



INFORME DE RESULTADOS FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

MONITOREO A AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA
JULIO 2019 - MARZO 2020

Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla A. C.

Armando García Pedroche

Presidente Ejecutivo del Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla

Blanca Isabel Priede Iglesias

Armando García Pedroche

José Matanzo Gómez

Juan Pablo Salazar Andreu

Comisión de Procuración y Administración de Justicia

Alejandro Espriú Guerra

Director Ejecutivo

Hazael Juárez Huetle

Director de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia

Iatzin Isabel Espinosa Carvente

Directora Jurídica

Cecilia Nava López | Aidée Cuevas Pavón | Maricela Téllez Romero | Baltazar Rivera Martínez | Brenda Tlachino Sánchez

Monitoreo Ciudadano

México Unido Contra la Delincuencia A. C.

Lisa Sánchez Ortega

Directora General

Alejandra Gasca Cano

Directora de Observación de la Autoridad

Informe de resultados. Fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas. Monitoreo ciudadano en la Fiscalía General del Estado de Puebla, julio 2019 – marzo 2020.

Colaboración de la publicación

Alejandra Gasca Cano, Hazael Juárez Huetle, Iatzin Isabel Espinosa Carvente

Revisión Técnica

Alejandro Espriú Guerra

Diseño Editorial

Jenny Vázquez Tenorio

Cómo citar este documento:

Informe de resultados. Monitoreo ciudadano de la Fiscalía General del Estado de Puebla, marzo 2020. (2020). Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla, Puebla, México.

www.consejociudadanopuebla.org

Contenido

Presentación	1
Datos generales	2
¿Cuánto tiempo espera una persona para ser atendida?	3
Unidad de Atención Temprana: Inicio de denuncia	4
• Deficiencias Unidad de Atención Temprana	5
Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales	7
• Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales	8
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos: Acreditación de la propiedad	11
• Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos	12
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos: Trámite para la devolución	14
• Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos: Instalaciones e insumos	17
Avances	20
Solicitudes	21

¿Qué evaluamos?

La calidad del servicio proporcionado a las víctimas del delito durante el proceso de recepción de denuncia a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana.

¿A quién evaluamos?

A la Fiscalía General del Estado de Puebla en:

- Unidad de Atención Temprana Metropolitana
- Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales
- Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos

Datos Generales

Período de aplicación

julio 2019 - marzo 2020

Lunes a viernes

9:00 a 18:00 hrs

922 Encuestas de percepción ciudadana
aplicadas a víctimas

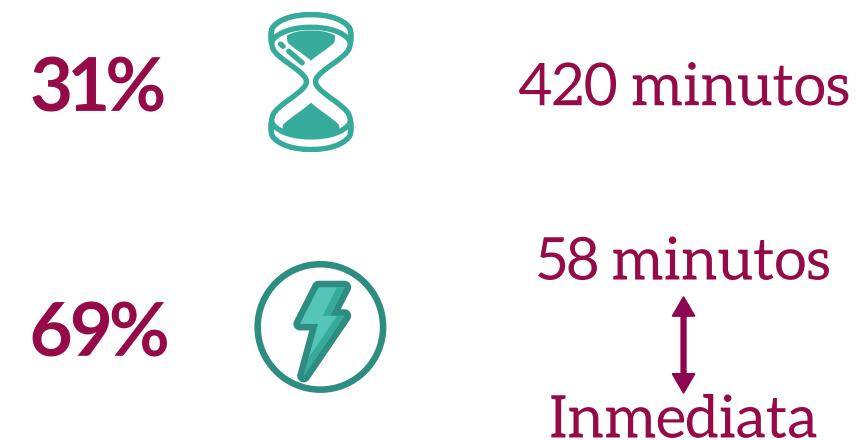
¿Cuánto tiempo espera una persona para ser atendida?

Unidad de Atención Temprana Metropolitana



El tiempo de atención pertinente en UAT: 30 mins.

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



El tiempo de atención en la UIEDS hasta la toma de la denuncia (sin peritajes): 120 mins.

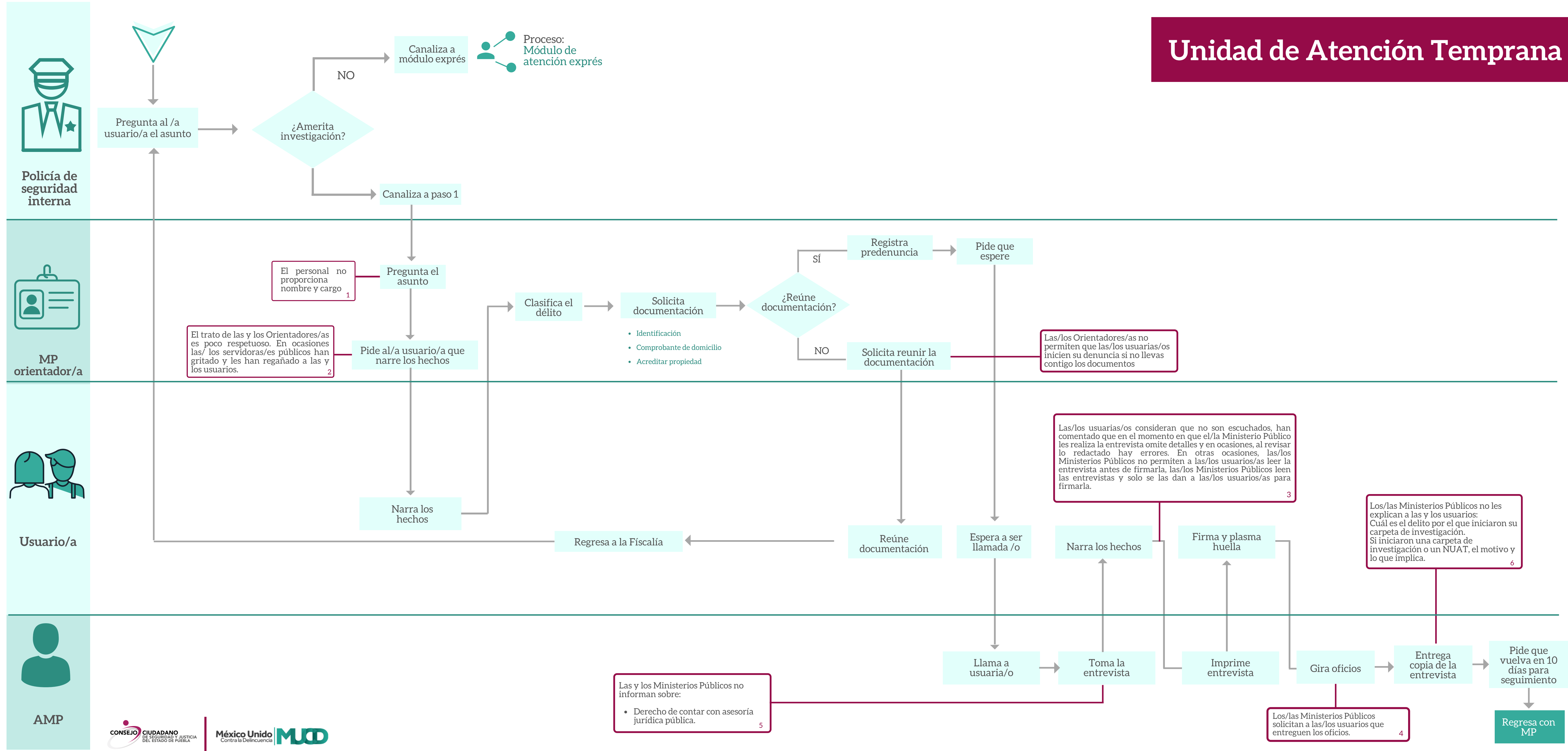
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



El tiempo de atención en la UIERV es de: 30 mins.

Unidad de Atención Temprana

INICIO DE DENUNCIA



Deficiencias Unidad de Atención Temprana

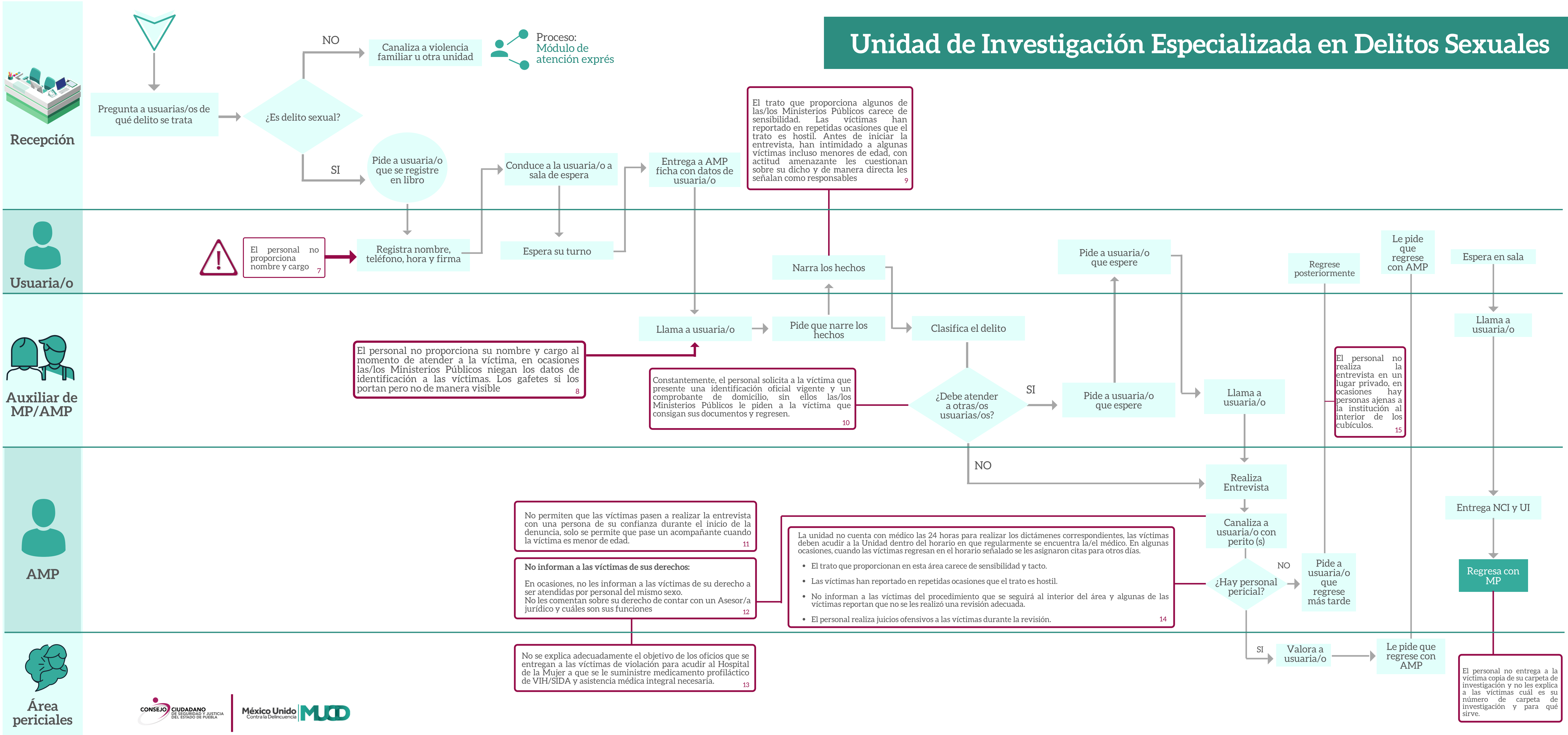
- El/la Orientador/a no proporciona nombre y cargo al momento de prestar el servicio. El 67% de las personas entrevistadas afirma que el/la Ministerio Público se identificó al momento de prestar el servicio.
- El/la Orientador/a no permite que los/las usuarios/as inicien su denuncia si no llevan consigo comprobante de domicilio e identificación oficial vigente.
- El 2% de las personas entrevistadas afirma que el/la Orientador/a le explicó el procedimiento para dar continuidad a la denuncia.
- El 100% de las personas afirma que el/la Orientador/a le escuchó con atención cuando relató los hechos.
- El 63% de las personas entrevistadas afirma que el/la Ministerio Público le informó sobre sus derechos como víctima u ofendido del delito.
- El 57% de las personas entrevistadas afirma que el/la Ministerio Público le informó sobre su derecho a contar con asesoría jurídica pública.

Deficiencias Unidad de Atención Temprana



- El 97% de las personas entrevistadas afirma que el personal le escuchó con atención cuando relató los hechos.
- El 65% de las personas entrevistadas afirma que se le permitió leer su entrevista antes de firmarla.
- El/la Ministerio Público no explica a las víctimas cuál es el delito por el que se iniciará la investigación correspondiente.
- Al 77% de las personas se le informó el número de su carpeta de investigación.
- El 65% de las personas afirma que se le permitió leer su entrevista antes de firmarla.
- Constantemente, los fines de semana no se proporciona el servicio con regularidad, los/las usuarios/as acuden a la Unidad el día lunes refiriendo que el fin de semana no fueron atendidos/as.

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



- Constantemente, el personal solicita a la víctima que presente una identificación oficial vigente y un comprobante de domicilio, sin ellos el/la Ministerio Público le solicita a la víctima que consiga los documentos y regrese.
- El 64% de las personas entrevistadas afirma que le informaron el/la Ministerio Público le proporcionó nombre y cargo al atenderle.
- El personal solicita en distintas ocasiones que la víctima narre los hechos.
- Cuando una víctima de sexo masculino acude a iniciar una carpeta de investigación por un delito sexual, la reacción del personal de la Unidad es intimidante, incluso han comentado que el/la Ministerio Público ha tenido expresiones como: “sí mientes te vas a ir a la cárcel”.
- Solo en el 32% de los casos, la víctima contó con la presencia de una persona de confianza o asesoría jurídica pública al momento de realizar y firmar la entrevista.

Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



- El trato que proporcionan algunos de los/las Ministerios Públicos carece de sensibilidad. Las víctimas han reportado en repetidas ocasiones que el trato es hostil. Antes de iniciar la entrevista, han intimidado a algunas víctimas incluso menores de edad, con actitud amenazante les cuestionan sobre su dicho y de manera directa les señalan como responsables.
- No informan a las víctimas de sus derechos:
 - En ocasiones, no les informan a las víctimas de su derecho a ser atendidas por personal del mismo sexo.
 - El 63% de las personas entrevistadas afirman que les informaron sobre su derecho a contar con asesoría jurídica pública, solo al 39% le explicaron las funciones del Asesor/a jurídico.
- El 88% de las personas afirma que la entrevista se realizó en un lugar privado.
- El personal no informa a las víctimas si iniciaron una carpeta de investigación o un NUAT.

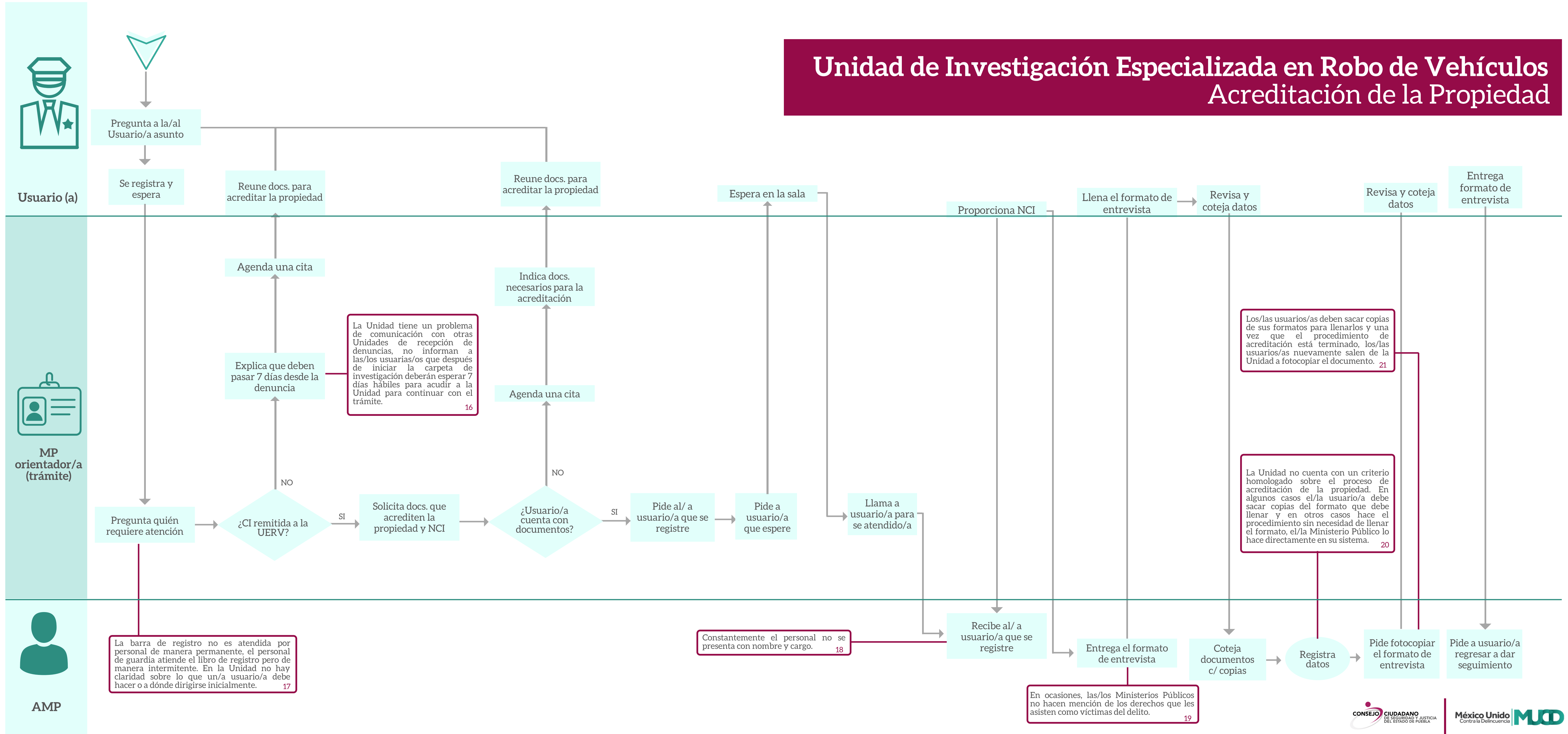
Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



- El 50% de las personas entrevistadas afirma que el/la Ministerio Público le informó el número de su carpeta de investigación, el 8% afirma que le entregaron una copia de su entrevista.
- El 48% de los/las usuarios/as afirma que el/la Ministerio Público le permitió leer su entrevista antes de firmarla.
- El personal de la Unidad no cuenta con la capacitación necesaria para brindar el servicio a menores de edad víctimas de delitos sexuales.
- No se explica adecuadamente el objetivo de los oficios que se entregan a las víctimas de violación para acudir al Hospital de la Mujer.
- La Unidad no cuenta con personal médico las 24 horas para realizar los dictámenes correspondientes, las víctimas deben acudir a la Unidad dentro del horario en que regularmente la médico se encuentra.
- Solo el 33% de las personas considera que la médico legista le brindó el servicio con paciencia y calma. El 21 % de las personas entrevistadas afirma que la médico legista le proporcionó nombre y cargo al atenderle.
- Al 31% de las personas entrevistadas le explicaron el procedimiento para realizar el dictamen médico. Sólo al 15% de las víctimas atendidas se le explicó el estatus de sus lesiones.

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos Acreditación de la Propiedad

Acreditación de la propiedad



Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



Acreditación de la propiedad

- Las actividades de los/las Ministerios Públicos al interior de la Unidad son administrativas y no de investigación.
- La Unidad tiene un problema de comunicación con otras Unidades de recepción de denuncias, no informan a los/las usuarios/as que después de iniciar la carpeta de investigación deberán esperar 7 días hábiles para acudir a la Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos para continuar con el trámite.
- La barra de registro no es atendida por personal de manera permanente, el personal de guardia atiende el libro de registro pero de manera intermitente. En la Unidad no hay claridad sobre lo que un/a usuario/a debe hacer o a dónde dirigirse inicialmente.

Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



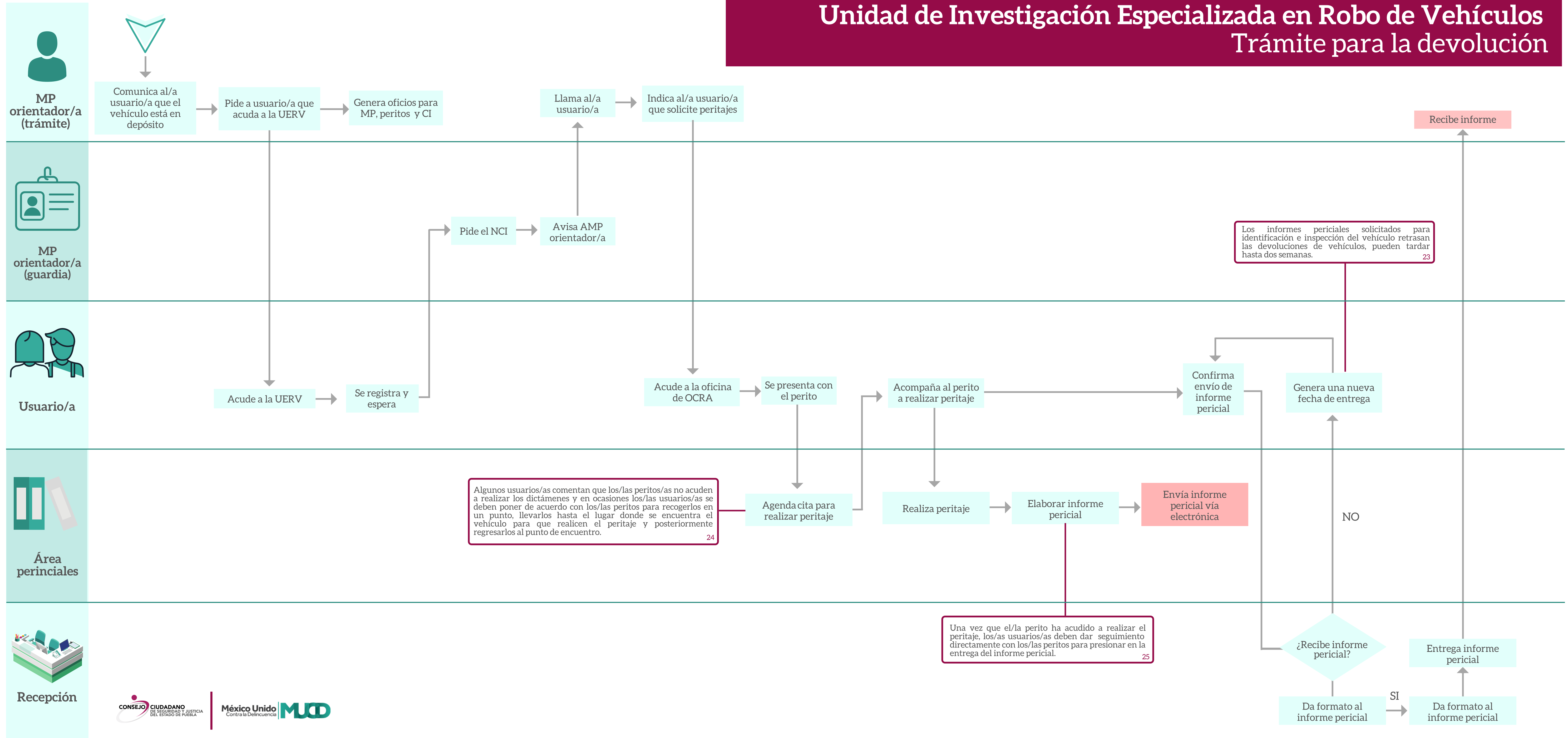
Acreditación de la propiedad

- El 94% de las personas entrevistadas afirma que el/la Ministerio Público se identificó (proporcionó nombre y cargo) al momento de prestar el servicio.
- La Unidad no cuenta con un criterio homologado sobre el proceso de acreditación de la propiedad.
- Los/las usuarios/as deben sacar copias de sus formatos de llenado y del documento de acreditación de la propiedad.
- 8 de cada 10 personas afirman que el/la Ministerio Público les informó de sus derechos como víctimas u ofendidos del delito.

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos

Trámite para la devolución

Trámite para la devolución



Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



Trámite para devolución

- En ocasiones, los/las Ministerios Públicos elaboran citatorios y se los entregan a los/las usuarios/as para que ellos mismos acudan a dejarlos en los domicilios.
- Los informes periciales para identificación e inspección del vehículo retrasan las devoluciones de vehículos, pueden tardar hasta dos semanas.
- Algunos usuarios/as comentan que los/las peritos/as no acuden a realizar los dictámenes. En ocasiones, los/las usuarios/as se ponen de acuerdo con los/las peritos para recogerlos en un punto, llevarlos al lugar en que se encuentra el vehículo y regresarlos al punto de encuentro.

Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



Trámite para devolución

- Una vez que el/la perito acudió a realizar el peritaje, los/as usuarios/as deben dar seguimiento directamente con los/las peritos para presionar en la entrega del informe pericial.
- No hay personal suficiente en el área de identificación vehicular.
- La falta de personal en el área de policía ministerial retrasa los procedimientos.
- En ocasiones, los/las usuarios/as han comentado que personal del área de policía ministerial les ha solicitado dinero a cambio del servicio, pero deciden no denunciar por miedo a que su trámite se retrase.

Deficiencias Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



Instalaciones e insumos

- Las carpetas de investigación necesitan un resguardo adecuado, no hay suficiente espacio al interior de la Unidad para que las carpetas de investigación tengan el orden necesario, e incluso en ocasiones se han extraviado.
- La instalación de los baños debe recibir mantenimiento. En ocasiones, se ha salido de control el funcionamiento de los mingitorios y se han manchado las carpetas de investigación con aguas residuales.

Calidad en la Atención

Unidad de Atención Temprana Metropolitana

Julio 2019

Marzo 2020

Gafete visible

Cambio positivo

Cambio positivo

Entrega de copias de entrevista

Cambio positivo

Cambio positivo

Derecho de contar con un/a Asesor/a jurídico

No se realizaba

No siempre

Pasos para iniciar el proceso de denuncia

No se realizaba

No siempre

Solicitud de dádivas a cambio del servicio

Cambio positivo

Cambio positivo

Calidad en la Atención	Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales	
	Julio 2019	Marzo 2020
Derecho de contar con una Asesor/a jurídico	No se realizaba	No siempre
Explicación de pasos para dar seguimiento al trámite	No se realizaba	No siempre
3 filtros para narrar los hechos	Cambio positivo	Cambio positivo
Número de carpeta de investigación	Cambio positivo	Cambio positivo

Calidad en la Atención

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículo

Julio 2019

Marzo 2020

Información a las y los usuarias/os como víctimas del delito

No siempre

Cambio Positivo

Pasos para dar seguimiento al trámite

Cambio positivo

Cambio positivo

Pasos a seguir para acreditar la propiedad del vehículo

Cambio positivo

Cambio positivo

Procedimiento para la devolución del vehículo

No siempre

Cambio positivo

Asignación de citas inmediatas

No se realizaba

Cambio positivo

Servidoras/es públicos sin actividad laboral que no atienden a las y los usuarias/os

Cambio positivo

Cambio positivo

Entrega de copia de trámite de acreditación (copia simple)

No siempre

Cambio positivo

Solicitud de dádivas a cambio del servicio

Cambio positivo

Cambio positivo

Recepción de alimentos y bebidas a cambio del servicio

No siempre

Cambio positivo

Unidad de Atención Temprana Metropolitana

- Sensibilizar al personal para proporcionar una atención respetuosa y cálida hacia las y los usuarios. Las víctimas no se sienten escuchadas y no confían en que su caso se resolverá.
- Informar a las víctimas sobre sus derechos como el de contar con un/a Asesor/a jurídico.
- Proporcionar información a las y los usuarias/os sobre el servicio: inicio de carpeta de investigación y NUAT.
- Explicar a las y los usuarias/os sobre el seguimiento que se debe dar a su investigación y respecto de la participación de la víctima dentro del proceso.
- Proporcionar servicio continuo, aún en horarios nocturnos y fines de semana. Personal médico continuo, suficiente y sensible.

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales

- Dotar de personal suficiente y con perfiles adecuados a la Unidad, incluyendo el personal médico y psicológico.
- Implementar entrevistas multidisciplinarias para que la víctima no narre los hechos en más de una ocasión.
- Trabajar en la profesionalización y sensibilización del personal para evitar actos de intimidación hacia las víctimas.
- Informar a las víctimas de sus derechos:
 - Ser atendidas por personal de su mismo sexo.
 - Permitirles ingresar con una persona de su confianza.

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos

- Asignar personal para:
 - Área de archivo y resguardo de carpetas de investigación.
 - Atención de la recepción de la Unidad.
 - Apoyar al personal ministerial.
 - Realizar peritajes.
- Proporcionar mantenimiento adecuado a las instalaciones:
 - Constantemente los baños están fuera de servicio.
 - La sala de espera es insuficiente para el número de personas que acuden.
 - No se cuenta con línea telefónica institucional.
 - En el predio del depósito hay fauna nociva.
- Proporcionar insumos necesarios para que el personal lleve a cabo su trabajo: papelería, hojas, tóner, impresoras, fotocopadoras, etcétera.

1. Art. 120 fracción I. LGV.
2. Art. 7 Fracción V, 120 F. IV. LGV; Art. 109 F. VI. CNPP.
3. Art.7 F. XIII LGV.
4. Art. 5 Debida diligencia y Victimización Secundaria LGV.
5. Art. 20 apartado C., Fracción I., CPEUM; Art. 12 F. I, IV., 120 F. VII., art. 123 F. I LGV; art. 17, 18, 109 F. III CNPP; art. 6 F. IV.
6. Art. 18, 123 F. I.
7. Art. 120 fracción I. LGV.
8. Art. 120 fracción I. LGV.
9. Art. 5 No criminalización; Victimización Secundaria; art. 7 Fracción V, 120 F. IV. LGV; Art. 109 F. VI. CNPP.
10. Art. 221 CNPP.
11. Art. 5 Debida diligencia y Victimización Secundaria LGV.
12. Art. 20 apartado C., Fracción I., CPEUM; Art. 12 F. I, IV., 120 F. VII., art. 123 F. I LGV; art. 17, 18, 109 F. III CNPP; art. 6 F. IV.
13. Art. 35 LGV.
14. Art. 5 No criminalización; Victimización Secundaria; art. 7 Fracción V, 120 F. IV., 15 LGV; Art. 109 F. VI. CNPP.
15. Art. 12 F. VI, 120 fracción IV. LGV.
16. Art. 10 LGV.
17. Art. 60 F. I. LGV.
18. Art. 120 fracción I. LGV.
19. Art. 20 apartado C., Fracción I., CPEUM; Art. 12 F. I, 120 F. VII., art. 123 F. I LGV; art. 17, 18, 109 F. III CNPP; art. 6 F. IV.
20. Art. 5 Complementariedad LGV.
21. Art. 5 Gratuidad, 12 F. IX. LGV Art. 109 F. IX CNPP.
22. Art. 5 Debida Diligencia y Victimización secundaria. LGV.
23. Art. 5 Debida diligencia LGV.
24. Art. 5 Debida diligencia y Victimización Secundaria LGV.
25. Art. 5 Debida diligencia.



Avenida 21 oriente 404, Col. El Carmen
Puebla, Puebla. C.p. 725390



Gobernador José Guadalupe Covarrubias 78, int. 101.
Col. San Miguel Chapultepec, Por Alcaldía Miguel
Hidalgo C.P. 11850

