

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
Secretaría 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

**10:00 a
15:00 h**
lunes a viernes



MUESTRA

421
Encuestas
de percepción ciudadana
aplicadas a personas víctimas



Calificaciones a través del tiempo

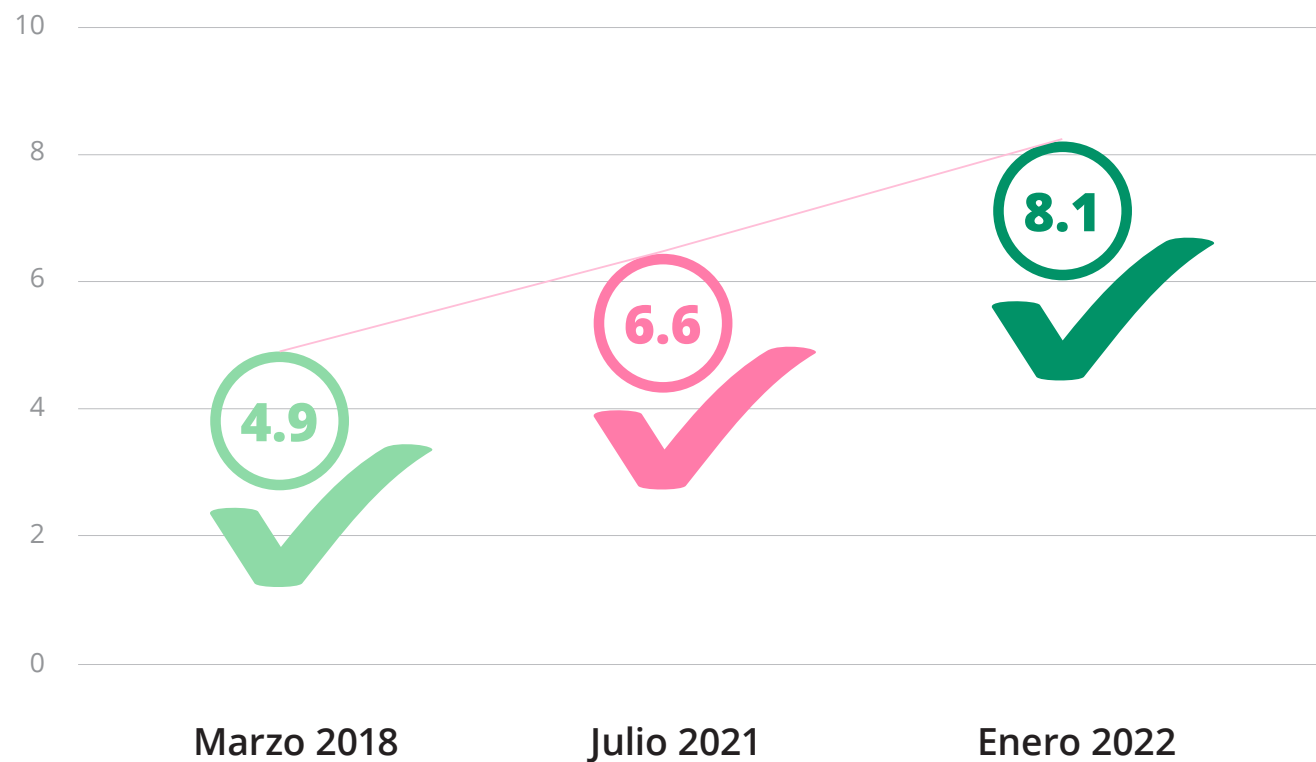


Figura 1. Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.

