

Cultura de la Legalidad

en Agencias del Ministerio Público

Estado de Michoacán

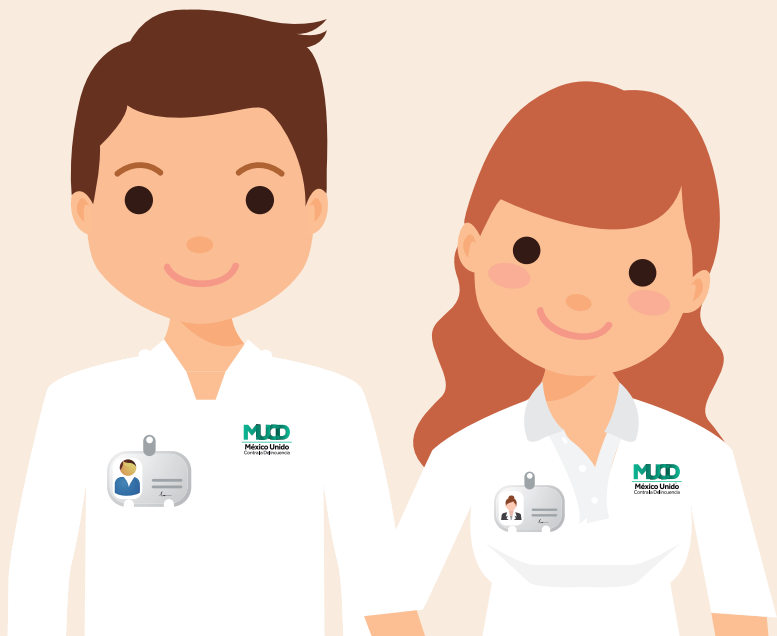
Reporte de Actividades

Del 01 de marzo al 30 de noviembre de 2017

Agencia del Ministerio Público

Fiscalía Regional de Morelia
Fiscalía Regional de Uruapan
Fiscalía Regional de Zamora

Diciembre 2017





Datos Generales

Instrumento de evaluación:

Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

Encuestas aplicadas:

2294 encuestas de percepción ciudadana.

Lugar de Aplicación:

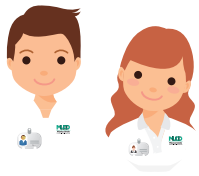
- Fiscalía Regional de Morelia.
- Fiscalía Regional de Uruapan.
- Fiscalía Regional de Zamora.

Período de aplicación:

01 de marzo al 30 de noviembre de 2017.

Horario de aplicación:

Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.



Calificación inicial y final por Fiscalía Regional*.

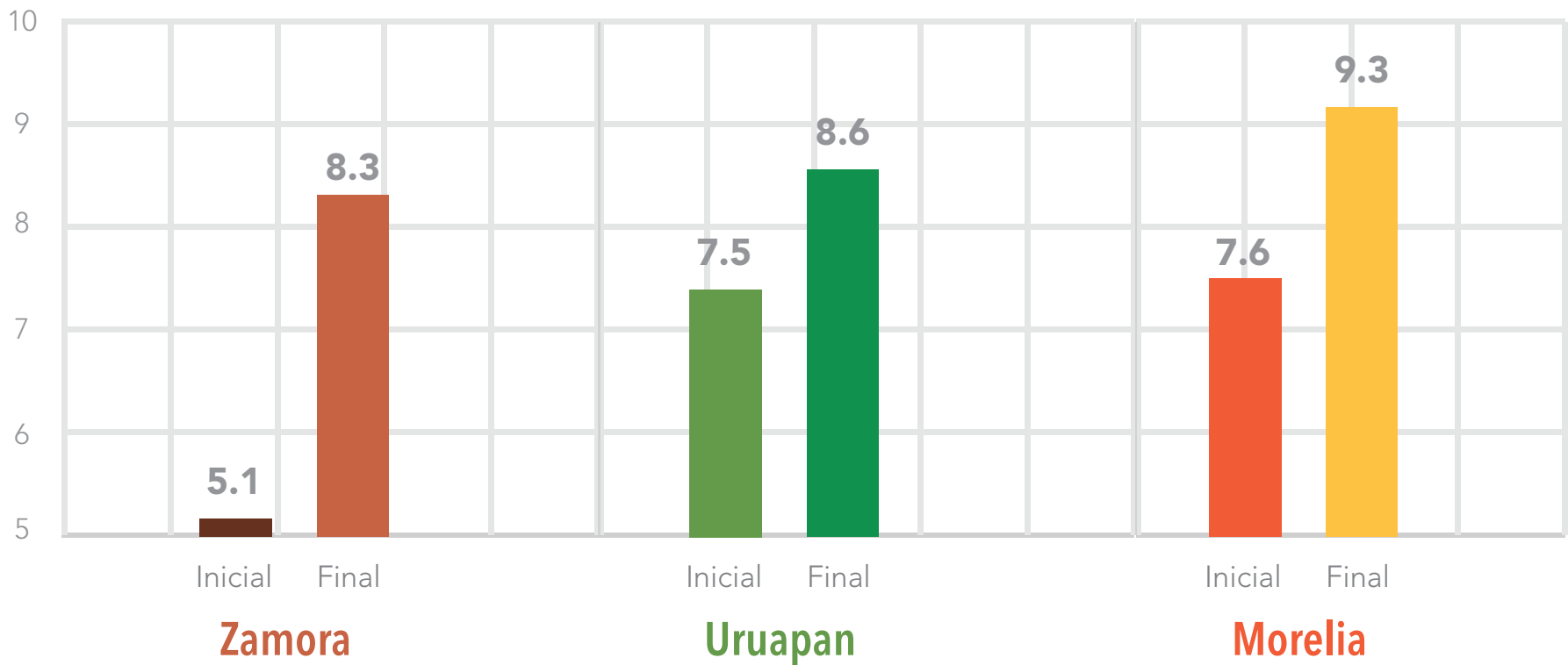
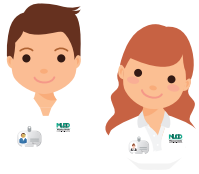


