas, limpias, ordenadas y con espacios amplios y bien distribuidos. En varias de ellas también se pudieron apreciar instalaciones especializadas, como cocinas y zonas de adiestramiento para perros (Policía Estatal de Oaxaca); gimnasio, área de esparcimiento y peluquería (Policía Estatal de Querétaro); cámaras de Hessel y locutorios (Magdalena Contreras – 1); estancias temporales para víctimas del delito (PGJ del Estado de

Querétaro) así como rampas y otras facilidades para personas con capacidades diferentes (Policía Municipal de Huimilpan y Policía Estatal de Nuevo León). Las áreas de detención sobresalieron en muchas estaciones por su limpieza, vigilancia y porque contemplaban la separación dependiendo del género.

- **Información**. Una buena práctica que se identificó en algunas estaciones fue la exposición de información sobre servicios, talleres y algunos mecanismos de denuncia o de información (por ejemplo en la PGJ y la Policía Estatal de Querétaro se observaron tableros públicos mostrando información sobre campañas en contra del narcomenudeo y la extorsión; centros de rehabilitación; denuncias anónimas y hasta concursos de premiación a policías). En varias Coordinaciones Territoriales y en agencias de la PGJDF, como la Fiscalía Central de Investigación Para Homicidios, se identificaron tableros electrónicos donde se presenta el estado actualizado de las personas detenidas. En Tláhuac – 1 y Venustiano Carranza – 5 se pudieron observar mapas en donde se realiza la georreferenciación del delito en la zona (mapas de incidencia delictiva) mientras que en la estación de la Policía Estatal de Morelos se pudo conocer la oficina de geoestadística delictiva (aunque con algunas deficiencias en su equipo).

- **Atención al público**. Ya sea por el conocimiento previo de que serían evaluados o no, el hecho es que en la mayoría de las estaciones (Policía Municipal de El Marqués, Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de San Martín Texmelucan, Policía Municipal de Querétaro, etc.) se pudo apreciar una genuina disposición y accesibilidad por parte del personal y las autoridades para llevar a cabo las visitas y resolver todas las dudas de los ciudadanos. El mismo trato se pudo observar hacia las personas que se encontraban ahí levantando alguna queja o solicitando información.

- **Supervisión y rendición de cuentas**: En varias de las estaciones visitadas (Policía Estatal de Querétaro, Policía Municipal de Querétaro, PGJ de Querétaro) se hizo énfasis en la importancia de dar a conocer la información y los mecanismos a seguir para poder levantar una queja cuando los policías no cumplan con su deber o cuando cometan errores. A pesar de que la información no estaba impresa o expuesta en un tablero público, se hizo la presentación de las personas encargadas de dar seguimiento a estas tareas y se relataron algunos casos a manera de ejemplo. Asimismo, se pudo observar que las Coordinaciones Territoriales de la PGJDF cuentan con equipos de grabación que son controlados y monitoreados por la Visitaduría de Derechos Humanos de la institución, lo que funciona como mecanismo de supervisión a las labores de los servidores públicos.

## XIV. ¿Qué cambios les gustaría ver a los visitantes?

La organización política del país, la complejidad del sistema de seguridad en México, la diversidad de problemáticas y necesidades, así como las diferencias en cuanto a recursos y capacidades se refiere (entre otros factores) han hecho que la calidad de los servicios y prácticas en las estaciones policiales varíen notablemente entre unas y otras. Como se comentaba en el

apartado anterior, lo que en una estación puede ser vista como una buena práctica en otra puede ser identificada como una deficiencia significativa.

La percepción generalizada es que a los ciudadanos les gustaría ver un cambio radical en la actitud de las policías y en la relación que la ciudadanía sostiene con ellas. En otras palabras, que se generen nuevos y mayores vínculos de confianza entre ambas partes. Sin embargo, para que eso suceda es necesario que primero haya una transformación de la mentalidad, tanto de las instituciones policiales como de la sociedad misma, respecto a la identidad y funciones del policía como servidor público. Asimismo, es necesario realizar cambios en áreas sustantivas del quehacer policial: desde la capacitación de los agentes (Servicio Profesional de Carrera), pasando por la mejora de las instalaciones en donde se brindan los servicios, el sistema de seguridad integral que los respalda (a nivel médico, psicológico, material, social, jurídico etc.) y el énfasis en temas transversales de gran importancia como la protección a los derechos humanos, la transparencia y la rendición de cuentas.

