INFORME LOCAL: MÉXICO

Índice

I. Resumen 3

II. Introducción 4

III. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía? 5

IV. La Alianza Global Altus 5

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

VI. El Procedimiento 6

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

VIII. Observando y evaluando la estación 8

IX. Contexto 9

X. ¿Qué Estaciones de Policía participaron? 11

XI. ¿Quiénes fueron los visitantes? 15

XII. ¿Qué estaciones de Policías fueron las mejor evaluadas? 17

XIII. Buenas Prácticas reveladas 25

XIV. ¿Qué cambios les gustaría ver a los visitantes? 31

XV. Resultados concretos y seguimiento 32

XVI. Compromiso con la comunidad 33

XVII. Atención mediática 34

Anexo: Informe de coordinación 35

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 en las policías en México – fue la institución encargada de planificar y coordinar la ejecución de la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía 2011**. La convocatoria, seguimiento y organización de este ejercicio estuvo a cargo de dos de sus investigadores: uno de ellos fungió como coordinador local del evento y el otro apoyó en la ejecución de las diferentes actividades logísticas.

Este año se concertaron 32 visitas en 13 estados de la República Mexicana: Aguascalientes, Baja California, Coahuila, Chiapas, Chihuahua, Distrito Federal, Durango, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Oaxaca, Querétaro y Veracruz. El objetivo planteado fue incrementar de manera sustantiva el número de instituciones policiales visitadas –primordialmente policías preventivas– y el número de entidades federativas participantes. Dicha meta se cumplió al aumentar en 33% el número de estaciones de policía visitadas y en 85% el número de estados en los cuales se realizaron las visitas.

En total se visitaron 18 policías preventivas: Policía Municipal de Aguascalientes (Aguascalientes); Policía Municipal de Mexicali (Baja California); Policía Municipal de Tijuana (Baja California); Policía Municipal de Rosarito (Baja California); Policía Municipal de Ensenada (Baja California); Policía Municipal de Torreón (Coahuila); Policía Municipal de San Cristóbal de las Casas (Chiapas); Policía Municipal de Cd. Juárez, Estación Delicia (Chihuahua); Policía Municipal de Ciudad Juárez, Estación Aldama (Chihuahua); Policía Municipal de Gómez Palacio (Durango); Policía Municipal de Naucalpan (Estado de México); Policía Municipal de Alcozauca (Guerrero); Policía Municipal de Guadalajara (Jalisco); Policía Municipal de Tlajomulco (Jalisco); Policía Estatal de Oaxaca (Oaxaca); Policía Municipal de Querétaro (Querétaro); Policía Estatal de Querétaro (Querétaro) y Policía Estatal de Xalapa (Veracruz) .

Asimismo, se visitaron 14 policías ministeriales, de las cuales 10 son Coordinaciones Territoriales pertenecientes a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Las 4 restantes son las adscritas a la Fiscalía de Justicia Indígena/Fiscalía Región Altos (Chiapas); a la Procuraduría General de Justicia de Oaxaca, y a la Procuraduría General de Justicia de Querétaro (específicamente a la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan y a la Agencia del Ministerio Público especializada en Delitos Sexuales contra el Menor y Violencia Intrafamiliar).

Para este ejercicio, el equipo de INSYDE – por medio de siete de sus investigadores– fungió como jefe de equipo en las visitas a las 10 Coordinaciones Territoriales del Distrito Federal y 2 en el estado de Querétaro. Además, se tuvo contacto con 11 organizaciones de la sociedad civil en todo el país, mismas que realizaron las funciones de jefes de equipo en sus localidades, logrando una participación de 109 ciudadanos en total para esta actividad.

La estación de policía que obtuvo el puntaje más alto fue la **Coordinación Territorial Iztapalapa-3**, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF). El segundo lugar lo obtuvo la **Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan,** la cual depende de la Procuraduría General de Justicia del estado de Querétaro (PGJQ). El tercer lugar lo obtuvo la **Fiscalía Central de Investigación para Homicidios** (PGJDF).

II. Introducción.

Una de las herramientas principales de todo buen gobierno es el correcto funcionamiento de las policías, la cual 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, muchas recintos policiales son lugares tenebrosos de visitar que despiertan miedo en los ciudadanos locales a ser detenidos, físicamente atacados –especialmente en el caso de mujeres- insultados, amenazados, obligados a pagar un soborno o simplemente ignorados.

Si estos miedos tienen justificación o no, lo cierto es que conducen a que no se denuncien delitos –especialmente los relacionados con violencia de género-, a la aplicación de una justicia vigilante y a un desdén por 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 tiene el potencial para cambiar gradualmente esas dinámicas. El principal beneficio de que personas ordinarias visiten y evalúen sus estaciones de policía local no es el resultado en puntajes que obtiene cada estación, sino la relación que se establece entre la ciudadanía y la policía. Una verdadera rendición de cuentas y la mejoría 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 del orden público 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 oportunidad de participar en la posibilidad de mejorar el orden público, les da acceso a las estaciones de policía y al trabajo que éstas llevan a cabo. Asimismo les otorga 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 la primera **Semana 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 de Visitas a Estaciones de Policía** a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

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

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

La **Semana 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 al 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 su primer acceso real al orden público local así como una plataforma para expresar sus puntos de vista respecto a cómo la policía sirve a los miembros de la comunidad.

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 una alianza única: ALTUS.

Altus cuenta con miembros procedentes de los cinco 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 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 logrando un mejor avance en la justicia.

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 de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple para que fuera utilizada por gente ordinaria 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 que incluyeron reducir el número de puntos evaluados a veinte.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la primera **Semana 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 2000 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 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 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 Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. 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 de Visitas a Estaciones de Policía** se desarrollase por tres o más años.

VI. El Procedimiento.

En el transcurso de una visita a una estación de policía los visitantes observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la estación y servicios que proveen. Estas áreas de observación son:

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

Cada área es definida por cuatro condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos evaluados. Las condiciones y servicios que los visitantes observan y después califican son fácticos por naturaleza – por ejemplo la visibilidad de la estación y que 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, 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 a la rendición de cuentas de la policía (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 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 productores locales o nacionales. Estas organizaciones no gubernamentales enlistan la participación de las policías locales, reclutan a residentes locales que visitaran y evaluaran 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 los 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 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 -que son pobres y con desventajas, tales como las mujeres, los jóvenes, minorías étnicas y religiosas, ciudadanos de la tercera edad e individuos con discapacidades- 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 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 de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

El papel que juega una organización no gubernamental en la **Semana 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 de Visitas a las Estaciones de Policía en su idioma local. Hasta el día de hoy el Kit ha sido traducido a una docena de idiomas y dialectos: albanés, búlgaro, alemán, inglés, francés, hindi, húngaro, español, khasi, coreano, latvio, malayo, portugués, punjabi, ruso, español, 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 llenaran la forma durante la visita. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación así como conversaciones informales con los oficiales y personal.

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 las formas de evaluación sean llenadas. 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 de 1 a 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	Tramo	Escala
100	100	Excelente
80	80-99	Más que adecuado
60	60-79	Adecuado
40	40-59	Inadecuado
20	20-39	Totalmente inadecuado

IX. Contexto.

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 el caso del Distrito Federal, éste se divide en delegaciones. En total, los municipios de México suman 2,441. 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 en México (mayo de 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: 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 muestra algunos de los actores del Estado mexicano en el sector seguridad:

Institución	Descripción
Presidente de la República	Comandante supremo de las fuerzas armadas, figuras clave en la actual 'Estrategia Nacional de Seguridad'. 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.
Secretaría de Marina (SEMAR)	Tiene entre sus funciones: organizar, administrar y preparar la Armada de México; manejar el activo y las reservas de la Armada en todos sus aspectos; y organizar y administrar el servicio de policía marítima.
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	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?

A fin de fortalecer la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en México, INSYDE decidió poner en marcha una metodología de ejecución distinta a la que había seguido en años anteriores. Dicha metodología tuvo como base dos pilares fundamentales:

1. Llevar a cabo alianzas con otras organizaciones de la sociedad civil a fin de descentralizar el esfuerzo, ampliar los alcances del ejercicio y asegurar mayores posibilidades de darle seguimiento a las estaciones visitadas.

2. Reconocer las diferencias que hay entre distintos tipos de ciudades y regiones, dependiendo de sus particularidades y problemáticas locales. Para dicho fin se identificaron y categorizaron diversas ciudades de acuerdo a las siguientes características prioritarias:

- ***Ciudades con conflictividad alta*:** ciudades que reportan una presencia considerable del crimen organizado y que, a partir de ello, presentan un nivel de conflictividad alto. Asimismo, ciudades que presentan tendencias delictivas elevadas y procesos de descomposición del tejido social de alta complejidad. Por ejemplo: Durango, Durango y Torreón, Coahuila.
- ***Ciudades con conflictividad intermedia y baja*:** ciudades que han mantenido niveles relativamente controlados de conflictividad, que tienen una cohesión social que contribuye a su relativa estabilidad y que sirve como contrapeso para propiciar procesos participativos. Por ejemplo, Querétaro, Querétaro; Mexicali, Baja California; y Ensenada, Baja California.
- ***Zonas metropolitanas:*** en México existen alrededor de 56 zonas metropolitanas, aunque sólo 10 aglutinan los porcentajes más altos de población. El problema central de las zonas metropolitanas es el crecimiento de las zonas periféricas, en las cuales se reproducen y proliferan asentamientos irregulares junto con unidades habitacionales de interés social, industrias y establecimientos mercantiles que aumentan la presión urbana. La mayor parte de las 10 zonas metropolitanas más grandes crecieron de manera desordenada a partir de la concentración de la población y la actividad económica, con una planeación urbana y territorial tardía y precaria, así como medidas y mecanismos institucionales incipientes de coordinación entre municipios y entidades federativas. Ello ha traído problemas serios para garantizar los diversos servicios públicos que los municipios deben brindar, así como hacer frente a las situaciones de coyuntura y crisis que el desorden urbano ha traído consigo. Por ejemplo: Zonas Metropolitanas del Valle de México (Distrito Federal y Estado de México); y Zona Metropolitana de Guadalajara.
- ***Zonas turísticas*:** en ellas, ha sido común la proliferación de establecimientos conocidos como de "giro rojo", que van desde cantinas, centros nocturnos, discotecas, bares, sitios de striptease, table dance. Y es justo en estos sitios donde es posible acceder a los servicios sexuales de menores de edad y adolescentes. Se sabe que el turismo sexual es un segmento de captación de divisas y generador de empleos muy grande, que se mueven permanentemente en los márgenes de la ilegalidad y en torno al cual giran otra variedad amplia de prácticas ilegales e impunes. Por ejemplo: Xalapa, Veracruz y Oaxaca, Oaxaca.

- ***Región fronteriza norte***: la frontera norte en las dos últimas décadas ha experimentado una importante transformación económica, así como un crecimiento explosivo de la población. Pese a ser una zona "próspera", los beneficios económicos no han llegado a los sectores más empobrecidos de las ciudades. Esto es, con la crisis de la violencia y la inseguridad en diversas ciudades del norte, la marginalidad urbana se ha acentuado; se ha erosionado el tejido social y los índices de jóvenes que ni estudian ni trabajan ha venido aumentando vertiginosamente. Por ejemplo: Ciudad Juárez, Chihuahua y Tijuana Baja California.

- ***Región fronteriza sur:*** más de la mitad de su población es indígena, tiene una población mayoritariamente joven, con necesidades de atención por los altos índices de desnutrición, morbilidad y mortalidad. Se trata de una zona con serios problemas de infraestructura hospitalaria y médica; problemas de analfabetismo; municipios en situación de pobreza extrema; importante flujo migratorio por motivos comerciales y de empleo, pero también por actividades ilegales: tráfico de personas, armas, drogas, etc., que hace de esta franja un espacio de alto riesgo e inseguridad. Por ejemplo: San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Con base en la anterior categorización se buscó realizar la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía 2011** en ciudades con características y problemáticas disímiles, a fin de contar con una perspectiva diversa del clima delictivo y ciudadano del país.

El objetivo planteado fue aumentar de manera sustantiva el número de instituciones policiales participantes –primordialmente policías preventivas– y el número de entidades federativas donde éstas se ubican. Este año se visitaron **32 estaciones de policía en 13 estados**, por lo que se logró aumentar en un 33% la primera cifra y en un 85% la segunda, respecto al año anterior (24 estaciones visitadas en 7 entidades federativas en el 2010). Adicionalmente, el número de estaciones de policías preventivas visitadas aumentó de 10 a 18, es decir un 80%, y el de ciudadanos visitantes de 74 a 109 (47%).

Al igual que en el 2010, este año se visitaron 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. • Gestión social. • Respuesta a llamados de emergencia. • Contención de actos de violencia y manejo de crisis. • Llamado y coordinación con las fuerzas armadas en seguridad interior. • Protección de víctimas y posibles afectados.
Policía de Investigación (Coordinaciones territoriales y Policías estatales)	• Procesos integrales de investigación criminal. • Escena del delito.

Además, este año se aumentó el número total de estaciones visitadas, logrando fomentar un mayor acercamiento de los ciudadanos locales con las instituciones policiales encargadas de brindarles los servicios y buscando propiciar así un clima de confianza y cordialidad entre ambas partes.

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 2011:

No.	Estación de Policía	Entidad Federativa	Institución de la cual depende
1.	Policía Municipal de Aguascalientes	Aguascalientes	Secretaría de Seguridad Pública
2.	Policía Municipal de Mexicali	Baja California	Secretaría de Seguridad Pública
3.	Policía Municipal de Tijuana[2]	Baja California	Secretaría de Seguridad Pública
4.	Policía Municipal de Rosarito	Baja California	Secretaría de Seguridad Pública
5.	Policía Municipal de Ensenada	Baja California	Secretaría de Seguridad Pública
6.	Policía Municipal de Torreón	Coahuila	Secretaría de Seguridad Pública
7.	Policía Municipal de San Cristóbal de las Casas	Chiapas	Secretaría de Seguridad Pública
8.	Policía Ministerial adscrita a la Fiscalía de Justicia Indígena/ Policía Ministerial adscrita a la Fiscalía Región Altos	Chiapas	Procuraduría General de Justicia de Chiapas
9.	Policía Municipal de Cd. Juárez, Estación Delicias	Chihuahua	Secretaría de Seguridad Pública
10.	Policía Municipal de Ciudad Juárez, Aldama	Chihuahua	Secretaría de Seguridad Pública
11.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc- 4	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
12.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero-3	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
13.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero -6	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
14.	Coordinación Territorial Iztapalapa-2	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
15.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

[2] Hubo un error cuando se subió la información a la plataforma de Altus. La información de la estación de Tijuana está en la sección de la estación de Rosarito y viceversa.

16.	Coordinación Territorial Venustiano Carranza-2	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
17.	Coordinación Territorial Iztacalco-1	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
18.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo-2	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
19.	Coordinación Territorial Magdalena Contreras-1	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
20.	Fiscalía Central de Investigación de Homicidios	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
21.	Policía Municipal de Gómez Palacio	Durango	Secretaría de Seguridad Pública
22.	Policía Municipal de Naucalpan	Estado de México	Secretaría de Seguridad Pública
23.	Policía Municipal de Alcozauca	Guerrero	Secretaría de Seguridad Pública
24.	Policía Municipal de Guadalajara	Jalisco	Secretaría de Seguridad Pública
25.	Policía Municipal de Tlajomulco	Jalisco	Secretaría de Seguridad Pública
26.	Policía Estatal de Oaxaca	Oaxaca	Secretaría de Seguridad Pública
27.	Procuraduría General de Justicia	Oaxaca	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca
28.	Policía Municipal de Querétaro	Querétaro	Secretaría de Seguridad Pública
29.	Policía Estatal de Querétaro	Querétaro	Secretaría de Seguridad Pública
30.	Policía Ministerial de Querétaro: Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan	Querétaro	Procuraduría General de Justicia de Querétaro
31.	Policía Ministerial de Querétaro: Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar	Querétaro	Procuraduría General de Justicia de Querétaro
32.	Policía Estatal de Xalapa	Veracruz	Secretaría de Seguridad Pública

XI. ¿Quiénes fueron los visitantes?

El número total de ciudadanos que participaron en el ejercicio fue de **109**. A diferencia del 2010, que tuvo la mitad exacta de participantes hombres y mujeres, este año fue mucho mayor la participación de mujeres en las visitas (66%). En términos de nivel educativo, el porcentaje más alto (57.79%) correspondió a personas con estudios universitarios completos, mientras que el más bajo (3.66%) fue para aquellos con estudios técnicos profesionales incompletos. Respecto al rango de edad, el 26.6% de las personas tenían entre 36 a 45 años de edad y menos del 1% eran personas menores de 18 años. Del universo de participantes, solamente 6 (.06%) habían formado parte de una equipo de visitantes en alguna edición anterior de la Semana de la Policía.

Vale la pena resaltar que todas las personas que participaron en la **Semana de Visitas** eran ciudadanos. En todos los casos hubo certeza de que no contaban con algún tipo de relación laboral o personal con las estaciones de policía o con algún partido político.

En su gran mayoría, los ciudadanos fueron contactados e invitados por las organizaciones civiles en los estados de la República, lo cual permitió contar con redes amplias y certeras para que este ejercicio se realizara de manera eficaz y transparente. No obstante, también hubo casos en los que se pidió la colaboración de personas que se encontraban en las inmediaciones de las estaciones de policía haciendo algún tipo de denuncia, acompañando a alguien, trabajando en áreas cercanas o inclusive relajándose en los alrededores.

La ventaja del primer método consiste en hacer uso de los contactos que tienen las organizaciones civiles a fin de convocar a ciudadanos relacionados con los temas de seguridad y, por lo tanto, contar con la posibilidad de conseguir observaciones más contundentes (que provengan de la experiencia y conocimientos previos sobre servicios y prácticas policiales), así como la oportunidad de identificar visitantes capaces e interesados en darle seguimiento a las estaciones año con año. No obstante, la desventaja es que, al no necesariamente ser de la localidad, dichos visitantes poseen menos entendimiento de la realidad en la que se desenvuelve la estación y por lo tanto se pierde objetividad. Por su parte, invitar a ciudadanos en las inmediaciones de las estaciones a que participen en el ejercicio le da mayor objetividad respecto a las expectativas que puede tener la localidad, aunque merma la oportunidad de darle seguimiento en los siguientes años.

Lo cierto es que, al final del día, sin importar cual se utilizara, ambas estrategias tuvieron como denominador común hacerles ver a los ciudadanos la relevancia de este tipo de ejercicios democráticos y su impacto positivo sobre la relación entre sociedad y policía.

A continuación se presentan algunas estadísticas de las personas que fungieron como visitantes a las estaciones de policía:

Visitantes por sexo		
Sexo	**Número de Visitantes**	**Porcentaje**
Mujer	*72*	*66.0%*
Hombre	*37*	*33.9%*
Total	***109***	***100%***

Como se mencionó líneas atrás, la mayoría de las personas que visitaron las estaciones de policía fueron mujeres. En uno de las estaciones, las visitantes se encontraron con una particularidad que vale la pena resaltar por el simbolismo que demuestra la visión cultural de los diferentes sexos: los baños de los varones se identificaban por la figura de un tolete mientras que el de las mujeres era con unas esposas. Las ciudadanas que asistieron a dicha estación consideraron esta distinción una forma denigrante de los roles ejercidos por cada sexo. Otra cosa que llamó la atención a los jefes de equipo es que, en general, a las mujeres les causó mayor preocupación la situación de poca higiene de las galeras sobre otros servicios, como la comida.

Visitantes por nivel educacional		
Nivel	***Número de Visitantes***	***Porcentaje***
Básica o elemental completa	9	8.25%
Básica o elemental Incompleta	*10*	*9.17%*
Educación Técnico Profesional	*9*	*8.25%*
Educación Técnico Profesional incompleta	*4*	*3.66%*
Universitaria Incompleta	*14*	*12.84%*
Universitaria Completa	*63*	*57.79%*
Total	**109**	**100%**

Visitantes por edad		
Nivel	***Número de Visitantes***	***Porcentaje***
Menos de 18 años	*1*	*.92%*
18 a 25 años	*23*	*21.10%*
26 a 35 años	*24*	*22%*
36 a 45 años	*29*	*26.60%*
46 a 55 años	*19*	*17.43*
Mayor de 55 años	*13*	*11.92%*
Total	**109**	**100%**

Con los datos presentados en los cuadros es evidente la variedad de personas que asistieron a las visitas. Un elemento importante de recalcar es que la mayoría de las personas que asistieron a la **Semana de Visitas** 2011 en México no habían hecho ninguna denuncia en el último año (58%)y muchos inclusive nunca habían pisado una estación de policía. Además, este año se contó con 103 ciudadanos que nunca antes habían participado en una evaluación a la policía, de tal manera que fue la primera vez para el 94.5% de ellos. Respecto al origen de los visitantes, este fue prácticamente homogéneo: mestizos. La única distinción ocurrió en la estación Alcozauca (Guerrero) donde dos de los visitantes eran jóvenes del área lingüística Nahua (Municipio de Tlapa de Comonfort), lo cual dio un giro importante a la visita, ya que la estación se encuentra en una zona indígena en donde la cultura y tradiciones juegan un rol fundamental (para policías y visitantes).

XII. ¿Qué estaciones de Policías fueron las mejor evaluadas?

a) Evaluaciones por puntaje promedio

Estaciones de Policía mejor evaluadas en México.							
No.	Institución	I*	II*	III*	IV*	V*	Total
1.	**Coordinación Territorial Iztapalapa-3**	**100**	**100**	**99**	**98**	**100**	**99.4**
2.	**Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan**	**88.33**	**98.33**	**91.67**	**61.67**	**100*** **	**88*** **
3.	**Fiscalía Central de Investigación para Homicidios**	**81**	**98**	**72**	**82**	**89**	**84.4**
4.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc- 4	88.33	83.33	78.33	81.67	85	83.33
5.	Policía Municipal de Querétaro	81.67	88.33	71.67	83.33	0**	81.25
6.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales	75	90	93.33	60	86.67	81
7.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	81.25	81.25	81.25	75	78.75	79.5
8.	Coordinación Territorial Iztapalapa- 2	81.67	80	45	68.33	81.67	71.33
9.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo- 2	68.33	83.33	70	58.33	70	70
10.	Policía Municipal de Ensenada	76.67	73.33	65	65	0**	70
11.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero- 6	71.67	78.33	65	60	73.33	69.67
12.	Policía Municipal de Tlajomulco	73.33	75	70	60	0**	69.58
13.	Policía Estatal Xalapa	66.67	81.67	65	51.67	0**	66.25
14.	Policía Municipal de Aguascalientes	65	95	60	43.33	0**	
15.	Policía Estatal de Querétaro	76.67	63.33	50	58.33	0**	62.08
16.	Coordinación Territorial Venustiano Carranza-2	56.67	71.67	56.67	63.33	58.33	61.33
17.	Policía Municipal de Tijuana	65	57	46	70	0**	59.5
18.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 3	56.67	78.33	38.33	56.67	60	58
19.	Fiscalía de Región Alto y Fiscalía Indígena	56.67	76.67	56.67	33.33	53.33	55.33
20.	Policía Municipal de Gómez Palacio	65	61.25	38.75	51.25	0**	54.06
21.	Coordinación Territorial Iztacalco- 1	58.33	66.67	40	48.33	55	53.67
22.	Policía Municipal de Torreón	55	71.25	37.5	42.5	0**	51.56
23.	Policía Municipal Delicias	65	56.67	46.67	33.33	0**	50.42
24.	Policía Municipal de Guadalajara	61.67	51.67	38.33	45	0**	49.17
25.	Coordinación Territorial Magdalena Contreras-1	46.67	58.33	46.67	36.67	50	47.67

26.	Policía Municipal de Rosarito	56.25	58.75	40	31.25	0**	46.56
27.	Policía Municipal Aldama	45	48.33	48.33	35	0**	44.17
28.	Policía Municipal de Naucalpan	55	38	35	44	0**	43
29.	Policía Municipal de San Cristóbal de las Casas	50	52.5	33.75	35	0**	42.81
30.	Policía Municipal de Mexicali	51.67	36.67	46.67	35	0**	42.5
31.	Policía Estatal de Oaxaca	48.33	38.33	28.33	50	0**	41.25
32.	Policía Municipal de Alcozauca	23.33	28.33	20	25	0**	24.17

* **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.

*** La visita la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan, Querétaro tuvo un error en plataforma y la información sobre el apartado **V.** Condiciones de detención, no pudo ser colocada en la parte indicada. Sin embargo, el jefe de equipo envío la información directamente a la Coordinación local.

b) Mejores puntajes por área de evaluación

I. Orientación a la comunidad		
No.	**Institución**	**Puntaje**
1.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	100
2.	Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan	88.33
3.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4	88.33
4.	Coordinación Territorial Iztapalapa-2	81.67
5.	Policía Municipal de Querétaro	81.67
6.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	81.25
7.	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	81
8.	Policía Municipal de Ensenada	76.67
9.	Policía Estatal de Querétaro	76.67
10.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales	75

La estación de policía mejor evaluada en esta área fue la Coordinación Territorial Iztapalapa-3 de la PGJ del Distrito Federal. Esta agencia se encuentra dentro de la Central de Abasto del Distrito Federal (considerada la más grande América Latina) por lo que sus actividades se centran en la atención a comerciantes y compradores de este espacio comercial. Aunque no hay señalizaciones abundantes, el acceso es sencillo ya que se puede entrar a ella por una de las avenidas circundantes a la Central de Abasto (Canal de Churubusco). Además, hay transporte

público en dicha avenida, por lo que su acceso no es complicado. En la estación hay folletos y carteles con bastante información sobre prevención de la violencia y acerca de las áreas especializadas a las cuales se canalizan las denuncias. También se explica claramente la manera en que se debe realizar una denuncia, ya sea a través de un módulo o por internet. Es importante mencionar que el personal, además de estar bien identificado a través de placas personalizadas, parece estar muy atento a las necesidades de la población; de hecho, varios de los usuarios le comentaron al jefe de quipo que una de las fortalezas de la estación es justamente la orientación y el trato brindado por el personal.

II. Condiciones físicas		
No.	**Institución**	**Puntaje**
1.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	100
2.	Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan	98.33
3.	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	98
4.	Policía Municipal de Aguascalientes	95
5.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales	90
6.	Policía Municipal de Querétaro	88.33
7.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4	83.33
8.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo-2	83.33
9.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	81.25
10.	Policía Estatal Xalapa	81.67

La estación de policía mejor evaluada en esta área es nuevamente la Coordinación Territorial Iztapalapa-3, adscrita a la PGJ del Distrito Federal. En este caso, las instalaciones se encuentran en buen estado, limpias, rotuladas y divididas de manera clara para ofrecer sus servicios a la población. Si bien la estación no es nueva, sí cuenta con limpieza, orden y espacios suficientes para realizar su trabajo. En el área de Ministerio Público hay cubículos con vidrio y pared para que exista mayor transparencia durante el proceso de las denuncias. Los espacios son adecuados para las víctimas, detenidos y familiares. La identificación se realiza por medio de Cámara Hessel para salvaguardar la seguridad de las víctimas.

III. Tratamiento igualitario al público		
No.	**Institución**	**Puntaje**
1.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	99
2.	Agencia del MP especializada en Delitos Sexuales	93.33
3.	Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan	91.67
4.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	81.25
5.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4	78.33
6.	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	72
7.	Policía Municipal de Querétaro	71.67
8.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo-2	70
9.	Policía Municipal de Tlajomulco	70
10.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero-6	65

El puntaje más alto en el área de tratamiento igualitario al público lo obtuvo la Coordinación Territorial Iztapalapa-3. Es importante mencionar que esta Coordinación se encuentra en la planta baja, por lo que permite el acceso de personas con discapacidad motriz o de edad avanzada. También cuentan con áreas de detención para mujeres y hombres, lo cual dota de cierta privacidad a los detenidos y de respeto hacia las mujeres que se encuentran ahí. Otra característica importante es contar con dos personas que vigilan el área de detención: una mujer se encarga de las detenidas y un hombre de los detenidos, brindándoles así mayor confianza a los detenidos. En el área de denuncias también hay baños para hombres y para mujeres. No se observó el trato hacia población vulnerable pero se sabe que no cuentan con personal que hable lenguas indígenas, aunque de ser necesario pueden ser canalizadas a áreas especializadas.

IV. Transparencia y rendición de cuentas		
No.	**Institución**	**Puntaje**
1.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	98
2.	Policía Municipal de Querétaro	83.33*
3.	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	82
4.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4	81.67
5.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	75
6.	Policía Municipal de Rosarito*	70
7.	Coordinación Territorial Iztapalapa-2	68.33
8.	Policía Municipal de Ensenada	65
9.	Coordinación Territorial Venustiano Carranza-2	63.33
10.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales.	60

*Como se explicó anteriormente, la información de Tijuana se subió por error en la sección de Rosarito, así que en la casilla 6 se refiere a la información obtenida de la visita a la Policía Municipal de Rosarito, aunque en el portal aparezca bajo el nombre de Tijuana.

El puntaje promedio de esta área muestra que la Coordinación Territorial Iztapalapa-3 se encuentra en el primer sitio debido a la información presente en la estación, al contar con posters y folletos sobre el proceso para realizar denuncias. Esta estación cuenta con la certificación de calidad, lo cual se muestra en carteles dentro de la estación. Como se comentó, hay una pantalla donde se presenta el proceso de las denuncias y detenidos para que el público esté al tanto de las investigaciones. En la estación hay un “teléfono rojo” para comunicar a los denunciantes con la contraloría en caso de ser víctima de abuso o negligencia por parte de los funcionarios. También cuenta con un mapa con la incidencia delictiva de la Central de Abasto (el cual fue explicado durante la visita). El personal cuenta con placas de identificación, las cuales traen colgadas y los identifica ante la ciudadanía que asiste a la estación.

V. Condiciones de detención**		
No.	**Institución**	**Puntaje**
1.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	100
2.	Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan	100***
3	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	89
4.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales	86.67
5.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4	85
6.	Coordinación Territorial Iztapalapa-2	81.67
7.	Procuraduría General de Justicia de Oaxaca	78.75
8.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero-6	73.33
9.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo-2	70
10.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero-3	60

**Las policías preventivas no recibieron puntajes en este rubro, 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.

*** La visita la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan, Querétaro tuvo un error en plataforma y la información sobre el apartado **V.** Condiciones de detención, no pudo ser colocada en la parte indicada. Sin embargo, el jefe de equipo envío la información directamente a la Coordinación local.

La Coordinación Territorial Iztapalapa-3 recibió la calificación más alta, junto con la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan. El área de detención de la Coordinación cuenta con iluminación, espacios relativamente amplios, limpios y divididos para hombres y mujeres. No se observaron elementos que pudieran poner el riesgo la integridad de los detenidos. Tienen los servicios mínimos para cubrir las necesidades básicas de alimentación, descanso e higiene de los detenidos. La estación está monitoreada por cámaras de seguridad controladas para evitar abusos de autoridad o conflictos entre detenidos, víctimas y personal. La Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan cuenta con áreas de detención limpias e iluminadas, custodios y colchones para que puedan descansar los detenidos, lo cual llamó positivamente la atención de los visitantes.

c) Descripción de la Estación de Policía mejor evaluada.

Los puntajes anteriores muestran de manera evidente que la estación mejor evaluada, con un puntaje promedio de **99.4**, es la estación de policía de la Coordinación Territorial **Iztapalapa-3,** la cual pertenece a la **Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF)**. Reunir a las personas necesarias para realizar la evaluación no fue tarea difícil, ya que dicha Coordinación se encuentra dentro de la Central de Abasto del Distrito Federal (mercado que distribuye frutas, verduras y todo tipo de productos de distintas partes del país al Distrito Federal). La Central de Abasto se encuentra en una de las zonas consideradas más peligrosas de la ciudad: Iztapalapa.

"El modelo de esta estación debe seguirse en otras zonas de la ciudad: es funcional y aunque parece un modelo ideal, ves que si está funcionando… La misma Procuraduría la cataloga como una agencia modelo". (Jefe de equipo en la visita a la Coordinación Territorial Iztapalapa-3)

El equipo de personas que visitó la estación estuvo conformado por cinco personas (de las cuales, cuatro eran comerciantes de la Central de Abasto). La visita fue guiada por el Comandante de la Coordinación, quien se mostró atento a los cuestionamientos de la ciudadanía, fue gentil y amable durante el recorrido. Es importante mencionar que durante la visita también se contó con el apoyo del Coordinador de Seguridad Pública, quien estuvo presente durante una parte del recorrido. Ambos funcionarios comentaron tener juntas periódicas sobre la calidad de los servicios otorgados a la ciudadanía (tanto comerciantes como visitantes), lo cual muestra el compromiso que se tiene con la seguridad de la ciudadanía. Respecto al área en la cual se encuentra la Coordinación Territorial, es importante mencionar que se cuenta con un mecanismo de coordinación con locatarios y seguridad pública del Distrito Federal en la que además participa un representante del Gobierno del Distrito Federal.

Las instalaciones de la Coordinación Territorial Iztapalapa-3 se encuentran rotuladas, las galeras cuentan con áreas para hombres y mujeres (separados). El área de entrevista para detenidos tiene las características necesarias para que los detenidos puedan hablar con su abogado y familia sin poner el riesgo su seguridad. Cuenta con área de atención a víctimas, cámara Hessel, información suficiente en folletos y posters, teléfono rojo para quejas y sugerencias del servicio (el cual se encuentra en todas las agencias del país). Aunque en el momento de la visita no había muchas personas haciendo denuncias, si había una persona detenida en las galeras. En general, las instalaciones se encontraban limpias, en una sola planta, lo cual facilita el acceso de personas con capacidades diferentes (motriz). En la Coordinación se puede tener información precisa sobre el proceso de los detenidos, ya que hay una pantalla de plasma donde se explica la situación de los mismos. Dicha información está junto a la sala de espera y es visible para todo público, lo cual muestra la transparencia de la información, tanto para las víctimas como para los familiares de los detenidos. En dicha área también hay cámaras monitoreando todas las actividades realizadas por los detenidos.

Respecto al sistema de investigación, se cuenta con sistema de huellas dactilares, el cual es necesario para poder tener información sobre los detenidos y/o sospechosos de algún delito, dicho sistema se encuentra en esta Coordinación, pero a ésta es enviada la información de otras Coordinaciones para que se realice el análisis pertinente. Otro punto importante, sobre inteligencia y sistemas empleados en esta Coordinación territorial es que en frente de ella hay un pequeño espacio que funge como C4 (Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo) de esta zona, característica peculiar, ya que en su mayoría, el resto de las Coordinaciones del Distrito Federal no cuenta con C4 para cada zona de la ciudad. El contar con el Centro de Control facilita la comunicación con el área de investigación, por lo tanto, existe mayor coordinación y eficacia en sus operativos.