Tabla 1. Calificación inicial y final por Fiscalía Regional.



Calificación inicial y final por Fiscalía Regional*.

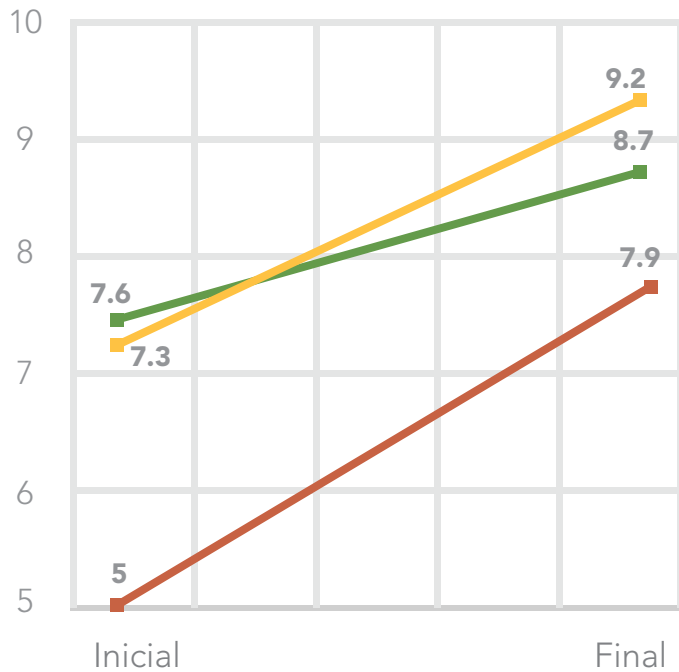


Tabla 2. Calificación inicial calidad de la atención por Fiscalía Regional.

■ Zamora
■ Uruapan
■ Morelia

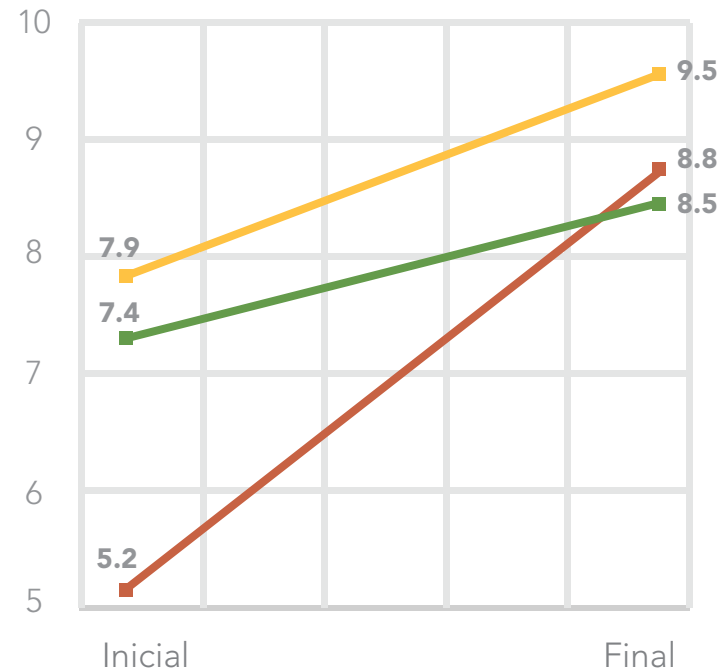


Tabla 2. Calificación inicial actos de ilegalidad e irregularidades por Fiscalía Regional.

■ Zamora
■ Uruapan
■ Morelia

*La calificación general comprende la calificación de los 2 ejes de evaluación: calidad en la atención y actos de ilegalidad o irregularidades.



Calificación general de percepción de calidad en el servicio.*

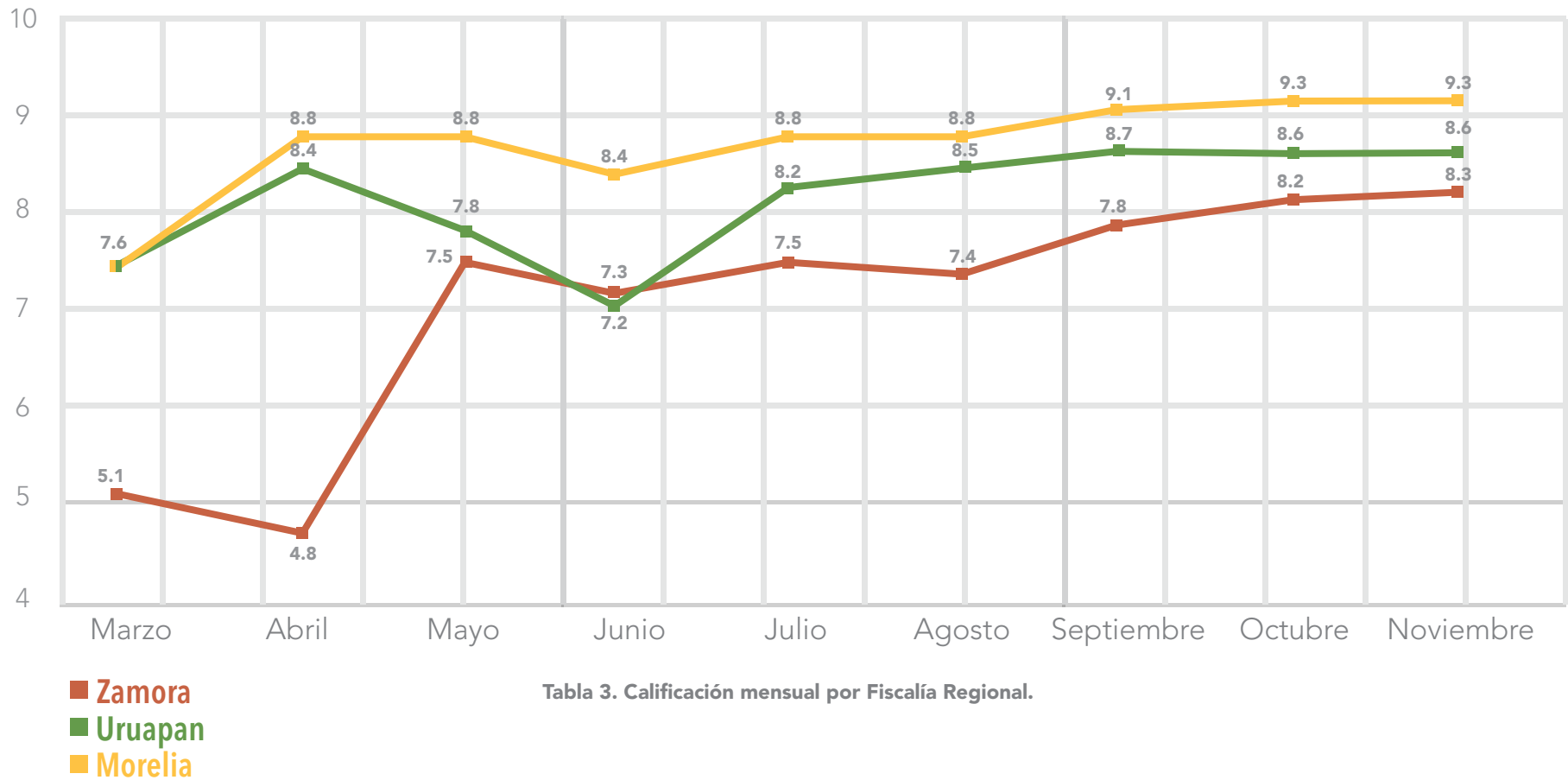


Tabla 3. Calificación mensual por Fiscalía Regional.

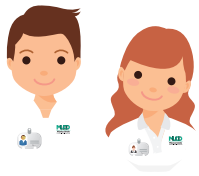
*La calificación general comprende la calificación de los 2 ejes de evaluación: calidad en la atención y actos de ilegalidad o irregularidades.



Ejes de evaluación

Calidad de la atención

- › **Personal ministerial disponible en el módulo de atención.**
- › **Atención ofrecida por el personal ministerial.**
- › **Tiempo de espera y atención.**
- › **Trato proporcionado por el personal ministerial.**
- › **Información a la víctima:**
 - Explicación de pasos para iniciar una denuncia o querrela.
 - Derechos como víctima u ofendido del delito.
 - Derecho de contar con Asesor jurídico público.
 - Número de carpeta de investigación/ Número Único de Caso (NUC).
 - Explicación sobre el seguimiento de su denuncia o querrela.

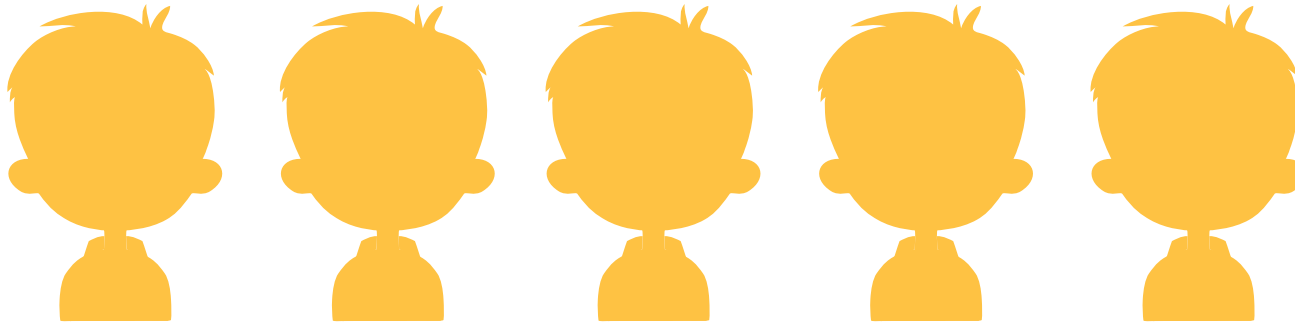


Procedimiento para iniciar una denuncia

Inicialmente a 5 de cada 10 usuarios el Agente del Ministerio Público le explicaba el procedimiento para iniciar una denuncia, actualmente el Agente del Ministerio Público informa a 9 de cada 10 usuarios.

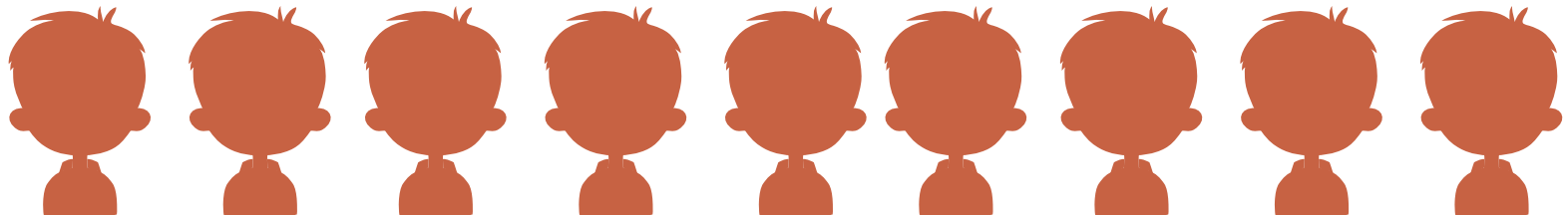
Marzo 2017

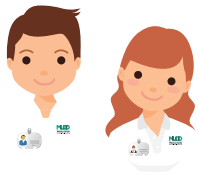
5



Diciembre 2017

9

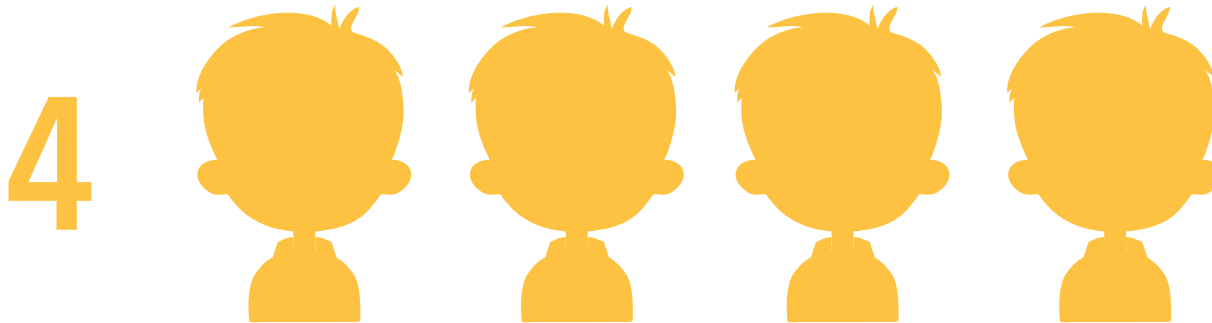




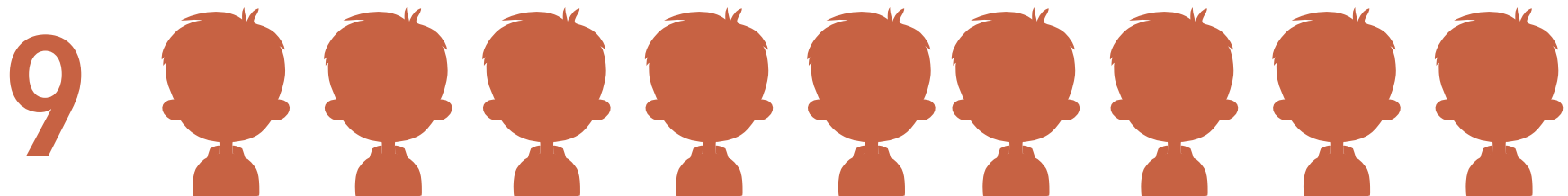
Procedimiento que seguirá su denuncia o querrela

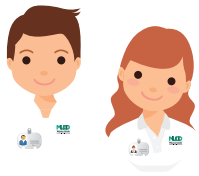
Actualmente, 9 de cada 10 usuarios afirman que el Agente del Ministerio Público les explicó el procedimiento que seguirá su denuncia o querrela, inicialmente a 4 de cada 10 usuarios no se les explicaba.

Marzo 2017



Diciembre 2017

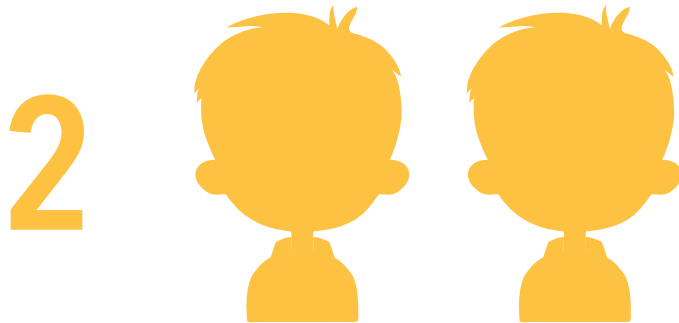




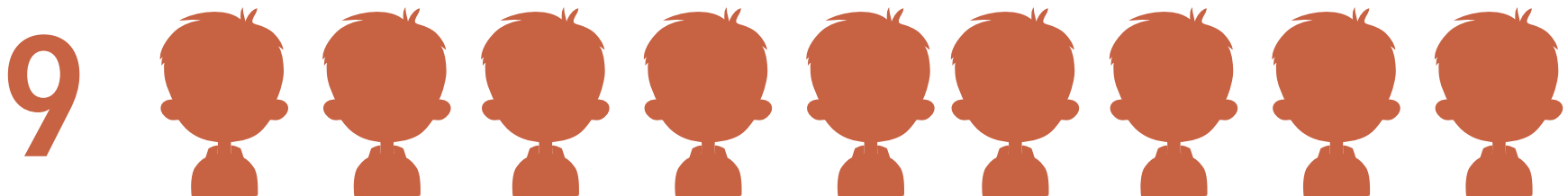
Información de derechos de las víctimas u ofendidos

Inicialmente sólo a 2 de cada 10 usuarios se les informaba sobre los derechos con que cuentan en su calidad de denunciante. Actualmente se informa a 9 de cada 10 usuarios.

Marzo 2017



Diciembre 2017



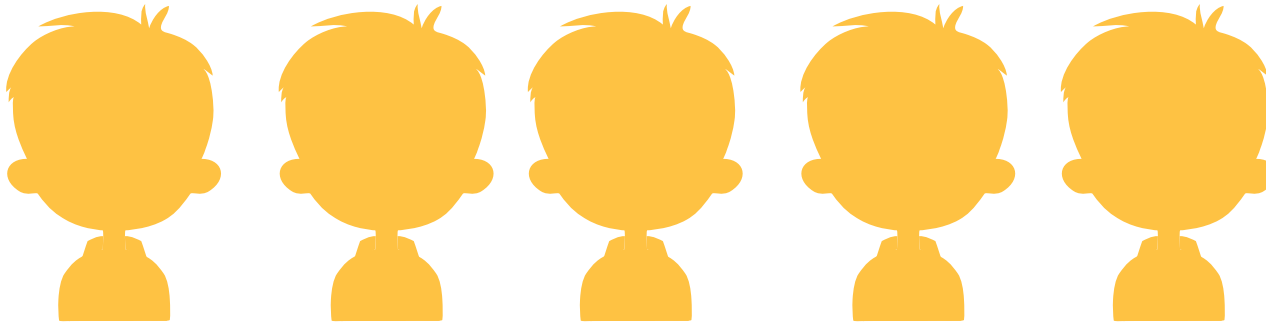


Información del Número Único de Caso (NUC)

En marzo de 2017, sólo a 5 de cada 10 usuarios se les informaba sobre su NUC y su utilidad. Actualmente, 8 de cada 10 usuarios afirman que se les ha entregado un número de carpeta de investigación y se les explica su utilidad.

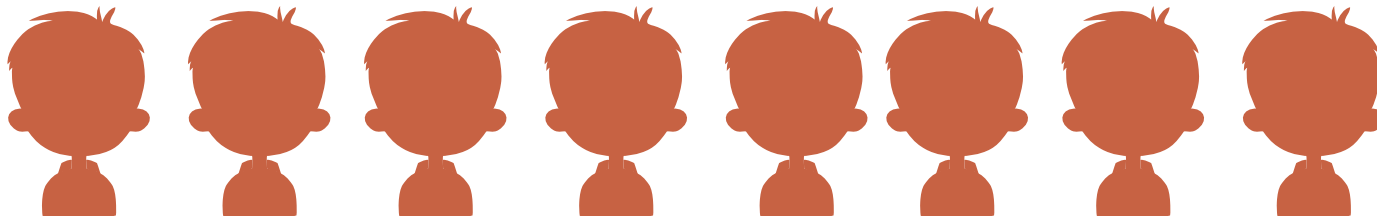
Marzo 2017

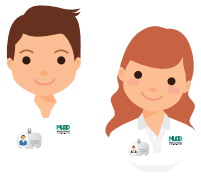
5



Diciembre 2017

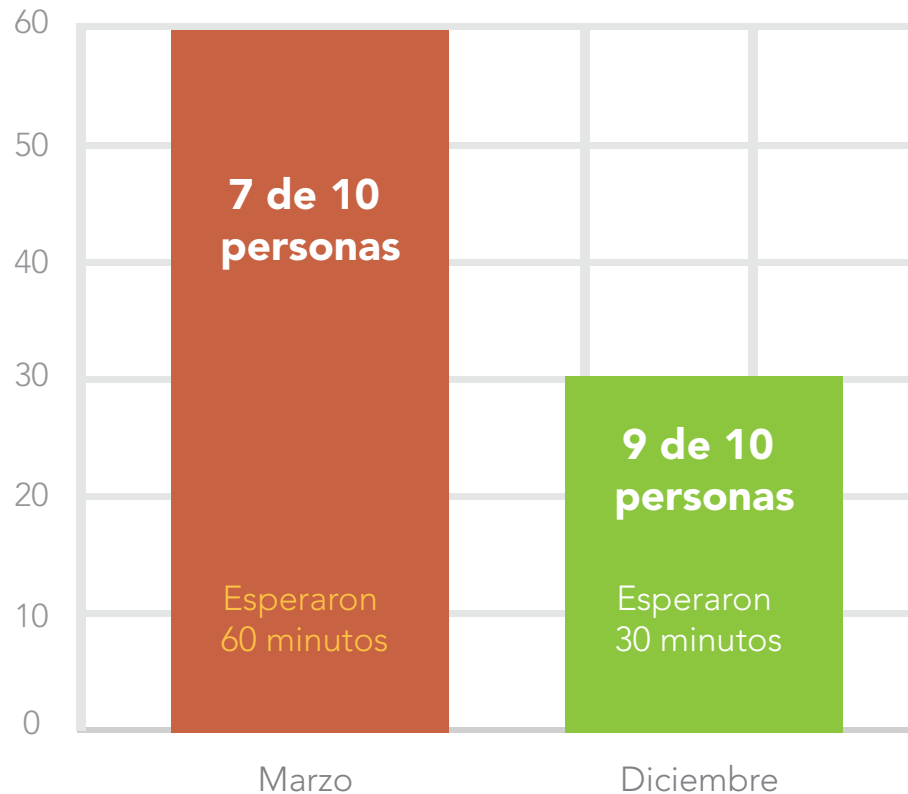
8

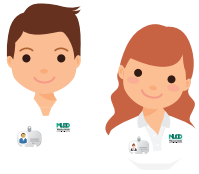




Tiempo de espera

En marzo de 2017, 7 de cada 10 personas permanecían aproximadamente una hora en la sala de espera para ser atendidas. Actualmente 9 de cada 10 usuarios aseguran que esperaron 30 minutos para ser atendidos.