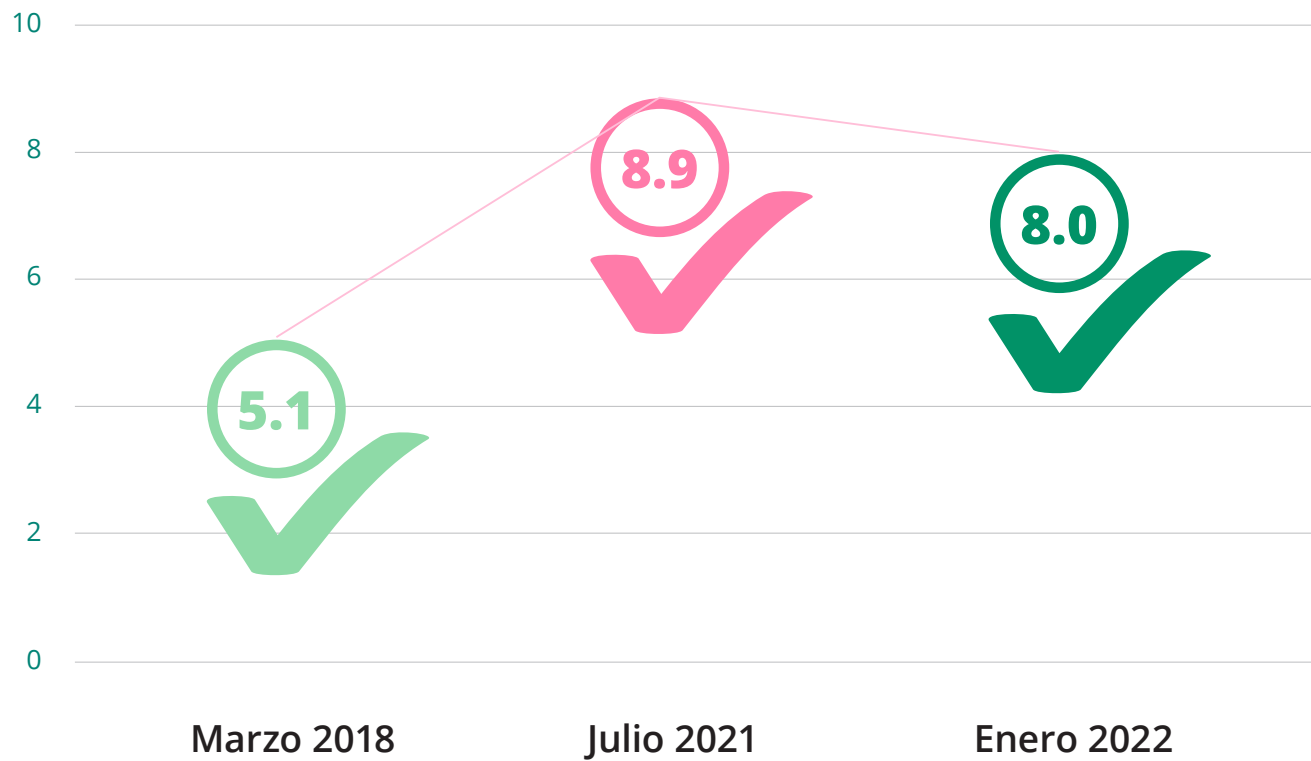


Figura 2. Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.



Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso



Calificaciones asignadas mensualmente

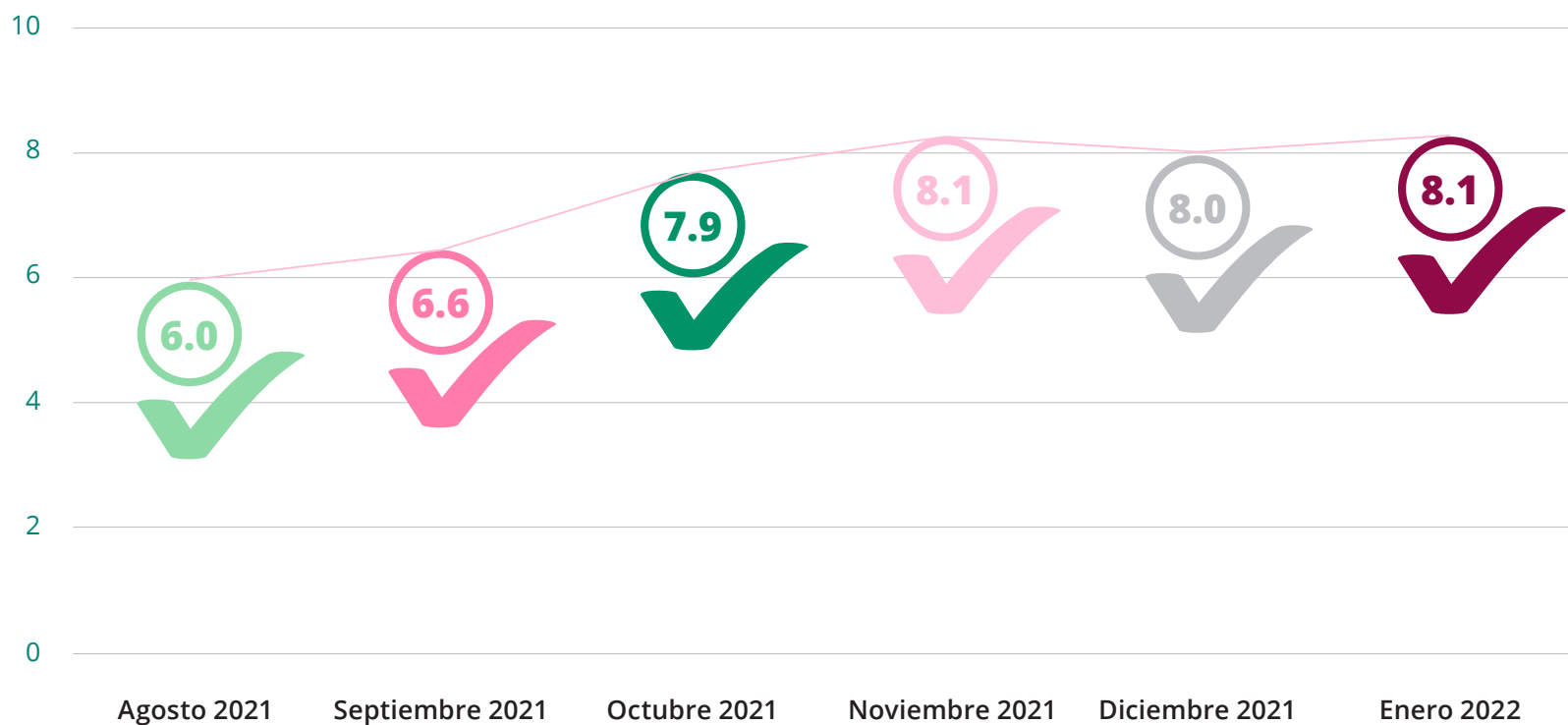


Figura 3. Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.



Actividades realizadas e incremento en la calificación

CALIFICACIÓN

+2.1

Calidad del servicio

agosto 2021 a
enero 2022

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.

MCD MÉXICO UNIDO CONTRA LA CORRUPCIÓN A.C. **CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA** Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla

VÍCTIMAS

147

Encuestas

de percepción ciudadana de
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
Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales

Si fuiste víctima de algún delito sexual

No tengas miedo de denunciar sola. Pide que te acompañe algún familiar o persona de tu confianza.

Toda la recolección de tu relato mínimo de detalles que permitan hacer un retrato hablado de tu agresor.

Si es algún conocido, no temas, denunciar. Al denunciar te protegen a ti y a otros mujeres de futuras agresiones.

Una denuncia inmediata es eficaz, preserva ir sin barreras, con la ropa que llevabas puesta durante la agresión. Puede revelar que el agresor defensor, convencer en tus años por el cuerpo del agresor.

Tienes derecho a recibir atención médica, psicológica, e información sobre las opciones para evitar un embarazo no deseado o infecciones de transmisión sexual.

Tus declaraciones son estrictamente confidenciales.

El primer paso es en un especialista que brinda atención a víctimas que han sufrido agresión sexual. Por medio de entrevistas y valoraciones determinamos el grado de afectación sufrida por la víctima, para generar alternativas de terapia para su pronta recuperación.

El primer médico es el especialista que se encargará de hacer los primeros diagnósticos necesarios para configurar el delito y dar con los probables responsables.

El Asesor jurídico público es el servidor público encargado de orientar, representar y asistir a las víctimas o afectados del delito durante todo el procedimiento penal. Su servicio es gratuito.

MCD MÉXICO UNIDO CONTRA LA CORRUPCIÓN A.C. **CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA** Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla



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 PROCEDIIMIENTO

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.