La Coordinación Territorial Iztapalapa-3 cuenta con sistemas avanzados para proveer a la ciudadanía de servicios de calidad (lo cual se refleja al tener la certificación ISO), eficientes y rápidos, por ejemplo, el sistema de denuncias por internet e información bien organizada, lo cual facilita el trabajo de investigación.

Se pudo detectar que el problema más grave es no contar con personas que realicen traducción a lengua indígena; sin embargo, si es necesario, son canalizados a las Oficinas Centrales de Atención a Víctimas.

d) Breve descripción segunda y tercera estaciones de policías mejor evaluadas.

La estación que obtuvo el segundo puntaje más alto **(88)*** ** corresponde a la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan de la **PGJ del estado de Querétaro**. El grupo de visitantes que asistió a esta agencia fue homogéneo, en características socioeducativas y culturales relacionados con temas policiales por cuestiones laborales. Los participantes coincidieron en que son instalaciones de calidad y buen servicio al público. La visita en la estación la dirigió Benjamín Vargas (Director de Derechos Humanos de la PGJ Querétaro). Las instalaciones son nuevas y es evidente el esfuerzo de la institución policial para mejorar el servicio al público, así como transparentar sus operaciones; de hecho, la mayoría de las oficinas están ubicadas con vista hacia el público y con vidrios para permitir visibilidad del personal y sus actividades. A los visitantes les llamó la atención que las instalaciones fueran nuevas y que las condiciones fueran tan buenas. Todo estaba rotulado claramente, con rampas de acceso para personas con capacidades diferentes. El servicio que ofrece es en una zona marginada (municipio pequeño con población flotante de turistas), el mobiliario y equipo de trabajo es de calidad, con el cual se puede brindar un mejor servicio a los usuarios. Sin embargo, hubo algunas cuestiones que llamaron la atención negativamente de la estación, una de ellas es la dificultad para encontrar la Agencia y que no se presente información al público sobre la incidencia delictiva, ni sobre medidas y recomendaciones para los habitantes. Además, las instalaciones son demasiado grandes para el personal que labora en ella, por lo que el espacio se ve desatendido.

Finalmente, el tercer puntaje más alto lo obtuvo la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios **(84.4)**, la cual depende la de la **PGJ del Distrito Federal.** Los visitantes eran mujeres, de diversas edades, con diversos grados académicos e interesadas por la problemática de violencia vivida por las mujeres en la actualidad. La visita estuvo dirigida por el suplente del Comandante, la persona encargada del área de género y cinco agentes más. Para acceder a la fiscalía hay dos puertas que fungen como filtros, debido al tipo de información que se maneja en ella. Por el tipo de investigación que se realiza, la seguridad es parte crucial. En general, las instalaciones son amplias. En esta Fiscalía hay otros edificios para investigación de secuestro y fraude, lo cual muestra la complejidad de este espacio. A los visitantes les llamó la atención la creación del área para feminicidios, ya que es una expresión de la violencia vivida por las mujeres en la actualidad. Durante la visita llamó la atención el área mencionada, así como la cámara de Hessel (la cual da mayor seguridad a las víctimas de delitos). Dicha cámara se encuentra en una zona cercana a las galeras, en donde también está el médico y los locutorios, permitiendo que el detenido tenga acceso a estos servicios durante el proceso, pero sin salir de las áreas de seguridad. El personal es suficiente, la presencia femenina es notable, se supone que es por la relevancia del área de feminicidio. Hay personas encargadas del Ministerio Público, 13 coordinaciones (a las cuales no se tuvo acceso), área de inteligencia. Una observación mencionada durante la visita fue la falta de folletos para el público, así como el no contar con

instalaciones adecuadas para personas con discapacidad motriz. Sin embargo, el personal está atento a las necesidades de la ciudadanía, está compuesto por jóvenes de alrededor de 25 años de edad. En general, fue una visita complicada, debido a los delitos atendidos en la Fiscalía, así como a la sensibilidad de las personas que realizaron la visita

XIII. Buenas Prácticas reveladas

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. Además, este año las instituciones policiales preventivas superaron a las ministeriales, que habían prevalecido por la cantidad de Coordinaciones Territoriales adscritas a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

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 (Iztacalco-1, Agencia del Ministerio de Tequisquiapan, Policía Municipal, Gómez Palacio, Policía Municipal de Aguascalientes, Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4, por ejemplo). Se observaron instalaciones adecuadas, tanto para víctimas como para detenidos, ya que existen zonas de identificación, como Cámara Hessel, que dota de seguridad la identificación para las víctimas. Dichas cámaras se encuentran muy cerca de las áreas de seguridad de los detenidos. En la Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales hay instalaciones especiales, como habitaciones con psicólogos para que los menores identifiquen el tipo de delito sufrido (observado a través de ventanas con espejos por sus padres y psicólogos), también hay áreas especializadas para obtención de muestras y para que en caso de ser necesario, puedan pernoctar las víctimas de delitos. Elevadores para personas con discapacidad o programas de apoyo para las mismas (Coordinación Territorial Miguel Hidalgo-2 y Policía Municipal de Mexicali). Las áreas de detención sobresalen por su limpieza (Coordinaciones Territoriales: Cuahtémoc-4 y Gustavo A. Madero-6, por ejemplo), áreas rotuladas e identificadas en la gran mayoría de las estaciones visitadas (Coordinaciones Territoriales: Iztapalapa-3, Venustiano Carranza-2). En la Policía Municipal de Aguascalientes se procura el desarrollo físico e intelectual de los policías, ya que cuentan con gimnasio y lugares adecuados para realizar análisis, capacitación y evaluaciones de sus actividades.

- **Información.** Una buena práctica que se identificó en algunas estaciones fue la exposición de información sobre el proceso de las personas detenidas, por medio de pantallas en las salas de espera de las estaciones (Coordinaciones Territoriales: Cuauhtémoc-4, Gustavo A. Madero-6, Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales). En la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan hay televisores mostrando información sobre los servicios otorgados. En la Policía Estatal de Oaxaca hay cárteles motivando las denuncias, se realizan pláticas sobre seguridad y valores. En esa misma entidad, en la PGJ hay traductores a diversos idiomas y lenguas indígenas, para que la justicia respete y apoye las culturas originarias de la población.

- **Atención al público y supervisión.** Posiblemente por el conocimiento de la visita a la estación, pero en la gran mayoría de las estaciones (Policía Municipal de Torreón, Policía Municipal de Guadalajara y Coordinaciones Territoriales de PGJ DF, por ejemplo) hubo un trato cordial con los visitantes, los Comandantes y/o personas encargadas de las visitas se mostraron atentos a los cuestionamientos de los visitantes y dispuestos a mostrar sus labores diarias. El personal, en la gran mayoría de las estaciones de policía visitadas, cuenta con capacitación en diferentes áreas además de identificaciones visibles con su nombre y área, lo cual dota de seguridad y confianza a la ciudadanía. Respecto a la supervisión, en la gran mayoría de las estaciones visitadas se encuentra el teléfono rojo para quejas y sugerencias de la estación. Asimismo, en las Coordinaciones Territoriales de la PGJDF hay equipos de grabación controlados para monitorear las funciones de los servidores públicos.

- **Tecnología.** Este año destaca el uso de tecnología de punta para la investigación de delitos, ya que, en muchas de las estaciones de policía visitadas se observaron programas que permiten realizar investigaciones con bases de datos nacionales. En el caso de la Coordinación Territorial Iztapalapa-3, la Policía Municipal de San Cristóbal de las Casas y la Fiscalía de Región Altos e Indígena se cuenta con programas de huellas dactilares para la identificación de sospechosos, lo cual genera una red certera para la seguridad en el país. La vinculación con otras corporaciones policíacas es evidente en el caso de la Policía Municipal de Rosarito[3], en donde cuentan con sistema de cómputo conectado con Interpol, FBI y otros estados de México para realizar acciones conjuntas.

- **Coordinación y participación ciudadana.** Es importante mencionar que en algunas estaciones de policía se enfatizó la coordinación con otras áreas de gobierno local dedicadas a la seguridad, como es el caso de las Coordinaciones Territoriales: Iztapalapa-3 y Cuauhtémoc-4, en las cuales se realizan reuniones diarias y/o semanales con dependencias locales del Distrito Federal para analizar los índices delictivos y las estrategias a realizar. En relación a la participación ciudadana, en el caso de la Policía Municipal de Torreón, Policía Municipal de Querétaro, Policía Municipal de Tlajomulco, Policía Estatal de Oaxaca, Policía Estatal de Veracruz, por ejemplo, se realizan talleres y pláticas periódicas con la ciudadanía, sobre valores, seguridad, donde se busca tener relación cercana con la población, hacerla partícipe de la seguridad y del respeto en la comunidad (por ejemplo, mediante programas viales).