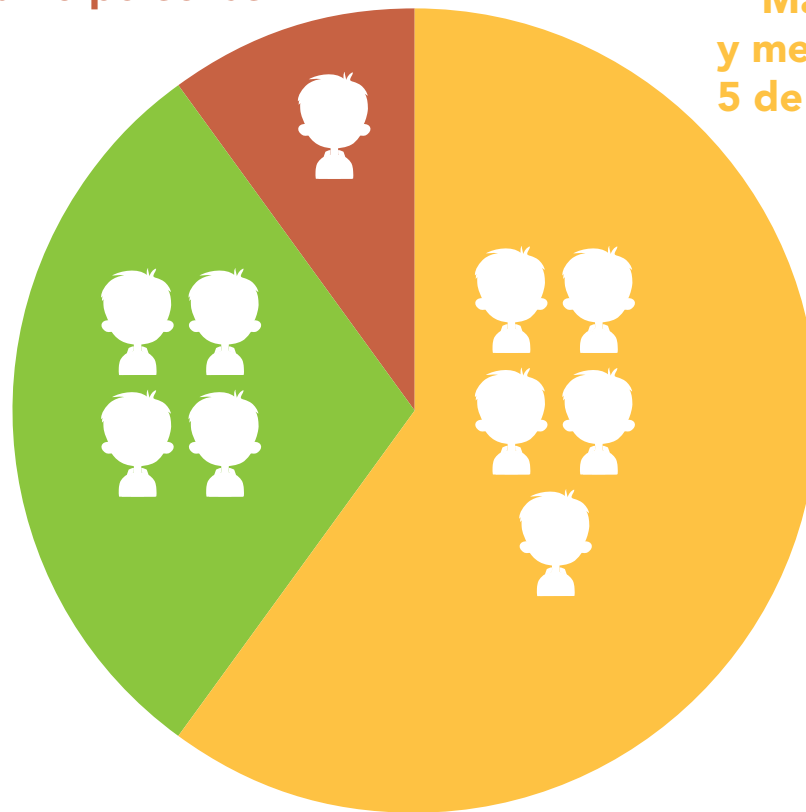


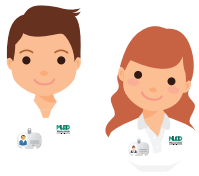
Tiempo de atención

Más de dos horas
y menos de tres horas
1 de cada 10 personas

Más de una hora
y menos de dos horas
5 de cada 10 personas

Menos de una hora
4 de cada
10 personas





Ejes de evaluación

Actos de ilegalidad e irregularidades

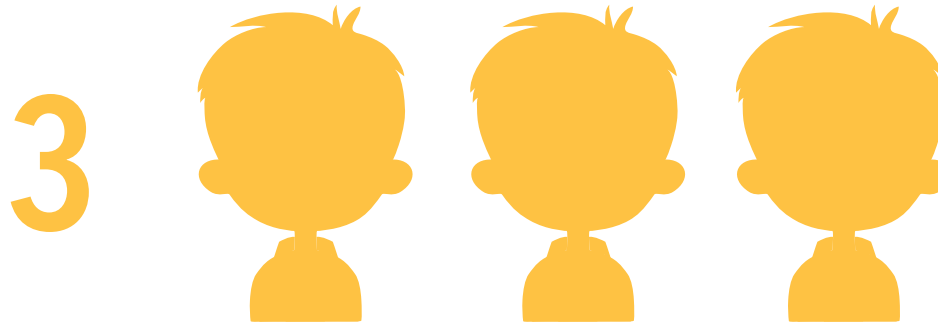
- › **Identificación plena del personal ministerial.**
- › **Lectura de la entrevista antes de ser firmada.**
- › **Entrega de la copia de la entrevista a la víctima.**
- › **Solicitud de material o dádiva a cambio del servicio.**
- › **Detección por parte del ciudadano de alguna irregularidad.**



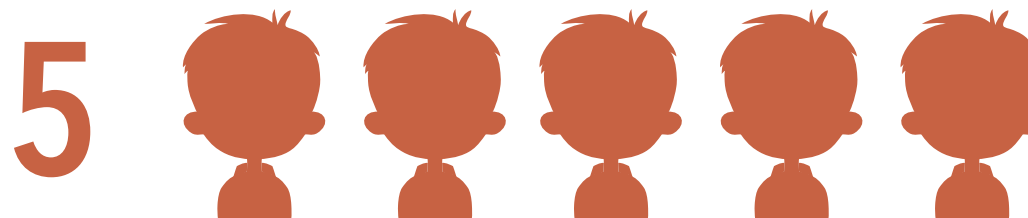
Identificación plena al momento de prestar el servicio.

Actualmente 9 de cada 10 usuarios afirman que el Agente del Ministerio Público se identificó plenamente al momento de prestar el servicio y en el caso del Orientador jurídico, sólo 8 de cada 10 se identifican.

Agentes del Ministerio Público, marzo 2017



Orientadores jurídicos, marzo 2017

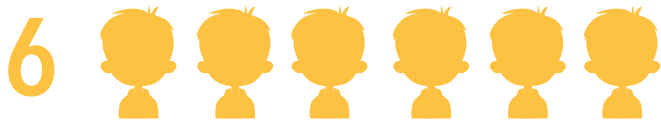




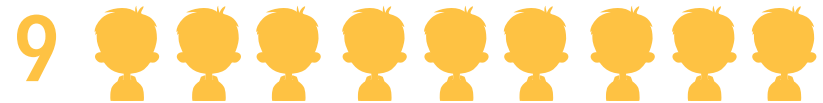
Lectura de entrevista y entrega de la copia.

9 de cada 10 usuarios afirman que el Agente del Ministerio Público les permitió leer su entrevista y les entregó copia de la misma.