A continuación se exponen algunos de los rubros específicos que los visitantes detectaron como deficientes y en donde les gustaría ver un cambio significativo:

- **Falta de material de difusión** sobre programas y servicios en materia de seguridad pública.
- **Carencia de información** sobre incidencia delictiva, sobre las funciones de la policía y sobre los derechos que tienen las víctimas y los detenidos.
- **Equipamiento insuficiente**: falta de equipo de cómputo, impresoras, copiadoras y papelería en general.
- **Instalaciones inadecuadas**: falta de ventilación, falta de agua corriente y letrinas en las áreas de detención; no se cuentan con accesos para personas con capacidades diferentes; no hay salidas de emergencia; no se cuenta con servicios médicos; la ubicación de las estaciones no es accesible para la ciudadanía en general.
- Falta de separación por **género** en el área de detención abierta (delitos menores) y ausencia de políticas de género en los programas y servicios que se prestan. Ausencia de personal femenino en las áreas de detención y de atención a víctimas.
- **Trato poco amable:** actitud soberbia y prepotente por parte del personal a cargo de la estación de policía.
- **Falta de personal**, pues es poco el que se observa para el tamaño de las zonas territoriales que deben atenderse.
- **Falta de espacios** adecuados para la atención al ciudadano.
- **Incapacidad para atender a personas provenientes de grupos indígenas**, pues no se hablan sus dialectos y no se cuenta con traductores.

## XV. Resultados y seguimiento.

Respecto al seguimiento de instituciones que participaron en la edición 2009 de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía, únicamente 9 (de 16) fueron visitadas nuevamente de manera efectiva. De las 7 restantes, 4 fueron invalidadas por no contar con el número mínimo de evaluadores y 3 decidieron no participar este año.

Desafortunadamente, debido a factores como la rotación de jefes de equipo y en sí a la metodología que se ha utilizado para la conformación de los equipos ciudadanos, el trabajo para dar seguimiento puntual a los resultados del evento ha sido complicado. Es por esta razón que –como se comentó anteriormente– el Instituto se encuentra valorando nuevos mecanismos que ayuden a facilitar y garantizar las labores de monitoreo a los cambios que en las estaciones resulten de las siguientes Semanas de Visitas.

Para la edición 2010, solamente en el caso de la Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6 acudió el mismo jefe de equipo que el año anterior. Al respecto, éste hizo la siguiente declaración:

> *"Al visitar la estación ya en dos ejercicios, se nota prácticamente igual. No se nota rotación de personal, el comandante de policía investigadora es aún el mismo. Las condiciones físicas son adecuadas, la estación se encuentra limpia y aparenta una buena atención, pues en las dos visitas anteriores han sido muy pocas personas las que se encuentran en el lugar".*

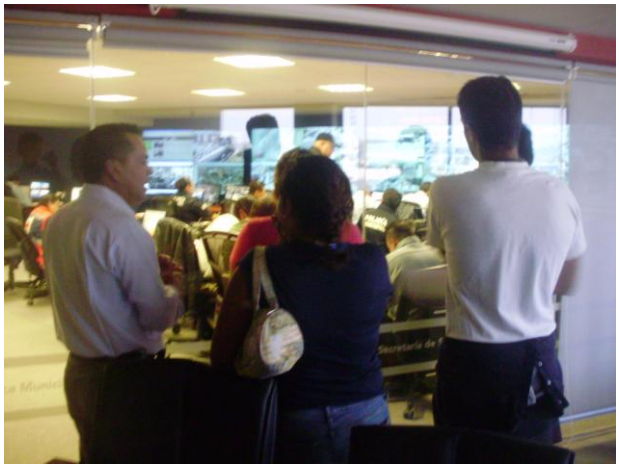
## XVI. Compromiso con la comunidad.

Como ya fue comentado, Insyde actualmente se encuentra realizando un esfuerzo para rediseñar la metodología de acercamiento con los ciudadanos que participan en los equipos de evaluación a las estaciones de policía. Hasta el momento ha resultado un tanto complicado poder dar seguimiento real al comportamiento de las estaciones visitadas y a los efectos que las evaluaciones han traído sobre las relaciones que éstas mantienen con las comunidades a la que atienden. La intención de reestructurar la metodología de participación ciudadana (principalmente a través de alianzas con otras organizaciones interesadas en llevar a cabo el proyecto en sus propias localidades) va encaminada justamente hacia la posibilidad de monitorear e ir documentando la manera en la que los servicios y las prácticas de las instituciones policiales se va transformando a lo largo del tiempo.