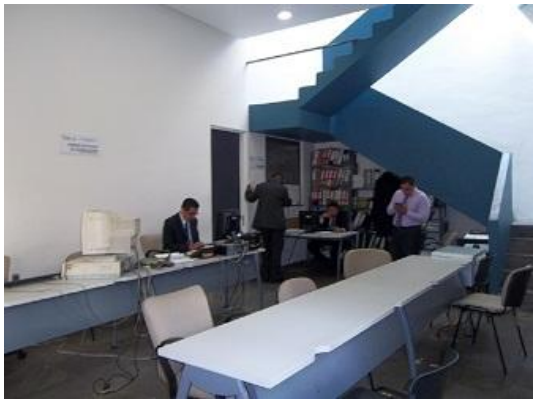
[3] En la plataforma está al revés la información de Rosarito y Tijuana, la información de una debe ir en el espacio de la otra.

Fotografías

Uniformes y capacitación.
Policía Municipal de Aguascalientes

.

Tecnología mostrada durante la visita a la estación de policía Municipal de San Cristóbal de las Casas



Área de investigación.
Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4

Folletos informativos.
Coordinación Territorial Cuauhtémoc-4

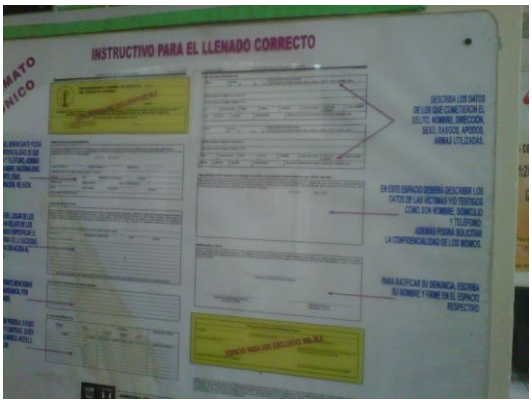
Área de detención.
Coordinación Territorial Gustavo A. Madero-6

Pantallas de información de detenidos.
Coordinación Territorial Gustavo A- Madero-6

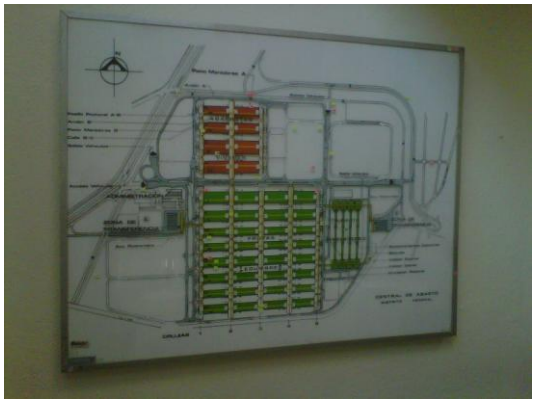
Fachada de la Agencia del Ministerio Público de Tequisquiapan

Cámara Hessel para identificación de detenidos.
Fiscalía Central de Investigación para Homicidios.

Teléfono (rojo) para quejas y sugerencias con el Procurador General de Justicia. Fiscalía Central de Investigación para homicidios.



Instructivo para el llenado de formato para denuncias. Coordinación Territorial Iztapalapa-3



Central de Abasto. Zona de atención de la Coordinación Territorial Iztapalapa-3

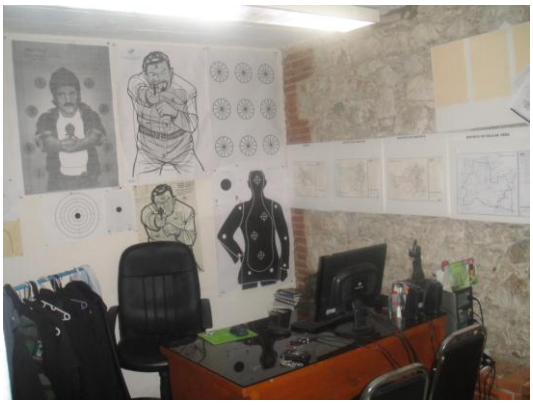
Equipo para realizar tareas de seguridad. Policía Municipal de Guadalajara.

Mapa de incidencia delictiva.
Policía Municipal de Tlajomulco

.

Elevador para que las personas con capacidades diferentes puedan realizar denuncias.
Coordinación Territorial Miguel Hudalgo-2

Procuraduría General de Justicia de Oaxaca



Comedor de la Estación de Policía de Xalapa, Veracruz.

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.

Algunos temas en donde los visitantes detectaron deficiencias fueron:

- **Escaso material de difusión.** Aunque en la gran mayoría de las estaciones visitadas existen folletos, los visitantes consideran que debe haber mayor información sobre la seguridad pública, programas, prevención, ayuda para levantar denuncias, etc. En algunos casos se considera que debería de haber difusión sobre los programas en estaciones de radio para que aquellos que no tienen acceso a medios electrónicos, conozcan lo que realizan las instituciones policiales locales.

- **Poca información** sobre las actividades y resultados de la institución policial. Muchas estaciones no presentan información sobre incidencia delictiva o mapas georreferenciados. Tampoco se informa sobre las funciones de la policía o los derechos de los ciudadanos y detenidos.

- **Equipamiento insuficiente.** Los ciudadanos constataron las condiciones en las cuales hacen sus labores los policías y, en algunos casos, llamó mucho la atención la precariedad de recursos materiales con la que trabajan. La falta de computadoras, impresoras, papelería, etc. es evidente en muchas de las estaciones.

- **Instalaciones inadecuadas.** Poca ventilación, falta de agua corriente y letrinas son algunas deficiencias mencionadas en las visitas a estaciones de policía, así como la falta de instalaciones para personas con discapacidades (motrices). En algunos casos, además de que no hay salidas de emergencia, la ubicación de la estación no es visible para los ciudadanos.

- **Área de detención.** La gran mayoría de las estaciones visitadas no cuentan con áreas separadas para la detención de hombres y mujeres. Labora poco personal femenino y las víctimas del sexo femenino tienen que ser atendidas por varones. Faltan además programas de género y equidad.

- **Falta de personal o capacitación del mismo.** Si bien, en algunos casos las instalaciones fueron adecuadas, un aspecto recurrente fue la falta de personal, pues parece no ser suficiente para las demandas de seguridad de la localidad. En algunos casos, las víctimas tienen que ir a otras estaciones para ser atendidos por un médico, lo cual hace más lento el proceso legal y psicológico de víctimas y detenidos. En los casos donde sí parece haber suficiente personal, la petición de los propios policías es que se les capacite en temas como prevención, uso de la fuerza, derechos humanos y género, como ejes conductores de sus tareas de seguridad.

- **Incapacidad para atender a grupos indígenas.** De las estaciones visitadas, en tres estados es visible la presencia de grupos indígenas: Chiapas, Guerrero y Oaxaca. En la Procuraduría de Justicia de Oaxaca y la Policía Municipal de Alcozauca cuentan con traductores y/o hablantes de la lengua indígena local. Sin embargo, en el resto de las estaciones no se cuenta con herramientas necesarias para ejercer el derecho a juicio justo y con respeto a la cultura.

XV. Resultados concretos y seguimiento

Respecto al seguimiento de instituciones y/o estaciones que participaron en la edición 2010 de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía, únicamente 9 (de 32) fueron visitadas nuevamente, algunas de ellas mostrando cambios sustanciales en su puntuación. Las 23 estaciones restantes fueron incluidas por primera vez en este ejercicio.

Las estaciones a las cuales se dio seguimiento fueron las siguientes:

No.	Estación de Policía	Entidad Federativa	Institución de la cual dependen	Puntuación 2010	Puntuación 2011
1.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero -6	Distrito Federal	PGJ del Distrito Federal	82.33	69.67
2.	Coordinación Territorial Iztapalapa-3	Distrito Federal	PGJ del Distrito Federal	76.5	99.4
3.	Coordinación Territorial Magdalena Contreras-1	Distrito Federal	PGJ del Distrito Federal	60.33	47.67
4.	Fiscalía Central de Investigación de Homicidios	Distrito Federal	PGJ del Distrito Federal	82.33	84.4
5.	Policía Municipal de Naucalpan	Estado de México	Secretaría de Seguridad Pública	30	43
6.	Policía Estatal de Oaxaca	Oaxaca	Secretaría de Seguridad Pública	57.75	41.25
7.	Policía Municipal de Querétaro	Querétaro	Secretaría de Seguridad Pública	54.58	81.25
8.	Policía Estatal de Querétaro	Querétaro	Secretaría de Seguridad Pública	70.42	62.08
9.	Policía Ministerial de Querétaro: Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar	Querétaro	Procuraduría General de Justicia de Querétaro	94.33	81

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 ejercicio ha sido complicado. No obstante, las puntuaciones presentadas dan muestra de que algunas estaciones han mejorado sustancialmente, por el salto cuantitativo de sus evaluaciones. Tal es el caso de la Policía Municipal de Querétaro y la Coordinación Territorial Iztapalapa – 3. Como lo mencionó el jefe de equipo de la visita a esta última estación: *"Al parecer este año está mejor la estación. El orden interno, por medio de la rotulación y la actitud parecen haber cambiado para bien."* Cabe mencionar que la Coordinación Territorial Iztapalapa-3 fue visitada en el año 2010, ocupando el séptimo lugar en el ranking (76.5) y este año, la evaluación la coloca como la primera a nivel nacional, con 99.4.