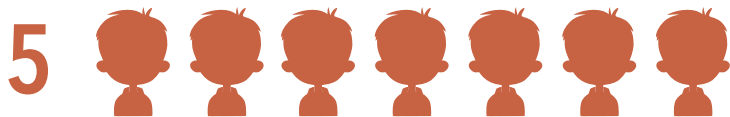
Lectura de la entrevista,
marzo 2017



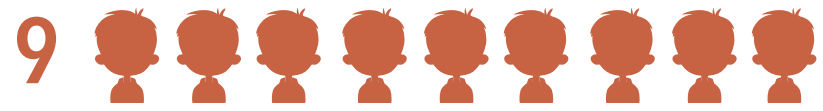
Lectura de la entrevista,
diciembre 2017



Entrega de copia de la entrevista,
marzo 2017



Entrega de copia de la entrevista,
diciembre 2017





Propuestas de mejora

Propuestas Morelia

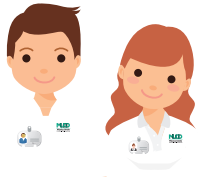
Cumplidas	19
En proceso	7
No cumplidas	0

Propuestas Uruapan

Cumplidas	13
En proceso	10
No cumplidas	4

Propuestas Zamora

Cumplidas	10
En proceso	13
No cumplidas	2



En las 3 fiscalías regionales:

- › Los Orientadores jurídicos deben informar a los usuarios :
 - Los pasos para realizar la denuncia.
- › Los Orientadores jurídicos deben proporcionar a los usuarios:
 - Nombre y cargo al momento de prestar el servicio y portar gafete que los identifique.
- › Los Agentes del Ministerio Público deben informar a los usuarios sobre:
 - Los pasos para realizar la denuncia.
 - En caso de ser procedente, el uso y la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
 - La figura de los Asesores jurídicos públicos de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas.
 - Los derechos que les asisten como víctimas u ofendidos del delito.
 - El derecho a leer la entrevista antes de firmarla y a recibir una copia de la misma.
 - El número de su carpeta de investigación y/o Número Único de Caso.
 - El procedimiento que seguirá la denuncia o querrella.
 - El estado que guarda la carpeta de investigación durante el procedimiento.
- › Los Agentes del Ministerio Público deben proporcionar a los usuarios:
 - Nombre y cargo al momento de prestar el servicio y portar gafete que los identifique.
 - Un trato amable durante el inicio de la carpeta de investigación.
 - Total atención cuando los usuarios narran los hechos.
- › Tiempos de espera y atención:
 - El tiempo de atención debe disminuir y no exceder de 90 minutos por usuario, incluyendo tiempo de espera.

Para lo cual se requiere:

- Que el personal ministerial cumpla con los horarios de labores de manera puntual.
- Que hay personal disponible en los horarios de comida, de 15:00 a 18:00 horas.

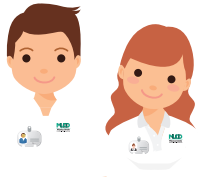


› Criterios de atención

- Unificar criterios de atención para situaciones extraordinarias, los cuales deberán ser difundidos entre el personal.
- Recibir denuncias de agencias foráneas o especializadas y posteriormente canalizarlas a la Fiscalía competente.

› La Fiscalía debe satisfacer los siguientes requisitos:

- Un control de registro de ingreso de los usuarios a la Fiscalía.
- Un buzón de quejas visible con señalización que indique la ubicación, dirección y números telefónicos de la Unidad de Asuntos Internos.
- Distribución de formatos para realizar quejas o sugerencias.
- Material visual en el que se informen las responsabilidades y obligaciones del personal ministerial.
- Instalaciones limpias.
- Suministrar los insumos necesarios de papelería.



Actos de corrupción

- › Durante el período de implementación del programa detectamos actos de corrupción e ilegalidades de los servidores públicos, que se agrupan en los siguientes temas:
- Dávivas recibidas por los servidores públicos como gratificación por el servicio otorgado (sombrosos, cajas de aguacates, de fresas y zarzamoras).
 - Dávivas recibidas por los servidores públicos para agilizar trámites:
 - Para iniciar denuncias en contra de otros servidores públicos,
 - Avances en carpetas de investigación,
 - Emitir dictámenes de liberación de vehículos y motocicletas,
 - Llevar a cabo investigaciones inmediatas.

Las dádivas solicitadas por los servidores públicos van de los 100.00 a los 40,000.00 pesos.

- Solicitud de dádivas a los familiares de imputados para liberarlos.
- Identificación de carpetas de investigación presuntamente apócrifas.
- No se cumple con la cadena de custodia, de la oficina de un Ministerio Público se robaron las evidencias de una puesta a disposición.



MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA A.C.

Tel. (55) 46020461
www.mucd.org.mx



Este programa es financiado en general, por una subvención del Departamento de Estado de los Estados Unidos. Las opiniones, resultados y conclusiones son del autor (es) y no necesariamente reflejan las del Departamento de Estado de los Estados Unidos.