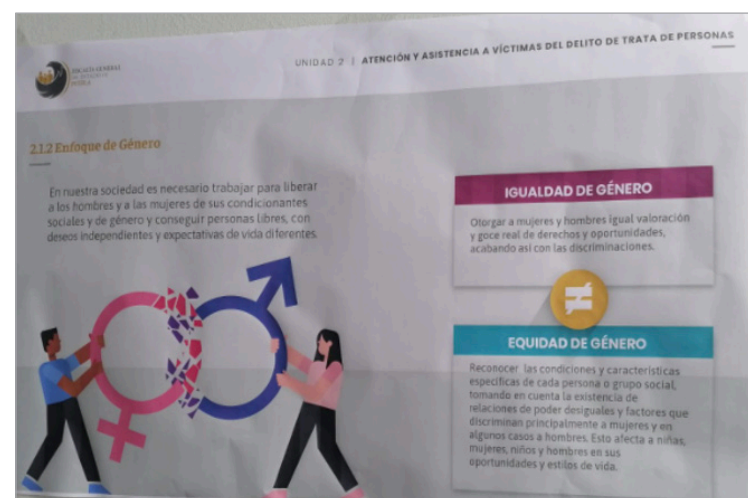
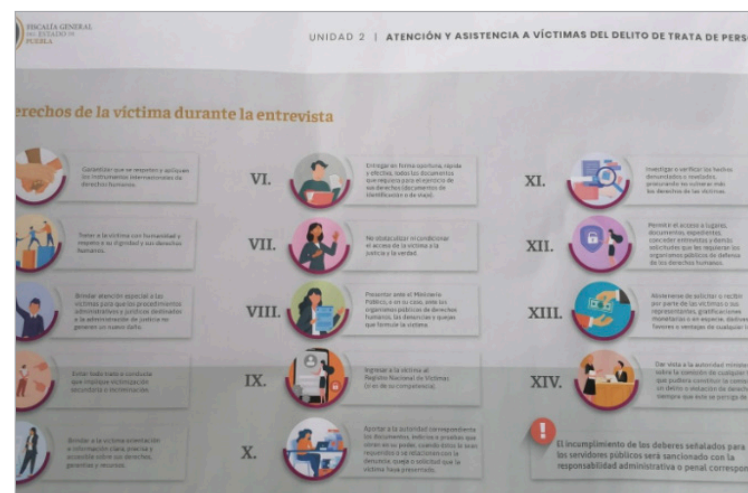
4. Formar a las y los funcionarios públicos sobre la necesidad de sensibilización ante las víctimas.

- 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.



¿CÓMO INICIAR TU DENUNCIA

en la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso

- Regístrate**

Una vez en la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso, solicita el **estado de recepción** para registrarte y **espere a ser entrevistado** con la persona **Agente del Ministerio Público** en turno.

LLEVA ESTOS DOCUMENTOS

 - Llevar una **identificación oficial** vigente (original y copia).
 - En caso de que la persona víctima sea **menor de edad**, presentar su **acta de nacimiento**.
 - Preparar un **comprobante de domicilio**, si no puedes presentar el documento de domicilio, lo puedes presentar en otro momento.
- Entrevista inicial**

Cuando sea tu turno, la persona **Agente del Ministerio Público** le explicará las **direcciones** que **personas víctimas del delito** y **se hará una entrevista**. Durante la entrevista, los datos más importantes que **recuerdes**. Los datos más importantes que **recuerdes** durante la entrevista son **extremadamente confidenciales**.

¡IMPORTANTE! Si consideras que tu **intimidación** o **recibir medidas de protección**.
- Firma tu testimonio**

Después de que la persona **Agente del Ministerio Público** reciba la entrevista, la persona víctima **se le hará el estado de recepción** y **se le hará el acta de acuerdo con lo que se lea, firmará**, en caso contrario, podrá la persona **Agente del Ministerio Público** las modificaciones que **sean necesarias**.
- Acude con una persona perito psicólogo y/o una persona perito médica**

Durante la **entrevista de inicio de denuncia**, la persona **Agente del Ministerio Público** te indicará con **qué persona perito psicólogo y/o una persona perito médica** para **continuar** la **procedencia** de **actos de denuncia** de **investigación**.