También vale la pena destacar que este año no se anuló ninguna evaluación, ya que el número de visitantes para cada estación se cubrió cabalmente. Sin embargo, sí hubo visitas que, a pesar de haberse planteado en un principio, no se pudieron llevar a cabo debido principalmente a ciertas coyunturas políticas y de seguridad en las entidades. Tal es el caso de Nuevo León y Sinaloa.

No cabe duda de que el aumento en el número de estaciones visitadas (que fue una de las metas de este año), se debió en gran medida a una mayor apertura y colaboración por parte de las instituciones policiales, pero particularmente a la labor que las distintas organizaciones de la sociedad civil llevaron a cabo en sus respectivas localidades, ya que fungieron como jefes de equipo, organizaron los equipos de trabajo, informes y seguimiento de las visitas. Adicionalmente, el éxito de las visitas se vio reflejado en la creciente participación de los ciudadanos; su involucramiento y colaboración durante las mismas fue vital para el resultado obtenido. Este año, a diferencia del año anterior, se contó con mínimo tres ciudadanos en todas las visitas a estaciones de policía, con lo cual se logró aumentar el número de visitantes y la validez de todas ellas.

XVI. Compromiso con la comunidad

Como se ha comentado a lo largo del presente informe, INSYDE rediseñó la metodología para la Semana Mundial de Visita a Estaciones de Policía 2011, lo cual se refleja en la diversidad e incremento en el número de visitantes, de estaciones de policía y de entidades federativas participantes. La vinculación con 11 organizaciones de la sociedad civil en 13 estados del país, permitió tener contacto con visitantes y contar con la posibilidad de dar seguimiento a los resultados en futuros ejercicios de evaluación. Por el momento, tanto INSYDE como las organizaciones con las cuales se tuvo comunicación para llevar a cabo esta Semana de visitas se encuentran satisfechos con el ejercicio, retroalimentación y vinculación establecida entre ciudadanía y corporaciones policiales en el país.

De hecho, las organizaciones de la sociedad civil reportaron que la SVEP fue un ejercicio enriquecedor para fortalecer los lazos con la policía y que los ciudadanos que invitaron a participar en ella se mostraron entusiastas con la actividad. Previo a la SVEP se realizaron talleres para enseñar la metodología a seguir, platicar sobre el objetivo del ejercicio y reflexionar sobre el rol de los ciudadanos en el mismo. De igual manera, posterior a las visitas se hicieron pequeños grupos de discusión para redactar el informe narrativo y conocer las opiniones y experiencias de los participantes, mismos que en su mayoría pertenecían a las propias organizaciones. Tanto el compromiso mostrado como lo expuesto por las mismas organizaciones nos permite asumir que fue un ejercicio benéfico para ellas, en la medida que les permitió tener

un contacto con instituciones policiales con las que no lo tenían anteriormente y adentrarse en el mundo de la actividad policial. Adicionalmente, abrió puertas para generar nuevas reflexiones respecto al perfil y los objetivos que persiguen así como proponer nuevos proyectos y conocer organizaciones con las que comparten intereses e ideales.

Si bien, no hay OSC que hayan realizado estas visitas en años anteriores, se espera contar con su apoyo para la siguiente evaluación, debido al compromiso e interés mostrado en la SVEP 2011.

Por su parte, los ciudadanos también encontraron positivo el ejercicio. Se tuvo la fortuna de sumar a ciudadanos interesados, comprometidos con su derecho a evaluar, exigir cuentas y conocer las prácticas de las instituciones policiales de su comunidad. La mayoría de los visitantes se encontraron ante lo desconocido, ya que algunos nunca habían ido a una estación de policía, ni participado en la SVEP, por lo que les resultó un ejercicio sumamente enriquecedor; un acercamiento completamente diferente al acostumbrado en una estación de policía. Los ciudadanos están receptivos ante la importancia de la seguridad y justicia en nuestro país, por lo tanto, se mostraron interesados en participar en las visitas así como en el proceso posterior a ellas, ya que algunos han preguntado cuándo se darán los resultados de estas visitas, comentan que quieren tener fotos de las estaciones o agradecen haber participado en la SVEP. Las visitas significaron un primer acercamiento para muchos ciudadanos, pero puede ser el vínculo necesario para la reflexión y acción sobre la importancia de su participación en evaluaciones de otras instancias y en generar conciencia sobre su derecho a hacerlo.

Insyde se compromete a seguir apoyando el trabajo de la Semana de Visitas, así como hacer extensiva la invitación a otras organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos de todo el país, los cuales muestren interés para generar diálogos productivos con las personas encargadas de las estaciones de policía en su localidad.

XVII. Atención mediática

Al igual que en años anteriores, INSYDE ha hecho difusión institucional constante sobre el evento, tanto en el boletín externo de la organización, como en la presentación de una reseña de la página de internet de la misma. La cobertura del proyecto, a nivel nacional, se realizará cuando se lleve a cabo la ceremonia de reconocimiento a las instituciones policiales y organizaciones civiles participantes. La fecha exacta del evento de entrega de resultados será el 27 de febrero del año en curso. Después de esa fecha será posible contar con información sobre la cobertura mediática de dicho evento.

Anexo: Informe de coordinación

I. Descripción general de la coordinación

La organización del evento estuvo a cargo del Instituto para la Seguridad y la Democracia (INSYDE) en su totalidad. Esta organización fungió como coordinador de 11 organizaciones de la sociedad civil, las cuales tuvieron actividades como jefes de equipo en 13 entidades federativas.

II. Contacto con las Policías

La coordinación del evento inició con la redacción de un documento en el que se analizaron los resultados de las visitas anteriores. Asimismo, se realizó una propuesta para ampliar las metas de cantidad y calidad de visitas para 2011.

Para la realización de la V Semana de Visitas a Estaciones de Policía en México, el INSYDE utilizó una metodología de ejecución distinta a la que había seguido en años anteriores. Dicha metodología se basó en dos pilares fundamentales:

1. Llevar a cabo alianzas con otras organizaciones de la sociedad civil a fin de descentralizar el esfuerzo, ampliar los alcances del ejercicio y asegurar mayores posibilidades de darle seguimiento a las estaciones visitadas.
2. Reconocer las diferencias que hay entre diferentes tipos de ciudades y regiones dependiendo de sus particularidades y problemáticas locales. Para dicho fin, se identificaron y categorizaron distintas ciudades de acuerdo a las siguientes características prioritarias (como de desarrolló en el presente informe):
    - Ciudades con conflictividad alta
    - Ciudades con conflictividad intermedia y baja
    - Zonas metropolitanas
    - Zonas turísticas
    - Región fronteriza norte
    - Región fronteriza sur

Para el 2011, el objetivo planteado fue aumentar de manera sustantiva el número de instituciones policiales participantes – primordialmente policías preventivas – y el número de entidades federativas donde éstas se ubican. **Este año se visitaron 32 estaciones de policía en 13 estados**, por lo que se logró aumentar en un 33% la primera cifra y en un 85% la segunda respecto al año anterior (24 estaciones visitadas en 7 entidades federativas en el 2010). Adicionalmente, el número de estaciones de policías preventivas visitadas aumentó de 10 a 18, es decir un 80%, y el de ciudadanos visitantes de 74 a 109 (47%).

Posteriormente, se tuvo contacto con las instituciones policiales, en tres etapas:

1. Con el conocimiento previo de las ciudades a estudiar, se realizó la primera llamada de acercamiento, a través de la cual se buscaba hablar con el titular de la Policía/ Secretaría para presentarle la Semana de Visitas, invitarlos a participar y poder contar con los datos de la persona que fungiría como gestor para realizar las visitas. Posteriormente, se enviaron comunicaciones formales e información a cada una de las instituciones, para resolver cualquier duda y consolidar la posibilidad de la visita.

2. Se realizaron llamadas de seguimiento para saber el interés de la estación para participar en el evento, brindar mayor información sobre metodología, visitantes, etc., en caso de que aceptaran, agendar la fecha de la visita.

3. A cada jefe de equipo se le otorgó la información de las estaciones a las cuales visitarían, para que pudieran confirmar la cita o cambio de fecha, en caso de ser necesario.

III. Coordinación de los visitantes

Las visitas fueron dirigidas en el Distrito Federal y Querétaro (dos estaciones) por INSYDE:

- Chloe Campero. Investigadora.
- Ernesto Cárdenas. Investigador.
- Alejandro Espriú. Investigador.
- Jorge Estrada. Investigador Asociado.
- Alejandro Fontecilla. Investigador.
- Zulia Orozco. Investigadora Asociada.
- Ginna Zabre. Investigadora Asociada.

