



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Reportaje: “Los centros de denuncia de la Agencia Federal de Investigación (AFI) y la Policía Federal Preventiva (PFP) de la Secretaría de Seguridad Pública, como un instrumento a utilizar para prevenir y reducir el índice delictivo en México” (2007).

T E S I S A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
P R E S E N T A:
LUIS ALBERTO ORIGEL HERNÁNDEZ



ASESORA: LIC. ELINA SOFIA HERNÁNDEZ CARBALLIDO

MÉXICO, D.F.

ENERO, 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimiento

Son muchas las personas que quisiera agradecer todo el apoyo que me brindaron para acabar esta meta más de mi vida, pero principalmente le doy gracias a Dios por darme la oportunidad de compartirlo con las personas que más quiero, mis hijos Vanessa Origel y Luis Alberto Origel al igual que mi esposa Rosa Sánchez quien en todo momento me demostró paciencia, comprensión y sobre todo el apoyo día a día.

A mis padres Ramiro Origel y Guadalupe Hernández que siempre estuvieron en los mejores y malos momentos apoyándome y porque gracias a sus ejemplos de vida y amor guiándome por un buen camino me dieron alientos para seguir creciendo en lo profesional y en lo espiritual.

Por mis hermanos que cada uno de ellos son parte importante de mi vida Jazmin, Daniel, David, Laura, Ramiro y José de Jesús que estuvieron siempre al tanto de lo que hago.

Un agradecimiento también muy especial a toda la gente que entrevisté que hizo realidad este reportaje, a mi jefe inmediato y compañero de la Secretaría de Seguridad Pública, Lic. Marco Mecalco que gracias a sus consejos y profesionalismo seguí adelante con el proyecto.

A todos mis amigos y colegas que estuvieron en cada momento para iniciar y darle fin a este proyecto, muy en especial a Susana, Verónica, César, Juan Carlos, Eduardo, Arturo, Iliana, Aurora, Nayeli, Daniel, Víctor, David, Lilian, Margarita, José Antonio y Blanca por darme el apoyo.

Gracias a mi asesora Elina Hernández Carballido que me acompañó desde un principio en esta investigación que me dejó llevar a cabo el reportaje con toda libertad y por enseñarme parte de su conocimiento.

Me llevo lo mejor de cada uno de ustedes en este largo y arduo reportaje que me hizo reflexionar; parte del objetivo es contribuir el acceso a la información para poder hacer una denuncia, a su vez poner un granito de arena para lograr construir familias completas y unidas, que sean más participativas y haya una cultura de la denuncia provechosa y consciente, donde exista la participación ciudadana como un escudo de prevención contra la delincuencia.

ÍNDICE	Págs.
INTRODUCCIÓN	5
Capítulo 1	
1.1. Una ventana abierta a los antecedentes históricos de Seguridad Pública y su contexto actual	18
1.2. Situación de la seguridad pública de México en el siglo XXI	23
1.3. El Sistema Nacional de Seguridad Pública	28
1.4. Propuesta fallida de reforma en materia de seguridad del ex-presidente Fox Quesada	33
1.5. Inicio de un nuevo plan de seguridad pública complicado: 2007-2012	35
1.6. Programas estructurales en el ámbito de la Seguridad Pública	38
1.7. Los actores políticos opinan del programa “Limpiemos México”	40
1.8. Participación ciudadana ante una creciente delincuencia organizada	45
1.9. Antecedentes de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno Federal y la actualidad	48
Capítulo 2	
2.1.- Cómo saber qué es un Centro de Atención Ciudadana?	59
2.2.- Los Centros de Atención Ciudadana en el ámbito de seguridad pública	61
• Los C-4, un apoyo importante para las emergencias y denuncias ciudadanas	64
2.3.- Sistema Nacional de Seguridad Pública “Plataforma México” la problemática del sistema de información y la visión a futuro.	66

2.3.1.-	¿Realmente funciona el 089 de Denuncia Anónima?	68
2.3.2.-	La Policía Cibernética de la Secretaría de Seguridad Pública Federal	72
2.4.-	¿Para qué sirve el 066 en México?	74
2.5.-	¿Qué importancia tiene si llama al 911?	77
2.6.-	El número 112 en Europa y situación actual	81
2.7.-	Centro de Denuncia en la Agencia Federal de Investigación y la Policía Federal Preventiva	82
Capítulo 3		
3.1.-	¿Para qué sirven los centros de denuncia ciudadana en el ámbito de seguridad pública?	86
3.2.-	Funcionamiento interno de los Centros de Denuncia. Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana (AFI) y CNAC (PFP)	87
3.3.-	Centro Nacional de Atención Ciudadana de PGR	96
3.4.-	Los especialistas opinan de los centros de denuncia ciudadana	100
3.5.-	¡Realidad o mito! un “eficiente” y nuevo Centro Nacional de Denuncia de la SSP federal	102
3.6.-	Siguen cobrando víctimas extorsiones telefónicas: SSP federal	105
3.7.-	Comunicación interna en el Centro Nacional de Denuncia en la actualidad	108
	Conclusiones de mi experiencia	124
	Grabaciones	128
	Bibliografía	129

INTRODUCCIÓN

Actualmente México está inmerso en una compleja realidad no sólo en el terreno económico y político sino, sobre todo, en materia de seguridad pública; en gran parte para que ésta funcione depende de la puesta en práctica de acciones operativas y de inteligencia.

A pesar de ello, el divorcio autoridad-sociedad es evidente, lo que hace necesario establecer proyectos más eficaces como una reestructuración de la Secretaría de Seguridad Pública Federal (SSPF), con el propósito de articular a la Policía Federal Preventiva (PFP) y la Agencia Federal de Investigación (AFI) en un sentido prioritario de la seguridad de los mexicanos con el nombre de la Policía Federal (PF) – ambas subordinadas al Ministerio Público Federal.

Que sea una institución que integre los aspectos primarios de la actuación policial, desde atribuciones, funciones, capacidad operacional, evaluación y recursos que no dejan de ser menos importantes para una mejor capacitación y por ende un superior nivel académico, como parte de la Estrategia Integral de Prevención del Delito y Combate a la Delincuencia Organizada que pretende llevar a cabo en la actual administración del Presidente de la República, Felipe Calderón Hinojosa, y así poder hacer frente a la delincuencia organizada.

Ante la creciente inseguridad en nuestro país las iniciativas que buscan mejorar la tranquilidad por parte del gobierno federal se deben ligar a una verdadera participación ciudadana.

El aumento de la criminalidad en México tiene como origen varias vertientes no sólo el crecimiento exponencial de los índices de pobreza sino, también, de la colusión de organizaciones criminales con las autoridades, la cual ha tenido como resultado un arraigado esquema de impunidad.

Adicionalmente, se observa un cambio en la condición de los maleantes observándose que la delincuencia común se transformó en crimen organizado, sistemático, y que con ese atributo ha logrado infiltrar las instituciones dedicadas precisamente a su combate.

El impacto de estos sucesos permite observar el surgimiento de nuevas propuestas de reforma en materia de seguridad pública, que no se concretan, por lo que deben estar involucrados en coordinar operativos los tres niveles de gobierno, enfocadas a las corporaciones policíacas federales, estatales y municipales como parte del Estado, las cuales tienen la obligación de salvaguardar la seguridad y la integridad de los ciudadanos.

En este sentido, hablar de la seguridad pública en el entorno que juegan los centros de denuncia mismos que se desempeñan como un eslabón importante en la cadena que forman sociedad y autoridades para el esclarecimiento y prevención del delito.

Paralelamente, se intentará delinear las razones por las cuales la ciudadanía no tiene confianza en los centros de denuncia, exhibiendo entre otros factores los de orden social, político y cultural, por lo que se puede observar.

- Primero: La relación del desempleo con la pobreza, la marginación, la violencia y el fenómeno migratorio.
- Segundo: El sistema educativo que genera pocos valores éticos y
- Tercero: La falta de coordinación de autoridades federales, estatales y locales que propician corrupción.

En esta investigación se plantea llevar a cabo el género periodístico más completo que es el reportaje que conlleva el proceso y una planeación de información que incluyen opiniones y testimonios de interés; se trata de un trabajo basado en la investigación de campo y seguimiento de material informativo de los diferentes medios de comunicación, principalmente *El Universal*.

¿Por qué hacer un reportaje? Porque nos permite enriquecer la investigación con material hemerográfico, bibliográfico, encuestas, entrevistas, material obtenido en páginas de Internet y otros medios, que pueden dar un informe completo de la realidad actual en la materia que nos ocupa, que son los centros de denuncia de la SSPF.

Para poder fundamentar la investigación se tomará en cuenta los criterios teóricos que permitan llegar al objetivo donde se utilizará un género periodístico que es el reportaje.

No sin antes explicar que los géneros periodísticos, según Vicente Leñero y Carlos Marín en su obra *Manual de periodismo*: “se distinguen entre sí por el carácter informativo, interpretativo o híbrido de sus contenidos.

Una clasificación de los géneros periodísticos:

Informativos: Noticia o nota informativa, entrevista y reportaje.

Opinativos: Artículo y Editorial

Híbridos: Crónica y Columna”¹.

El *reportaje* se caracteriza, con respecto a otros géneros periodísticos, por su diversidad funcional, temática, compositiva y estilística.

Desde el punto de vista del autor Vicente Leñero y Carlos Marín el reportaje: “Es el más vasto de los géneros periodísticos. En él caben los demás. Es un género complejo que suele tener semejanzas no sólo con la *Noticia*, la *Entrevista* o la *Crónica*, sino hasta con el ensayo, la novela corta y el cuento.

Los *reportajes* se elaboran para ampliar, completar, complementar y profundizar en la *Noticia*; para explicar un problema, plantear y argumentar una tesis o narrar un suceso.

El *reportaje* investiga, describe, informa, entretiene, documenta”².

Asimismo los autores Vicente Leñero y Carlos Marín señalan que ‘ “El *reportaje* permite al periodista practicar también el ensayo, recurrir a la archivonomía, a la investigación hemerográfica y a la historia”... “es una creación personal, una

¹ LEÑERO, Vicente y MARÍN, Carlos, “Manual de periodismo”, tratados y manuales. Grijalbo, 1986 p. 39.

² *Ibid.* p. 43.

forma de expresión periodística que además de los hechos, recoge la experiencia personal del autor”³.

Después de explicar la relación que hay en el reportaje con los demás géneros periodísticos, reitero, como en un principio, que es el método que se apoya en esta investigación en la que lo hace ver como un relato, un informe, donde describe, entretiene y documenta en este caso el estudio de esta información.

Cabe mencionar que hay diferentes tipos de reportajes de acuerdo con la página de Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Reportaje>: Es científico, explicativo, investigativo, libre y videoreportaje, estos son definiciones en el medio de comunicación televisivo, que en definitiva no se está haciendo un guion para el reportaje de televisión pero que el reportaje investigativo define en gran parte el desarrollo de este trabajo.

La información de la página de Internet, antes mencionada define “El reportaje televisivo: se basa en el testimonio directo de acciones espontáneas que explica con imágenes, palabras y sonidos, y desde una perspectiva actual, historias vividas por personas relacionándolas con su contexto, narran los acontecimientos vividos por las personas contadas por ellos mismos.

- **Científico:** Este tipo de reportaje destaca los avances y descubrimientos científicos más recientes. Interpreta los términos científicos haciéndolos entendibles para receptores de todo nivel cultural. Los reportajes médicos, ecológicos, astronómicos, bioéticos, etcétera.
- **Explicativo:** Se presta a ahondar en hechos de trascendencia entre la opinión pública, tiene un fondo predominantemente noticioso, pero detalla las causas y efectos de la noticia o serie de eventos noticiosos.
- **Investigativo:** El *reportaje investigativo* requiere una labor casi detectivesca del periodista para captar detalles completamente desconocidos sobre un hecho en particular. Requiere mucha confianza de las fuentes en el reportero, las que aportarán pruebas y documentos en muchos casos confidenciales, con la total certeza que el periodista no

³ *Ibid.* p. 185.

revelará sus nombres. Este tipo de reportaje habitualmente contiene cifras actualizadas y datos estadísticos en relación con el tema. Por la seriedad y extensión del reportaje (normalmente una serie de ellos), a veces requiere la participación de dos o tres periodistas que deben profundizar y verificar la información, así como evitar filtraciones o fugas informativas antes de la publicación de la investigación periodística.

- **Libre:** el reportaje libre nos presenta una estructura a elección, y menos extenso que los otros. Se utiliza mayormente en los niños que hacen tareas.
- **Videoreportaje:** Generalmente difundido por la Internet <http://www.videoreportajes.cl>⁴.

El autor Jesús Erney Torres L., en su obra: *Manual de géneros periodísticos*, denomina el reportaje como el “género estrella”, por lo que cita: “En su particular estilo, directo y al grano, el premio Nóbel de Literatura, Gabriel García Márquez, define el *reportaje* como “el cuento de lo que pasó, un género literario asignado al periodismo para el que se necesita ser un narrador esclavizado a la realidad”. Y tiene razón. El *reportaje* es el relato ameno, generoso en información y preciso en los detalles, que va mucho más allá de la simple noticia y permite al lector entender todas las argumentaciones de los involucrados en el hecho que se reporta. La abundancia de fuentes y la completa documentación sobre los antecedentes y el contexto del tema son condiciones esenciales de este género”⁵.

Para Gonzalo Martín Vivaldi, el reportaje lo define como el relato periodístico “esencialmente informativo, libre en cuanto a tema, objetivo en cuanto modo y redactado preferentemente en estilo directo en el que se da cuenta de un hecho o suceso de interés actual y humano”⁶.

“Aportan los elementos sustanciales para explicar el porqué de los hechos; el reportaje investiga, describe, informa, documenta”. El mismo Marín aclara, eso

⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Reportaje>, julio, 2007.

⁵ TORRES LOAIZA Jesús Erney, “Manual de géneros periodísticos”. Edic. ECOE, p. 121

⁶ *Íbid.*

sí, que aunque el reportaje se valga de los elementos literarios, “no es, en sentido estricto una novela ni algún otro género de ficción”⁷.

Asimismo, Vivaldi refiere al reportaje en su libro: *Géneros periodísticos*, informa: ‘ “de interés humano o simplemente noticioso sólo exige especiales condiciones de sensibilidad en el reportero: *saber ver y saber hacer ver*. Para narrar un incendio, un accidente automovilístico una revuelta estudiantil, no es preciso ser especialista en nada. Basta con saber describir y contar lo que se ve.”

“Donde ya se exigen o se requieren especiales condiciones es en el reportaje profundo o interpretativo”⁸. Define el autor Vivaldi lo que resulte de nuestro trabajo dependerá siempre de la grandeza o profundidad del escritor.

Para el autor Alberto Dallal, en su obra: *Lenguajes periodísticos*, “El *reportaje* es, digamos, el género base del periodismo; por así decirlo, su “representante” más idóneo. Es un género a través del cual sólo puede hacerse verdadero periodismo, periodismo auténtico. ¿Cuáles son las características del *reportaje*? En primer término, antes que nada, una exigencia: el que hace *reportaje* está obligado a acudir al lugar de los hechos”⁹.

También señala: “Puede haber, por ejemplo, juegos en la narración, cambios de narrador, saltos cronológicos, *collages*, *flashbacks*, inclusión de citas, epígrafes, descripciones. Se requiere, incluso, que la presencia del que hace el *reportaje* aparezca dentro de él de manera explícita, o bien que su personalidad quede expresada de manera implícita”¹⁰.

⁷ *Ibid.* p.p. 121-122

⁸ MARTIN VIVALDI, Gonzalo, “Géneros periodísticos”, Edic. PRISMA. p. 82.

⁹ DALLAL Alberto, “Lenguajes periodísticos”, Edic. UNAM. Instituto de investigaciones estéticas, p. 110

¹⁰ *Ibid.* p. 115.

El autor, Omar Raúl Martínez, director de la revista Mexicana de Comunicación, quien escribe *contornos del reportaje* en la página de internet: www.ecotunero.cu, cita:

“Son varios los tipos de reportajes que esbozan algunos autores. Tras una somera revisión de sus propuestas, ofrecemos la siguiente tipología:

- a) Demostrativo o expositivo: prueba tesis, indaga hechos, explica fenómenos, expone problemas.
- b) Descriptivo: retrata situaciones, lugares, personas, objetos, escenas.
- c) Narrativo: relata la historia de un acontecimiento.
- d) Interpretativo: examina y explica las facetas de un complejo asunto.
- e) Biográfico: conocido también como perfil, describe los diferentes aspectos de un personaje público.
- f) Instructivo: divulga un conocimiento científico o técnico.
- g) De entretenimiento: hace uso de técnicas narrativas para divertir al lector.
- h) Retrospectivo: busca reconstruir algún suceso histórico.

Aunque son clases de reportaje aparentemente claras, resulta necesario apuntar que no existen fronteras rigurosas. Sin problema alguno pueden entrelazarse dos o tres tipos diferentes y ofrecer un completo panorama del problema tratado. Lo importante en todo caso está en que el periodista investigue a fondo, se sujete a las normas básicas de veracidad, y presente su reportaje con una factura tal que en él se advierta solidez estructural y un estilo atractivo”¹¹.

En este mismo sentido, cabe mencionar que dentro del reportaje es necesario aterrizar el objetivo de esta investigación es hacer una aportación para mejorar la seguridad en el entorno social y exhortar a la gente para que participe, a fin

¹¹ www.ecotunero.cu agosto, 2007.

de que la denuncia se convierta en un instrumento eficaz para combatir a la delincuencia.

Bajo este mismo orden de ideas el reportaje que se pretende desarrollar es consecuencia de una investigación para analizar la atención de las instituciones a la ciudadanía en el tema de seguridad pública.

Por lo tanto, el *reportaje de investigación*, es el que define y se acerca más a las características del tema que se abordará en la información del desarrollo de los tres capítulos de este documento, aunque las interpretaciones del reportaje se basa directamente a la definición televisiva no deja de mencionarse los puntos importantes, inclusive también se acerca a la interpretación que dice Vicente Leñero y Carlos Marín en su obra *Manual de Periodismo*, cubre el requisito de entenderlo como un relato, como informe; más ampliamente, como la exposición detallada de un suceso, de un problema, de una determinada situación de interés público.

Se considera que la metodología de la investigación de acuerdo con la definición del reportaje televisivo que refiere al *reportaje de investigación* es la que más se adecua a la realización de este reportaje, pero también se complementa con la interpretación del reportaje *demostrativo o explicativo*, por la variedad de datos en la que explica los fenómenos y se trata de probar una tesis de los momentos que se están viviendo en la seguridad pública en relación con los centros de denuncia como instrumento a utilizar para prevenir y reducir el índice delictivo en México, inclusive tiene matices importantes en algunas partes del *reportaje descriptivo*, en el que se retrata lo que esta pasando en ese momento con el proceso de la investigación.

Se informará si debido a la situación de inseguridad en México fue necesaria la creación de la Policía Federal Preventiva (PFP) y la Agencia Federal de Investigación (AFI), así como la realización de operativos en conjunto con la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), con el propósito de disminuir los delitos y, si las policías estatales y municipales deberían imitar el sistema de trabajo de las corporaciones federales antes mencionadas.

Otra meta es dar a conocer los centros de denuncia en el ámbito de las policías del orden federal y algunos ejemplos a nivel estatal en toda la República mexicana en este caso hablamos de la PFP y AFI, los que finalmente tratan de cumplir con el objetivo de orientar, ayudar, así como dar servicios de información a la ciudadanía.

Se dará a conocer el primer intento de los cambios de la policía federal en el año de 1861 y la historia de ésta a manera fue evolucionando dentro de la seguridad pública, sin dejar a un lado la relación con las policías estatales y municipales hasta el año 2007. Asimismo, se da referencia a las policías federales que existen como la PFP y la AFI, así también la nueva reestructura de la SSP y su funcionamiento en la actualidad.

Cabe mencionar que durante el reportaje se hacen señalamientos de la reestructura de la Secretaria de Seguridad Pública Federal (SSPF), pero que considero que hay nombres de funcionarios que estaban en cargos estratégicos en su momento, pero que al finalizar esta investigación fueron cambiando y que si en definitiva se iba abarcar hasta el año 2007, no fue conveniente ya que no son actuales, por lo que al finalizar se tuvo que explicar los cambios vigentes.

En relación al ámbito de seguridad de los ciudadanos, como ejemplo de lo antes dicho en la seguridad de un país como México, cabe destacar que una de las mayores preocupaciones de los mexicanos es la crisis de seguridad pública por la que atraviesa, debido a que la delincuencia y la criminalidad se han apoderado de casi todos los espacios de la sociedad.

En el segundo capítulo de esta investigación se abordarán los antecedentes de los centros de denuncia o también llamados como centros de atención ciudadana que existen en México, para describir su sistema de operación y sus principales características. Estamos hablando de algunos estados de la República Mexicana que emplean el número 066 de emergencia y el 089 de denuncias anónimas.

También se analizará la experiencia de los centros de atención en otros países, cómo funcionan y el uso de las tecnologías para prestar el servicio en casos de emergencia, o simplemente orientación al ciudadano. En este sentido destaca el servicio del 911 en Estados Unidos.

En la tercera fase del trabajo se tratarán aspectos sobre las características y funcionamientos de los centros de denuncia ciudadana o también conocidos como los centros de atención ciudadana que se tienen en el ámbito de seguridad pública, específicamente de la AFI y la PFP.

Se analizarán las políticas internas y el proceso de reestructuración de la Secretaría de Seguridad Pública del orden federal, para establecer las diferencias entre el Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) de la Procuraduría General de la República (PGR) y el Centro Nacional de Atención Ciudadana, que a futuro se le cambiará con el nombre del Centro Nacional de Denuncia (CND) de la SSPF, las dos instituciones federales que se encargan de impartir y procurar la justicia.

La aportación final de esta investigación será informar y dar a conocer específicamente el Centro Nacional de Denuncia de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, el cual es el principal punto de interés para éste reportaje no sin antes mencionar la reestructuración de la SSPF, con el propósito de dar a conocer la integración nacional del número telefónico de denuncia 088.

Esta investigación, propone abrir la puerta a una exploración más profunda de la seguridad pública en México y destacar los avances que se pueden lograr con programas de apoyo como *Limpiemos México*, sin dejar a un lado que los resultados deben estar cobijados con tecnología de punta así como la participación de la ciudadanía.

Con una visión de futuro, el Centro Nacional de Denuncia, funcionará con tecnologías de punta para establecer el número 088, mensajes con imágenes fotografías y videos vía celular al 90088. Estas acciones seguramente ayudarán a reducir los índices delictivos en el país.

Cabe mencionar que se habla mucho de los conceptos de centros de denuncia, así como centros de atención ciudadana, estos son significados que a lo largo del reportaje se mencionan de una forma u otra ya que se conocen y mencionan de estos en iguales circunstancias en el ámbito de la seguridad pública.

Con el propósito de comprender la historia de la seguridad pública, es conveniente hablar de la policía como uno de los principales protagonistas en el ámbito de la seguridad en México.

Por lo tanto, ésta breve explicación nos dará la idea del momento que se requiere a la policía y saber cuándo va reaccionar, dependiendo el motivo en que va entrar en acción operativa, ya sea para la tranquilidad de un país, por alguna amenaza nacional o el apoyo que debe tener la ciudadanía en general en su territorio o entorno social.

Es importante, primero, ubicar a la seguridad en varias vertientes: 1) pública, 2) nacional y 3) seguridad ciudadana. Esto permitirá conocer la evolución de la policía en México y establecer sus deficiencias y aciertos.

Al hablar de seguridad pública, es importante definir la función policial, que consiste en garantizar la seguridad en espacios públicos, prevención del crimen y otros servicios provistos por la policía.

La seguridad pública, es la función a cargo del Poder Ejecutivo, mediante la cual, a través de acciones efectivas de información, disuasión y actuación de una manera firme y contundente, se logra la prevención de conductas delictivas, garantizando con ello, la tranquilidad e integridad de cada uno de los integrantes de la sociedad. Esta función forma parte de todo un sistema penal, que involucra diversos sectores y a los tres poderes de la Unión, en el afán de combatir el delito y castigar a sus autores que transgreden las leyes.

El autor Juan Ramírez Marín en su obra *Seguridad Pública y Constitución*, señala: a la seguridad pública “se caracteriza por la función de evitar el peligro,

mientras el orden público es el conjunto de reglas no escritas en el ámbito público para el comportamiento del particular, cuya observancia es contemplada como condición indispensable para una convivencia ciudadana ordenada”¹².

El hablar de la seguridad nacional, seguridad pública y seguridad ciudadana, es dejar en claro que son parte principal del nivel del Estado, e incluso la justificación misma para reservar el monopolio de la fuerza, su propósito es salvaguardar la seguridad y la integridad de los ciudadanos.

La definición tradicional de seguridad enfatiza el cumplimiento de la ley con un fin disuasorio. El concepto de seguridad nacional se empezó a utilizar a fines de la Segunda Guerra Mundial, con el surgimiento de la amenaza del socialismo y su triunfo en diversos países, así como el inicio de la llamada “Guerra Fría” y la división ideológica del mundo en un esquema bipolar.

Sobre el tema, el autor Juan Ramírez, en su obra *Seguridad Pública y Constitución* señala: “La doctrina de la seguridad nacional, a diferencia de la seguridad pública, se caracteriza por su extraterritorialidad y su total indeterminación, en la que cabe cualquier capricho o decisión arbitraria para defender el poder”¹³.

Asimismo se entiende como el objetivo de la protección de la integridad del Estado –tanto política como geográfica-, contra las amenazas que emanan del exterior y, en circunstancias excepcionales claramente definidas y circunscriptas por la ley, de graves hechos de conmoción interior que amenacen seriamente la integridad del Estado.

En tanto, Jorge Rebolledo Flores en la relatoría del Seminario; *Seguridad Pública y Derechos Humanos*, expone en su obra: “que a diferencia de seguridad pública, en la seguridad ciudadana emergió primeramente en

¹² RAMÍREZ MARÍN, Juan, “Seguridad Pública y Constitución” Edic. PORRÚA. Facultad de Derecho, Universidad Anáhuac, 2003. p. 24

¹³ *Íbid.* p. 27

América Latina como una forma de desafiar la noción de seguridad pública en la cual el estado definía el bien público protegido”¹⁴.

Asimismo señala: “es usado para enfatizar que la función policial que debe proveer un servicio a la gente, debe haber un diálogo entre los ciudadanos y funcionarios del estado, y una mayor participación de las comunidades protegidas en la definición de las prioridades respecto de la seguridad en el desarrollo e implementación de iniciativas locales de prevención del crimen”¹⁵.

Es por eso que la ley y las instituciones no pueden quedar rebasadas por el fenómeno delictivo. Es deber del Gobierno Federal actuar eficazmente y sin titubeos para brindar la seguridad que demandan los mexicanos con el apoyo y la participación de los ciudadanos.

¹⁴ REBOLLEDO FLORES, Jorge, “Seguridad Pública y Derechos Humanos: Perspectivas Internacionales, lecciones para México” WOLA, Centro Prodh, CDHDF, Sept. 2003, México, D.F. p. 13.

¹⁵ *Ibid.*

CAPÍTULO 1

1.1.- Una ventana abierta a los antecedentes históricos de seguridad pública y su contexto actual.

Miles de almas vestidos de blanco, marchaban con consignas: muchísimas pancartas, letreros y mantas ¡No a la impunidad! ¡Basta ya! entre otras, era el reclamo de los mexicanos en una marcha silenciosa el domingo 27 de junio de 2004, en la ciudad de México desde el Ángel de la Independencia hasta el Zócalo.

Fotografías de familiares desaparecidos o muertos por la delincuencia organizada, era lo que llevaban en sus manos los manifestantes. ¿La finalidad?, un reclamo enérgico a las autoridades gubernamentales, la mayor manifestación de hace cuatro años, reflejo de un hartazgo a la inseguridad que se está viviendo en México.

El tema de preocupación sin duda se ha agudizado en los ciudadanos, el reclamo de una mayor presencia y mejor seguridad pública, por lo que las dependencias gubernamentales buscan especializar sus sistemas de captación y comunicación con la población para atender la demanda de la atención ciudadana.

Los años pasan y nuestra sociedad se transforma, es así como vivimos un mundo globalizado donde cada vez más se ven marcadas las desigualdades entre los pobres y los ricos; por lógica se requiere que la seguridad pública sea parte fundamental del bien social y por ende un factor importante para el desarrollo, para el ejercicio de las libertades y para el progreso.

Pero parece ser que a nuestra policía en México no ha podido posicionarse para que juegue su papel en su totalidad de la salvaguarda y la integridad de los ciudadanos en las mejores condiciones por varios factores que enseguida se dará a conocer en el que por mucho tiempo existe y prevalece el uso de la fuerza como mecanismo central de combate al delito y la descomposición que existe por intereses de los propios gobernantes.

Para hablar de los orígenes de la policía en México, como referencia de la seguridad en el país, vale la pena poner en contexto la evolución de la sociedad.

A consideración de lo antes expuesto el autor Genaro García Luna en su obra *Contra el crimen ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México*, expone una breve historia de la policía, en la que refleja exactamente la evolución que se tiene en materia de seguridad pública.

“Tras la Guerra de Reforma, en 1861, se creó la Inspección General de Policía. Ésta seguía el modelo del “Superintendente de Policía” para el Distrito Federal y poco después la “Policía Rural” en realidad se definía como la primera policía federal, una fuerza de presencia y vigilancia destinada a combatir el bandidaje en los caminos de las diferentes regiones del país”.

García Luna señala que “Maximiliano *de Habsburgo*, por su parte, decretó la Ley sobre Policía General del Imperio, creó las Guardias Municipales y constituyó el primer esfuerzo de la época por construir una reglamentación integral de la función policial mexicana. Posteriormente, hacia la restauración de la República, el gobierno de Benito Juárez conformó también la Inspección General de Policía Rural, que convertiría en el eje de la seguridad nacional durante los años siguientes. No obstante, su problema principal radicó en que poco a poco fue degenerándose hasta convertirse en una policía personal de los caciques, empeñados en afirmar su poder, en resguardar su integridad física y su patrimonio”.

Asimismo indicó: “Fue en el año de 1868 que se creó una institución de control político, los “Jefes Políticos”, quienes estaban encargados de la administración pública en cada distrito y tenían bajo su mando a prácticamente todas las autoridades y fuerzas armadas. Como si esto fuera poco, tenían la facultad de girar órdenes de arresto y poner a los detenidos a disposición del juez. Es decir, se hicieron de todo el control social y por lo mismo acabaron convirtiéndose en pilar político de la dictadura de Porfirio Díaz, motivando una

deformación de las tareas de vigilancia y seguridad reservadas a la autoridad judicial”.

Y cita también que “paradójicamente, fue precisamente en el Porfiriato que se dieron los primeros pasos para la profesionalización de la policía. Mediante decreto se creó en 1908, la primera Policía Judicial al igual que la Policía Rural, tenía como prioridad asegurar la tranquilidad del Estado entendida ésta como la tranquilidad del gobierno y la represión de sus adversarios”.

Luego de la caída de la dictadura, en 1912, explica Genaro García que “bajo el gobierno de don Francisco I. Madero, y debido a la intranquilidad y agitación que prevalecían en la República, la función policiaca se puso a cargo del Ejército. No fue sino hasta el triunfo de la Revolución, entrados los años veinte, que el Presidente Álvaro Obregón decretó la Ordenanza General para los Cuerpos de Policía preventiva y de policía judicial. Esta figura evolucionó hacia la Policía del Departamento Central y la Policía de Seguridad del Distrito Federal, que luego dio pie a la formación de numerosas corporaciones que compartían funciones y jurisdicciones”.

En virtud de que la Policía Judicial por herencia del Porfiriato, cita Genaro García: “se le concibió como un órgano “auxiliar” del Ministerio Público para la investigación de los delitos, la búsqueda de pruebas y la presentación de testigos, ofendidos e inculpados, así como para la ejecución de las órdenes que dicta el Ministerio Público: presentación, aprehensión e investigación”. Ésta fue influenciada por la tradición jurídica francesa.

Posteriormente, Plutarco Elías Calles fue el Presidente de México, en el año de 1924, durante su mandato, “la Procuraduría General de la República contaba con las siguientes dependencias: sección administrativa, sección de turno, sección de archivo, biblioteca y estadística, sección de nacionalización de bienes, Policía Judicial Federal y sección de agentes auxiliares, además de los agentes adscritos a los diversos Tribunales Federales. Estas dependencias se llamaban indistintamente secciones o departamentos”, según se cita en un

documento en Internet www.pgr.gob.mx, llamado: *VI. Aspectos relevantes de la actividad de la Procuraduría General de la República de 1917 a 1934.*

En este periodo se considera que hubo otro intento en la reestructuración de la Policía Judicial Federal, en la época del presidente Ortiz Rubio por el año de 1931 donde se creó la Comisión Jurídica del Poder Ejecutivo Federal (31 de diciembre de 1931). Se procuró la especialización de los agentes auxiliares. Además trató de limpiar al máximo los desistimientos de acciones penales y conclusiones no acusatorias, que entonces correspondían a los agentes adscritos a los Juzgados del Distrito.

Asimismo, en este contexto, en el ámbito de la seguridad indica García Luna en su obra *Contra el crimen ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México*, que: “En la época de la posguerra, durante los años cincuenta, cuando por un acuerdo con los Estados Unidos y se inició la lucha contra el narcotráfico, apareció el contrabando a gran escala y organizaciones criminales empezaron a tomar forma y a diversificar sus acciones”.

García Luna, puntualiza: “De esos años data el primer esfuerzo por crear una policía científica, sólo que la idea se deformó de tal suerte que la inteligencia y la investigación se concentraron casi exclusivamente en el tema político, creándose para ello, sucesivamente, el Servicio Secreto, la Dirección Federal de Seguridad y la División de Investigación para la Prevención de la Delincuencia”.

Por último García Luna, señala: “Durante muchos años, la seguridad pública y la procuración de justicia se habían venido apartando del modelo planteado por el Constituyente de 1917. Además de que se repetía el fenómeno del porfirismo, que consistía en mantener politizadas las tareas judiciales, las funciones policíacas se compartían y se confundían entre las autoridades locales y federales. Asimismo, existía confusión entre las acciones del Ministerio Público y la Policía Judicial”.

Fue así como en México la actividad criminal, hasta por lo menos la década de los años sesentas se manifestaba con delitos de bajo perfil, no violento, que operaban con el principio de la habilidad y sagacidad del delincuente.

Pero esto empezó a cambiar después de los setenta. Recalco, Genaro García en su obra *Contra el crimen ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México*: “Fue entonces cuando la delincuencia entró en un proceso de sofisticación y desarrollo, primero porque tuvo acceso a nuevas tecnologías, a nuevas comunicaciones y segundo, la corrupción de las funciones policíacas favoreció la expansión criminal, por consecuencia empezó a evolucionar el delincuente del delito, ya que fue perdiendo efectividad la policía y fue rezagándose cada vez más perdiendo efectividad”.

Por lo tanto la imagen de la Policía Judicial Federal (PJF), empezaba a deteriorarse, se reflejaba en la ciudadanía no le tenía respeto, sino temor, fue así como se creó una desconfianza hacia la autoridad a modo que encontramos el humor negro en casi todo, creamos chistes de sátira, ejemplo de esto se indica enseguida:

La policía detiene a un presunto ladrón, para hacerlo declarar lo cuelga de los pies y le introduce la cabeza por varios segundos en una pileta con agua, inquiriéndole:

¿Dónde está el dinero?,... ¿Dime dónde está el dinero?...

Y así repiten esta acción varias veces, hasta que el detenido les dice a gritos:

¡Busquen a otro buzo porque yo no lo encuentro!

Pareciera chiste, que lo es, pero que en la realidad, todos los días se vivían estas prácticas, existían momentos de prepotencia por parte de la PJF donde utilizaban personal ajeno a la corporación conocidos como “madrinas”, para realizar el trabajo sucio, con una imagen de deterioro consecuencia la forma de operar se basaba la mayor parte con detenciones en flagrancia del delito, sin

procedimientos de investigación y de inteligencia para atacar a la delincuencia organizada.

La secuela, se puede entender el rezago estructural, de 30 años, en términos de sistemas, procedimientos, estrategias, metodologías y tecnología, es parte del problema que ha dejado aplazada las policías como principal elemento del Estado.

El aumento a los índices delictivos es alarmante hoy en día, esta situación la podemos asociar entre otras circunstancias a la situación económica, falta de políticas suficientes en México y aún más existe un divorcio autoridad-sociedad.

En México se enfrenta el crimen organizado con un modelo de seguridad pública desorganizado; los altos índices de impunidad son un incentivo para la delincuencia, por lo que es necesario incrementar las probabilidades de que sean castigados los delincuentes.

Según Marcelo Bergman en su libro *Seguridad Pública y Estado en México* establece que, “hacia mediados de la década de 1990, la gran mayoría de las encuestas registran la creciente preocupación ciudadana al respecto y, hacia final de esos años, la inseguridad se convierte en el principal problema para los mexicanos”.

1.2.- Situación de la seguridad pública en México en el siglo XXI

Iniciaba el siglo XXI, el 1 de enero del año 2000, y los acontecimientos empezaban a tocar la puerta de la historia de México un cambio crucial en lo económico, político y social, dándole el inicio formal de la contienda por la sucesión presidencial para el sexenio 2000-2006; un conflicto político de izquierda que ha originado un desprestigio histórico irreparable de la "Máxima Casa de Estudios" la Universidad Nacional Autónoma de México; y una economía nacional artificialmente apuntalada para resistir el fin de sexenio y los constantes problemas sociales de los salarios, desempleo y educación,

consecuencia de un desgaste político, entre los mas afectados de los partidos políticos, el Partido Revolucionario Institucional (PRI) al perder el poder de gobernar a México después de 70 años.

Recuerdo que a finales del año 1999, ojeaba en el periódico *La jornada* y *El Universal*, para leer los acontecimientos del país y del mundo, así también en la sección aviso oportuno – empleos, no podía faltar, fue donde me llamo mucho la atención un anuncio que decía:

Se solicitan analistas universitarios con el 100% de créditos o titulados de cualquier carrera universitaria, requisitos jóvenes hasta los 30 años de edad, no tatuajes con responsabilidad social para unirte a un nuevo proyecto, SEGOB.

En un edificio de la esquina de Lago Nargis, en la colonia Granada de la Ciudad de México, empezaban a reclutar cuadros de jóvenes pasantes o profesionistas de varias especialidades con un factor común: no estar involucrados con sistemas de seguridad y no tener interés a pertenecer a cuerpos de seguridad.

Todos los aspirantes pasábamos a anotarnos en una libreta de control de la Policía Bancaria del Distrito Federal (PBI), recuerdo que se hacían filas nada más para dejar en primer lugar nuestro currículum vitae. Nos decían los encargados de reclutar gente en el área de recursos humanos ubicado en el cuarto piso del edificio antes mencionado. *¡Entregue su currículum y después les hablamos!*

Es así como semanas después me llamaron para la selección. No se sabía en que nos íbamos a desarrollar, en el proceso de evaluación nos hacían los exámenes de admisión fueron muy rigurosos, consistía el examen del polígrafo, psicológico, psicométrico, conocimientos, entorno social y situación patrimonial.

Después de acreditar todos los exámenes, pase a ser parte de un proyecto llamado: Policía Federal Preventiva (PFP), hasta ese momento sabíamos la mayor parte de los que ingresamos que era una nueva corporación policiaca que dependía de la Secretaría de Gobernación. Es así como inicio el 1 de febrero del 2000, al área de comunicación social de la PFP, en el edificio inteligente de cristal que se ubica en Boulevard Adolfo Ruiz Cortínez, número 3648, Col. Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, c.p. 01900, México, Distrito Federal.

El 6 de febrero del 2000, suena mi teléfono celular a las 4 de la mañana, mi jefe inmediato en ese entonces Alejandro Márquez, informaba que en una hora debía presentarme en las oficinas de la PFP, así como otros compañeros, para enviar información desde Ciudad Universitaria (CU). La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), estaba tomada por las Fuerzas Federal de Apoyo; 3,100 federales con el uniforme gris, casco, escudo y tolete, es así como entraron en 3 horas con 15 minutos, con saldo blanco después de 293 días de huelga.

Uniformados como las Fuerzas Federales de Apoyo y con un brazalete en el brazo derecho que nos identificaba como prensa, informábamos el desarrollo del acontecimiento es así cuando los policías federales, detenían a los alumnos y algunas personas fuera del ámbito estudiantil que estaban en el Auditorio Che Guevara de CU y en algunas otras facultades de la UNAM.

Agarraron dormidos a los huelguistas de ciudad universitaria. Todo parecía en calma sin enfrentamientos, ni jaloneos, - el helicóptero de la PFP, volaba el perímetro de CU - se llevó a cabo un operativo bien estructurado y cimentado con técnicas de investigación, gente infiltrada y sin darlo a conocer los medios de comunicación ya estaban los periodistas postrados para tomar sus mejores imágenes o realizar su mejor crónica del acontecimiento histórico, la toma de Ciudad Universitaria por federales.

Las principales entradas de CU, estaban cercadas, por policías federales preventivos, “no se movían ni las moscas”, se veía como los federales sacaban

botellas de licor así como envases de refresco, un par de pequeñas plantas en macetas al parecer marihuana y algunos utensilios que utilizaron mucho tiempo para cocinar, colchonetas y cobijas, entre otras cosas, donde los universitarios pernotaban.

Es así como se dio a conocer la PFP, y se empezaba a posicionar, por lo que la mayor parte de los ciudadanos, entre otros sectores como el consejo coordinador empresarial (COPARMEX), algunos medios de comunicación aceptaron la entrada de la policía federal, ya que según el objetivo principal de de la huelga y el movimiento estudiantil era porque estaban en contra de la modificación del Reglamento de Pagos (RGP) de la UNAM, lo cual se había perdido el sentido de estar en paro estudiantil.

Cabe mencionar la importancia que tenía en ese momento la PFP, como un proyecto diferente en el que en poco tiempo empezó a dar buenos resultados por su forma de operar en que consistía principalmente en la experiencia, con gente nueva y joven con convicción, sistemas de inteligencia y capacidad de reacción operativa según fuentes de la misma policía federal, para acabar con los cuadros principales de la delincuencia organizada que generan inseguridad e inestabilidad en el país.

De tal modo que pese a los esfuerzos que ha hecho el gobierno federal, no han sido suficientes, por varias circunstancias de las cuales sale a relucir una información que refleja la falta de atención en la inseguridad en el gobierno local y estatal.

Al respecto, vale la pena mencionar un estudio de la Procuraduría General de la República (PGR), Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) y el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), indican que los años de 2005 y 2006, refleja que entre el 95 % al 92% aproximadamente son de los delitos destacados y sancionados del tipo común y el 5 por ciento son del tipo federal.

En consecuencia la relación que existe los indicadores de los delitos del fuero común con el delito del fuero federal, por lo que concuerda que este 95% del personal policial es municipal y estatal, en resumen son características de un fenómeno en el reclutamiento de individuos con escasa instrucción, a quienes los bajos sueldos y la ausencia de una sana institucionalidad los orilla a buscar una entrada en un marco de corrupción, en donde fácilmente se filtra el crimen organizado en las policías.

Como reflejo de lo antes mencionado se da a conocer la siguiente gráfica de indicadores del delito en México.

Año	Total	Fuero Federal	Fuero Común	% Fuero Federal	% Fuero Común
2005	1,496,378	89,530	1,406,848	5.98%	94.02%
2006	1,523,355	106,874	1,416,481	7.01%	92.99%

Fuente: PGR, SNSP e INEGI. 2007

La seguridad pública es resultado de una compleja combinación de factores en las sociedades contemporáneas, por lo tanto no hay un tema único que incida en forma contundente en la seguridad pública; por consecuencia Ramírez Marín en el libro *Seguridad Pública y Constitución* establece: “La inseguridad no es producto de un solo fenómeno, sino resultado de una multiplicidad de ellos”.

Si cada vez vemos la seguridad pública más compleja, es porque vivimos en un mundo globalizado en el que la economía de los grupos delincuenciales son más poderosos y pueden entrar a controlar a sociedades e instituciones para corromperlas.

Podemos revisar en primera instancia la visión de los ciudadanos en torno a la Inseguridad urbana, como parámetros para ver la realidad de nuestro México.

Según la Encuesta Nacional sobre Inseguridad Urbana, publicada en 2006 por el Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI), se reportó que,

en promedio, uno de cada cuatro habitantes de las ciudades ha sido víctima de por lo menos algún delito durante su vida.

En este sentido, la percepción de la ciudadanía muestra que más del 50% de la población encuestada considera que la criminalidad ha afectado su calidad de vida.

1.3.- El Sistema Nacional de Seguridad Pública

Como consecuencia en la última década, el mercado de la seguridad privada creció aproximadamente un 400%, según el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), por lo que la inseguridad ha hecho que prolifere la contratación de servicios privados de protección en industrias, hoteleras, comercios, escuelas, centros hospitalarios y transporte de mercancías, valores y otros.

Total de corporaciones policiales y de seguridad privada

Concepto	Total	Porcentaje
Corporaciones policiales de seguridad pública	1661	32.70%
Corporaciones de seguridad privada	3,419	67.30%
TOTAL	5,080	100%

Fuente: Archivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2007)

Ramírez Marín en el libro *Seguridad Pública y Constitución* señala que en el año de 1994 se creó en México, con evidente retraso respecto de los países desarrollados, el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), el cual no ha sido suficiente para resolver los problemas de la estadística delictiva ni para atender cabalmente otros problemas de inseguridad.

Es importante recordar que desde 1995, como resultado de reformas constitucionales y legales, el SNSP, comenzó a concebirse este órgano coordinador con el objeto de generar mejor información policíaca y mecanismos de intercambios, aprovechar los recursos entre las entidades

federativas, impulsar el desarrollo de una red de comunicación y dotar de tecnología de punta, equipamiento y entrenamiento policial a los estados.

El SNSP es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), dirigido por una Secretaría Ejecutiva (SE) y con la participación, en su Consejo, de todos los gobernadores. Desde 1999, distribuye el Fondo de Aportes para la Seguridad Pública (FASP) entre las 32 entidades federativas, que en 2005 contó con 5 mil millones de pesos.

Por ley, el Sistema Nacional de Seguridad Pública no es un órgano de autoridad, porque la coordinación queda circunscrita a la voluntad de las autoridades municipales, estatales y federales. Lo anterior permite que, en algunos casos, en los tres niveles de gobierno sigan aplicando sus criterios de carácter político partidista en la coordinación policial.

Este vacío de autoridad se refleja en la descoordinación para articular procedimientos, metodología, sistemas de información y telecomunicaciones. En 11 años, el SNSP no ha podido integrar una base de datos nacional completa y actualizada de policías, vehículos, población penitenciaria y placas.

Cabe destacar que el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Roberto Campa Cifrián, en conferencia de prensa ofrecida por el secretario de la SSPF, Genaro García Luna y funcionarios del Sistema Nacional de Seguridad Pública, con medios de comunicación el 12 de junio de 2007, Campa Cifrián, habló del registro vehicular como una de las tareas más importantes que le habían encomendado.

Primero con respecto al marco legal, comentó que el reglamento fue ya liberado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoría (COFEMER), y se encuentra en este momento en la consejería jurídica de la Presidencia en la revisión final.

“Con respecto a los dos instrumentos que forman el registro, la base de datos y las constancias, les puedo decir que en la base de datos tenemos un registro

de alrededor de 22 millones de registros de vehículos; un millón y medio son ya registros que han dado ya de alta las armadoras y las importadoras y el resto son registros que han sido levantados por los gobiernos de los Estados”, explicó Campa.

Este programa puede dar resultados, siempre y cuando el gobierno mexicano sepa cuáles son los principales obstáculos y canalizarlos para poder atacar los problemas de inseguridad.

En resumen, una parte fundamental para la seguridad de los países, en principio parte de la capacidad de la autoridad para el registro de la logística criminal.

Los medios de comunicación dan cuenta de la realidad. Al respecto, el 31 de julio del año 2007 el periódico *El Universal* escribieron los autores Francisco Gómez y Silvia Otero, donde se publicó en su primera plana una nota en la que el general Oscar A. Naranjo, jefe de la Policía Nacional de Colombia, alertó que “la llegada de las mafias china y rusa a México y a todos los países de América ya no es una hipótesis”.

Asimismo se cita: “Señaló que un ejemplo de su presencia en México es el caso Zhenli Ye Gon, considerado por las autoridades mexicanas como el más importante traficante de efedrina y a quien se le decomisaron más de 205 millones de dólares”. En lo que se considera el segundo decomiso más grande de dinero en la historia del combate al narcotráfico en el mundo.

El reporte periodístico añade que la presencia de estos grupos delictivos complica el escenario de la lucha contra el crimen organizado en la zona, en todas sus vertientes, pero principalmente en el narcotráfico, por lo que considero “convenientes” las reformas penales que incluye juicios orales y decomiso de bienes a narcotraficantes.

Por eso es importante tener registrados en una base de datos nacional, los datos de vehículos, policías, extranjeros y empresas de seguridad, entre otros,

con el firme compromiso de poder combatir eficientemente el delito con una plataforma de interconexión que registre y cruce la información para la detección de datos de orden criminal.

Sobre esto, también existe una Iniciativa de Reforma al Sistema de Seguridad Pública y Justicia Penal que fue propuesta por el presidente Vicente Fox Quesada al Congreso de la Unión en marzo de 2004.

Esta reforma –cuya elaboración llevó varios años–, incluye unificación de policías en el orden federal, cambios en el derecho procesal penal (juicios orales y sistemas acusatorios) y una serie de modificaciones de tipo organizacional. A pesar de su favorable recepción por parte de la opinión pública, y de que avanza en temas reconocidos como necesarios por los distintos actores, esta iniciativa no prospero.

Y mientras ello ocurría en el Congreso, en 2005 surge un plan para enfrentar a las mafias del narcotráfico a cargo del Secretario de Seguridad Pública; en ese entonces Eduardo Medina Mora, quien buscaba combatir al crimen organizado mediante operativos conjuntos entre la PFP y el Ejército. No obstante, la ola de violencia continuó, tan sólo en año 2005 se cometieron en el país más de 1,500 narco ejecuciones.

Marcelo Bergman, en su libro *Seguridad Pública y Estado en México*, comenta que “en la perspectiva de los actores existe un dilema básico, que podríamos llamar trampa fundacional (foundational trap=). Mientras que los costos de la inseguridad los paga el gobierno federal, las acciones para su combate las llevan a cabo los estados”.

Asimismo cita: “Con distintos matices, todos los entrevistados para este trabajo indicaron que, a pesar de que la criminalidad tiende a descender, la percepción ciudadana es que se mantiene en alza, y que el responsable es del gobierno central. Si esto es así, estamos ante una trampa estructural, ya que los gobernadores y presidentes municipales no se hacen cargo totalmente de los

costos reales en responder a la ciudadanía por ese reclamo, sino en conseguir lealtades y favores políticos para promover sus carreras”.

En este tenor, el Secretario de Seguridad Pública Federal, Genaro García Luna, en una entrevista vía telefónica para la Cadena Radio Mil, Enfoque 1ª. Edición, el 21 de diciembre del año 2006, explicó al conductor Leonardo Curzio algunas acciones que se realizan de manera coordinada con estados y municipios, entre otras cosas, como la reestructuración de la dependencia.

Después de presentar al Secretario de Seguridad Pública Federal y darle la bienvenida a Enfoque, así como felicitarlo por la nueva encomienda, el periodista y conductor del noticiero Enfoque, desde su cabina se comunica vía telefónica con Genaro García Luna, entre algunas de las preguntas, dice:

L.C.- “¿En la coordinación con las entidades federativas se va a mantener el modelo que hasta ahora ha mantenido la Secretaría o habrá novedades en esa materia Secretario?

G.G.L.- “Bueno, ahí vamos a potenciar lo que es el sistema estamos buscando cómo realmente articular las capacidades nuestras con las de los estados sumando esfuerzos y de ahí el proyecto, Leonardo, son dos vías.

Una ya te comentaba, crear una plataforma de interconexión con municipios, estados y federación donde podamos compartir voz y datos de imagen de toda la actividad criminal, esto es para tener *curriculas* específicas de criminales, tener bases de datos de *modus operandi*, bases de datos de todo lo que sería la operación criminal en todo el país hasta identificar áreas de mayor incidencia y detalles operativos de orden de Inteligencia criminal.

Para ello, planteamos en la segunda fase, en esta misma vía, tener todo un sistema y protocolos con metodología para unificar criterios de operación policial y crear criterios de Inteligencia en el ámbito criminal para poder compartir esa fase estructural de inteligencia con datos sustantivos que compartamos con los municipios y estados.

Buscamos Leonardo, aquí, potenciar las capacidades de nuestros colegas en los municipios y en los estados juntos, vamos buscando un esquema que sea compartir en todo, pero si integral con ellos, con los municipios y los estados, Leonardo”.

En este caso el Presidente Felipe Calderón, el 3 de julio del 2007, en Monterrey Nuevo León al presentar el programa de seguridad “Limpiemos México” expresó su apoyo a los argumentos del Secretario de Seguridad Pública Federal y pidió a los tres niveles de gobierno responsabilizarse de la seguridad. “Es medular que los gobiernos municipales, estatales y federal dejemos de echarnos la bolita de a quién le toca la tarea de la seguridad, nos toca a los tres y tenemos que actuar coordinadamente”, indicó.

Los vacíos de coordinación que dejan las autoridades municipales, estatales y federales, en gran medida es el reflejo de los constantes ataques de la delincuencia organizada, por lo que aprovechan para poder entrar a corromper las Instituciones así como debilitarlas creando un ambiente de incertidumbre.

En este sentido, medio año después, de la toma de poder del presidente Calderón Hinojosa, siguen matando a policías federales y titulares de seguridad o jefes de algunos Municipios de la República Mexicana por la delincuencia organizada, tan solo de marzo a junio del año 2007, se registró el mayor número de casos: mil 164 asesinatos en los que se incluyen policías, según estadísticas dadas por la propia SSP federal.

1.4.- Propuesta fallida de reforma en materia de seguridad del ex presidente Vicente Fox Quesada

La iniciativa de Reforma Estructural al Sistema de Seguridad Pública y Justicia Penal se organizó en torno a tres ejes: la reforma del proceso penal, la reforma orgánica del sistema de seguridad pública y una reforma profesional.

La iniciativa contiene propuestas ambiciosas y complejas; destaca su propósito de realizar un sistema acusatorio, basado en la presunción de inocencia de los inculpados y busca otorgar autonomía constitucional al Ministerio Público y la

unificación de las policías federales en un solo cuerpo, quedando adscritas a la nueva Secretaría del Interior.

La reforma profesional pretende elevar la calidad de la defensoría al condicionar su ejercicio a un proceso de certificación. Los especialistas coincidieron en que, antes de aprobar la iniciativa, era necesario un debate amplio y detallado.

Para llevar a cabo las reformas procesales es necesario realizar cambios paralelos en la estructura orgánica del sistema penal. La iniciativa introduce diversas modificaciones a la legislación vigente; las de mayor relevancia son dos: la primera es instituir la autonomía del Ministerio Público al crear la Fiscalía General de la Federación; la segunda, concentrar las policías federales, la Agencia Federal de Investigación y la Policía Federal Preventiva – entre otras-, en un solo cuerpo policial, la Policía Federal quedaría integrada a la nueva Secretaría del Interior.

La Policía Federal entonces, sería un organismo con “autonomía operativa”, que dependería de la “dirección funcional” de la Fiscalía General de la Federación. A su vez, la Secretaría del Interior reemplazaría a la actual Secretaría de Seguridad Pública Federal, seguiría dependiendo del Poder Ejecutivo e incorporaría, como un órgano desconcentrado, a los servicios periciales.

Otra modificación importante tendría lugar con la creación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, cuyo fin sería promover la coordinación y la colaboración de los distintos ámbitos de gobierno, y de distintos actores sociales, en la definición de políticas de prevención y combate al delito.

La opinión pública y especialistas en la materia manifestaron su acuerdo con el propósito de modificar estructuralmente el sistema de procuración e impartición de justicia en México. Se expresaron diferentes voces, en algunos casos hubo objeciones otras fueron descalificadas.

Total que a pesar de diferentes llamados del expresidente de la República mexicana, Vicente Fox Quesada la propuesta quedó “congelada” en las cámaras legislativas, consecuencia de un deterioro político, desgaste de una constante confrontación del gobierno federal con el Partido de la Revolución Democrática (PRD).

1.5.- Inicio de un nuevo plan de seguridad pública complicado: 2007-2012

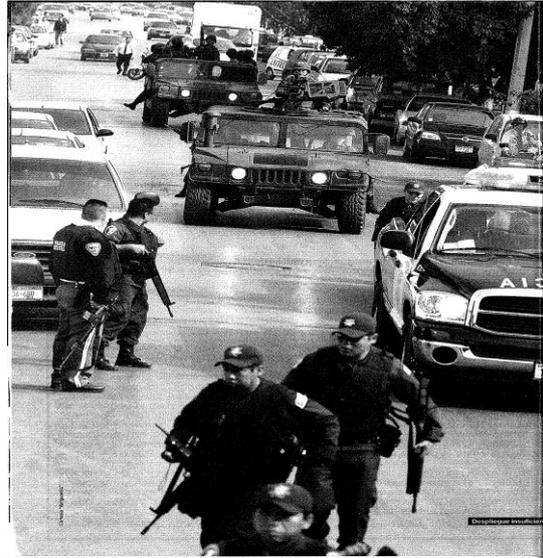
La violencia entre los *cárteles* y poderosas organizaciones del narcotráfico de México han puesto en aprietos al gobierno mexicano, desde que tomó posesión el Presidente Felipe Calderón, poco después desplegó a casi 24,000 soldados y policías federales para que tuvieran presencia en varios Estados de la República Mexicana, pero aun así siguen subiendo las cifras de muertes en varias entidades.

En un informe de la SSP federal, los estados que registran mayor número de homicidios, causados por grupos de la delincuencia organizada, principalmente de los *Cárteles* de Sinaloa y Golfo, son Sinaloa, Baja California, Michoacán, Guerrero, Distrito Federal, Tamaulipas y Nuevo León.

Aunque el gobierno mexicano afirme que la ofensiva está funcionando se han hecho confiscaciones de cargamentos de droga, arrestos, órdenes de aprehensión, desarticulando algunas bandas, etc., pero no ha sido suficiente ya que la sociedad lo percibe de diferente manera al ver afectado su entorno social.



Foto: Alfredo Domínguez *La Jornada*. 2007



Operativo conjunto de Policías Federales, Militares y Estatales en el Municipio de Tijuana. Foto: *Revista Proceso*. 2007

Es aquí cuando el gobierno mexicano tiene un Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 se plantea, para tener un apoyo en cumplimiento al Artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y se ha elaborado de acuerdo con lo establecido en la Ley de Planeación, “el progreso de toda nación se funda en la justicia efectiva que brinda el Estado de Derecho”.

Para cumplir con un Plan Nacional de Desarrollo, se necesita el desarrollo humano lo cual precisa del respeto irrestricto de la ley, porque es mediante su aplicación que las personas pueden acceder a mejores oportunidades de vida, participar libre y responsablemente de la democracia y disfrutar de una vida y un patrimonio seguros. Ningún Estado democrático puede lograrse sin la plena vigencia de la legalidad.

Hoy en día los puntos más importantes del ámbito de la seguridad son:

1. Garantizar la seguridad nacional, salvaguardar la paz, la integridad, la independencia y la soberanía del país, y asegurar la viabilidad del Estado y de la democracia.
2. Garantizar la vigencia plena del Estado de Derecho, fortalecer el marco institucional y afianzar una sólida cultura de legalidad para que los mexicanos

vean realmente protegida su integridad física, su familia y su patrimonio en un marco de convivencia social armónica.

3. Alcanzar un crecimiento económico sostenido más acelerado y generar los empleos formales que permitan a todos los mexicanos, especialmente a aquellos que viven en pobreza, tener un ingreso digno y mejorar su calidad de vida. Datos del documento Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, <http://pnd.presidencia.gob.mx/2007>.

Es por ello que desde los primeros días del Gobierno del Presidente Calderón Hinojosa dio inicio a una guerra frontal contra la delincuencia y el crimen organizado, una guerra que sigue una estrategia integral y de largo plazo.

Como parte de una primera etapa de esta Estrategia Integral, se puso en marcha los operativos conjuntos para restablecer el poder coercitivo del Estado, el poder de mando y de fuerza pública del Gobierno en aquellas regiones más golpeadas por el narcotráfico y el crimen organizado.

De acuerdo a la encuesta GEA-ISA, levantada en junio de 2007, la estrategia del gobierno federal contra el crimen organizado, en el que los operativos policíacos-militares en contra del narcotráfico, en consecuencia se han creado una sensación de violencia criminal.

También se informó en la encuesta que el 40% de los ciudadanos ubica como “el mayor logro de Calderón” el combate al narcotráfico y a la delincuencia. El 88% aprueba los operativos realizados por el gobierno federal y 72% considera que están obteniendo “resultados positivos”.

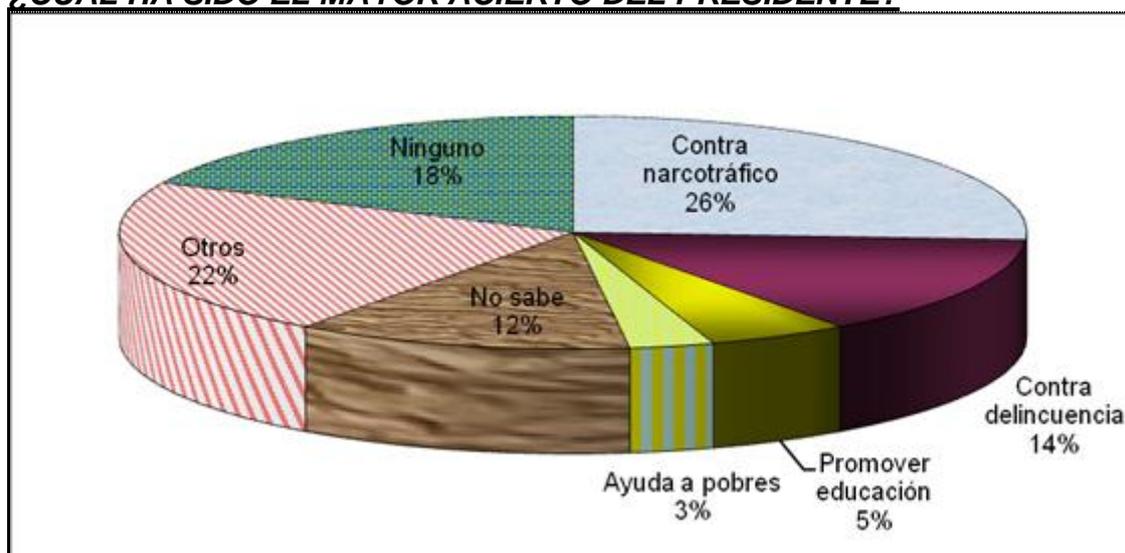
Según lo publicado en el periódico *la Crónica de Hoy* del 4 de julio de 2007, por Francisco Báez Rodríguez, tres datos están detrás de esta opinión. “Cerca del 90% de los entrevistados considera el narcotráfico un problema muy grave para la convivencia y para la nación, el 84% lo vincula con otro tipo de delitos, como secuestros y asaltos y sólo alrededor de la mitad confía en las policías estatales y municipales para atacar estos problemas.

En lo referente a las entidades más afectadas por este tipo de violencia, el informe señala que en 2006 fueron: Michoacán (25% del total de las ejecuciones), Sinaloa (15%), Guerrero (9%), Tamaulipas (9%), Baja California (8%), Distrito Federal (7%), Chihuahua (6%).

En los primeros cinco meses de 2007 son: Sinaloa (15% del total), Michoacán (13%), Guerrero (12%), Sonora (7%), Distrito Federal (7%), Nuevo León (6%), Durango (6%). Una posible lectura de estos datos sería indicativa del “efecto cucaracha”.

La gráfica 1* muestra una encuesta del periódico *La Crónica de Hoy*, el día 4 de julio de 2007, en cuya primera plana pregunta a la gente la opinión que se tiene del Presidente Felipe Calderón.

¿CUÁL HA SIDO EL MAYOR ACIERTO DEL PRESIDENTE?



Gráfica 1. *La Crónica de hoy*. Julio 2007.

1.6.- Programas estructurales en el ámbito de la Seguridad Pública

En Monterrey Nuevo León, “El Presidente Felipe Calderón propuso realizar exámenes para detectar el uso de drogas en alumnos de primarias, secundarias y preparatorias, a partir del próximo ciclo escolar”. Cita el periódico *el universal*, el 3 de julio de 2007, por Sergio Javier Jiménez.

Asimismo, el Presidente de México Calderón Hinojosa, en su discurso señala que: “La medida, forma parte del programa *Limpiemos México*, se aplicará en planteles públicos y privados que lo soliciten, que tengan la autorización de consejos escolares integrados por padres de familia, maestros y autoridades”.

“Habrá una revisión permanente del estado de salud de los alumnos para detectar cualquier adicción y actuar de inmediato, no para castigarlos, sino para ayudarles a resolver ese problema”, por último, señaló el Presidente Calderón Hinojosa.

Limpiemos México consiste en varios puntos: abatir la criminalidad, la corrupción, la droga y el comportamiento deshonesto.

Limpiemos México, zona en recuperación, que como su nombre lo indica, el objetivo es limpiar las calles de la delincuencia mediante la acción decidida de las autoridades de los tres órdenes de Gobierno y, al mismo tiempo, establece medidas para recuperar las escuelas, los espacios públicos y asegurar que las niñas y niños, jóvenes, no sean víctimas de las garras de las drogas.

Como parte principal de estos programas el gobierno federal iniciará un conjunto de acciones sociales para que se limpien espacios públicos y escuelas, así como la lucha contra las adicciones. Estas acciones se reflejarán en un Programa de Rescate de Espacios Públicos, en un Programa de Escuela Segura y en un Programa Nacional Contra las Adicciones.

En una segunda fase, el 4 de julio de 2007, el Presidente Felipe Calderón, comprometió que su administración recuperará de manos de la delincuencia, 750 espacios en 200 municipios del país y en las 16 delegaciones del Distrito Federal.

La SSP federal, en julio del 2007, funge como la Secretaría Técnica en el Estrategia de *Limpiemos México*, por lo que según datos de la propia dependencia se llevó a cabo programas como: Escuela segura, Comunidad

segura, talleres de prevención del delito a varias escuelas de la zona de la delegación de Iztapalapa del Distrito Federal.

Los compromisos de la SSPF, que adquirió con la Secretaría de Educación Pública en el ámbito social son:

- Fomentar de participación ciudadana en prevención del delito y cultura de la legalidad.
- Formar de multiplicadores en temas de prevención.
- Fomentar del respeto a los derechos humanos.
- Impartir pláticas en temas de prevención.
- Policía de Proximidad.

Datos de la propia Secretaría de Seguridad Pública Federal, dio a conocer los resultados en los cuales hasta finales de 2007, fue a través de talleres y pláticas en temas de prevención integral infantil, juvenil y de adultos, así como acciones de promoción del respeto a los derechos humanos, y actividades culturales se impactó a **38,851** personas en nueve municipios.

Con estas acciones de la SSPF, se considera que es con el fin de realizar un esquema diseñado para incorporar una policía de proximidad o comunitaria.

1.7.- Los actores políticos opinan del programa “Limpiemos México”

Las reacciones de los actores políticos no se hicieron esperar con el programa *Limpiemos México* algunos vieron como una agresión a la ciudadanía y sobre todo la “lesión” de los derechos humanos que en este caso pueden sufrir los niños que son los más vulnerables.

Es de vital importancia este tipo de programas, pero lo delicado del tema, se hicieron llegar opiniones de personajes del ámbito político y social.

De modo que el gobernador de Jalisco, Emilio González Márquez destacó que es adecuada la medida del Presidente de la República Mexicana, pero es un

tema delicado, por lo que tiene que ir acompañado de una solicitud de los padres de familia.

Asimismo, el presidente de Suma por la Educación, Francisco López, mencionó que la decisión del Presidente de México Calderón Hinojosa debe estar acompañada de una estrategia de prevención similar a la que se realiza en países desarrollados, es decir, capacitar a profesores en programas como Escuela Segura, esto incluye acciones para impulsar desde los salones una cultura de prevención del delito y promover un clima de seguridad en el entorno escolar, entre otras.

El presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Emilio Álvarez Icaza, expresó su "reserva" sobre la instrumentación del programa *Limpiemos México*.

Por lo que señaló Álvarez Icaza que: "La estrategia a seguir es más que necesaria en el combate al crimen organizado, no obstante, es una situación muy sensible y que tendrá que instrumentarse con toda responsabilidad y con objetivos definidos y, sobre todo sin lesionar los derechos de los menores".

Es importante señalar que este tipo de programas se han hecho en Colombia, por lo que es importante citar un fragmento de la conferencia llamada: *Conferencia Magistral Participación Comunitaria en la Prevención con el Dr. Gustavo Villegas, Secretario de Gobierno del Ayuntamiento de la Alcaldía de Medellín, en Colombia, acompañado de Monte Alejandro Rubido García, Subsecretario de Prevención, Vinculación y Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, el 12 de julio de 2007, en el auditorio ubicado en el edificio de la Avenida Constituyentes Núm. 947, Colonia Belén de las Flores del Distrito Federal (D.F.) donde es la sede de la Secretaría de Seguridad antes mencionada.*

En su visita a México el Secretario de Gobierno Gustavo Villegas, expuso en el auditorio con lleno total, se había convocado a los servidores públicos de la SSPF y la Policía Federal que estuvieran interesados en el tema con el

propósito de enriquecer y tener otras alternativas para programas en beneficio de la ciudadanía; en tanto Gustavo Villegas señaló: “si la comunidad no es la promotora de su desarrollo, esto no será nunca política pública y siempre estaremos a disposición de todos los manejos políticos posibles y aquí lo que nosotros decimos es, ese desarrollo integral tiene que partir de algo muy concreto, de donde están los menores índices de desarrollo humano y donde hay esos menores índices de desarrollo humano haya todas las herramientas del desarrollo y las ponemos”.

Entonces recalco: “Y empezamos a mejorar la calidad de la educación e iniciemos a mejorar la presencia nuestra con obras físicas. Es muy importante lo de las obras físicas porque con eso le estamos mostrando a la comunidad que va a haber estabilidad en nuestra presencia”.

A esto mismo acotó: “Los mejores colegios que se están construyendo hoy en la ciudad, están en las comunidades populares y donde menor índice de desarrollo humano hay, y eso ¿qué quiere decir?. Eso para la comunidad significa muchísimo, porque dicen; nosotros contamos, nosotros somos importantes, nos tienen en cuenta y quieren pagar esa deuda social, esa palabra es clave y es lo que va a venir a disminuir todos los factores de violencia”.

En consecuencia, dijo: “Una vez que sientan que el Estado está presente, la comunidad jamás permitirá que se vaya nunca debimos de haber faltado pero jamás nos vamos a ir y eso es lo que hoy la comunidad piensa y por eso en los colegios, en la calidad de la educación, en los sitios de encuentro, se ha hecho un esfuerzo importante, todo esto es con recursos de la municipalidad, pero eso no quiere decir que porque son con recursos de la municipalidad el programa sea exitoso”.

Finalmente preciso: “No importa de donde vengan los recursos, lo importante es que los recursos lleguen, pero si no hay la articulación entre todos los organismos del Estado, no hay la posibilidad que, hablando un idioma diferente, la comunidad tenga confianza”.

Como se puede observar la falta de apoyo a las comunidades influye para que se vuelvan mas violentas y eso puede reflejar en cada rincón de esas ciudades en todo el mundo.

Al respecto en el portal de Internet del periódico *El Universal*, el 10 de junio de 2007 publicó una nota llamada *México empuja a 5 millones de jóvenes a la delincuencia*.

En esta nota de la página de Internet, el periódico *El universal*, cita: “Esta cruda realidad parte de los 27 millones de jóvenes del país no estudian ni trabajan. Cinco millones tienen pocas oportunidades de entrar a la población económicamente activa, por lo que ser delincuente es más redituable que obtener un empleo y, si los atrapan, el sistema penal los induce más al crimen sin readaptarlos”.

Asimismo se señala: “La mayor parte de los reclusos del país son menores de 30 años, jóvenes encerrados en cárceles o consejos tutelares donde se “gradúan” en criminalidad en lugar de readaptarse a la sociedad”.

En consecuencia: “Cerca de 70% de adolescentes y muchachos mayores de edad están en prisión por robo; la mitad de ellos hurtó objetos con un valor menor a los 6 mil pesos y una cuarta parte arrebató cosas que no valían ni mil pesos. De este 70% son “novatos” en las cárceles, los más maltratados por los reincidentes” recalca la nota del medio de comunicación *El universal*.

Su readaptación es impensable, las prisiones saturadas hasta en 300%. Son simples “cajas de humanos”, detalla el investigador y maestro en Políticas Públicas, Guillermo Zepeda Lecuona.

Los jóvenes como “carne de cañon”, los utilizan como porros al servicio de los políticos y las empresas privadas no ofrecen incentivos atractivos para incorporar a los jóvenes al campo de trabajo.

Eso no es nada, otra nota de Ramos Jorge y Salmerón Cristina en el periódico *El Universal*, el 10 de junio de 2007, bajo el título de “Empleados para el “trabajo sucio”, apunta que por más de 50 años, los jóvenes han servido a los gobiernos y no al revés. Desde entonces, el desinterés persiste”.

Se señala también: “Todos los invitados a la fiesta eran “porros” de bachillerato. Mil 500 jóvenes que entre alcohol, marihuana y cocaína, bailaban en un enorme galerón al norte de la ciudad de México”.

En este mismo espacio se cita: “Esa calurosa tarde de mayo de 2001 celebraban el octavo aniversario del grupo potril Tres de Marzo, al servicio de los políticos, partidos y gobiernos, lo mismo para romper manifestaciones a golpes que para nutrir mítines de candidatos”.

Para acabar poco a poco con los problemas sociales que se han mencionado, se deben llevar estrictamente con resultados óptimos a la sociedad los programas más ambiciosos de seguridad pública en México en el marco de las acciones para los primeros 100 días de gobierno. Al respecto el Presidente de la República Felipe Calderón presentó la *Estrategia Integral de Prevención del Delito y Combate a la Delincuencia*, que contempla ocho ejes, estos quedan reflejados en la página de Internet de la SSP federal: www.ssp.gob.mx

Eje 1.- Alinear las capacidades del Estado mexicano contra la delincuencia

Eje 2.- Operación policial.

Eje 3.- Prevención del delito y participación ciudadana.

Eje 4.- Desarrollo Institucional

Eje 5.- Sistema penitenciario

Eje 6.- Combate a la corrupción

Eje 7.- Tecnología: Plataforma México

Eje 8.- Indicadores de medición establecidos con la sociedad civil

1.8.- Participación ciudadana ante una creciente delincuencia organizada

La participación ciudadana es un arma poderosa indudablemente, pero todavía más podemos decir que la sociedad organizada puede tener un papel importante en el que se concibe una armonía a su entorno, consecuencia que debe tener una población más madura, mejor informada, cada vez más demandante y exigente a sus derechos humanos, la aplicación de la justicia, así como un diálogo más franco, directo y respetuoso con el Estado.

En las décadas recientes la sociedad mexicana y el mundo contemporáneo en general han experimentado una serie de transformaciones y cambios tanto económicos y políticos, como sociales, jurídicos y culturales, motivados por el nuevo sistema orientado hacia la apertura de los mercados internacionales y que ha impuesto nuevas concepciones y exigencias, lo cual se refleja en un mundo donde se requiere de la participación de los ciudadanos.

Carlos de la Cruz Hernández, en su investigación denominada *Participación ciudadana en la Prevención del delito: el caso de la Coordinación General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública 2004-2005*, señala: “la relación que existe entre los individuos y el Estado, la cual pone en juego el carácter público de la actividad estatal; la participación ciudadana refiere a aquellas experiencias de intervención de los individuos en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales”.

Se visualiza en el ámbito de la seguridad de los ciudadanos, en una noción democrática de lo que significa seguridad pública, se considera en este sentido un servicio público y por lo tanto sujeto a escrutinio y participación de la sociedad. Esta seguridad pública es un servicio público responsabilidad del Estado y en principio todos los ciudadanos son receptores de dicha prestación.

El rol que juega la ciudadanía al acercarse a las autoridades de seguridad pública es influir para que los servicios respondan a las necesidades de seguridad de los ciudadanos y estos servicios se proporcionen de manera transparente, eficiente y de acuerdo con la ley.

No obstante, la realidad es que existe una desorganizada y mal empleada burocracia, además que se mantiene discrecionalidad, impunidad y corrupción, son situaciones ante las que se enfrentan aquellas personas que han sido víctimas de algún delito y acuden ante las autoridades a presentar su denuncia.

Al respecto el ex procurador General de la República, Rafael Macedo de la Concha, en una conferencia magistral donde refiere a la participación ciudadana en la procuración de justicia *México, Informe del Primer año del ejercicio 2003-2004, Cámara de Diputados, LIX Legislatura, Comisión de Participación Ciudadana*, expone que es a través de la denuncia como se puede tener mayor éxito en el combate al delito y a la impunidad.

Además, señala que es a través de la supervisión y vigilancia de la ciudadanía, como se puede garantizar el cumplimiento de los objetivos nacionales de procuración de justicia. Por lo tanto, la procuración de justicia y la participación ciudadana se constituyen como un binomio indisoluble.

En este sentido, vale recordar que en septiembre del año 2005, la agrupación *México Unido contra la Delincuencia* presentó su nueva campaña mediante tres videos la cual fomentó la denuncia y subrayó que en el país quienes deberían tener miedo son los delincuentes, no los ciudadanos.

La presidenta de esa organización, María Elena Morera de Galindo, sostuvo que en el país es necesario promover la denuncia “como una primera exigencia para presionar a las autoridades”.

Durante la campaña para promover la denuncia, *México Unido contra la Delincuencia* distribuyó carteles que no tendrían fotografías, sino un espejo con el objetivo de que quienes lo vean se reflejen en él. Además está la leyenda: “Este es otro asaltado, violado o secuestrado que no denunció”.

También es importante recordar la marcha contra la inseguridad, motivada por el asesinato de los jóvenes empresarios Sebastián y Vicente Gutiérrez, que habían sido secuestrados, lo cual generó una gran indignación social.

Ante sucesos como éste, registrados a lo largo y ancho del país, el Consejo Coordinador Empresarial anunció la celebración de una marcha de protesta por la inseguridad para el mes de junio de 2004. A esta convocatoria se sumaron diversas organizaciones sociales entre ellas *México Unido contra la Delincuencia* que a la postre asumiría la tarea de coordinar el evento.

Con la consigna de “¡Rescatemos México!”, decenas de miles de ciudadanos de todos los estratos sociales participaron el domingo 27 de junio de 2004, México es testigo de la mayor manifestación ciudadana que se haya registrado en la historia reciente en una marcha silenciosa, alrededor de ochenta organizaciones sociales, por la avenida principal de paseo de reforma y calles aledañas en la Ciudad de México con un reclamo al rechazo a la inseguridad y a los secuestros que agobian al país.

A partir de ese momento *México Unido contra la Delincuencia*, decidió poner en marcha un ambicioso programa de seguimiento ciudadano por medio del Instituto Federal de Acceso a la Información con el propósito de conocer, documentar y establecer a las acciones gubernamentales en materia de seguridad pública contra la delincuencia. Esto ha sido un detonante para la participación ciudadana en la labor de la vigilancia y fiscalización.

Es importante que la participación ciudadana esté reconocida y respaldada en normas jurídicas claras y expeditas, sólo será posible en la medida que la sociedad sea participativa, crea ese clima de confianza, tolerancia y credibilidad en coordinación con la policía.

Al respecto los Consejos de Participación Ciudadana son pieza importante para que la frecuencia y profundidad de la participación ciudadana influyan para los mecanismos de solicitud de información sean eficaces y cumplan con su objetivo; analizar, hacer propuestas, evaluar entre otros, asimismo se entiende como un órgano consultivo que apoyan a los Centros de Denuncias o de Atención Ciudadana de las diferentes Instituciones de Seguridad.

Por otra parte la ciudadanía se puede apoyar en la Comisión de Participación Ciudadana, de la LVIII Legislatura, con el afán de cumplir con el compromiso adquirido en la responsabilidad de promover la participación ciudadana a partir de los siguientes principios y valores: legalidad, corresponsabilidad, inclusión, sustentabilidad, democracia, solidaridad, tolerancia, diversidad y convivencia pacífica.

1.9.- Antecedentes de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno Federal y la actualidad

Ante el preocupante incremento de los índices delictivos en México, se creó la Policía Federal Preventiva (PFP) en el año 1998, integrada por la Policía Federal de Caminos (PFC), una brigada militar del Ejército Mexicano y los cuadros formados en el Centro de Investigación de Seguridad Nacional (CISEN), mismos que integraron la Coordinación de Inteligencia para la prevención.

Después de un proceso de reestructuración, donde poco a poco se iban acomodando las piezas las cuales construían un nuevo proyecto y que sobre la marcha los encargados de formar una nueva policía federal, en ese entonces la pieza clave entre otros funcionarios, era el Ingeniero Jorge Tello Peón quien el Presidente Ernesto Zedillo mantuvo como director del Cisen, hasta que en 1999 lo nombró subsecretario de Seguridad Pública, entonces a las órdenes de la Secretaría de Gobernación quien participó en gran medida en el proceso y proyección de la PFP.

Ésta se fue consolidando por momentos estratégicos atacando a la delincuencia organizada, en los delitos que más aquejaban a la ciudadanía, como el secuestro, narcotráfico, tráfico de armas e indocumentados así como la recuperación de las instalaciones de la Máxima Casa de Estudios, la UNAM, entre otros delitos.

Fue entonces que la PFP, era parte de la Subsecretaría de Seguridad Pública adscrita a la Secretaría de Gobernación en el año 2000, se separa y pasa a ser una Secretaría de Estado, con el cambio de gobierno, en el que Genaro García

en su libro *Contra el crimen ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México*, refiriéndose a la PFP, citó: “se desarticuló y la regresó a una visión antigua de policía, como una fuerza de inhibición y gendarmería básica, sin información privilegiada, sin bases de datos y sin sistemas para combatir el delito”.

Y expone: “Se dejaron de formar cuadros para sustituir de manera escalonada al personal militar que en la concepción original de PFP se planteó como temporal ya que se trataba de personal militar en activo. Se abandonó la capacitación y la especialización de nuevos cuadros. Bajaron los estándares de reclutamiento, lo que deterioró el perfil, así como sus capacidades técnicas y metodológicas”.

Es así como la Secretaría de Seguridad Pública, (SSP) nace con la asunción del gobierno del entonces Presidente Vicente Fox, como un desprendimiento de la Secretaría de Gobernación.

Marcelo Bergman en su libro *Seguridad Pública y Estado en México*, indica: “Se erige como una instancia que, además de coordinar las tareas del SNSP, tiene distintas atribuciones ejecutivas en el ámbito federal. La SSP es un órgano que, a pesar de las atribuciones que le confiere la ley, carece de una identidad definida. Alberga algunas actividades operativas pero en rigor no es una Secretaría con actividades ejecutivas definidas como la Procuraduría General de la República (PGR)”.

Asimismo cita: “La SSP asesora en la formulación de ciertas políticas y coordina acciones para administrar la readaptación social de aquellos presos que cumplen sentencias por delitos federales. La falta de una identidad y de una clara dirección ha socavado su capacidad de acción, así como su injerencia en temas de agenda, y han puesto en cuestión su liderazgo en el combate al delito”.

“En sus primeros cinco años, tuvo tres secretarios (uno falleció en funciones, tras un accidente). Han aumentado su personal pero es difícil medir el impacto real de sus acciones”, señala el autor Marcelo Bergman.

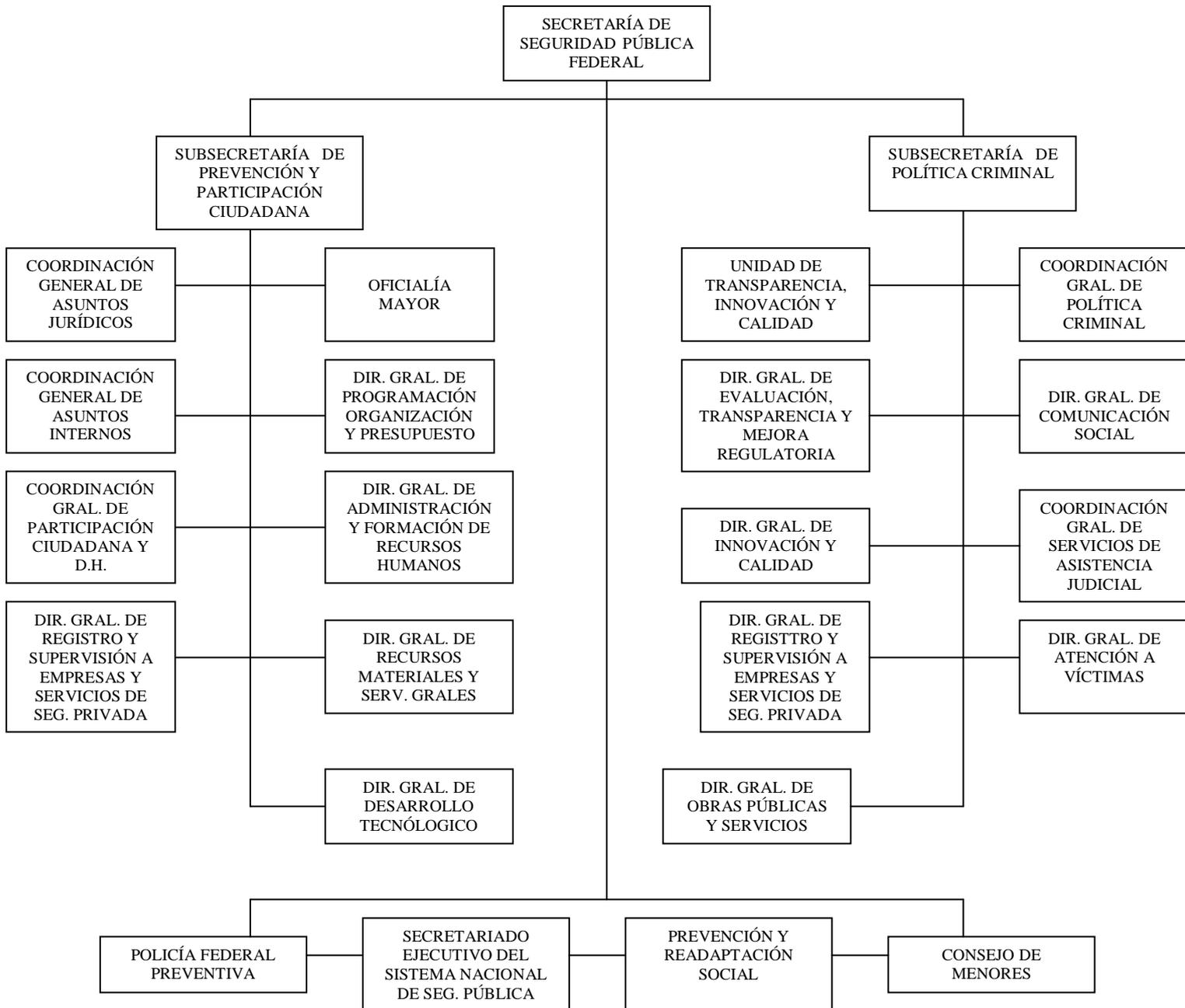
Vale la pena recordar que en la administración del ex presidente Fox Quesada, se reestructuró la SSPF, de tal forma que se definía y terminaba la formación, lo cual se refleja en la estructura orgánica de la SSPF.

La estructura de la SSPF refleja con claridad su perfil consultivo. El secretario tiene control directo sobre distintas unidades o direcciones de apoyo. Dos subsecretarías (política criminal, y prevención y participación ciudadana) y varias unidades de administración (oficialía mayor, transparencia, jurídico y contraloría).

Asimismo, la Secretaría tiene a su cargo las tareas ejecutivas de cuatro órganos administrativos desconcentrados: la PFP, el Secretariado Ejecutivo del SNSP, Prevención y Readaptación Social, y el Consejo de Menores.

A continuación se detalla el organigrama de la Secretaría de Seguridad Pública Federal:

Estructura de la Secretaría de Seguridad Pública Federal



ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS

Fuente: Elaboración propia con base en el Reglamento Interior de la SSPF (Año: 2000)

Así estaba estructurada la SSPF, hasta el año 2006, en el cambio de administración surgen nuevas ideas en el ámbito de seguridad pública como uno de los temas más delicados de México. “La Seguridad Pública”.

Es aquí donde se trata de iniciar un nuevo proyecto dentro de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, y su cambio estructural como una medida que exige mayor coordinación con las policías federales. Así el 20 de diciembre de 2006 Genaro García Luna habló con el conductor José Cárdenas, de la cadena Radio Fórmula, en el noticiero: *José Cárdenas Informa*, sobre la reestructuración de la dependencia y la creación de un nuevo cuerpo policíaco.

En entrevista telefónica el conductor José Cárdenas, desde la cabina de radio XERFR-FM 103.3, presenta a Genaro García Luna, como el Ingeniero mecánico nuevo Secretario de Seguridad Pública Federal y a quien le agradece por tomar la llamada.

Del otro lado desde sus oficinas de Constituyentes donde despacha García Luna, escucha por la bocina de su teléfono y contesta: José Gracias, a la orden, buenas noches.

J.C.- Al contrario muchas gracias, pues mucho movimiento las cosas están interesantes, todo lo que esta pasando en el país está a la orden del día, es noticia de primera plana en los periódicos, de primer espacio en los electrónicos, ¿La integración de los cuerpos policíacos ya es una realidad o es una promesa en esto de la reestructuración que hoy anunciaste?

G.G.L.- Bueno José, en la primera etapa ya tenemos articulado lo que es AFI y PFP en un esquema actualmente en función, es decir, estamos en espera que la cámara nos apruebe todo el cambio estructural, legal para poder formar la ley y los elementos de la policía federal, sin embargo ya en estos momentos estamos articulando ya esfuerzos que tiene la AFI con PFP sumando lo que tenía AFI en sistemas en la capacidad que tenía para general inteligencia operativa con un estudio importante de PFP en todo el país.

J.C.- Ahora, ¿este nuevo plan es un proyecto de un nuevo modelo para combatir el delito?

G.G.L.- Si José, es lo que plantea aquí es, vamos, no es pegar las policías, se plantea una ingeniería al modelo policía donde se articule la capacidad técnica, operativa, logística que tiene cada policía en el Distrito Federal, se habla de que tenemos un gran despliegue vinculado con la comunidad cercano a la comunidad y capacidad técnica para combatir el crimen a nivel estructural para ello estamos articulando insisto capacidades técnicas y despliegues en la policía federal preventiva.

J.C.- Ahora, Genaro García Luna estás hablando de crear 4 subsecretarías en la Secretaría de Seguridad Pública Federal, acabamos de hablar con el senado de la República a través del PRI y nos dicen que el gobierno está gastando mucho dinero en el ejercicio público, en la administración pública, ¿estas nuevas 4 subsecretarías no contribuyen engordar el gasto público?.

G.G.L.- No José, está a costos pensados, realmente lo que se hace es que da línea al esfuerzo en la secretaría para tener por un lado una policía a nivel Federal con capacidades técnicas y despliegues alineados, se plantea tener un área específica para la parte (inaudible) federales donde se puedan definir políticas ya formales de operación, de control de generar inteligencia a nivel federales y después buscar como potencial a nivel local (inaudible) todo el país.

Es así como explica Genaro García Luna en la entrevista y donde habla de otros temas que van relacionados con la reestructuración pero que finalmente están enfocados a la forma que se tiene que operar en coordinación con las policías municipales y estatales. Por consecuencia tener mayor soporte, alcance en la protección de la ciudadanía y el combate al crimen organizado en todo el país.

En tanto, María de la Luz González, reportera que realiza el seguimiento en los temas relacionados a la seguridad pública hace más de 10 años, y que actualmente trabaja para el periódico *El Universal*, para ella el principal

problema es que no hay evolución del Sistema de Seguridad Pública en México.

Señala que la reestructuración en la Policía Federal “es un paso muy importante tener una policía mejor preparada y mejor organizada, pero creo que requieren otras medidas que no necesariamente van en el ámbito de la Seguridad Pública, también se requieren de políticas sociales, como la creación de empleos, trabajar en la educación, para cambiar el estado de cosas que tenemos; sobre todo en la cultura de la violencia que esta muy arraigada y que creció de una manera impresionante, en la última década”.

Indica que se requiere una “política integral que comprenda todos estos aspectos, sobre todo que la economía del país este rodeada de estos temas y por otro lado, la reestructuración de la policía y la mejora de los servicios, sin dejar de lado el aspecto social”.

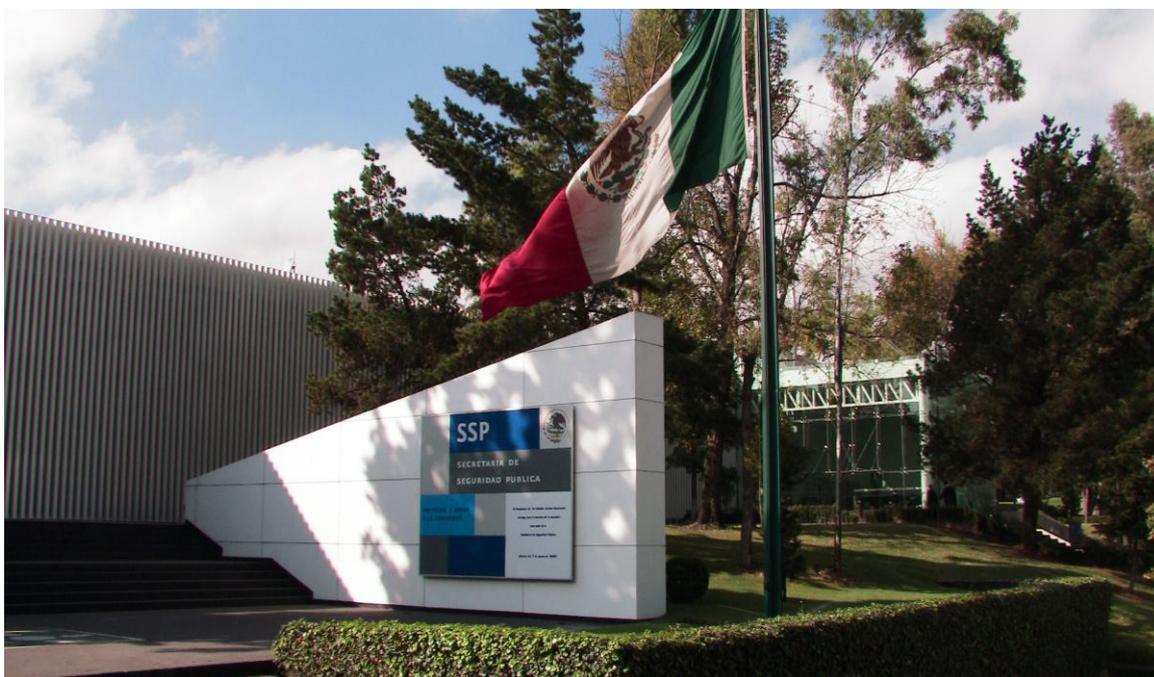
“¡Lo que si te puedo decir!” –añade-, “es que se ha descuidado la prevención; la policía ha sido muy deficiente, el ciudadano no se siente seguro, es por eso que el peso más importante es la Seguridad Pública, no se deben descuidar los otros aspectos, como lo económico, político y social”.

En este mismo contexto asegura que no serviría de nada, si no hay una política de prevención, por mucho que tengan policías en la calle, mejor preparados quedaría corta la política de seguridad.

Si cada vez vemos la seguridad pública más compleja, es porque vivimos en un mundo globalizado en el que la economía de los grupos delincuenciales son más poderosos y pueden entrar a controlar a sociedades e instituciones para corromperlas.

El miércoles 7 de marzo de 2007, el Presidente de la República Mexicana Calderón Hinojosa, anuncio *la Estrategia Integral para la Prevención del Delito y Combate a la Delincuencia*, en la explanada de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, en el edificio moderno de alta tecnología con techo de cristal,

oficinas transparentes y ventanas grandes, refleja una armonía en toda el área perimetral que se encuentra ubicado en la avenida Constituyentes con el número exterior 947, llegaron grandes personalidades del ámbito político y social, para presenciar la nueva estrategia de la Policía Federal.



Fuente: Archivo de la SSP. Edificio de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, Ubicado en Av. Constituyentes Núm. 947, Col. Belén de la Flores. Año 2007.

A partir de ese momento los cambios en la Estructura de la SSP federal, se empezaban a visualizar, la cual se formalizó el lunes 12 de marzo de 2007 en el Diario Oficial de la Federación y se transformó el Reglamento Interior del capítulo primero, ámbito de la competencia y de la organización de la SSPF.

El artículo primero dice: “La Secretaría de Seguridad Pública es la 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, auxiliar a la Procuraduría General de la República y a los Poderes de la Unión, prevenir la comisión de delitos, desarrollar la política de seguridad pública del Poder Ejecutivo Federal y proponer su política criminal, administrar el sistema penitenciario federal, y el relativo al tratamiento de menores infractores, en los términos de las atribuciones que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y otras leyes federales, así

como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República”.

Es así como se transforma la SSPF donde se incluyen a cuatro Subsecretarías: **I.** Subsecretaría de Estrategia e Inteligencia Policial; **II.** Subsecretaría de Prevención, Vinculación y Derechos Humanos; **III.** Subsecretaría del Sistema Penitenciario Federal y **IV.** Subsecretaría de Evaluación y Desarrollo Institucional las cuales se dan a conocer en el Diario Oficial en el Artículo 3º que refiere al estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, se indica la Secretaría contará con las unidades administrativas y órganos administrativos.

La Secretaría planeará y conducirá sus actividades conforme a los objetivos, estrategias y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Nacional expedido por el Titular del Ejecutivo Federal.

Datos de la nueva policía federal contará en un principio con un estado de fuerza de 30 mil elementos, distribuidos en las divisiones de Inteligencia Policial; Antidrogas; Delitos Federales; Seguridad Regional; Servicios Judiciales y Ministeriales, y Fuerzas Federales, con un esquema de operación basado en la inteligencia policial, según fuentes de la propia SSP federal.

En la Coordinación de Seguridad Regional que esta a cargo de Eduardo Pequeño García, reorganizó a partir de un despliegue territorial que consiste en 34 estaciones regionales de policía, reforzadas con Unidades Modelo de Investigación Policial (UMIP), para generar inteligencia operativa en el combate al crimen.

Además se tienen 112 comisarías de sector en municipios con más población, 62 comisarías de destacamento para atender zonas rurales y 31 centros operativos tácticos o unidades móviles para la prevención del delito.

El rediseño de la Policía Federal anunciado en diciembre de 2006, por el Secretario de Seguridad Pública Federal, Genaro García Luna, articula

operativamente las funciones de prevención, investigación y combate al delito de la PFP y la AFI, aunque administrativamente esta última sigue aún adscrita a la PGR.

En este sentido vale la pena ubicar los escudos que identifican a cada una de las policías federales, se cita en este caso a la Agencia Federal de Investigación y la Policía Federal Preventiva para que se ubique el nuevo escudo de la Policía Federal, con el propósito de una nueva imagen y que la gente los identifique.



Escudo de la AFI



Escudo de la PFP



Escudo de la Policía Federal

En el nuevo modelo de la policía federal se llevaron a cabo algunos cambios; en los que resalta el nombre que pasó de Cuerpo Federal de Policía a Policía Federal.

En este proceso de reestructuración de acuerdo con el documento "Policía Federal", fechado el 30 de marzo de 2008, que informa el Nuevo Modelo Institucional de la Policía Federal, en el que los policías federales no caigan en la corrupción y no haya posibles fugas de información, ésta es segmentada "de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada área", creando según el documento "tramos de control, líneas de responsabilidad y coordinación".

La reestructuración que se muestra tiene el objetivo principal de hacer un fuerte amplio, consolidado y unificado de los cuerpos de Seguridad Pública Federal contra el crimen.

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
ESTRUCTURA BÁSICA**
Estructura autorizada por el C. Secretario de
Seguridad Pública. Vigencia: Mayo de 2007.



**GOBIERNO
FEDERAL**

SSP

ESTRUCTURA ÓRGANICA DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

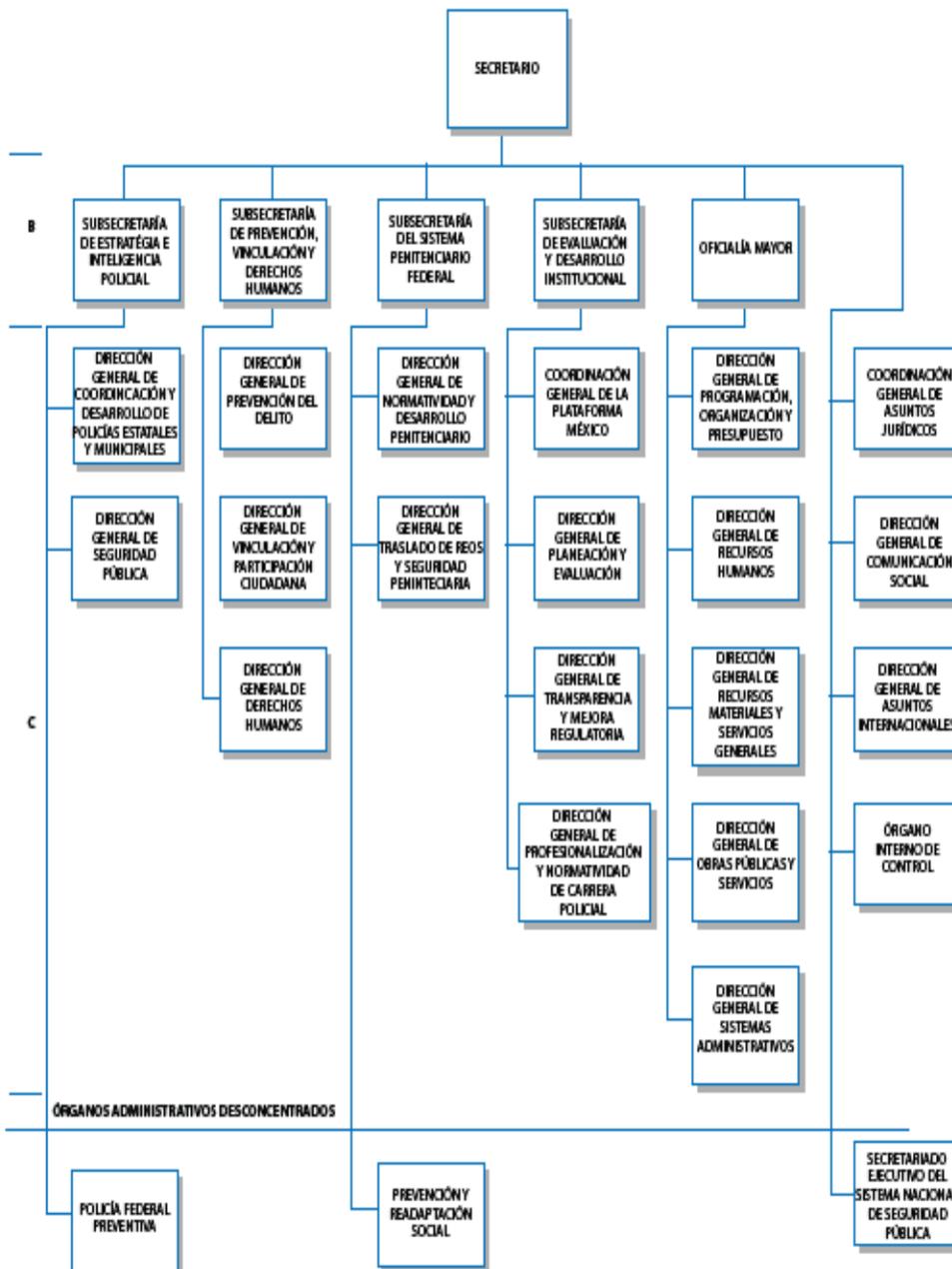


Imagen: Página de Internet www.ssp.gob.mx año 2007.

CAPÍTULO 2

2.1.- Cómo saber qué es un Centro de Atención Ciudadana?

Hablar de los Centros de Atención Ciudadana en México, es hablar de un lugar al que puede acudir la ciudadanía en busca de información, orientación y apoyo, que permite atender de manera personal, vía telefónica, vía correo electrónico, atención de quejas, denuncias y sugerencias.

También lo definiría como el establecimiento de estrategias, técnicas y procedimientos orientados a prevenir, controlar y evaluar los efectos producidos por situaciones que origina el ser humano, y que ponen en riesgo la vida de familias, sus espacios y pertenencias.

Uno de los primeros Centros de Atención Ciudadana en México, se remonta al año de 1978, llamado LOCATEL, Servicio Público de la Localización Telefónica, cuando el entonces Fondo Nacional Para Actividades Sociales (FONAPAS), se consideró en un principio según datos de la propia página de Internet www.locatel.df.gob.mx, la creación de un Centro de Información Ciudadana para apoyar en la LOCALIZACIÓN DE PERSONAS, que hasta la actualidad la sociedad mexicana lo ubica con el número telefónico 56-58-11-11.

Los Centros de Atención Ciudadana en México, son de reciente creación, empiezan a operar hace aproximadamente 30 años, consecuencia de un mundo globalizado en el que los mexicanos demandan una policía de alto nivel y con rendimiento para apoyo a la población que cada vez es más exigente.

Se entiende que el Centro de Atención Ciudadana de cualquier institución tienen por objetivo dar un servicio de atención único, oportuno y eficiente, durante las 24 horas, todos los días del año, para proporcionar información, orientación atención de denuncias, reportes, inconformidades, así como captar sugerencias sobre los servicios que preste el centro, canalizando y dando, a cada caso, el seguimiento que permita otorgar una respuesta oportuna, constituyendo un mecanismo de vinculación permanente con la ciudadanía.

Por lo tanto la sociedad mexicana es más participativa en la actualidad gracias a los avances tecnológicos, consecuencia de mejores condiciones de vida y servicios en su comunidad.

Lourdes Adame Goddard, especialista en consultoría, catedrática, asesora y comunicóloga expone en la revista *Contact Forum* de la página de Internet <http://www.contactforum.com.mx>, señala en un artículo llamado “Centros de Atención Ciudadana en México”, los puntos de vista de tres especialistas del área tecnológica sobre las soluciones para los Centros de Atención Ciudadana y cómo éstas contribuyen al desarrollo de las iniciativas del gobierno, en el que algunos expertos participaron en el Foro como: Rafael Fernández Corro, *Director Enterprise Networks de Nortel*; Héctor Ruiz de Chávez, de la empresa *Marketing Manager - Enterprise Solutions Division México, Centro América y Caribe de Alcatel* y Octavio Díaz, *Especialista en Aplicaciones CRM de Avaya*.

Para Rafael Fernández Corro. Indica que el gobierno de México tiene un mayor interés en proporcionar los servicios de atención ciudadana de manera homogénea, apoyándose en la tecnología de centros de contacto y de autoservicio para ofrecer un servicio oportuno, consistente y de mayor calidad. Señala que al mejorar los servicios y evolucionar de un centro de costos a un centro de ingresos, el Gobierno cuenta con una herramienta que lo hace más eficiente y eficaz optimizando sus inversiones.

Octavio Díaz señala que “para Avaya es fundamental apoyar las iniciativas gubernamentales de atención ciudadana. Con este fin, nos hemos acercado a los diferentes niveles gubernamentales: federal, estatal y municipal, para conocer de cerca sus necesidades, prioridades y elementos con los que cuentan actualmente, para poder así ofrecerles apoyo tecnológico confiable y seguro”.

En tanto, Héctor Ruiz de Chávez apunta el caso del gobierno de Jalisco, en el que se concentraron todos los servicios públicos y de reportes de fallas de

infraestructura en un solo edificio; otro ejemplo es el gobierno de Chihuahua, cuyos trámites y atención ciudadana ahora se presta a través de diversos canales: teléfono, Internet y atención personal.

“Los factores clave para mejorar los procesos de atención ciudadana se resumen en brindar servicios mejorados y más rápidos, lo que significa automatizar los procesos para incrementar la calidad, eficiencia y precisión de los procesos de atención ciudadana. De esta forma, la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicaciones minimiza los cuellos de botella y el papeleo, y contribuyen a operar, en forma más económica, las actividades del gobierno. Igualmente ayudan a reducir los tiempos de atención y establecer procedimientos más simples para los ciudadanos y las empresas”, señala.

Como vemos, existen términos que posiblemente se pueden confundir pero que finalmente cada uno de ellos tiene el objetivo de servir a la ciudadanía, se está hablando de los Centros de Atención Ciudadana, Centro de Denuncia o también como los Centros de Atención Telefónica, así como en algunas Instituciones Centros de Servicios y Atención Ciudadana.

2.2.- Los Centros de Atención Ciudadana en el ámbito de seguridad pública.

Las Instituciones de Seguridad Pública en México requieren de la participación ciudadana, las cuales se apoyan de organizaciones civiles, estas se desarrollan y funcionan como Consejos Ciudadanos que son parte principal para el vínculo de la sociedad con las policías.

Dentro de estos Consejos de Participación Ciudadana se crean los Centros de Atención Ciudadana o también llamados Centros de Denuncia Ciudadana, su función primordial es generar credibilidad y confianza en la administración y procuración de justicia a través de una red de ciudadanos.

Sería conveniente explicar brevemente cuál es el objetivo de los Consejos de Participación Ciudadana, así como su definición; por lo que se señala en la página de Internet www.cpc.pgr.gob.mx, el consejo es fundamentalmente “el órgano consultivo que busca analizar, hacer propuestas, evaluar, fungen como órganos de consulta, análisis y opinión en materia de seguridad pública, realizando los estudios necesarios sobre la delincuencia, proponer los mecanismos y políticas para su adecuada solución”.

La creciente inseguridad en nuestro país es constante, sin embargo, las iniciativas que buscan mejorar la seguridad pública por parte del gobierno federal se encuentran bajo diferentes esquemas de participación ciudadana que no son suficientes.

El aumento de la criminalidad en México, es de particular interés destacar un hecho: el cambio de estatus y extensión de la criminalidad que se ha experimentado nacionalmente en la última década. Un cambio de condición que tiene que ver no sólo con el crecimiento exponencial de los pobres, sino fundamentalmente, como resultado de la colusión de organizaciones del crimen con las autoridades.

Jorge Rebolledo Flores en *Seguridad pública y derechos humanos, perspectivas internacionales, lecciones para México*, puntualiza: “En una democracia los ciudadanos tienen derecho a conocer y a participar en la reconstrucción de sus instituciones. En México se vive un proceso de apertura en algunas de ellas... En otras existe la convicción de que los ciudadanos no tienen derecho a informarse sobre las prácticas reales, particularmente sobre la manera en que actúa la Policía”.

Sin embargo, es la participación ciudadana a través de las organizaciones no gubernamentales (ONG'S) quienes en México realizan diversos y variados esfuerzos ciudadanos a favor de la seguridad pública.

Cada uno de los Centros de Atención Ciudadana o de Denuncia que existen en las diferentes entidades e Instituciones de México tienen el propósito de mantener un estrecho enlace con la población, con el objetivo de establecer y operar un sistema eficiente, ágil y confiable para captar de forma anónima y confidencial las denuncias así como quejas ciudadanas sobre problemas relacionados con los servicios de Seguridad Pública.

En este mismo sentido, la SSPF, y la PGR en el ámbito de su competencia los principales delitos que son atendidos en los Centros de Atención Ciudadana o de Denuncia del orden federal son:

- Secuestro (persona en situación de crisis emocional)
- Narcotráfico y narcomenudeo
- Delitos contra las mujeres o “violencia de género”
- Violencia familiar
- Falsificación, alteración y destrucción de moneda
- Tráfico de indocumentados
- Tráfico de armas
- Tráfico de órganos
- Desaparición forzadas de personas
- Corrupción de menores, pornografía infantil y prostitución sexual de menores
- Delitos electorales
- Delitos que atenten contra los derechos humanos
- Delitos que atenten contra los derechos de autor
- Ataque a las vías de comunicación
- Delitos contra los medios de comunicación y auxilio a periodistas
- Delitos en materia fiscal
- Falsificación y utilización indebida de documentos de crédito
- Denuncia contra delincuencia organizada
- Delitos contra el ambiente, ataque a la biodiversidad y bioseguridad
- Reportes de Robo de autos involucrados en Delitos Federales
- Delitos cometidos por servidores públicos y abuso de autoridad

Por lo regular todos los Centros de Atención Ciudadana, llevan un proceso para la denuncia ciudadana o denuncia anónima como este ejemplo:



¡No te quedes con los brazos cruzados!

Fuente: Página de Internet del gobierno del Estado de Jalisco www.jalisco.gob.mx. Julio 2007.

Otras oficinas son los Centros de Atención del Gobierno de los estados, cuya principal función es dar algún servicio a la sociedad en cuanto a información en general, denuncias o servicios de emergencias, para atender de manera inmediata las necesidades de la comunidad.

- **Los C-4, un apoyo importante para las emergencias y denuncias ciudadanas.**

Para que los centros de denuncia funcionen adecuadamente, tienen otra herramienta más para apoyarse la infraestructura y tecnología a su alcance, tal es el caso de los C-4, conocidos como el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo que se encuentran en gran parte del territorio nacional de la República Mexicana, para operar con mayor rapidez en una emergencia en coordinación con las diferentes dependencias gubernamentales en el ámbito de seguridad pública.

Para entender un poco más de lo que se trata este tema, se dará un ejemplo que se publicó en una nota periodística en *El Universal* el día 20 de agosto del

2007, que refleja lo que significan los C-4 así como los números telefónicos de emergencia el 066 y el centro de denuncia 089, para que la gente pueda realizar su denuncia y sea atendida según la premura que tenga por el delito a perseguir.

La cita dice: “Con una llamada telefónica al sistema de emergencia 066, mediante la oportuna actuación del Código Rojo y en base a la coordinación de las corporaciones que participan dentro del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C-4) de Gómez Palacio, se logró la detención de un grupo de delincuentes que realizaron un atraco a una institución bancaria este fin de semana en La Laguna”.

Asimismo la nota periodística indica: “Así lo informó el Secretario de Seguridad Pública, Apolonio Betancourt Ruiz, quien ponderó la participación de la ciudadanía al marcar al número de emergencia para avisar sobre los hechos. Al destacar que las estrategias de seguridad han acertado debido a la coordinación que hay entre las instancias de seguridad, el funcionario estatal dijo que los C-4 del estado están al servicio de la ciudadanía en caso de emergencias a través del sistema de emergencia 066 y con las denuncias anónimas mediante el número 089”.

Debido al robo bancario que efectuaron cinco delincuentes, el Coordinador del C-4 de Gómez Palacio, Marcos Cordero, dijo que mediante la activación del Código Rojo las corporaciones de seguridad que participan en el centro, como la Policía Preventiva del mismo municipio, la Dirección Estatal de Investigaciones, la Policía Federal Preventiva y las policías Estatal y Municipal de Torreón, Coahuila, actuaron a tiempo y con un número importante de elementos para la detención del grupo delictivo.

2.3.- Sistema Nacional de Seguridad Pública “Plataforma México” la problemática del sistema de información y la visión a futuro.

El trabajo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) con su proyecto de “Plataforma México”, que es parte de la Subsecretaría de Evaluación y Desarrollo Institucional de la SSP del orden federal, puede lograr mejorías en el ámbito de la seguridad, es importante mencionar que hace falta la cooperación de los estados y los proyectos que se están realizando en la actualidad por esta dependencia antes mencionada.

En este proyecto llamado “Plataforma México” del SNSP, cuenta con la infraestructura tecnológica de Telecomunicaciones (enlaces, torres, sitios, microondas, entre otros) a través de la cual se genera el intercambio dinámico y seguro de información de voz, radio y el acceso a las diversas bases de datos entre las instituciones de nivel federal, estatal y municipal, además de coordinar el establecimiento de los centros de servicios para la atención de llamadas sobre emergencias, algunos delitos que tenga conocimiento la misma comunidad y denuncie.

Su operación se da a través de dos ejes:

- Red Nacional de Telecomunicaciones, el Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia 066 y el Sistema Nacional de Denuncia Anónima 089, y
- Sistema Nacional de Información.

El SNSP, quien rinde cuentas a la Secretaría de Seguridad Pública del orden federal, informa que durante el período 2000 –2006, se han destinado a este programa \$6,308.6 millones de pesos. Por lo que se señala a este informe que en la Red Nacional de Telecomunicaciones Operan 31 centros C-4 y 44 Sub centros C-4.

Además, en estos C-4 en toda la República Mexicana se logra llegar a más de 819 puntos de presencia, alcanzando aproximadamente el 37% de cobertura del territorio nacional (zonas geográficas en donde se concentra el 81% de la población).

La problemática que existe en estos C-4, según datos del propio SNSP, es que es indispensable modernizar su infraestructura, ya que no es posible soportar el intercambio de diversos servicios de información y nuevas aplicaciones entre las diversas Instituciones de los estados y municipios conectadas a ésta. La red de radio de los C-4, no opera adecuadamente, principalmente por falta de cobertura y la capacidad limitada del equipo técnico.

El Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia 066 y el Sistema Nacional de Denuncia Anónima 089, operan ciento treinta y uno centros de atención de llamadas de emergencia, del número telefónico 066 y treinta y uno centros de atención de denuncia anónima al 089, con una cobertura territorial del 90% en el servicio 066 (con el proveedor Telmex) y 77% en el servicio 089.

No obstante, al respecto, no se cuentan con procedimientos de operación homologados a nivel nacional para ofrecer a la ciudadanía los servicios telefónicos 066 y 089, además de que existen diferentes números de emergencia y de denuncia anónima en los estados y municipios del país.

Asimismo en el proyecto de “Plataforma México” del SNSP, el Sistema Nacional de Información tiene como fin integrar e intercambiar información de las diferentes dependencias dedicadas a la seguridad pública del país; así como proporcionar a las instituciones de seguridad pública, los elementos tecnológicos y de información oportuna, que permita una rápida identificación de presuntos delincuentes, organizaciones criminales y conformar las bases de datos de identificación de personal, de vehículos robados, de armamento y equipo, así como la base de datos de mandamientos judiciales, entre otros, que sean completas y confiables a nivel nacional.

En la actualidad su principal flujo de información se da en el registro Nacional de Personal de Seguridad Pública, Armamento y Equipo, Vehículos Robados y Recuperados, Mandamientos Judiciales, Huellas Dactilares y Registro de Indiciados, Procesados y Sentenciados, lo cual no es suficiente.

El SNSP, informa a la Secretaría de Seguridad Pública Federal, que se esta trabajando en el proyecto de "Plataforma México" donde se pretende implementar Nodos de Interconexión de Telecomunicaciones (NIT's) ofreciendo estándares de conexión entre estados y municipios, creando una plataforma tecnológica moderna y robusta que ofrezca múltiples servicios tales como:

- Acceso a bases de datos
- Telefonía
- Radiocomunicación
- Video conferencia

El objetivo del SNSP, según datos por la Secretaría de Seguridad Pública del orden federal, se compromete a ofrecer servicios de alta calidad y continuar con la expansión de la cobertura de radio comunicación en tramos carreteros y más poblaciones, así como mejorar la calidad del servicio.

Así como conectar e integrar todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia que operan códigos diferentes en cada estado y sus municipios al código único nacional 066, así como la implantación de un modelo único de operación y gestión tanto del servicio 066 como del 089.

2.3.1.- Realmente opera el 089 de Denuncia Anónima?

Uf... ya espere demasiado tiempo, realmente puedo hacer una denuncia anónima al número telefónico 089?

Después de tanto esperar que me contestarán al número telefónico 089, opte por una segunda opción, investigar por que no te atendían la llamada, en ese

momento recordé que existía el número 066 de emergencias, pues marque y ¿Qué creen que arrojaron los resultados? ¡A que barbaridad!

Después de “sonar” varios minutos, contesta una grabación con el siguiente mensaje “por el momento todos nuestros agentes se encuentran ocupados, favor de esperar en la línea”.

Segundo intento: Mi llamada era desde el Municipio de Coacalco, Estado de México, tono ocupado. Ya me estaba desesperando!!!... por fin contestaron. Hablaba para investigar si el número 089 ya no existe o ya no opera porque no contestan?. Entonces la operadora del centro de emergencia del número telefónico 066, me informa que para hablar directo al 089, no es posible porque no te van a contestar en estos momentos no hay comunicación, pero desde este número 066 se pueden canalizar al número telefónico 089 para que hagan su denuncia anónima.

Posteriormente trate hablar del Distrito Federal y tampoco contestaban. No entiendo!... Entonces porque hay difusión con el número telefónico 089, si no opera directamente la línea para la atención ciudadana. Este número telefónico lo encuentras en las patrullas de algunos Estados de la República Mexicana, algunos Municipios, en gran parte de toda la República Mexicana y todavía en módulos de seguridad, páginas de Internet como el ejemplo que se dará enseguida:

Los centros de denuncia en los propios estados de la República Mexicana, en el portal vía Internet, como un medio de comunicación para dar a conocer una alternativa en la que se puede utilizar como medio de información a los ciudadanos con el propósito que lo conozcan y hagan su denuncia.

Si sabes de algún delito y no te quieres arriesgar

Denúncialo de manera anónima

Tu llamada es confidencial y gratuita

Marca al 089 desde cualquier teléfono

¿Cómo funciona el 089 Denuncia Anónima Michoacán?

1. Marca en cualquier teléfono 089 para denunciar algún delito o si tienes sospechas de que se vaya a realizar alguno.
2. Tu llamada no será rastreada por el sistema. Nadie sabrá tu dirección ni el número del que marcas.
3. El reporte de tu denuncia se envía de manera confidencial a la autoridad correspondiente para la investigación. Sólo te daremos un número de folio para que después agregues más datos o información que consideres valiosa.
4. La autoridad realiza la averiguación y, en su caso, la aprehensión del delincuente.
5. Los avances y resultados son informados también de manera confidencial al 089.

Mayores informes

Dirección de Participación Ciudadana
Secretaría de Seguridad Pública
Ezequiel Calderón #208, Col. Camelinas, C.P. 58290
Morelia, Michoacán
Tels. 324 7596, 324 8850 y 324 9512

Tu aportación es una poderosa herramienta para nuestra seguridad
Michoacán un gobierno que trabaja, gobierno diferente

Consideraciones

La delincuencia es un problema que nos afecta a todos y día con día trata de extenderse en nuestro entorno.

La participación ciudadana es determinante en la cultura de la prevención del delito. El éxito de los programas de seguridad depende en gran medida del apoyo ciudadano. Fomenta la cultura de la denuncia, por ti, tu familia y por todas y todos.

Denuncia Anónima 089 Michoacán
Unidos por nuestra seguridad

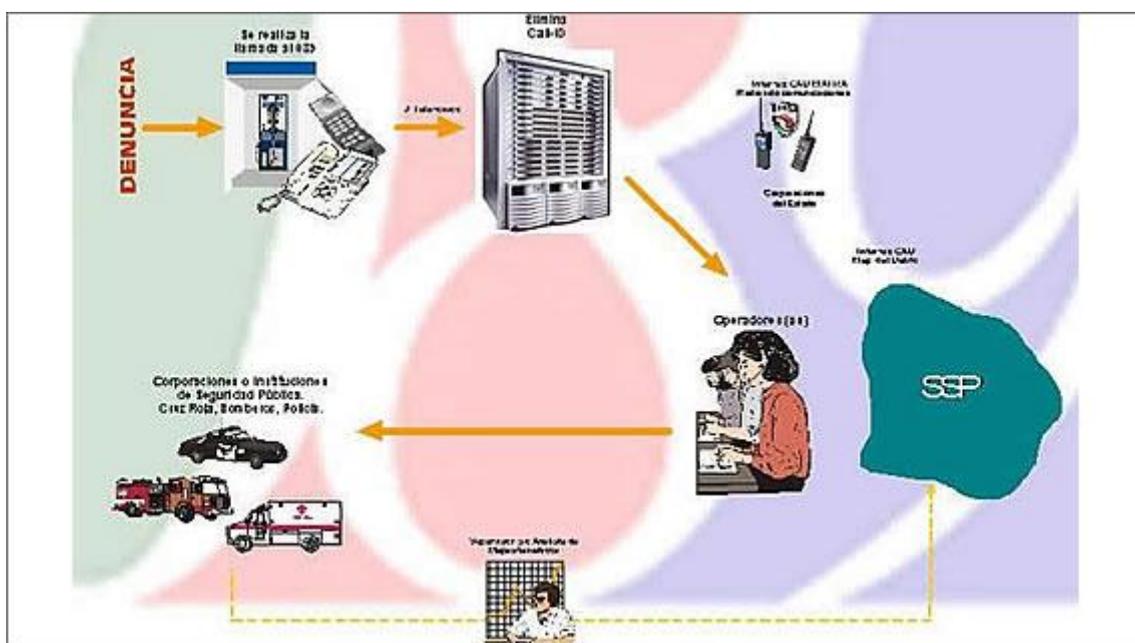
¡Tu aportación es una poderosa herramienta para nuestra seguridad!

Página de Internet del gobierno de Michoacán: www.michoacan.gob.mx agosto de 2007.

Cabe mencionar que el número 089, su marco legal en la normatividad vigente en el artículo 21 párrafos quinto y sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos su funcionamiento es como servicio de denuncia anónima dentro de la SSP del Distrito Federal y en todos los estados de la República Mexicana, además se prevé en los términos que la Ley General que establece las bases de coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública señala el decreto de ley firmado el 11 de diciembre de 1995 el Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León, Presidente de los Estados Unidos

Mexicanos, y sus acuerdos respectivos con las corporaciones de rescate, protección civil, procuradurías estatales, policías estatales, municipales, PGR, PFP y autoridades de delegaciones y policía comunitaria.

A continuación se muestra en forma esquemática las diferentes estaciones de trabajo por las que debe pasar el reporte desde su atención hasta la canalización del mismo a la corporación o institución de seguridad pública que lo debe atender, esta gráfica es parte de los documentos que aparecen en la página de Internet del gobierno de Guerrero, como ejemplo de cómo operan los demás estados de la República Mexicana.



Fuente: www.guerrero.gob.mx. Junio 2007.

Los centros de denuncia son nuevos en el ámbito de seguridad pública y, en este caso, en el Distrito Federal, el número telefónico 089 de denuncias, Joel Ortega Secretario de Seguridad Pública del D.F., pone en marcha un programa de recompensas el 27 de febrero del año 2006, según la nota que aparece en la página de Internet: www.esmas.com/noticierostelevisa/mexico/515683.html.

Se cita: "El jefe de la policía capitalina informó que para el año 2006, dispondrá de 10 millones de pesos para el pago de recompensas para quienes denuncien a delincuentes, y otra de las estrategias que menciono fue entregar 400

credenciales a colaboradores ciudadanos, en las que apoyarán a la SSP-DF, que se dedicarán a observar e informar cualquier irregularidad, falta o problema de orden público y vigilarán el comportamiento de los policías”.

Las instituciones de seguridad se encargan de realizar y crear programas para que la ciudadanía empiece a ser participativa, pero la realidad es que nos encontramos con un gran problema que la gente que llama no tiene una respuesta inmediata o de aliento cuando no hay una comunicación estrecha con la ciudadanía y le informe de los cambios que se vayan dando dentro de esos programas como el ejemplo del número telefónico 089, el cual no contestan en el área perimetral del Estado de México y el Distrito Federal, porque lamentablemente esta enrutado con otros teléfonos que posiblemente la ciudadanía no se los pueda memorizar.

2.3.2.- La Policía Cibernética de la Secretaría de Seguridad Pública Federal.

En la página de Internet www.ssp.gob.mx, en junio de 2007, aparece el número telefónico 089, en la información de la Policía Federal Preventiva (PFP) la cual en un apartado de la policía cibernética que se especializa en denuncias en los crímenes cometidos en agravio de menores. A través de una computadora y otros medios han tenido un incremento sin precedentes, tanto en México como en el mundo. No se tiene desafortunadamente estadísticas oficiales que nos permitan ver con claridad el tema en nuestro país, pero lo que es un hecho es derivado de la velocidad del desarrollo tecnológico y con las crecientes oportunidades de acceso a Internet.

Cabe mencionar que el número 089, que aparecía en el portal de la SSP del orden federal, lo canalizaban al área de investigación cibernética de la PFP, lo cual funciona con los mismos números telefónicos: 01-800-440-36-90, 01-800-PFP-GUIA, 01-800-9000-234, 54-84-04-90 y 54-84-04-91 que están en el Centro Nacional de Atención Ciudadana de la Policía Federal.

El área cibernética antes mencionada, investiga la red que ha sido utilizada por organizaciones criminales de pedófilos que promueven y transmiten pornografía infantil; también, se sabe de las operaciones de bandas internacionales de prostitución, que utilizan sistemas informáticos como medio de promoción y, sobre todo, de reclutamiento.

Otro tipo de crímenes que se han incrementado de manera considerable son el fraude cibernético, la piratería de software, la intrusión a sistemas de cómputo, el hackeo, la venta de armas y drogas por Internet y el ciberterrorismo las cuales son amenazas para la sociedad.

La Secretaría de Seguridad Pública, mediante la Policía Federal Preventiva, contribuye con su granito de arena para proteger el entorno de la red Internet y en ese esfuerzo, requiere apoyo de la ciudadanía. Por lo que la SSP en su página de internet, hace una invitación a los que quieran proteger a los niños en particular, y sobre todo a los interesados en la seguridad de la red al número telefónico 088.

Sus atribuciones legales y para garantizar la presencia de la autoridad en la supercarretera de la información, la Policía Federal Preventiva desarrolló en México la primera Unidad de Policía Cibernética, que además de las acciones preventivas en materia de delitos cometidos en Internet y usando medios informáticos, cuenta con un área específica en materia de prevención y atención de denuncias de delitos contra menores, como existen en los países desarrollados.

Por lo antes mencionado, durante su participación en el Congreso de Seguridad de la Asociación Mexicana de Internet, Esperanza García, directora de la Unidad de Policía Cibernética y Delitos contra Menores, declaró el 3 de octubre de 2007 que “el principal obstáculo que tiene la Policía Cibernética para proceder con una investigación es que los Ministerios no quieren

consignar los delitos cuando las víctimas describen que se han generado en el ciberespacio, pues no los entienden”.

Asimismo, se cita en los medios impresos el 3 de octubre en la síntesis informativa de la SSP federal, dice: “Incluso cuando se logra establecer una averiguación previa, los peritos llegan a dañar o borrar las pruebas que sostienen la denuncia, agregó el gerente de la empresa de seguridad *Symantec*, Rafael García”.

Por otra parte, la presidenta de la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables de la Cámara de Diputados, Esperanza Morelos Borja, afirmó que ya se elabora un paquete de reformas legislativas para atacar los delitos cibernéticos, especialmente de carácter sexual, a los que está expuesta una comunidad de diez millones de internautas mexicanos cuyas edades oscilan entre los 6 y los 18 años de edad, según estadísticas de la propia comisión y de la Unidad de Delitos Cibernéticos de la PFP. Se informó el día 3 de octubre de 2007 en la que se difunde la nota en los siguientes periódicos nacionales. *Reforma* pág. 10-*Negocios*, *Milenio* pág. 1/6, *La Crónica de hoy* pág. 4; entre otros medios informativos.

2.4.- ¿Para qué sirve el 066 en México?

Es un servicio mediante el cual la población en general puede solicitar auxilio en caso de sufrir o ser testigo de un incidente que ponga en riesgo su integridad física o sus bienes materiales marcando únicamente tres dígitos (066) a través de un teléfono público, particular o de la oficina.

El objetivo principal es brindar a la ciudadanía en general un medio de enlace con las diferentes corporaciones de seguridad pública y protección civil, en donde existe coordinación con los tres niveles de gobierno (municipal, estatal y federal).

Este sistema es eficaz y seguro para reportes de denuncias, emergencias, faltas y delitos, el cual opera las 24 horas de los 365 días del año. Es un servicio totalmente gratuito.

El 066 se ha planeado de tal forma, que busca acudir a la llamada de cualquier ciudadano de la manera más rápida y eficaz para así poder solucionar a tiempo y con mayor cobertura y eficiencia, la comisión de un delito o desastres del orden natural.

Por su estructura, operatividad y tecnología, el 066 se convierte en un servicio de emergencias que da confianza y tranquilidad al ciudadano, ya que en caso de un asalto, un incendio, un problema de salud o una catástrofe existe un número telefónico al cual pedir ayuda, por lo que su objetivo principal en todo el territorio nacional debe estar capacitado, tanto un médico como psicólogo para orientar al ciudadano mientras acude la ayuda solicitada.

Solamente tiene que marcar los dígitos 066 desde el teléfono de su casa, oficina o de un teléfono público y recibirá atención por el personal que labora en este centro de emergencia en parte del territorio nacional mexicano, ya que se encuentran capacitados como son: operadoras, despachadores, socorristas, cuerpos policíacos municipales, estatales y federales, además de que existe una coordinación con las corporaciones de los 3 niveles de gobierno.

Parte fundamental del personal que hace posible que funcione el sistema telefónico de emergencias 066 son los despachadores, que son elementos de las diferentes corporaciones de seguridad pública y auxilio, municipales, estatales y federales comisionados al 066, quienes tienen como tarea enviar a las unidades a la atención inmediata del incidente reportado vía 066 por parte de la ciudadanía.

Lo anterior lo realizan utilizando un moderno sistema de cómputo así como la red estatal de telecomunicaciones (radios) y la red de voz (telefonía), dando así

un seguimiento integral al incidente pues su labor termina hasta que la unidad en campo soluciona el problema reportado y les devuelven el informe de hechos mismo que integran al folio que levantó la operadora para de esta forma cerrar de forma integral el incidente reportado.

A lo que refiere el Sistema telefónico de emergencia 066, según datos que arroja la página de Internet del Gobierno de Guerrero del centro de emergencia 066 es muy importante, lo que quedaría en duda si realmente cumple con su objetivo en cada uno de estos Centros en los Estados de la República Mexicana que están en funcionamiento, para que la ciudadanía se apoye en ellos.

Enseguida se verá una gráfica del logotipo de Sistema telefónico de emergencia 066, como un ejemplo que opera en cada uno de los Estados de la República Mexicana.



En el portal de la página de Internet www.guerrero.gob.mx. Señala que de acuerdo a la Ley General que establece las bases de coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública y debido al alto índice de inseguridad en el que se encuentra el Estado de Guerrero, se procedió a la instalación del Servicio Telefónico de Emergencias 066 en la ciudad de Chilpancingo el 8 de marzo de

2001, en la ciudad de Iguala de la Independencia se instala el 4 de mayo del 2002 y posteriormente en la ciudad y puerto de Acapulco, el 4 de septiembre del mismo año.

2.5.- ¿Qué importancia tiene si llama al 911?

Uno de los mejores ejemplos para un sistema único del Centro de Atención Ciudadana, es el número 911 en los EE.UU., en el que en breve se explicará a grandes rasgos como funciona.

Estados Unidos ha decidido usar el número telefónico 911 para los servicios de respuesta a emergencias. Este número puede marcarse gratuitamente de cualquier teléfono donde se requiera una respuesta a una emergencia.

En que momento se debe llamar al 911 para:

- Reportar algo que requiera que venga un oficial de la policía (como el que alguna persona sea atacada o alguien sea robado)
- Llamar una ambulancia para que ayude en una emergencia médica
- Reportar un incendio
- Reportar que está ocurriendo un crimen
- Reportar actividad inusual o criminal (por ejemplo, alarmas, tiros de armas, gritos pidiendo ayuda, sonidos de vidrio roto, personas no familiares que carguen objetos sacándolos de una casa).

Las llamadas al 911 son contestadas de 6 a 12 segundos después de que hayan llamado. En algunos casos, hay de 5 a 6 segundos de silencio en su teléfono antes de que escuche a alguien contestar —NO CUELGUE EL TELÉFONO. Si usted no habla inglés, es importante que le diga al operador del 911 qué idioma habla usted.

La forma en que los operadores del teléfono 911 ayudan a la gente que no habla Inglés, se le puede preguntar si usted está con alguien que habla Inglés para darle ayuda lo más rápido posible. El aprender algunas palabras en

inglés como “policía”, “incendio” o “enfermo”, puede ser de gran ayuda, sugieren los especialistas.

El operador de 911 hace preguntas para comprender la situación y saber dónde está sucediendo. Algunas de las preguntas pueden parecer innecesarias, pero son importantes para asegurarse de que se comprende cuál es la emergencia, con el propósito de determinar el tipo de ayuda que se necesita, ya sea del cuerpo de bomberos, policía, ambulancia u otros servicios.

El 911 comenzó a funcionar en 1968 y desde 1999 sustituyó a los demás teléfonos de emergencias en Estados Unidos, se hace una cobertura en su totalidad de la población del 99% y el 96% del territorio cubierto, según la página de Internet www.healthyroadsmedia.org/spanish/Files/pdf/Spa911.pdf. Septiembre de 2007.

Además se cita que “en los teléfonos fijos se cubre en un 93% de las llamadas al 911 el PSAP (como un programa de base de datos) que recibe el número de teléfono del alertante y la dirección de la línea y el 7% de las llamadas al 911 la localización y el número de teléfono se recaban vía voz con el alertante”.

En los teléfonos móviles en su Fase I: 65% de las llamadas; el primario recibe el número de teléfono y la localización de la antena de telefonía móvil desde donde llega la señal, su precisión es hasta en 50 Mts.-1 Km. en área urbana u en área 1-35 Kms. en área rural.

Asimismo en la Fase II: 18% de las llamadas el PSAP recibe el número de teléfono móvil y la localización aproximada de donde se realiza la llamada en 1999: +/- 90 metros y Tecnologías de posicionamiento. Esto es reflejo de la importancia que tiene la tecnología para el auxilio y la rapidez con que se actúa en Estados Unidos y que no se pierde la llamada ya que son canalizadas para el apoyo inmediato.

El 14 de marzo de 2007, el periódico *El Universal* publica una nota que pone en evidencia la importancia del número 911; se informa que el Senado de la República pidió al Ejecutivo federal que la Secretaría de Comunicación y Transportes (SCT) y el Consejo Nacional de Seguridad Pública analicen la pertinencia, viabilidad técnica y presupuestal de sustituir el número de atención telefónica para emergencias 066 por el 911.

En la petición, la Cámara Alta afirmó que el número telefónico 066, destinado a la atención de emergencias de servicios médicos, policiales y de protección civil, "no se ha logrado fijar en la percepción social como una opción cotidiana, confiable y eficaz ante la crisis".

Esto se debe, indicó, "a una mala concepción de la organización y funcionamiento interno del sistema telefónico 066 que ha imposibilitado mejorar los servicios y ofrecer resultados comprobables, eficaces y funcionales que se reflejen en indicadores objetivos".

El Senado sostuvo que a pesar de sus servicios, "el 066 no es una herramienta de uso común, tal y como acontece con otros servicios de la misma índole, como Locatel, el teléfono del consumidor ó incluso, números de atención ofrecidos por empresas particulares a sus posibles clientes".

Asumimos el Senado según la nota *El Universal*, "considera que el 066 dificulta la eficacia del sistema de coordinación de seguridad pública del país y posibilita la expansión de las percepciones ciudadanas en torno a la inseguridad".

Por lo que proponen la denominación o número telefónico 911, pues "goza de popularidad y aceptación entre el ciudadano común tanto del país como del extranjero, así como de una connotación positiva en la percepción social de confianza y prontitud de servicios ante una crisis".

El órgano legislativo indicó que "el nuevo término de este servicio haría coincidir el mejoramiento de la organización y funcionamiento de este servicio con la aceptación y confianza que la gente percibe de él, elementos clave para el éxito del programa".

Además, la transformación del sistema telefónico 066 al 911 se traducirá en una mayor y mejor percepción de las condiciones de seguridad y certidumbre para el turismo nacional e internacional y, eventualmente, aumentaría los índices turísticos del país, subrayó en la petición, avalada por todas las fracciones legislativas.

Por otro lado, veremos cómo visualiza la seguridad pública en México y sobre todo qué piensa al respecto de estos Centros de Denuncia, el ex - oficial Herbert Janch, quien colaboró en la Agencia Federal, como enlace de la policía Alemana en México y Centro América, quien expresa lo siguiente:

“La situación que vivimos en México, el centro de denuncia es una de las posibilidades de acercar a la ciudadanía con la policía, pero en general, porque hasta ahora sabemos que sólo tiene validez la denuncia escrita, tomada por el Ministerio Público (MP), para la víctima que quiere señalar algún delito. El trámite es muy tardado; para cumplir con el procedimiento pueden tardar para levantar los datos de la denuncia hasta seis, siete horas”.

Herbert señala: “Ahí podemos hablar de denuncias reales, por otro lado en ese sentido cuando son anónimas en un gran porcentaje son ficticias o falsas en el Centro de Denuncia se elevan demasiado, pero aun así, es una opción que puede apoyar mucho a la sociedad, se facilita la participación ciudadana en una buena medida a pesar de la situación que se vive en México”.

Por último comenta: “En cuanto a las experiencias en este sentido, hablando de los Centros de Denuncia, no se pueden trasladar al 100% de un país a otro, porque el sistema judicial es diferente, posiblemente en los países Latinoamericanos pueden tener algo similar por la historia, pero en otros países

Europeos el sistema de denuncias es diferente, el policía no sólo tiene el derecho, sino es obligado a tomar una denuncia sea verbal o por escrito de otro modo, aquí en México se tiene un problema por el tiempo perdido”.

2.6.- El número 112 en Europa y situación actual

Otro ejemplo es el de la Asociación Europea de Números de Emergencia, cuya Sede está en Bélgica; sus objetivos son: Promover el conocimiento y el uso eficiente del número 112, teléfono único de emergencias europeo, ofreciendo una plataforma de discusión a las partes implicadas en el desarrollo e implantación del 112: administraciones, empresas y particulares de toda Europa. Vale mencionar el lanzamiento fue hace 14 años, nadie parece saber de su existencia.

En el Reino Unido, si necesita contactar a los servicios de emergencia, el número a marcar es 999.

Asimismo en Septiembre de 1989 la Comisión Europea propuso establecer un solo número europeo de emergencia – el 112 -, la principal razón era acompañar al mercado común con la iniciativa concreta orientada a la ciudadanía para salvar vidas.

En Europa la situación actual se contempla de la siguiente manera:

- 80-100 millones de llamadas anuales al 112 en los países de la Unión Europea.
- 40 millones de las llamadas proceden de teléfonos móviles de las cuales 3,5 millones ofrecen mala información de localización y 2,5 millones no ofrecen información de localización.
- Primera Conferencia-Exhibición Europea del 112

- Brindar la oportunidad a empresas, servicios de emergencia y representantes de los ciudadanos para discutir el presente y el futuro del 112 en Europa.

La realidad es que nos encontramos con un fenómeno el cual se han hecho los primeros esfuerzos para que las sociedades en el mundo participen pero no han tenido el suficiente apoyo, reflejo de una escasa comunicación del ciudadano común con el gobierno, así como la poca importancia a estos Centros de Atención Ciudadano.

2.7.- Centros de Denuncia en la Agencia Federal de Investigación y la Policía Federal Preventiva.

En materia de atención a la ciudadanía en el ámbito de Seguridad Pública, hay dos organismos dedicados a esas funciones: AFI y PFP.

En la administración pasada, en el periodo de Vicente Fox Quesada, se creó el Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana, ubicado en Avenida Casa de la Moneda No. 33, Col. Lomas de Sotelo, Delegación Miguel Hidalgo, c.p. 11200 de la Agencia Federal de Investigación (AFI); y el Centro Nacional de Atención Ciudadana de la Policía Federal Preventiva (PFP), que en un principio se había inaugurado en unas oficinas de la Avenida Reforma, de México, Distrito Federal emplearon sus propios canales de atención, los cuales trabajan por separado.

Hay que destacar el funcionamiento de cada uno de estos dos Centros de Denuncia, el de la Agencia Federal de Investigación y el de la Policía Federal Preventiva:

El Centro de Denuncia de la Agencia Federal de Investigación fue creado en el año 2003, como Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana de la Agencia Federal de Investigación, dependiente de la Dirección General de Análisis Táctico, por lo que en sus inicios fue denominado Centro de Atención a

Víctimas de Secuestro. No obstante, esta instancia comenzó a atender la ciudadanía para implementar acciones en contra de la delincuencia organizada.

Cabe mencionar que también el Centro de Denuncia de la AFI, fue llamado como secuestratel con el número telefónico 53-46-25-15, por lo que ese número era parte de las líneas telefónicas de la coordinación general de la AFI, por lo que en sus inicios de ese proyecto no había realmente un centro de atención ciudadano formal en el que realmente cumplieran las mínimas características de un Centro de Atención o de Denuncia (*call-center*). Por lo que en la actualidad ese número ya no existe.

En el segundo trimestre del año 2003, con el apoyo del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR, se llevo a cabo una campaña publicitaria en la que se hizo del conocimiento a la ciudadanía el número 01-800-8 DENUNCIA, 01-800-9000-234 y el número telefónico 53-46-25-15 en la zona metropolitana y el Distrito Federal, así como el correo electrónico afi@pgr.gob.mx para atender y dar solución a las denuncias de delitos federales.

Anteriormente, el Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana de la Agencia Federal de Investigación contaba con tres líneas telefónicas, dos cubículos, dos computadoras, cuatro operadores y un coordinador.

El principal criterio que sigue el Centro de Denuncia de la AFI es que toda denuncia que se recibe debe ser atendida, dicho por los propios operadores que fueron entrevistados y que estuvieron trabajando en un cubículo de 12 metros de largo por 4 metros de ancho aproximadamente, en las Instalaciones de la AFI.

Los delitos del fuero federal manifestados al Centro de Denuncia son canalizados por medio de una tarjeta informativa a las Direcciones Generales de Análisis Táctico, Despliegue Regional Policial, Investigación Policial, Asuntos Policiales Internacionales e INTERPOL México y la Dirección General de Operaciones Especiales.

Toda vez que las denuncias de probables delitos del fuero común son enviados por tarjeta a la Unidad de Coordinación de Intercambio de Información Policial, (UCIIP) de la Agencia Federal de Investigación.

El Centro de Denuncia atiende llamadas las 24 horas del día, por lo que su personal está dividido en tres turnos.

El coordinador y dos de los operadores pertenecen a la plantilla laboral de la Agencia Federal de Investigación con un sueldo superior a los 10 mil pesos mensuales. Con el fin de dar mayor credibilidad al proceso y participación efectiva de la ciudadanía, los otros dos operadores son proporcionados por una compañía subcontratada por el Consejo de Participación Ciudadana de la PGR, quienes tienen prestaciones y salarios muy inferiores a los de la AFI.

Se genera, además, un informe mensual donde se reportan estadísticas y se realizan comparativos con respecto al incremento o decremento de los delitos denunciados.

Los reportes de denuncia que más se presentan en este centro son:

- Narcomenudeo
- Secuestro
- Extorsiones
- Tráfico de indocumentados
- Piratería
- Identificación de delincuentes
- Delitos del fuero común, varios.

El objetivo principal de este Centro de Denuncia es atender, recibir y canalizar todas las denuncias que se reciban, aun aquellas llamadas que no constituyan delitos del fuero federal.

El Centro Nacional de Atención Ciudadana de la Policía Federal Preventiva fue creado en el año 2000 y tiene como finalidad principal el poner a disposición de

la ciudadanía en cualquier parte del país, un sistema de recepción de quejas y denuncias con la tecnología de punta.

El centro contó desde su creación con edificio propio y un área de atención por teléfono (*call center*) cuyo equipo computacional y telefónico es de los más avanzados en el mercado, aunque sus carencias principales han sido el no contar con los recursos humanos suficientes y tener un diferente enfoque funcional con las áreas operativas.

Los reportes de denuncia que más se presentan en este Centro son el narcotráfico, tráfico de personas, extorsiones, tráfico de armas, piratería, identificación de delincuentes, secuestro, robo en carreteras, tráfico de indocumentados y delitos del fuero común.

Para darles seguimiento se requiere levantar la denuncia correspondiente en la Agencia del Ministerio Público y dar parte a la Policía Federal Preventiva al número 01 800-440-36-90 ó al 54-84-04-90, lo anterior contribuirá a continuar con los trabajos de inteligencia que se desarrollan en la Institución de seguridad antes mencionada.

Actualmente; el proyecto de atención ciudadana en el nuevo modelo policial pretende tener un solo mando en las policías federales, lo cual implica la posibilidad y necesidad de considerar la coordinación de criterios para establecer un solo centro de denuncia, en un sentido, con el objetivo de coadyuvar con la ciudadanía en el fomento y atención de la medida para involucrar a la sociedad y haga su denuncia.

CAPÍTULO 3

3.1.- ¿Para qué sirven los centros de denuncia ciudadana en el ámbito de seguridad pública?

Los centros de denuncia ciudadana fueron creados para proporcionar servicios a la comunidad, con la finalidad de implementar diversos programas para prevenir e inhibir conductas delictivas de carácter federal, y aun cuando no es competencia del mismo se atienden denuncias por delitos del fuero común para canalizarlas y con ello cubrir las necesidades de la sociedad en el menor tiempo posible.

Es importante señalar que para el buen funcionamiento de los centros de denuncia ciudadana deben cubrirse los siguientes lineamientos:

- Atención personalizada vía telefónica
- Cubrir de forma inmediata las necesidades de la sociedad, por razón de este tipo de reportes
- Informar de forma eficaz y amable las llamadas recibidas
- Orientar adecuadamente para satisfacción del denunciante
- Solicitar lo más extensamente posible los datos de las personas o delitos que se están reportando
- Canalizar adecuadamente los reportes ciudadanos a las áreas correspondientes
- Proporcionar a los ciudadanos el seguimiento, tras recibir la llamada

Cuando estos centros de atención ciudadana o denuncia ciudadana como comúnmente se les conoce, son relativamente jóvenes y se han modificado a través del tiempo, no siguen los mismo lineamientos ni estilos o formas de atención, esto porque las necesidades sociales son diversas en cada estado; los conflictos en cada entidad determinan la problemática cotidiana, por lo cual se enfocan en el funcionamiento laboral de dichos Centros.

3.2.- Funcionamiento interno de los Centros de Denuncia. Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana (AFI) y CNAC (PFP)

Los centros de denuncia considerados como los pioneros o modelos en el ámbito federal a seguir son los creados por la Procuraduría General de la República (PGR), con sede en la Agencia Federal de Investigación, así como la Policía Federal Preventiva, de los cuales se hablará a continuación mencionando la forma más concreta y precisa el funcionamiento interno para la atención ciudadana.

Este centro de denuncia se crea tras establecerse un convenio con el Consejo de Participación Ciudadana en el año de 2003. En él trabajaban elementos de la Agencia Federal de Investigación, brindando atención las 24 horas de los 365 días del año. Tiene como finalidad cubrir los siguientes objetivos:

1. Atender vía telefónica los reportes ciudadanos de forma personalizada, eficaz y atentamente por personal tanto sustantivo como del Consejo de Participación Ciudadana de PGR.
2. Solicitar al denunciante datos precisos para la realización de las investigaciones pertinentes y corroborar la información proporcionada, con la finalidad de verificar que las denuncias tengan validez y los datos sean correctos.
3. Proporcionar un número de folio para el buen seguimiento de los reportes ciudadanos.
4. Canalizar las denuncias por delito a las áreas correspondientes por ejemplo; cuando se trate de la privación ilegal de la libertad en su modalidad de secuestro se atenderá de forma inmediata por la Dirección General de Atención a Secuestros, por otra parte si se trata de una denuncia relacionada con el delito de narcotráfico se canaliza a las áreas de Despliegue Regional, Investigación Policial, así como al área de delincuencia organizada para trabajar en coordinación dicho delito.

5. En el caso del delito de extorsión vía telefónica, los operadores de este centro de denuncia dan la atención inmediata para explicar y orientar adecuadamente a la ciudadanía acerca de la finalidad que los extorsionadores no obtengan un beneficio económico a través de la intimidación, amenaza de situaciones inexistentes tales como: Accidentes familiares, secuestros, premios y sorteos. Y de esta manera evitar que sean víctimas de extorsionadores profesionales.

El procedimiento que utilizaban los operadores en la Agencia Federal de Investigación, para llevar control de las llamadas de denuncia anónima, fue el siguiente formato:

	<p>AGENCIA FEDERAL DE INVESTIGACIÓN CENTRO DE DENUNCIA DEL CONSEJO DE PARTICIPACION CIUDADANA REPORTE DE _____</p> <p>FECHA _____ HORA _____</p> <p>LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA _____ PERSONA QUE REPORTA (MASCULINO O FEMENINO) _____ DATOS EXACTOS DE QUIEN SE REPORTA: _____ _____ _____ _____</p> <p>PERSONAL QUE RECIBE _____</p> <p>NÚMERO DE FOLIO OTORGADO PARA SEGUIMIENTO _____</p>
--	--

Fuente: Archivo de la Agencia Federal de Investigación. Diciembre 2005.

Este Centro de Denuncia Ciudadana del Consejo de Participación Ciudadana de PGR, se caracteriza por su atención especializada de los operadores que lo integran, es decir, cuentan con información suficiente e inmediata para aclarar dudas y preguntas en casos necesarios, ejemplo:

Información respecto a instituciones tales como Cruz Roja, Instituto Nacional de Migración, Instituto Federal Electoral, Servicio a la Comunidad (personas desaparecidas), Derechos Humanos, violencia intrafamiliar, ayuda psicológica, aunque realmente no sea su función canalizar esas llamadas.

De esta forma, el Centro de Denuncia Ciudadana del Consejo de Participación Ciudadana de la Agencia Federal de Investigación debe, y cuenta con los medios suficientes tales como, directorio telefónico de cada área y sedes ubicadas estratégicamente en el interior de la República Mexicana, así también las corporaciones policiales, tanto Estatales, Ministeriales y Municipales.

En este centro de denuncia trata de mantenerse actualizado día con día en su atención a delitos de cualquier índole, para dar información a la población, el cual en su momento se proporcionó el número 01-800-8- DENUNCIA; fue entonces cuando la Agencia Federal de Investigación se posicionó y la ciudadanía empezó a tener confianza.

Posteriormente en el mes de abril de 2007 el número 01-800-8-DENUNCIA, pasa a formar parte de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, y opera en el Centro Nacional de Atención Ciudadana y que en poco tiempo se le llamará Centro Nacional de Denuncia (CND) según datos obtenidos por la Secretaría antes mencionada.

En este sentido nos encontramos con gente que trabajo directamente en el Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR, y que es importante saber su punto de vista para recrear un poco más de lo que había en ese cubículo de atención, pero que tuvo mucha importancia para poder entregar información en tiempo y forma en las diferentes áreas.

La entrevistada “**ROCÍO**”, nombre de pila que utilizaba para poder atender a la gente ya que por seguridad no se podía dar el nombre real. La operadora que trabajó en la Agencia Federal de Investigación; indicó que el Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana le permitió conocer las necesidades y problemáticas de las cuales son víctimas día con día la ciudadanía.

Para ella, este centro de denuncia no puede lograr el objetivo principal si no hay una cultura de la denuncia y el respeto a la gente que labora en este lugar, ya que en ocasiones las llamadas recibidas son falsas, ocasionando que se pierda tiempo valioso que se podría destinar a denuncias reales. Y es que al contar con teléfonos de lada sin costo, suelen utilizarse para realizar llamadas de broma o de insultos.

En otro sentido “**ROCÍO**”, considera: que para el buen funcionamiento de los centros de denuncia es necesario mantener la integridad y respeto de las personas que ahí laboran pues una persona descansada y que cubre horarios adecuados, rinde de forma eficaz en todos los aspectos.

También indicó que es necesario mantener capacitación constante y contar con personal que cubra el perfil para este centro de denuncia, por lo que es recomendable profesionales como psicólogos, abogados y sociólogos que tengan las bases de atención y manejo de personas con problemas.

Por otro lado, allí mismo en el centro de denuncia de AFI. “**TANIA**” pertenece al Consejo de Participación Ciudadana, y señala que para ella es nuevo laborar con personal policial, ya que desconocía el funcionamiento y objetivos de los centros de denuncia; sin embargo, con el paso del tiempo y al incorporarse a dicha actividad, se da cuenta que la función que ahí se realiza es de suma importancia.

Asimismo, considera pertinente, ponerse del lado del denunciante para así conducirse lo más servicial y profesional que requiera el caso, proporcionando a la ciudadanía la atención requerida.

Finaliza que debe dársele al centro de denuncia la importancia que tienen, pues la sociedad está en el entendido que las mismas corporaciones policiales son quienes los dañan, sin saber que se busca establecer la confianza perdida, a través de este medio.

Desde la creación del Centro de Denuncia del Consejo de Participación Ciudadana, la extorsión es uno de los delitos más reportados que aqueja a la sociedad a nivel nacional, por lo que se busca expandir la información proporcionada a través de las personas que hacen las llamadas y reportan este delito.

Asimismo, las personas que llaman ha dicho Centro de Denuncia, se les informa de los procedimientos para no ser víctima de este delito que se mencionan a continuación:

1. Mantener la calma, ante una llamada donde se informa que has ganado un premio de alguna fundación y/o empresa; que uno de nuestros familiares se encuentra secuestrado, detenido, o en su caso haber sufrido un accidente.
2. No proporcionar ningún tipo de información y colgar inmediatamente la llamada. Corroborar la información con familiares cercanos.
3. No proporcionar el código de acceso de tarjetas telefónicas, no realizar depósitos por premios o situaciones inexistentes.
4. Si se cuenta con identificador de llamadas anotar el número telefónico y reportar posteriormente a las autoridades correspondientes para darle el seguimiento necesario.
5. Comunicar esta situación a familiares o amigos para que tengan conocimiento de los hechos y así no caigan en la manipulación de estos delincuentes dedicados a extorsionar, en ocasiones desde centros penitenciarios, coludidos con personas que se encuentran en este

entorno, que se dedican a dañar y robar de una forma cobarde a la gente, presionándola psicológica y emocionalmente.

Lo anterior con la finalidad de que esta información sea transmitida a gente cercana, con el propósito de que los ciudadanos no sean vulnerables a la extorsión y otros delitos.

A continuación se pondrá un ejemplo de un caso de extorsión, anunciado por el periódico *El Universal*, el 15 de octubre de 2007.

En un teléfono celular se recibió un mensaje que decía: “Boletazo urgente. Estimado usuario, se le informa que hoy se llevó a cabo el sorteo núm. 23, donde su línea resultó ganadora de tres premios. Comunicarse con el Licenciado Federico Díaz Martínez, a la ciudad de México, al núm. 045-66-2200-25-96”.

El denunciante, Gerardo F. Ruíz Cisneros, indica que obviamente no se comunicó, ya que el boletazo se rige por sus sorteos, el uso de tarjetas de crédito y que no tiene nada que ver con celulares.

Como este caso hay muchos con diferentes estrategias para que la gente compre tarjetas de prepago de Telcel u otra compañía y les proporcionen los números confidenciales.

Por su parte, Santiago Domingo Tavera, Director de Planeación de la Dirección General de Planeación Policial de la AFI, se expresa de los Centros de Denuncia de la siguiente manera: “Los Centros de Denuncia (CD), son espacios para captar el reclamo social en cuanto a la impartición de justicia, son los espacios más cercanos y seguros para la ciudadanía, en algunos casos se actúa en el anonimato.

“Estos Centro de Denuncia, fomentan la cultura de la denuncia y es bueno para prevenir y perseguir el delito en la idea de lograr disminuir la delincuencia, si

hablamos en este caso de la AFI. Simplemente éste operaba en un espacio dentro de la Agencia, ya que pertenece al Centro Nacional de Atención Ciudadana de la PGR, sin embargo, la ciudadanía lo ubica como parte de la AFI y esto favorece a la cultura de la denuncia y al reconocimiento de la misma, indica Domingo Tavera.

Asimismo señala: “Más que para la seguridad personal, los Centros de Denuncia son espacios para evidenciar lo ilegal en bien de la colectividad social y que finalmente debiera de reflejarse en lo personal”.

Finaliza diciendo: “Para que sea legal la actuación de la AFI, la denuncia ciudadana debe ser del conocimiento del Ministerio Público Federal y luego ser atendida por el agente federal investigador”.

A continuación se dará una breve explicación de cómo se maneja el Centro de Denuncia Ciudadana, sus características principales y la estructuración del mismo.

El centro opera en la recepción de delitos del fuero federal, así como del fuero común, que son canalizados a las Instituciones pertinentes. Sin embargo, a diferencia de otros Centros de Atención Ciudadana se caracteriza por lo siguiente:

- Recibe denuncias de todo tipo específicamente delitos del fuero federal, siendo canalizadas dentro de sus mismas áreas de acuerdo a la denuncia recibida.
- La atención se da básicamente vía telefónica, con atención de 24 horas continuas, los 365 días del año.
- Atiende lo que se conoce como apoyos carreteros.
- Cuenta con la actividad llamada línea de captura, donde se informa a la ciudadanía que lo requiera, después de haber sido

infraccionada a nivel federal (es decir, al trasladarse vía carretera), donde se le indica el procedimiento a seguir, el monto a pagar y donde debe de realizarse en una Institución bancaria de nombre (Bancomer).

- En lo que se refiere al delito de narcotráfico, se procede a tomar los datos más necesarios, se registra en el sistema interno de control de denuncias y se le presenta al supervisor, quien se encarga de enviarlas al área correspondiente dentro de la misma Institución.
- También capturan llamadas tanto de secuestro, como de delincuencia organizada, siendo atendidos de la forma más concreta para de igual forma darle el seguimiento pertinente en el menor tiempo posible.
- La atención a llamadas de extorsión son de igual forma vía telefónica y se le indican las medidas preventivas para evitar ser víctimas de este delito y cuentan con las bases necesarias para mantenerlas presentes y puedan en determinado momento asesorar a familiares o conocidos como una forma de “cadena informativa” de prevención del delito.
- Por otra parte, cuando reciben llamadas que sean del fuero común, las canalizan a las instancias de su competencia, ejemplo de eso es cuando piden el apoyo para buscar a una persona desaparecida, por ser de competencia del fuero común es enviada a CAPEA (Centro de Atención a Personas Extraviadas y Ausentes), quienes le darán la orientación y seguimiento adecuado.

Este Centro de Denuncia cuenta con un directorio que les permite brindar y orientar de forma adecuada y en el menor tiempo posible a la ciudadanía, tal es el caso de que situaciones que requieren ayuda inmediata puedan ser brindadas por los servicios de emergencia 066.

La comunicación estrecha con el Servicio de Atención Ciudadana del gobierno del Estado de México, permite que se le canalicen llamadas que son de su competencia a través del número telefónico 01-800-69-69-696, el cual a su vez solicitan el apoyo inmediato de corporaciones tanto Ministeriales como de Seguridad Pública.

En su trabajo utilizan un formato en el que se establecen los puntos a cuestionar para la obtención de datos relacionados con las denuncias ciudadanas.

La creación del Centro Nacional de Atención Ciudadana de la Policía Federal Preventiva (en el año 2000), tuvo como finalidad el poner a disposición de la ciudadanía en cualquier parte del país, un sistema de recepción de quejas y denuncias con la tecnología de punta que asegura su cabal funcionamiento.

El Centro cuenta desde su creación con edificio propio y un centro de atención por teléfono (call-center) cuyos equipos de cómputo y telefónico son de los más avanzados en el mercado, sin embargo sus carencias principales han sido el no contar con los recursos humanos suficientes y tener un diferente enfoque funcional con las áreas operativas, lo que impide dar el seguimiento adecuado a los requerimientos ciudadanos.

Al respecto, en la página de Internet: <http://innova.fox.presidencia.gob.mx>, se indicaron los resultados del Centro Nacional de Atención Ciudadana y se aumentó la capacidad técnica del (call-center) para incorporar la denuncia interna, y se incrementó en un 20% el número de operarios (de 25 a 31) en la recepción de quejas y denuncias. En consecuencia, creció el número de líneas activadas (terminales de operarios) en el mismo porcentaje.

Asimismo se informa que en el call-center el número de llamadas atendidas de enero del 2001 a enero del 2002 fue de 135 mil 826, de las cuales 81 mil 495 se registraron el segundo semestre del 2001, lo cual nos dice que las llamadas se incrementaron un 50% respecto de las realizadas en el primer semestre de

ese año. Este mismo porcentaje se manifestó en las quejas captadas por este medio, pues de las 5,941 registradas en el periodo, 3,082 pertenecen al semestre en cuestión.