¡IMPORTANTE! Al terminar, asegúrate de que te proporcionen los **datos de la carpeta de investigación** (también llamado **CDI**) para que puedas dar **seguimiento** a tu denuncia.

Participación de la Transparencia y Rendición de Cuentas en la Fiscalía General de Puebla, Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso / Atención con el Código Postal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA | FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA | MEXICO UNIDO

SEGUIMIENTO DE TU DENUNCIA

- Carpeta de Investigación (CDI)**

Es un **registro de las actividades** llevadas a cabo por la persona **Agente del Ministerio Público** a sus personas **asistentes**, **contiene en el contenido de pruebas recolectadas durante la investigación**.

CONTENIDO

 - La **entrevista inicial** que **realizó** con la persona **Agente del Ministerio Público**.
 - Los **datos** recibidos por las **personas perito**, si es el caso.
 - Los **datos** que **aportaste**, a través de la **persona asesora jurídica**.
 - Los **datos** de **las y los testigos**, en caso de que **asistiera**.
 - El **registro de las actividades** realizadas por el personal **asistente**.

RECUERDA

 - Debes **regresar** a la **Unidad** en un **lapso de máximo 30 días hábiles**.
 - No olvides **llevar** el **número de carpeta de investigación** con el que **se creó** el **registro** de la **persona** **agente del Ministerio Público** y **los datos** de **tu denuncia**, **así como** **los datos** de **tu denuncia**, **así como** **los datos** de **tu denuncia**.

¡IMPORTANTE! Tienes derecho a **acceder en todo momento a tu carpeta de investigación**, **aun** **sin contar** con una **persona asesora jurídica**.
- Infórmate del procedimiento**

Solicita **información** acerca de los **siguientes** **actos** que **se llevará a cabo** la **persona** **Agente del Ministerio Público**, **esto se facilitará** al **agente** de la **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso** y **se facilitará** al **agente** de la **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso** y **se facilitará** al **agente** de la **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso**.
- Colabora con las autoridades**

Proporciona los **datos** que la **persona** **agente del Ministerio Público** te solicite, **con ello** **colaborarás** y **facilitarás** el **proceso**.

¡IMPORTANTE! No **expongas** tu **integridad** y **seguridad** **personal** **durante el proceso**. Por **tanto**, la **responsabilidad** de **entregar** **notificaciones** u **otros** **documentos** es de las **personas** **servidores públicos**.

Participación de la Transparencia y Rendición de Cuentas en la Fiscalía General de Puebla, Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso / Atención con el Código Postal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA | FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA | MEXICO UNIDO

PERSONAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLACIÓN

Conoce tus derechos

- Ser tratado(a) con respeto**

En tu **entrevista**, **gracia** y **respeto** **ante** los **datos** de **tu denuncia**. **Tu** **entrevista** **debe** **ser** **un** **proceso** **en** **el** **que** **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención médica psicológica gratuita e inmediata**

Cuando **el** **caso** **de** **tu** **denuncia**, **tenes** **derecho** a **recibir** **atención** **médica** **psicológica** **gratuita** **e** **inmediata** **de** **una** **persona** **asistente** **de** **la** **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso**.
- Recibir asesoría jurídica gratuita e inmediata**

Tienes **derecho** a **ser** **asesorado** y **representado** **ante** **el** **proceso** **de** **tu** **denuncia** y **disponer** **de** **un** **proceso** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Ser atendido(a) por personal del mismo sexo**

Si **se** **recolecta** **más** **información** **durante** **el** **proceso** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención sin estereotipos**

Recibir **atención** **sin** **estereotipos** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir asesoría por personal intérprete / traductora**

Puedes **recibir** **la** **asesoría** **gratuita** **de** **una** **persona** **asistente** **de** **la** **Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso** **que** **haya** **conocimiento** **de** **tu** **lengua** **y** **cultura**.
- Resguardar tu identidad**

Puedes **notificar** **el** **resguardo** **de** **tu** **identidad** **y** **datos** **de** **tu** **denuncia**.
- Recibir las medidas de protección causidarias**

Puedes **recibir** **las** **medidas** **de** **protección** **y** **medidas** **causidarias** **recogidas** **durante** **el** **proceso** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir la carpeta de investigación**

Puedes **recibir** **la** **carpeta** **de** **investigación** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Manifestar inconformidad por inactividad**

Si **se** **recolecta** **más** **información** **durante** **el** **proceso** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.

Participación de la Transparencia y Rendición de Cuentas en la Fiscalía General de Puebla, Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso / Atención con el Código Postal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA | FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA | MEXICO UNIDO

- 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** **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.

Conoce tus derechos

- Recibir atención médica de emergencia**

Si **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención médica de emergencia**

Si **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención médica de emergencia**

Si **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención médica de emergencia**

Si **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.
- Recibir atención médica de emergencia**

Si **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia**, **se** **recolecta** **la** **información** **de** **tu** **denuncia** **de** **una** **manera** **con** **respeto** y **seguridad**.

Participación de la Transparencia y Rendición de Cuentas en la Fiscalía General de Puebla, Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso / Atención con el Código Postal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

CONSEJO CIUDADANO DEL ESTADO DE PUEBLA | FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA | MEXICO UNIDO

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

Calificaciones asignadas mensualmente

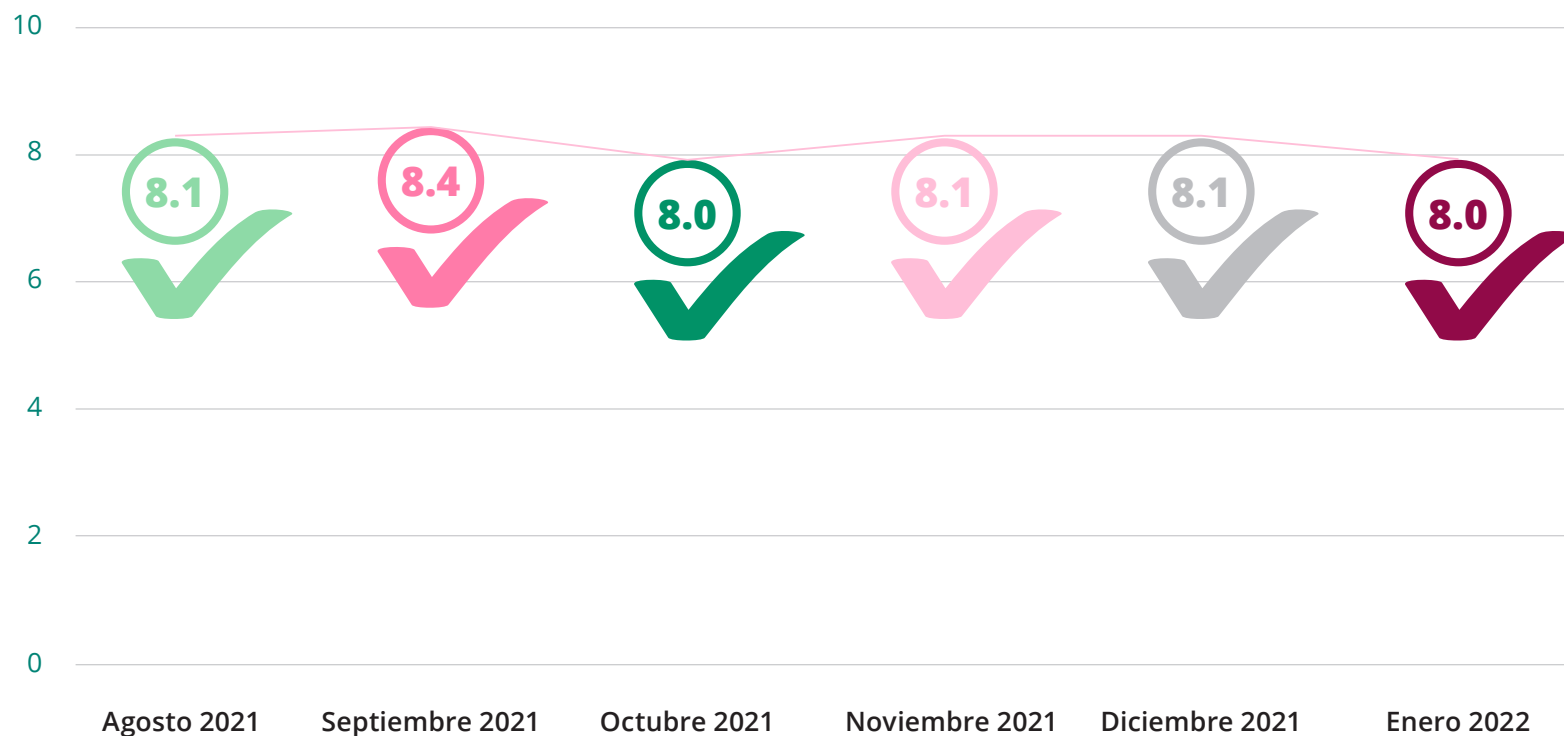


Figura 4. Unidad Especializada de Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.

Actividades semestrales e incremento en la calificación

CALIFICACIÓN

8.0 - 8.1

**Calidad
del servicio**

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

VÍCTIMAS

274

Encuestas

de percepción ciudadana de
agosto 2021 a enero 2022

INFORMACIÓN

620

**Personas
informadas**

sobre sus derechos y el
proceso de denuncia

Devolución de tu vehículo

Para realizar el trámite de devolución del vehículo, el Ministerio Público deberá revisar que:

- 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.

Adónde acudir para verificar si tu vehículo fue recuperado:

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 Via Volkswagen Km. 2.5, Hacienda Zavaleta, 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:

- 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:

- Identificación oficial vigente (INE, licencia de conducir, cédula profesional o pasaporte vigente).
- Comprobante de domicilio actual, no deben exceder de tres meses a la fecha (recibos de pago de teléfono, agua, luz, impuesto predial, etcétera).