Este año, por primera vez, se establecieron alianzas con 11 organizaciones de la sociedad civil en 13 entidades federativas del país. Las asociaciones fueron las siguientes:

1. Mujeres Generando Cambios.

Asociación sin fines de lucro. Surge en 2007, comienzan el trabajo con mujeres y la salud holística, con enfoque feminista. Diseñan y aplican formas alternativas y creativas de educación a favor de la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres, para favorecer su participación como agentes de cambio social. Busca incidir en el empoderamiento de las mujeres de la región, con propuestas que se concretan en acciones para el cambio social (a favor de la equidad de género).

2. Monitor Civil de la policía y las fuerzas de seguridad de la montaña (de Guerrero).

El Monitor Civil es una **organización de la sociedad civil** que se constituyó como un vigía ciudadano interesado en promover frente a las corporaciones policiales, que su actuar debe ceñirse a cuatro principios básicos: Atención prioritaria al ciudadano, respeto a la ley; respeto a los derechos humanos y; transparencia. El Monitor nació como una entidad autónoma a partir del esfuerzo de tres instituciones de la sociedad civil el Instituto para la Seguridad y la Democracia (Insyde), Fundar-Centro de Análisis e Investigación y TLACHINOLLAN, y por ello no asume ninguna bandera política, ni se pronuncia a favor o en contra de intereses partidistas, sino que contrario a ello propone un aporte técnico y científico dirigido a las corporaciones policiales desde la visión de los derechos humanos.

3. Mujer Contemporánea.

Da atención a la violencia familiar en Aguascalientes desde 1996. Nace a fin de brindar apoyo moral, emocional, jurídico, médico y psicológico a personas que padecen de la violencia intrafamiliar. Entre otras cosas, brinda un espacio de estancia a las mujeres y sus hijos que padecen la violencia intrafamiliar y brinda además servicios de apoyo a sus usuarias. En él, se cuenta con personal voluntario quienes colaboran en diferentes áreas de servicio

4. Observatorio Ciudadano de Seguridad y Convivencia de Naucalpan

Cumple la función de integrar y sistematizar información validada y ubicada en un contexto municipal, hacerla accesible y compartida entre instituciones, organizaciones y comunidad. Es así como el Observatorio Naucalpan busca ser un referente de insumos para la seguridad y convivencia ciudadanas, un espacio de consulta que crezca su acervo en la continuidad que le da el proyectarse desde y para la ciudadanía.

5. El Centro de Apoyo para el Movimiento Popular de Occidente (CAMPO)

Es una **asociación civil** que trabaja desde 1989 con un equipo interdisciplinario con presencia al interior del estado de Jalisco, además de que forma parte de diferentes redes a nivel nacional e internacional que trabajan con una agenda conjunta en materia de derechos de las mujeres. Centra sus esfuerzos en contribuir en la construcción de la equidad en las relaciones de género a través de la promoción de proyectos productivos y sociales, procesos educativos y de incidencia en políticas públicas para el ejercicio de una ciudadanía plena y una mayor justicia económica de las mujeres rurales pobres y semiurbanas siendo una instancia de interlocución con diferentes actores sociales para lograr sinergias y entornos que faciliten el cambio en la vida de las mujeres.

6. Observatorio de Oaxaca

Tiene como objetivo contribuir con las autoridades locales a mejorar la seguridad y la convivencia ciudadanas, promoviendo que ciudadanos y autoridades aporten su perspectiva, opiniones, información y prioridades para que, mediante un diálogo positivo, constructivo y propositivo ambas partes analicen las mejores opciones plenamente fundamentadas, con información oportuna, para la construcción de políticas públicas para el bienestar y el desarrollo de la comunidad.

7. Colegio de Veracruz

Es una **institución pública educativa** que ofrece educación superior en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado y que fue creada mediante decreto publicado en la Gaceta Oficial el 22 de julio de 2002. Cuenta con una planta de profesores-investigadores con grado de doctores, mismos que en su mayoría forman parte del Sistema Nacional de Investigadores. Desde su fundación, El Colegio de Veracruz edita la revista Con-ciencia Política. Es un órgano de difusión permanente que le permite publicar trabajos de sus investigadores y de autores invitados que laboran en universidades y centros de investigación de todas partes del mundo.

8. Juarenses por la Paz

Es una **asociación civil** de reciente creación, sin fines de lucro, integrada por juarenses preocupados por contribuir a la Seguridad Ciudadana y Legalidad en Ciudad Juárez Chihuahua, México; el establecimiento de esta asociación obedece a la reciente problemática inédita de inseguridad en la ciudad. La unión de asociados tiene el firme propósito de trabajar en conjunto con la sociedad y las autoridades para lograr la paz social en la localidad**.**

9. Alianza Cívica Chiapas

Es un **organismo ciudadano** plural e independiente que se forma en 1994, por la iniciativa de un grupo de ciudadanas y ciudadanos y de organizaciones civiles interesados en participar activamente en la observación electoral de las elecciones federales y estatales del 21 de agosto. Tiene como objetivo la construcción de una conciencia colectiva a través de la educación ciudadana y la participación social encaminada a la construcción de ciudadanía a través de la difusión de los Derechos Civiles, Políticos, Económicos, Sociales, Culturales, Ambientales e Indígenas; fortaleciendo capacidades que propicien la organización y la incidencia en políticas y la elaboración colectiva del Buen Vivir.

10. Gente Diversa A.C.

Es una **organización de la sociedad civil** cuya misión es coadyuvar en la construcción de un nuevo modelo civilizatorio con una nueva relación entre hombres y mujeres y entre éstos y la naturaleza. Aspiramos a un México democrático, con una ciudadanía informada, proactiva, que combata las desigualdades y promueva los derechos humanos, la equidad de género, el desarrollo sustentable, y los valores del nuevo milenio, con visión global desde el espacio local en el municipio. Buscan la construcción de ciudadanía con perspectiva de equidad de género, a través de investigaciones, estudios, educación no formal, difusión y advocacy desde el ámbito local, impulsando liderazgos de jóvenes y de mujeres.

11. Fundación Merced

Fundación Merced surge en 1962. Es una **asociación filantrópica**, sin fines de lucro, que ayuda a los más necesitados del estado de Querétaro, bajo el concepto de Institución de Segundo Piso. Lo cual significa, que trabaja en la solución de las causas, apoyando económicamente y con servicios profesionales a Instituciones que están comprometidas con la solución de diversos problemas sociales.

Derivado de la alianza con dichas organizaciones, en el resto del país, la dirección de las visitas fue llevada a cabo por personas de estas asociaciones:

Jefe de equipo	Organización civil	Estado (s)
Rocío Ascencio.	Campo A.C	Jalisco.
Abel Ayala.	Juarenses por la Paz	Chihuahua.
Virginia Castro.	Mujeres Generando Cambios A.C.	Coahuila. Durango.
Roxana D´Escobar.	Fundación Mujer Contemporánea	Aguascalientes.
Yazmín González.	Fundación Merced.	Querétaro.
Yazmín Juandiego.	Observatorio de Naucalpan	Estado de México
Rebeca Maltos	Gente Diversa	Baja California.
Matilde Pérez.	Monitor civil de la policía	Guerrero.
Jorge Rebolledo.	Colegio de Veracruz	Veracruz.
Teresa Zepeda	Alianza Cívica Chiapas	Chiapas.
Guadalupe Zarza.	Observatorio de Oaxaca	Oaxaca.

IV. Coordinación de la prensa

Como se mencionó, el contacto con la prensa a nivel nacional se tiene planeado para el evento de entrega de resultados a nivel nacional (27 de febrero del año en curso). Durante esta etapa, el evento fue apoyado colocándolo en boletines externos de INSYDE y página principal del mismo.

V. Recursos financieros y humanos

Los recursos financieros fueron escasos, INSYDE designó a dos investigadores para dar seguimiento a la Semana Mundial de Visitas. Entre otros intereses, debido a la falta de recursos se buscó el apoyo de organizaciones civiles en el país, para que ellas fungieran como jefes de equipo y organizaran de manera oportuna las visitas y reportes, ya que al no contar con recursos necesarios para ello, las organizaciones participantes apoyaron en dichas actividades. Debido a que el establecimiento de alianzas con las OSC llevó a la reorganización de ciudades e instituciones policiales involucradas en el proyecto, las organizaciones de la sociedad civil que participaron apoyando este ejercicio lo hicieron desinteresadamente y con recursos propios, como un ejercicio ciudadano reflexivo.

VI. Organización del evento de devolución de resultados

El evento de reconocimiento y devolución de resultados se encuentra en etapa de planeación,se llevará a cabo el 27 de febrero de 2012 en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Tendrá carácter público, con capacidad suficiente para que asista la ciudadanía y la prensa. Se contempla la participación de mandos de las distintas instituciones policiales y la presencia de organizaciones civiles participantes e interesadas en temas de seguridad y reforma policial. La prensa será convocada por medio de los canales institucionales correspondientes.