# Fotografías

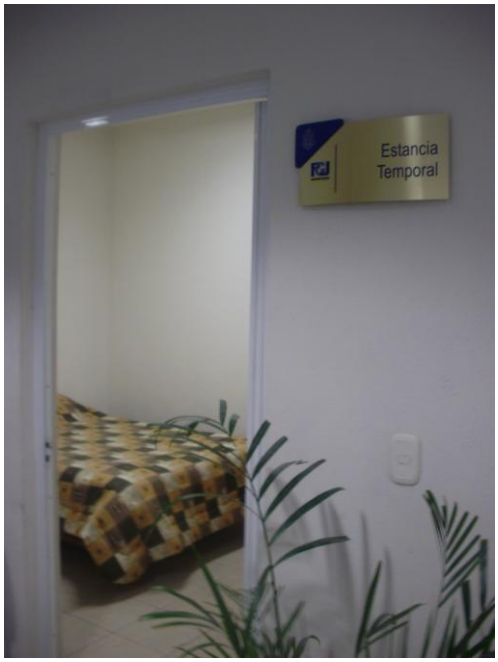
A continuación se presentan algunas imágenes que dan testimonio sobre las buenas prácticas que pudieron ser observadas en algunas de las estaciones de policías visitadas:

*Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4)*
*Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro*

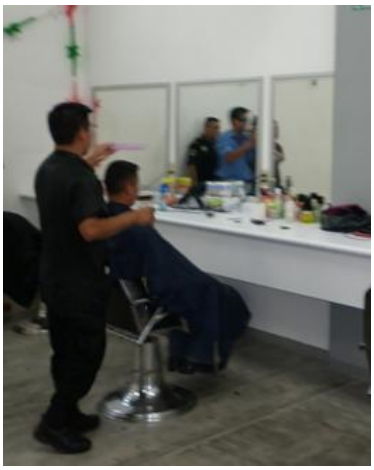


*Nuevos uniformes y equipamiento*
*Policía Municipal de San Martín Texmelucan*

*Accesibilidad para personas con capacidades diferentes*
*Coordinación Territorial Tláhuac – 1*




*Estancia temporal para víctimas del delito*
*Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro*



*Instalaciones adecuadas para los policías: Cocina y peluquería*
*Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca*

*Mujeres policías realizando tareas administrativas y de recepción de quejas y denuncias.*
*Policía Municipal de El Marqués*

*Locutorio*
*Coordinación Territorial Benito Juárez – 3*

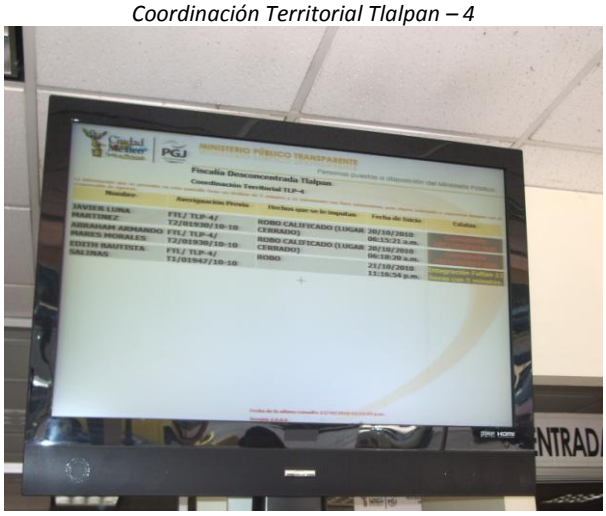
*Cartel colocado en uno de los murales de información para reconocer el rol de la mujer dentro de la institución policial.*
*Policía Estatal de Querétaro*

*Mapa de la zona donde se expone la ubicación de las cámaras de seguridad, mismas que son monitoreadas desde la estación policial.*
*Coordinación Territorial Benito Juárez – 3*

*Mapa de incidencia delictiva (delitos de alto impacto)*
*Coordinación Territorial Magdalena Contreras – 1*

*Buzón y línea de queja*
*"Si no está conforme con el servicio que le dieron, presente su queja, estamos para atenderle"*
*Coordinación Territorial Tlalpan – 4*

*Orientación a la comunidad*
*Coordinación Territorial Gustavo A. Madero – 6*




*Tablero electrónico de información sobre el estatus de las personas detenidas*
*Coordinación Territorial Tlalpan –*

*Módulo de Quejas y Sugerencias*
*"Es de nuestro interés brindarte un servicio de calidad. Tu opinión, queja y sugerencia son importantes."*
*Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro*