

INFORME DE RESULTADOS

Fortalecimiento de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Monitoreo a Agencias del Ministerio Público
Fiscalía General del Estado de Puebla

AGOSTO 2021 - ENERO 2022



Página Legal

Informe de resultados.
Fortalecimiento de
la transparencia y
rendición de cuentas.
Monitoreo ciudadano en
la Fiscalía General del
Estado de Puebla, agosto
2021 – enero 2022

www.consejociudadadnopuebla.org

www.mucd.org.mx

**Consejo Ciudadano de Seguridad
y Justicia del Estado de Puebla**

Armando García Pedroche
Presidente Ejecutivo

Armando García Pedroche
Blanca Isabel Priede Iglesias
José Matanzo Gómez
Rosa Isela Ortiz Ocampo
Fernando Méndez Sánchez
**Comisión de Procuración y
Administración de Justicia**

Alejandro Espriú Guerra
Director Ejecutivo

Alma Rosa Tapia González
Secretaria Técnica

Iatzin Isabel Espinosa Carvente
**Directora de
Acompañamiento a Víctimas**

Brenda Tlachino Sánchez
Baltazar Rivera Martínez
Monitoreo Ciudadano

José Iván Juárez Jiménez
Director de Comunicación

Jessica Barrón Lira
Diseño Editorial

**México Unido Contra la
Delincuencia A.C**

Lisa María Sánchez Ortega
Directora General

Alejandra Gasca Cano
Directora de Observación



Contenido

- 4 **¿Qué evaluamos?**
- 4 **¿A quién evaluamos?**
- 5 **Datos generales**
- 6 **Calificaciones a través del tiempo**

- 8 **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso**
 - 9 • Calificaciones asignadas mensualmente
 - 10 • Actividades realizadas e incremento en la calificación
 - 11 • Resultados
 - 15 • Hallazgos y propuestas de mejora

- 18 **Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía**
 - 19 • Calificaciones asignadas mensualmente
 - 20 • Actividades semestrales e incremento en la calificación
 - 21 • Resultados
 - 25 • Hallazgos y propuestas de mejora



¿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:

1. Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.
2. Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.



Datos generales

APLICACIÓN

**AGT 2021
ENE 2022**



HORARIO

**10:00a
15:00h**

lunes a viernes



MUESTRA

421
Encuestas

de percepción ciudadana
aplicadas a personas víctimas





Calificaciones a través del tiempo

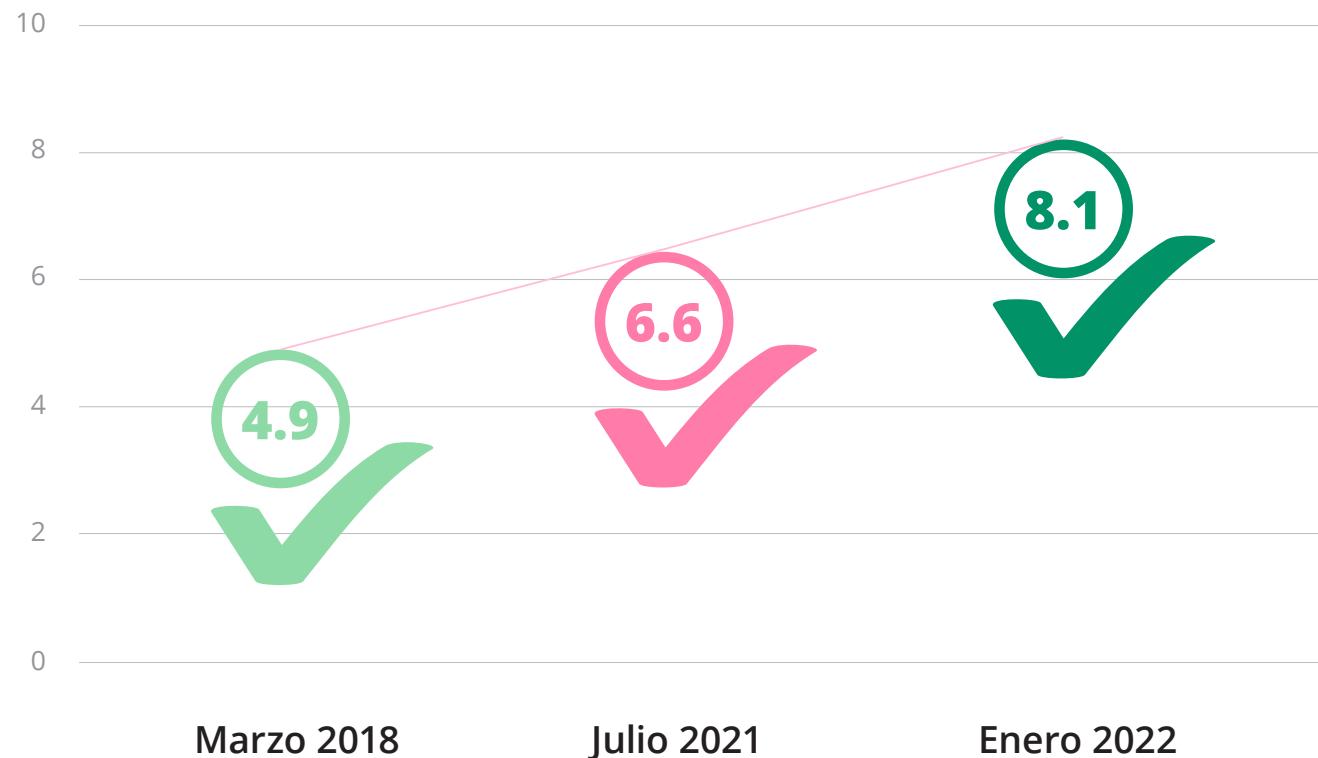


Figura 1. Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.

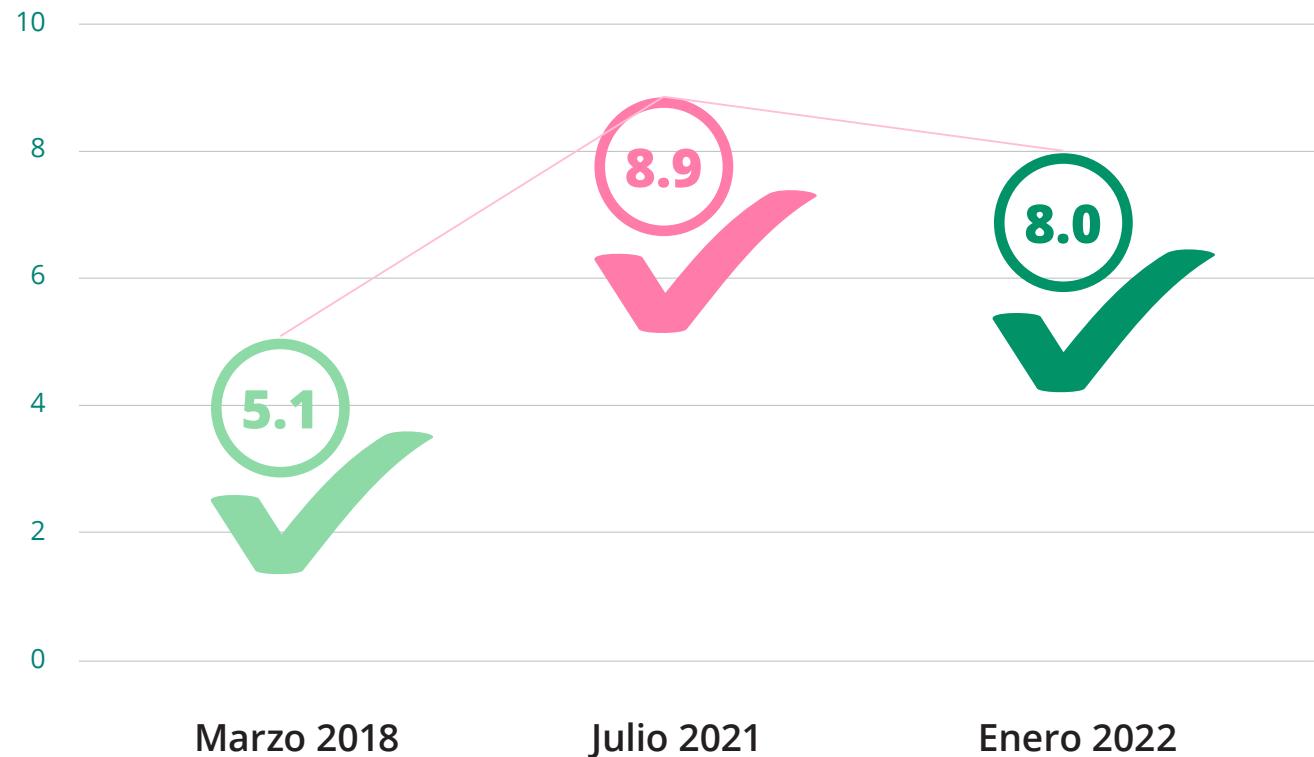


Figura 2. Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.



Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso



Calificaciones asignadas mensualmente

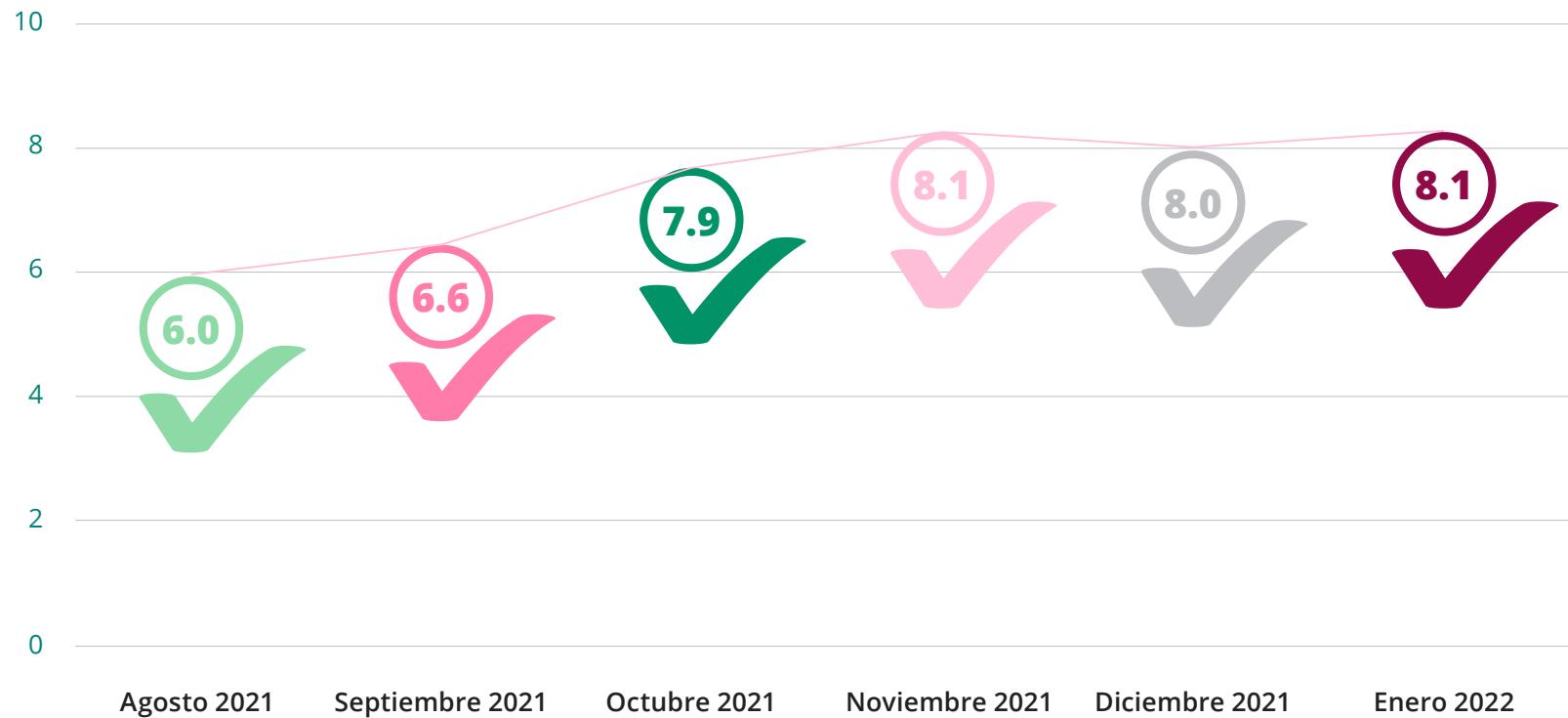


Figura 3. Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.



Actividades realizadas e incremento en la calificación

VÍCTIMAS

147

Encuestas

de percepción ciudadana de agosto 2021 a enero 2022

CALIFICACIÓN

+2.1

Calidad del servicio

agosto 2021 a
enero 2022

INFORMACIÓN

741

Personas informadas

sobre sus derechos y el proceso de denuncia

CALIFICACIÓN

+2.1

Calidad del servicio

agosto 2021 a
enero 2022

INFORMACIÓN

741

Personas informadas

sobre sus derechos y el proceso de denuncia

FORTALECIMIENTO DE LA *Transparencia* Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Conoce tus derechos ante el Ministerio Público

Si fuiste víctima de algún delito, estos son tus derechos:

- 👉 Ser informado de tus derechos establecidos en las leyes mexicanas, al momento de realizar tu denuncia y cuando lo solicites.
- 👉 Ser informado del procedimiento penal.
- 👉 Ser atendido de manera gratuita.
- 👉 Recibir un trato amable, respetuoso y no discriminatorio por parte de todos los servidores públicos.
- 👉 Recibir atención médica y psicológica.
- 👉 Contar con asesoría legal gratuita de un Asesor jurídico asignado por el Estado.
- 👉 Solicitar el apoyo de un intérprete o traductor de manera gratuita.
- 👉 Que el Ministerio Público tome tu denuncia e inicie de inmediato la carpeta de investigación que corresponda.
- 👉 Acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial.

MUD México Unido Contra la Delincuencia A.C.
CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE JUSTICIA
www.consejociudadano.org

FORTALECIMIENTO DE LA *Transparencia* Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales

Si fuiste víctima de algún delito sexual...

No accedes a denunciar sola. Pide que te acompañe algún familiar o persona de tu confianza.

Trata de recordar el mayor número de detalles que permitan hacer un retrato hablado de tu agresor.

Si es algún conocido, no temas, denómicalo. Al denominalo te protegerá el ST y te otras inspecciones de futuras agresiones.

Una denuncia inmediata es efectiva, prevéase ir sin bañarte, con la ropa que llevabas puesto durante la agresión. Recuerda mencionar que al intentar defenderse, conserves en tus uñas, pieles o calcetines del agresor.

Tienes derecho a recibir atención médica, psicológica, e información sobre las opciones para evitar un embarazo en desarrollo o infecciones de transmisión sexual.

Tus declaraciones son estrictamente confidenciales.

El Asesor jurídico público es el servidor público encargado de orientar, representar y asistir a las personas que han sufrido delito dentro todo el procedimiento penal. Su servicio es gratuito.

MUD México Unido Contra la Delincuencia A.C.
CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE JUSTICIA
www.consejociudadano.org



Resultados

DENUNCIANTES

Julio 2021

7 de cada **10**

Enero 2022

6 de cada **10**

Personas informadas

Sobre sus derechos
como denunciantes

ACOMPAÑANTES

Julio 2021

3 de cada **10**

Enero 2022

8 de cada **10**

Personas

Estuvieron acompañadas
durante el proceso
de denuncia

NÚMERO DE CDI

Julio 2021

7 de cada **10**

Enero 2022

10 de cada **10**

Personas

Se les informó su
número de carpeta
de investigación



NARRACIÓN DE HECHOS

Julio 2021

4 de cada **10**

Enero 2022

2 de cada **10**

Personas víctimas

Narraron los hechos en más de tres ocasiones

COPIA DE ENTREVISTA

Julio 2021

2 de cada **10**

Enero 2022

7 de cada **10**

Personas

Se les entregó copia de su entrevista

EXPLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO

Julio 2021

7 de cada **10**

Enero 2022

8 de cada **10**

Personas

Se les explicó el procedimiento para realizar su denuncia



INFORMACIÓN DEL AGENTE DEL MP

Julio 2021

7 de cada **10**

Enero 2022

8 de cada **10**

Personas

Se les proporcionó nombre y cargo de la persona agente del ministerio público al atenderle

LECTURA DE ENTREVISTA

Julio 2021

3 de cada **10**

Enero 2022

7 de cada **10**

Personas

Aseguran que se les permitió leer su entrevista antes de firmarla





Tiempo de espera

PERSONA AGENTE DEL
MINISTERIO PÚBLICO

Julio 2021

52 min

Enero 2022

22 min

SERVICIO
MÉDICO LEGISTA

Julio 2021

24 min

Enero 2022

72 min

ATENCIÓN
PSICOLÓGICA

Julio 2021

27 min

Enero 2022

20 min



Hallazgos y propuestas de mejora

1. Establecer mecanismos de atención que eviten la revictimización.

- Implementar entrevistas multidisciplinarias para evitar que las víctimas relaten los hechos en varias ocasiones.

El CCSJ y MUCD generarán un documento que establezca los requisitos mínimos indispensables para la implementación de las entrevistas multidisciplinarias.

- Atender de manera inmediata a las víctimas. No canalizarlas erróneamente a otras Agencias del Ministerio Público o postergar el servicio cuando es solicitado en fines de semana.
- Proporcionar la atención médica y psicológica de urgencia pertinente.

2. Respetar el derecho de las víctimas a recibir, en todo momento, asesoría jurídica si así lo deciden.

- Permitir a las víctimas el ingreso a la Unidad en compañía de una persona asesora jurídica.

- Durante las actividades de seguimiento, la Unidad debe respetar el derecho de las víctimas a tener acceso a su carpeta de investigación y a obtener copias sin que, obligatoriamente, sea solicitada por una persona asesora jurídica.

3. Respetar el derecho de acceso a la justicia para las víctimas del delito.

- Permitir el acceso de las personas a la Unidad con sus teléfonos móviles, pues no hay ningún fundamento legal que permita a la autoridad retener los mismos.
- Ser conscientes de que la incomunicación se puede convertir en una condicionante para que las personas decidan desistir de la denuncia.
- Las y los funcionarios públicos deben proporcionar a las víctimas la información necesaria sobre lo perjudicial que puede ser compartir información sobre la investigación. No deben asumir que las víctimas difundirán información sensible sobre la investigación.



4. Formar a las y los funcionarios públicos sobre la necesidad de sensibilización ante las víctimas.

- Valorar a las víctimas sin prejuicios, ni estereotipos.

El CCSJ y MUCD ponen a disposición de la Fiscalía General del Estado, la impartición de cursos y pláticas para el fortalecimiento de las habilidades del funcionariado público.

- Proporcionar orientación a las víctimas sobre instituciones públicas u organizaciones sociales a las que pueden acudir para recibir otros servicios.

El CCSJ y MUCD proponen desarrollar material informativo sobre instituciones públicas y OSC que proporcionen servicios de apoyo para las víctimas. El material será distribuido al interior de las Unidades que así lo requieran.

Step	Description
VI.	Entregar en forma oportuna, clara y efectiva, todos los documentos que respondan para el ejercicio de sus derechos humanos.
VII.	Entregar en forma oportuna, clara y efectiva, todos los documentos que respondan para el ejercicio de sus derechos humanos.
VIII.	Brindar atención especial a las necesidades de las personas administrativas y judiciales destinadas a la administración de justicia no generen un mal trato.
IX.	Entregar todo tipo de consulta que impregne victimización secundaria al incremento.
X.	Brindar a la víctima orientación e información clara, precisa y completa sobre sus derechos, garantías y recursos.
XI.	Investigar e verificar los hechos denunciados y proceder a su sanción, priorizando la vulneración más grave de los derechos humanos.
XII.	Permitir el acceso a lugares, documentos y personas que conceder información y demás datos que permitan la realización de las investigaciones y las acciones de defensa de los derechos humanos.
XIII.	Asistir en la solicitud de recursos para la presentación de demandas y quejas ante las autoridades competentes.
XIV.	Deberán de solicitar o recibir apoyo de las autoridades competentes, representantes, gestificadores monetarios o en especie, asilos, hospitales e institutos de asistencia social.

Nota: El incumplimiento de los deberes señalados para los servidores públicos será sancionado con la responsabilidad administrativa o penal correspondiente.

Concepto	Description
IGUALDAD DE GÉNERO	Ofrecer a mujeres y hombres igual valoración y goce real de derechos y oportunidades, acabando así con las discriminaciones.
EQUIDAD DE GÉNERO	Reconocer las condiciones y características específicas de cada persona o grupo social, tomando en cuenta la existencia de relaciones de poder desiguales y factores que discriminan principalmente a mujeres y en algunos casos a hombres. Esto afecta a niñas, mujeres, niños y hombres en sus oportunidades y estilos de vida.



¿CÓMO INICIAR TU DENUNCIA

en la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso?

01 Registrarse

Una vez en la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso, debes presentar tu acta de recepción para registrarte y expresa a los agentes que te atienden que eres Agente del Ministerio Público en turno.

02 Entrevista inicial

Cuando sea tu turno, la persona Agente del Ministerio Público te asignará un espacio para que realices tu entrevista inicial con la persona víctima del delito y te haga las preguntas correspondientes. Tú y todos los datos y detalles que se mencionen durante tu entrevista son estrictamente confidenciales.

IMPORTANTE

Si consideras que te imponen condiciones para darte derechos o recibir medidas de protección

03 Firma tu testimonio

Después de que la persona Agente del Ministerio Público recibe tu denuncia, te dará la oportunidad de firmar tu testimonio. Si existe de acuerdo con lo que establece, firma, en caso contrario, pide que la persona Agente del Ministerio Público te informe las medidas necesarias.

04 Acude con una persona perito psicóloga y/o una persona perito médica

Durante tu proceso de inicio de denuncia, la persona Agente del Ministerio Público te informará si es necesario que acudas con una persona perito psicóloga y/o una persona perito médica para confirmar la gravedad de la denuncia.

IMPORTANTE: Al terminar, asegúrate de que te proporcionen tu número de carpeta de investigación (también llamado CDI) para que le puedas dar seguimiento a tu denuncia.

Fundamento de la Transparencia y Protección de Datos Personales de la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso. / Adicción al Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO PARA LA JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA **FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA** **MUD México Unido Contra la Delincuencia**

SEGUIMIENTO DE TU DENUNCIA

01 Carpeta de Investigación (CDI)

Es un registro de las actividades llevadas a cabo por el personal Agente del Ministerio Público y sus personas autorizadas para que se registren las principales receladas durante la investigación.

CONTENIDO

- La información personal de la persona Agente del Ministerio Público.
- Los informes emitidos por las personas peritos, si es el caso.
- Los procedimientos y diligencias realizados por el personal ministerial.

RECUERDA

- ✓ Lleva una identificación oficial vigente (carné y constancia).
- ✓ En tu caso, si eres menor de edad, presenta tu acta de nacimiento.
- ✓ Siempre es importante que el agente te proporcione tu número de carpeta de investigación para que puedas presentar en otro momento.

02 Informate del procedimiento

Solicita la información acerca de las siguientes acciones que llevó a cabo la persona Agente del Ministerio Público para que te informe el desarrollo y seguimiento de la carpeta de investigación y los momentos de inactividad de la misma.

03 Colabora con las autoridades

Proporciona los datos que le pida la persona Agente del Ministerio Público te solicite, con ello colaboras y facilitas el proceso.

IMPORTANTE: Tienes derecho a acceder en todo momento a tu carpeta de investigación, aun sin contar con una persona asesora jurídica.

Fundamento de la Transparencia y Protección de Datos Personales de la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso. / Adicción al Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO PARA LA JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA **FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA** **MUD México Unido Contra la Delincuencia**

PERSONAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLACIÓN

Conoce tus derechos

01 Ser tratado(a) con respeto

Es tu derecho, querer y ser tratado(a) con respeto. Toda autoridad con la que tengas que interactuar tiene la obligación de informarte de tus derechos de acuerdo con la legislación del delito, la atención médica y psicológica de urgencia permanente.

02 Recibir atención médica gratuita e inmediata

Cuando el caso de la víctima, tienen la obligación de brindarle la atención médica y psicológica de urgencia permanente.

03 Recibir asesoría jurídica gratuita e inmediata

Tienes derecho a ser asesorado(a) y representado(a) desde el inicio de la denuncia, por un abogado que sea persona asesora jurídica pública o privada.

04 Ser estandarizado por personal de mismo sexo

Si te resulta más cómodo durante el proceso en poder de solicitarlo.

05 Recibir atención sin estereotipar

Recibir atención (y/o valoración) libre de estereotipos de género y/o estímulos y patrones sociales y culturales.

06 Ser asistido(a) por una persona intérprete o traductor(a)

Puedes recibir la asistencia gratuita de una persona intérprete o traductor(a) que tenga conocimiento de tu lengua y cultura.

07 Resguardar tu identidad

Puedes solicitar el resguardo de tu información y tus datos personales.

08 Recibir las medidas de protección y medidas cautelares necesarias

Puedes solicitar las medidas de protección y medidas cautelares necesarias para tu seguridad y bienestar en la situación que estés y ponga en peligro tu vida y/o integridad física.

09 Participar en los mecanismos de conciliación

Recuerda que no te puedes obligar a conciliar. Tú tienes la opción de decidir participar en los mecanismos de conciliación con la persona acusada.

10 Acceder a tu carpeta de investigación

Puedes ser durante cualquier etapa de la investigación, en caso de que lo desees, obtener una copia gratuita.

Fundamento de la Transparencia y Protección de Datos Personales de la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso. / Adicción al Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

11 Manifestar inconformidad por inactividad

Si detectas inactividad de las personas servidoras públicas puedes manifestar la inconformidad.

CONSEJO CIUDADANO PARA LA JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA **FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA** **MUD México Unido Contra la Delincuencia**

- Atención médica para - PERSONAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLACIÓN

Toda persona víctima de violación que acuda a una Agencia del Ministerio Público o Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso, debe ser canalizada lo más pronto posible o de manera inmediata, si peligra su vida, a una unidad médica del Sistema de Salud.

Conoce tus derechos

01 Recibir anticoncepción de emergencia

Solo de manera inmediata e ininterrumpida y hasta en un máximo de hasta 120 horas después de haber ocurrido el evento.

02 Conocer sobre infecciones de transmisión sexual

Se brinda información acerca de riesgos ante posibles infecciones de transmisión sexual (ITS) y su prevención.

03 Recibir tratamiento preventivo contra VIH/SIDA y otras ITS

Se realiza de acuerdo a la percepción de riesgo.

Fundamento de la Transparencia y Protección de Datos Personales de la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso. / Adicción al Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

04 Ser informado(a) sobre las instituciones que brindan atención médica y otros servicios

Puedes ser consciente segun tu orientación sobre distintas instituciones de salud pública, sociales o privadas.

05 Recibir servicio de aborto médico

En caso de embarazo por violación y/o autorización de la autoridad, las autoridades tienen la obligación de brindar el servicio de atención médica, deberán brindar el servicio de aborto médico, ginecológico y de enfermería, a lo solicitado. En caso de ser menor de 18 años, se le debe pedir y/o medir, o a falta de ésta, de su madre o de otra persona con disposiciones jurídicas establecidas.

CONSEJO CIUDADANO PARA LA JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA **FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA** **MUD México Unido Contra la Delincuencia**



Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía



Calificaciones asignadas mensualmente

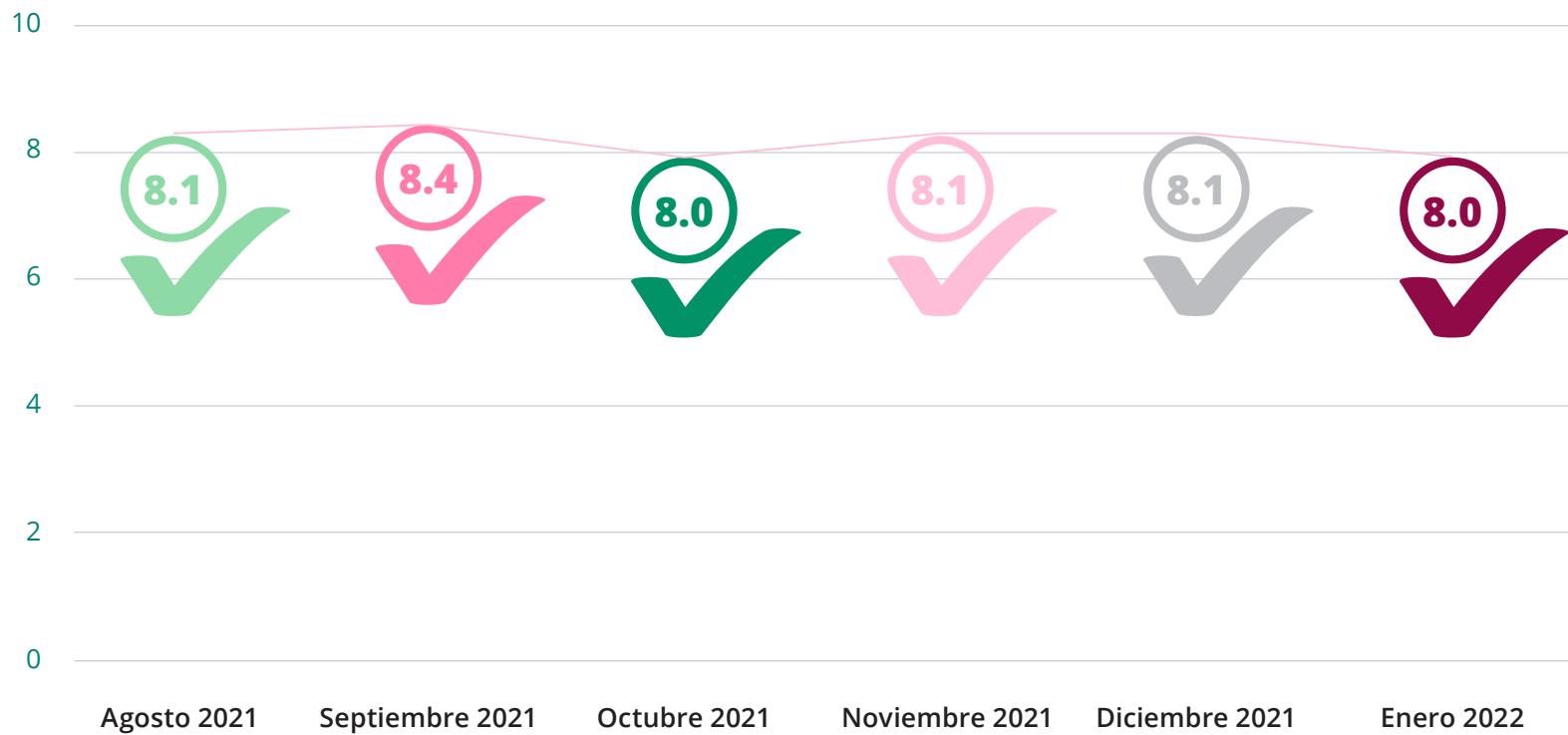


Figura 4. Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.



Actividades semestrales e incremento en la calificación

VÍCTIMAS

274

Encuestas

de percepción ciudadana de agosto 2021 a enero 2022

CALIFICACIÓN

8.0 - 8.1
Calidad
del servicio

se ha mantenido con resultados positivos de agosto 2021 a enero 2022

INFORMACIÓN

620
Personas
informadas

sobre sus derechos y el proceso de denuncia

Devolución de tu vehículo	Adónde acudir para verificar si tu vehículo fue recuperado:
<p>Para realizar el trámite de devolución del vehículo, el Ministerio Público deberá revisar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> El vehículo no esté relacionado con otro delito. No exista oposición para la devolución por parte de terceros o de la aseguradora. Se haya hecho la búsqueda de reporte en la red nacional denominada Plataforma México. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <div style="width: 45%;"> <p>MUD Méjico Unido Contra la Delincuencia A.C. www.mud.org.mx</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA www.consejociudadanodelestadodepuebla.org</p> </div> </div>	
Depósito de la Fiscalía General del estado, ubicado en Camino al Batán Km. 2, sin número, Lomas de San Miguel. Horario: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.	
Depósito de Vehículos de la Fiscalía General de la República, ubicada en Vía Volkswagen Km. 2.5, Hacienda Zavala, cerca del SAT y la estación de bomberos (recta a Cholula).	
Para reducir al 100% las cuotas de los servicios prestados por el depósito oficial de la Fiscalía General del estado, es necesario: <ul style="list-style-type: none"> - Que acredites tu calidad de víctima del delito, mediante el oficio de autorización de devolución. - Que estés al corriente del pago de todas sus contribuciones e infracciones vehiculares. 	

FORTALECIMIENTO DE LA Transparencia y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos



¿Cómo puedes acreditar la propiedad de tu vehículo?

Debes presentar original y copia de la siguiente documentación:

- 1 Identificación oficial vigente (INE, licencia de conducir, cédula profesional o pasaporte vigente).
- 2 Comprobante de domicilio actual, no deben exceder de tres meses a la fecha (recibo de pago de teléfono, agua, luz, impuesto predial, etcétera).
- 3 Factura original del vehículo y/o carta factura vigente. En caso de contar con factura electrónica, deberás presentar la verificación del SAT.
- 4 Tarjeta de circulación. En caso de no contar con ella, podrás mostrar una copia simple, algún comprobante de tenencia u otro documento que contenga el número de placas actuales.
- 5 Póliza de seguro, siempre y cuando cuenten con ella y, en caso de que se trate de un vehículo que transporte mercancía, deberás mostrar la carta porte u hoja de rutas.

En caso de:

- Contar con refacción, deberás presentar los documentos de los trámites realizados hasta llegar a la factura original.
- Que el vehículo se le haya realizado alguna modificación (cambio de motor, cátodo o chasis), presentar las facturas de compra correspondientes.
- Que el vehículo pertenezca a una empresa (persona moral), deberás presentar un poder notariado que te designe como administrador de bienes para pliegos y contratos, así como el acta constitutiva de la empresa.
- Que tu vehículo sea utilizado para dar en arriendo (camioneta, furgoneta, taxi), deberás presentar el tapetón y el título de concesión expedidos por la Dirección de Administración de Concesiones y Permisos de la Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes del estado.

MUD
Méjico Unido
Contra la Delincuencia A.C.
www.mud.org.mx

CONSEJO CIUDADANO
DEL ESTADO DE PUEBLA
www.consejociudadanodelestadodepuebla.org

Gobierno Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla
www.gobiernociudadanosdejusticiadelestadodepuebla.org



Resultados

DENUNCIANTES

Julio 2021

10 de cada **10**

Enero 2022

6 de cada **10**

Personas informadas

Sobre sus derechos
como denunciantes

LECTURA DE ENTREVISTA

Julio 2021

9 de cada **10**

Enero 2022

10 de cada **10**

Personas

Se les permitió leer
su entrevista antes
de firmarla

NÚMERO DE CDI

Julio 2021

9 de cada **10**

Enero 2022

9 de cada **10**

Personas

Se les informó su
número de carpeta
de investigación



INFORMACIÓN DE DERECHOS

Julio 2021

10 de cada **10**

Enero 2022

7 de cada **10**

Personas

Se les informó sobre su derecho
de contar con una persona
asesora jurídica

COPIA DE ENTREVISTA

Julio 2021

10 de cada **10**

Enero 2022

10 de cada **10**

Personas

Se les entregó copia
de su entrevista

ACREDITACIÓN DE PROPIEDAD

Julio 2021

9 de cada **10**

Enero 2022

10 de cada **10**

Personas

Se les explicó sobre los pasos
a seguir para la acreditación
de la propiedad del vehículo



Información del Agente del MP

Julio 2021

10 de cada **10**

Personas

Se les proporcionó nombre y cargo de la persona agente del ministerio público

Enero 2022

10 de cada **10**

Personas

Se les proporcionó nombre y cargo de la persona agente del ministerio público





Trámite de acreditación de la propiedad

TIEMPO DE ESPERA

Julio 2021

12 min

Enero 2022

20 min

TIEMPO DE ATENCIÓN

Julio 2021

49 min

Enero 2022

45 min

Tiempo total de la acreditación

Julio 2021

61 min

Enero 2022

65 min



Inicio de CDI



Tiempo total del inicio de la CDI





Hallazgos y propuestas de mejora

1. Mejorar la comunicación de las y los funcionarios públicos con las personas usuarias.

Proporcionar información completa y en un lenguaje claro sobre:

- Los pasos para realizar una denuncia.
- Cómo acreditar la propiedad del vehículo.
- Los derechos de las personas víctimas.
- Dónde presentar denuncias y quejas sobre actos de corrupción e ilegalidades cometidas por las y los funcionarios públicos.
- Los servicios que se prestan en la Unidad.
- Quién puede denunciar en la Unidad Especializada de Investigación en Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.
- Cómo dar de baja el reporte de robo de mi vehículo.
- Los costos de arrastre y derecho de piso.

El CCSJ y MUCD proponen desarrollar carteles informativos en lenguaje claro y sencillo para la atención a las personas usuarias.

Así como, la actualización de la persona monitora para continuar orientando a las personas usuarias.

2. Creación de un módulo permanente de recepción de personas usuarias.

- Asignar una persona servidora pública que proporcione información y registre a las personas usuarias.
- La asignación de una persona al frente del módulo de recepción de personas usuarias permitirá que el personal ministerial no se distraiga de sus funciones sustanciales.



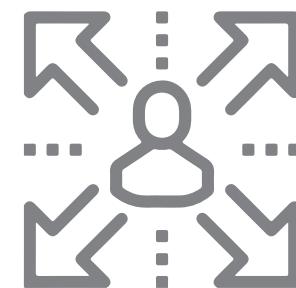
3. Resguardo adecuado de carpetas de investigación al interior de la Unidad.

- Creación de área de archivo para el correcto resguardo de las carpetas de investigación y evitar la pérdida o maltrato de las mismas.
- Asignar a una persona responsable del archivo para agilizar los servicios de seguimiento.



4. Privilegiar la investigación al interior de la Unidad.

- El fortalecimiento de la estructura de recursos humanos al interior de la Unidad incrementará la capacidad para realizar actos de investigación.
- Es necesaria la habilitación de turnos, mesas de trámite, área de litigación y fortalecer el área de peritaje.





Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla

Es un organismo de participación ciudadana con autonomía técnica, de gestión y operativa que contribuye activamente al desarrollo de la paz, la seguridad, la justicia y la cultura de la legalidad, incidiendo activamente en el diseño de políticas públicas del estado de Puebla, así como en la supervisión de su correcta aplicación.

Entre sus objetivos se encuentra colaborar con instituciones públicas y privadas en la implementación, evaluación, organización, desarrollo y seguimiento de cualquier forma o esquema de participación ciudadana, que permita una visión integral de los requerimientos o necesidades que, en materia de seguridad pública y justicia, tengan los habitantes del estado.



México Unido Contra la Delincuencia A.C.

Es una asociación civil que trabaja por lograr un país seguro, justo y en paz. Esto, a través del diseño e implementación de proyectos de alto impacto social centrados en la promoción de una cultura de legalidad para fortalecer el Estado de derecho, el mejoramiento de la efectividad de la autoridad, y la adopción de políticas democráticas de seguridad y justicia. MUCD se ha especializado en seis funciones básicas para cumplir con nuestro mandato institucional: 1) investigación y análisis de políticas públicas, 2) auditoría y observación de la autoridad, 3) formación de ciudadanía y empoderamiento comunitario, 4) incidencia política, 5) litigio estratégico y 6) comunicación y divulgación de información.





**Consejo Ciudadano de
Seguridad y Justicia de Puebla**



/ConsejoCiudadanodePuebla



@CCSJPuebla

www.consejociudadanopuebla.org.mx

**México Unido Contra la
Delincuencia A.C.**



/mucd



@mucd

www.mucd.org.mx