- Factura original del vehículo y/o carta factura vigente. En caso de contar con factura electrónica, deberás presentar la verificación del SAT.
- 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.
- Póliza de seguro, siempre y cuando cuentes con ella y, en caso de que se trate de un vehículo que transporte mercancía, deberás mostrar la carta porte u hoja de traslado.

En caso de:

- Contar con refacturación, deberás presentar todos los documentos de los trámites realizados hasta llegar a la factura original.
- Que el vehículo se le haya realizado alguna modificación (cambio de motor, caluma 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 pleitos y cobranzas, así como el acta constitutiva de la empresa.
- Que tu vehículo sea utilizado para dar un servicio público (por ejemplo, un taxi), debes agregar el tarjetón y título de concesión expedidos por la Dirección de Administración de Concesiones y Permisos de la Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes del estado.



Resultados

DENUNCIANTES

Julio 2021

10 *de* **10**
cada

Enero 2022

6 *de* **10**
cada

Personas informadas

Sobre sus derechos
como denunciantes

LECTURA DE ENTREVISTA

Julio 2021

9 *de* **10**
cada

Enero 2022

10 *de* **10**
cada

Personas

Se les permitió leer
su entrevista antes
de firmarla

NÚMERO DE CDI

Julio 2021

9 *de* **10**
cada

Enero 2022

9 *de* **10**
cada

Personas

Se les informó su
número de carpeta
de investigación



INFORMACIÓN DE DERECHOS

Julio 2021

10 *de* **10**
cada

Enero 2022

7 *de* **10**
cada

Personas

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

COPIA DE ENTREVISTA

Julio 2021

10 *de* **10**
cada

Enero 2022

10 *de* **10**
cada

Personas

Se les entregó copia
de su entrevista

ACREDITACIÓN DE PROPIEDAD

Julio 2021

9 *de* **10**
cada

Enero 2022

10 *de* **10**
cada

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* **10**
cada

Personas

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

Enero 2022

10 *de* **10**
cada

Personas

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





Trámite de acreditación de la propiedad

Tiempo total de la acreditación

TIEMPO DE ESPERA

Julio 2021

12 min

Enero 2022

20 min

TIEMPO DE ATENCIÓN

Julio 2021

49 min

Enero 2022

45 min

Julio 2021

61 min

Enero 2022

65 min



Inicio de CDI

TIEMPO DE ESPERA

Julio 2021

6 min

Enero 2022

14 min

TIEMPO DE ATENCIÓN

Julio 2021

60 min

Enero 2022

47 min

Tiempo total del inicio de la CDI

Julio 2021

66 min

Enero 2022

61 min



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 monitorea 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