Sin embargo se indica que de las 135 mil 826 llamadas, solo 5 mil 941 fueron denuncias sobre ilícitos que para su atención se canalizaron a las diversas áreas operativas de la Institución, y de este número sólo 600 no fueron competencia de la Institución, pero sí objeto de orientación al denunciante.

También, datos expuestos en la página de Internet de presidencia antes citada, indica que a partir del inicio del Programa Operativo (en mayo del 2001) todas las quejas y denuncias se recibieron en la Policía Federal Preventiva, pero la investigación y depuración de estas sólo se reflejaron en la radicación de 979 expedientes en la Dirección General de Asuntos Internos; estos casos involucraron a mil 89 funcionarios públicos pertenecientes a las distintas unidades operativas y administrativas de la Institución.

La SSP federal trata de promover la existencia y los fines del Centro Nacional de Denuncia, como funciona su (call-center) y su valía como la mejor vía para denunciar a elementos corruptos de la Policía Federal Preventiva, como una forma de control y haya una coadyuvancia con la ciudadanía.

3.3.- Centro Nacional de Atención Ciudadana de PGR.

También existe un Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) que pertenece a la Procuraduría General de la República (PGR), que nació en el 2004 con la finalidad de recibir, canalizar y atender las denuncias de delitos federales.

Este Centro de delitos federales pertenece a la Dirección General de Telemática de Oficialía Mayor de PGR, actualmente es dirigido por Josué Figueróa Bancalari, y fue creado con la finalidad de concentrar la información y dar mejor servicio a la ciudadanía.



Foto: Centro Nacional de Atención Ciudadana de PGR.
Fuente: CONEXIÓN PGR, Revista de Comunicación Interna, Año 2007, NUM. 01.

Actualmente tiene una sola línea gratuita 01-800-00-85-400, para llamadas del interior de la República, y 53-46-15-40 para el Distrito Federal, la cual es el enlace entre la persona que busca informes o desea poner una denuncia y las unidades especializadas en delitos federales de la Procuraduría.

“Nosotros no tenemos competencia para atender los delitos como tales, únicamente orientamos y canalizamos las denuncias. Es decir, recibimos todas las llamadas y las distribuimos entre las unidades sustantivas a nivel central e interior de la República”, explicó Ma. Teresa Castillo Cobián, Subdirectora del Call-Center de la Dirección General de Telemática, la cual se expresa en un reportaje que difunde la revista de Comunicación Interna CONEXIÓN PGR, año 2007, núm. 1.

Actualmente, el CNAC cuenta con nueve operadoras que reciben capacitación de las áreas especializadas, con el fin de estar preparadas para identificar el tipo de denuncia que reciben y canalizarlas adecuadamente.

Para el CNAC es primordial la denuncia e información que se recibe es confidencial y se protege el anonimato. Asimismo se les da información de las convocatorias, a los interesados en la oferta del Servicio Profesional de Carrera y asesorías, requisitos de ingreso, apoyo jurídico, médico y psicológico a víctimas y ofendidos del delito.

Ma. Teresa Castillo explicó que la Dirección General de Telemática cuenta con la infraestructura para aumentar el rendimiento tecnológico del CNAC y duplicar su capacidad a 20 líneas en una hora si fuera necesario. La capacitación es constante, hasta para atraer casos de histeria o paranoia, que en ocasiones se da entre los denunciantes.

A los operadores telefónicos los distribuyen durante las 24 horas del día, en diferentes turnos: de 9:00 a 15:00hrs. y 15:00 a 21:00hrs., durante el día; otro equipo, de 21:00 a 9:00 hrs., del día siguiente, y uno más los fines de semana.

Lo más importante de este Centro de Atención Ciudadana y de otros, es la atención profesional, con espíritu de servicio y de compromiso con los ciudadanos.

Otra forma de realizar las denuncias, es por vía Internet en el portal denunciaspgr@pgr.gob.mx de la Procuraduría General de la República, como se muestra en el anexo 1:

La **Procuraduría General de la República**, pone a su disposición el *buzón de correo electrónico* para recibir sus quejas y denuncias respecto a posibles delitos federales e irregularidades cometidas por servidores públicos.

Para la Institución, es muy importante recibir sus quejas y denuncias. Recuerde que nosotros estamos para servirle y para su mayor tranquilidad, la información que usted proporcione será de carácter confidencial y puede ser anónima.

LOS CAMPOS MARCADOS CON * SON OBLIGATORIOS A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO

DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE

NOMBRE	<input type="text"/>
DOMICILIO	<input type="text"/>
CALLE	<input type="text"/>
No. EXTERIOR	<input type="text"/>
No. INTERIOR	<input type="text"/>
LOCALIDAD O COLONIA	<input type="text"/>
CÓDIGO POSTAL	<input type="text"/>
MUNICIPIO O DELEGACIÓN	<input type="text"/>
ENTIDAD FEDERATIVA	<input type="text"/>
PAÍS	<input type="text"/>

POR FAVOR INGRESE SU DIRECCIÓN DE CORREO ELETRÓNICO CORRECTAMENTE, ESTO NOS PERMITIRÁ INFORMARLE DEL AVANCE Y SOLUCIÓN DE SU QUEJA O DENUNCIA PRESENTADA.

E-MAIL	<input type="text"/>
CONFIRMAR E-MAIL	<input type="text"/>

SELECCIONE EL ESTADO DE LA REPÚBLICA QUE CORRESPONDE PARA ENVIAR SU QUEJA O DENUNCIA

ESTADO*	<input type="text" value="Estado"/>
---------	-------------------------------------

DATOS DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

INDIQUE SI ES SERVIDOR PÚBLICO*

<input type="text" value="-----"/>

NOMBRE	<input type="text"/>
DOMICILIO	<input type="text"/>
POSIBLE DOMICILIO DONDE VIVA O SE LE HAYA VISTO, O DE LA DEPENDENCIA PARA LA QUE PRESTA SUS SERVICIOS EL RESPONSABLE	<input type="text"/>
DELEGACIÓN O MUNICIPIO	<input type="text"/>
SEÑAS PARTICULARES	<input type="text"/>
EDAD(APROXIMADA)	<input type="text"/>
SEXO	<input type="text"/>

NARRACIÓN DE LOS HECHOS O IRREGULARIDADES

3.4.- Los especialistas opinan de los centros de denuncia ciudadana

Para conocer cómo se visualiza la actividad de los Centros de Denuncia, se realizaron diversas entrevistas. Cabe aclarar que para darle mayor confidencialidad a la información obtenida reservamos el nombre real de las personas consultadas.

Respecto a la Dirección de Manejo de Crisis y Negociación (atención al delito de secuestro) de AFI, uno de sus empleados, que denominaremos “**ALFREDO**” nos refirió que su función principal es brindar asesoría a familiares que son víctimas o sufren un secuestro.

La atención a los familiares incluye visitas a sus domicilios para ayudarlos a controlar la crisis emocional que se presenta ante la grave situación que se vive. Para Alfredo lo primordial es apoyar lo necesario a la familia para llevar a cabo el siguiente paso que es el proceso de negociación con los delincuentes, quienes piden un monto considerable para el rescate de su familiar.

Y destaca la importancia de este Centro puesto que es visto como el filtro para descartar posibles llamadas en falso y avocarse sólo a situaciones reales.

Sin embargo, considera que para mejorar su operación se deben destinar mayores recursos tanto materiales como humanos, ya que al tener cobertura nacional las líneas se saturan y el personal no es suficiente para atender las llamadas. También destaca la necesidad de proporcionar capacitación constante al personal que labora en los centros.

De esta manera se incluye el punto de vista de la funcionaria sobre la perspectiva gubernamental de los Centros de Denuncia. En este caso, la Directora General de Vinculación y Participación Ciudadana, Lourdes Martínez Medellín, de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, hace referencia a la importancia de estos Centros de Denuncia de la siguiente manera:

“Para la cuerpos policiales o para la prevención del delito, es muy importante contar con la información del ciudadano, las autoridades operan en función de datos específicos y con relación a la información de comisión de delitos ilícitos que se cometen en la ciudad, el ciudadano es el único que tiene el poder principal la información”.

Asimismo señala: “Te digo que, sólo uno de cada cuatro ciudadanos acude a la denuncia que son víctimas, y para nosotros el Centro de Denuncia, el Centro de Atención Ciudadana, nos es muy importante captar la información de los ciudadanos, es el motor principal para poder tener un parámetro en el cual la policía debe actuar con puntualidad al llamado de auxilio del ciudadano”.

En otro contexto, es importante ver la otra cara de la moneda, conocer la parte que les toca a los funcionarios, policías investigadores, tal es el caso de “**ALEX**”, ex integrante de la Agencia Federal de Investigación que habla de sus propias experiencias como negociador de la Dirección de Manejo de Crisis y Negociación (atención al delito de secuestro).

Refiere que desde el momento que hacen contacto con los familiares, se les informa cual va ser el procedimiento y aceptan las indicaciones, se presenta el policía federal y se instala en el domicilio donde empiezan las negociaciones con los presuntos secuestradores; para brindarles el apoyo, se les explica a los familiares cómo se va a trabajar; después de un entendimiento y acuerdo entre los afectados y el negociador, se procede a instalar los equipos de grabación en puntos estratégicos.

A partir de ese momento inicia una historia que no se sabe cómo terminará, si de forma positiva con la liberación o en el peor de los casos en una tragedia con el posible deceso del secuestrado.

Explica Alex, que para poder llevar a cabo el proceso de negociación, no debe llevar el caso otra autoridad diferente a la que se esta acudiendo, por la confidencialidad del delito (secuestro) y lo delicado, porque deja en riesgo la integridad de la víctima y no habría un respaldo por parte de la autoridad.

En otro orden de ideas, para María de la Luz González, reportera que realiza el seguimiento en los temas relacionados a la seguridad pública que actualmente trabaja para el periódico *El Universal*, indica que el principal problema en los Centros de Denuncia es:

“Hablando de los Centros de Denuncia en el ámbito de Seguridad Pública, sería un apoyo para bajar el índice delictivo, es una buena medida, pero hay que promover al mismo tiempo la cultura de la denuncia; porque la ciudadanía no denuncia porque no tiene confianza en la policía ni en las Instituciones de procuración de justicia.

Hay que cambiar la imagen, hay que generar confianza en la ciudadanía y entonces sí, podrían funcionar los Centros de Denuncia. Aunque también algo importante, que tiene que trabajar en conjunto, es la difusión de los resultados que reflejan los trabajos de la policía con la propagación de estos centros de denuncia para que vea la ciudadanía que realmente está cambiando la situación.

En este sentido, la periodista opina que no existe un Centro de Denuncia al 100%, porque realmente no han funcionado, se han hecho intentos pero es inexacto, ya que se han dado niveles muy bajos de denuncia ciudadana reales.

Para que realmente funcionen se debe demostrar con hechos, expone; y por ello se le debe dar puntual seguimiento a la denuncia, guiar al denunciante y explicarle que se está trabajando.

3.5.- ¡Realidad o mito; un “eficiente” y nuevo Centro Nacional de Denuncia de la SSP federal

Una grabación de una voz suave femenina expresa:

“Está llamando al Centro Nacional de Atención Ciudadana. Por favor seleccione y marque la opción deseada:

- Uno.- Reporte de Denuncia Ciudadana.
- Dos.- Reporte de Accidente o auxilio vial
- Tres.- Queja
- Cuatro.- Línea de captura para pagos de infracciones
- Cinco.- Convocatorias
- Seis.- Atención a Víctimas
- Siete.- Otros Servicios,
- Cero.- Para repetir el MENÚ”.

En este momento se encuentran ocupados nuestros operadores, gusta esperar o digitalice su número telefónico con clave lada deben de ser 10 dígitos.

Música de fondo para esperar. Contestan. Policía Federal. ¡Buenos días!

Así es como se escucha en el piso dos del edificio de cristal de 19 niveles, con helipuerto y dos sótanos para estacionamiento ubicado en la esquina de Varsovia y Paseo de la Reforma, de la ciudad de México; antes de que contesten los operadores entra el menú la grabación para atender a los ciudadanos que llaman al Centro Nacional de Atención Ciudadana de la SSP federal, o también conocido como el Centro Nacional de Denuncia.

Para mejor referencia este edificio está ubicado del monumento el Ángel de la Independencia símbolo de victoria para los mexicanos y por su céntrica ubicación se ha transformado en un foro de expresión política, social y deportiva donde hay visitas a la zona de urnas, allí se guardan los restos mortuorios de Miguel Hidalgo, Ignacio Allende e Ignacio Aldama, todos héroes de la Independencia de México y también cerca de la Diana Cazadora postrada sobre la glorieta de Reforma.

Allí en el segundo piso de ese edificio de Varsovia que pertenece a la Secretaría de Seguridad Pública Federal se encuentra el Centro Nacional de Atención Ciudadana.

Eran la 8:30 de la mañana en un día nublado y lluvioso, era la hora de la cita con la encargada del Centro Nacional de Denuncia de la SSP federal, los policías bancarios postrados en la entrada de barrotes grises del edificio, un detector de metales y con la libreta de control para las visitas.

Es como conocí el nuevo proyecto del Centro Nacional de Denuncia, un piso completo que se ven las oficinas remodeladas, paredes blancas, escritorios de oficina realmente nuevos, color madera natural con bastidores tono gris para aproximadamente 50 operadores en un solo turno, los cuales en un principio no están funcionando en su máxima capacidad, falta por contratar mas personal con perfil universitario de cualquier área profesional, dicho por la encargada del *call-center* de la SSPF, la licenciada Alejandra Matute.

Muy amablemente, me recibió en una oficina pequeña que media aproximadamente cuatro por tres metros, en la que apenas se estaba mudando ya que de repente se trasladaba al inmueble que está ubicado en Miguel Ángel de Quevedo en la calle de América número 300, México, Distrito Federal, en el que en un principio se iba hacer el proyecto del Centro Nacional de Denuncia.

Es así como la SSP federal planea un *call-center*, en su reestructuración como parte de la coordinación de los cuerpos policíacos (AFI y PFP), llamado Centro Nacional de Atención Ciudadana CNAC o Centro Nacional de Denuncia (CND) de la Secretaría en mención.

El objetivo es tener una mayor capacidad con 100 operadores y se contempla un área de atención al público, para que sea personalizado y en el menor tiempo posible.

Al respecto, Alejandra Matute explicó que el número de jóvenes operadores la mayoría con estudios de licenciatura, atienden durante las 24 horas del día no

ha sido suficiente para responder la demanda en ciertos momentos en el que la población se comunica; en la actualidad se otorga el servicio en diferentes turnos: de 9:00 a 15:00 y a 21:00 hrs., otro equipo de 21:00 a 9:00 hrs., del día siguiente y uno más los fines de semana.

Asimismo señalo que: A futuro va a haber la posibilidad de tener tres turnos, porque el desgaste de los operadores es fuerte, ya que se empieza con una dinámica y posteriormente se empieza a sentir el cansancio, lo que puede ocasionar que no se le de una buena atención al ciudadano. “La calidad y eficiencia de este centro de denuncia es que entre más líneas tengas conectadas es el número de llamadas que vas atender, es como se pueden medir, ya que en una hora posiblemente hay unas mil llamadas y si no hay quien las conteste, estarán perdidas en el “limbo”, se quedaron sin tu atención”.

“La gente esta harta y desesperada por que no les atiendes con rapidez, aunque sea nada mas para una orientación, la gente necesita el apoyo de una forma u otra, aquí tenemos una mega base de datos de denuncias desde que inició este Centro Nacional de Atención Ciudadana y que se tienen registradas para seguimiento de las denuncias, eso es muy importante”, indica Alejandra Matute.

Para finalizar, Alejandra Matute menciona que los indicadores de las denuncias que más se atienden en este call-center, son las extorsiones vía telefónica y de mensajes en celular, que reflejan en el estudio que se hizo en la SSP federal.

3.6.- Siguen cobrando víctimas extorsiones telefónicas: SSP federal.

A partir de 2002 se inició el registro de estas denuncias, cuyo número ha aumentado año con año, debido al aumento en la comisión del delito, en la capacidad de las bandas que se dedican a estas actividades ilícitas y de manera importante, al fortalecimiento de las campañas de prevención del delito y de la cultura de la denuncia.

En 2007 se captó un total de 53,812 denuncias de extorsión telefónica, de las cuales 48,098 (89%) correspondieron a tentativas y 5,714 (11%) fueron consumadas. Respecto a las tentativas los estados que presentaron mayor número de ellas fueron: Distrito Federal 14,476 (30.1%), Estado de México 9,473 (19.7%) y Jalisco 2,140 (4.4%). En el rubro de consumadas el Distrito Federal ocupa el primer lugar con 1,364 (23.9%), Estado de México el segundo con 1,286 (22.5%) en el tercer lugar aparece Jalisco con 255 (4.5%).

Las entidades que ocuparon los últimos lugares fueron Colima y Campeche con un total de 206 (0.43%) y 175 (0.36%) respectivamente.

ESTADO	TENT	%	CONS	%	TOTAL
AGUASCALIENTES	653	92	60	8	713
BAJA CALIFORNIA	1,427	89	177	11	1,604
BAJA CALIFORNIA SUR	450	92	41	8	491
CAMPECHE	175	90	19	10	194
CHIAPAS	619	89	78	11	697
CHIHUAHUA	1,086	89	138	11	1,224
COAHUILA	794	86	131	14	925
COLIMA	206	94	14	6	220
DISTRITO FEDERAL	14,476	91	1,364	9	15,840
DURANGO	384	87	56	13	440
EDO. DE MÉXICO	9,473	88	1,286	12	10,759
GUANAJUATO	2,053	90	239	10	2,292
GUERRERO	787	88	107	12	894
HIDALGO	478	87	69	13	547
JALISCO	2,140	89	255	11	2,395
MICHOACÁN	1,032	89	125	11	1,157
MORELOS	763	88	101	12	864
NAYARIT	283	88	40	12	323
NUEVO LEÓN	568	85	99	15	667
OAXACA	750	87	112	13	862
PUEBLA	1,068	87	162	13	1,230
QUERÉTARO	820	91	77	9	897
QUINTANA ROO	720	94	47	6	767
SAN LUIS POTOSÍ	1,133	90	126	10	1,259
SINALOA	715	86	117	14	832
SONORA	335	87	49	13	384
TABASCO	424	87	65	13	489
TAMAULIPAS	736	87	114	13	850
TLAXCALA	262	85	48	15	310
VERACRUZ	1,853	88	251	12	2,104
YUCATÁN	376	92	32	8	408
ZACATECAS	467	87	71	13	538
SIN INFORMACIÓN	590	93	42	7	632
OTROS PAISES	1	33	2	67	3
VARIOS PAISES	1	100	0	0	1
TOTAL	48,098	89	5,714	11	53,812

Fuente: CNAC de la SSPF. Extorsiones del año 2007.

En la actualidad en el CND de la SSPF, opera con los números telefónicos: 01-800-440-36-90, 01-800-PFP-GUIA, 01-800-9000-234, 21-22-67-80, 54-84-04-90, 54-84-04-91, vía celular *112, 088 el cual ya esta funcionando, asimismo el que se quiere proyectar 90088 vía teléfono celular por imágenes, y vía correo electrónico denuncia@ssp.gob.mx, este última opción no le vería ningún problema, ya que es otro medio importante para realizar una denuncia, pero que finalmente los números telefónicos se olvidan en el momento que quiere hacer una acusación, inclusive anónima o de emergencia.



Foto: Centro Nacional de Atención Ciudadana ó Centro Nacional de Denuncia de la SSP federal.
Por: Luis Alberto Origel. (2007).

El *call-center* se pretende proyectar en diciembre de 2007, y estará enlazado al sistema de interconexión de voz, datos y video denominado *Plataforma México*, del cual ya se mencionó con anterioridad como unos de los proyectos de seguridad del gobierno federal en el que se van integrar bases datos sobre órdenes de aprehensión, mandamientos ministeriales, denuncias, registros criminales, autos robados y recuperados entre otros.

El número telefónico 088 se tratará que paulatinamente sustituya a los números que actualmente opera la Policía Federal Preventiva, y forma parte de un

proyecto integral para promover la denuncia ciudadana en la prevención del delito.

Equivale a que el proyecto del CND funcionará de manera coordinada con las 536 estaciones policiales federales, cuya instalación ya comenzó en todo el país.

El operador telefónico, que recibirá las llamadas en el 088, calificará la información recibida y la canalizará a la instancia que corresponda: autoridad municipal, estatal o federal según el tipo de delito; el denunciante se le dará un número de folio para dar seguimiento al caso.

3.7.- Comunicación Interna en el Centro Nacional de Denuncia en la actualidad

Para optimizar el funcionamiento de los centros de denuncia, la Secretaría de Seguridad Pública federal ve la necesidad de establecer el Centro Nacional de Denuncia (CND), para concentrar en un solo sitio las llamadas de denuncia y con ello evitar duplicidades, además apoyar y canalizar las llamadas que le competen al número telefónico 066 de emergencia y el 089 de denuncia anónima en toda la República Mexicana.

De tal forma se pretende que este centro de denuncia establezca funciones y actividades de las corporaciones, me refiero en gran medida de los funcionarios de la Agencia Federal de Investigación y la Policía Federal Preventiva con el propósito de iniciar un sólo procedimiento.

El objetivo del Centro Nacional de Denuncia y su comunicación interna, es crear políticas de operación explicado por fuentes de la Secretaría de Seguridad Pública Federal y la misma investigación arroja puntos claves para que el ciudadano sepa diferenciar lo que compete a cada una de las dependencias en el ámbito de seguridad y los límites para poder atender al ciudadano en el menor tiempo posible.

Para seguir en este mismo sentido, es trascendente mencionar que el CND, desde el momento que recibe una declaración, “denuncia” o alguna manifestación ciudadana sobre hechos que puedan constituir en delitos de conformidad con la legislación aplicable, para atender, orientar, y cuando proceda, canalizar dichas declaraciones o manifestaciones a las áreas competentes de la SSP federal. Así como a las instancias como la S.S.P del Distrito Federal, Estatales y/o Procuradurías Generales de Justicia, a fin de proceder a analizar, investigar, dar seguimiento y/o actuar e intervenir, en su caso, de conformidad con sus procedimientos, facultades, atribuciones y funciones, ante la presunción de un delito del fuero común o federal.

Las declaraciones o manifestaciones que efectúa el ciudadano al CND, al referirse a delitos o actividades con la connotación de un delito como el narcotráfico, narcomenudeo, secuestros, delincuencia organizada, terrorismo, robo, fraudes, pornografía o prostitución infantil, para la Secretaría de Seguridad Pública federal se considera como una denuncia y deben ser canalizadas a las áreas competentes de esta misma Institución o con sus enlaces que se dediquen atender estos delitos.

Sin dejar a un lado la atención del CND que brinda la Policía Federal de la Secretaría de Seguridad Pública Federal como:

- Captura de llamadas de apoyo carretero.
- Captura de quejas de funcionarios u otra índole.
- Línea de captura para infracciones federales.
- Información de convocatorias.
- Información para la atención a víctimas
- Reporte de robo de vehículos los cuales son canalizados directamente a la Policía Federal (PF), donde se encuentra un área encargada para investigar este delito, entre otros.

Para llevar a cabo esta labor, el Centro Nacional de Denuncia cuenta con un programa llamado “Vantive”, que es la pantalla que se utiliza para capturar las denuncias y se quedan grabadas para darle seguimiento al denunciante con su

número de folio de ocho dígitos que se le pueda asignar. Este a la vez sirve para generar estadísticas de los delitos que se están denunciando y llevar el seguimiento cuando no sea de la competencia de la Institución federal y se le haya turnado a otra instancia, poder ver los parámetros respecto a la atención que brindan las otras corporaciones de forma inmediata para la buena atención a la ciudadanía.

En la actualidad existe en el Centro Nacional de Denuncia de la Secretaría de Seguridad Pública del orden federal, también conocido como el Centro Nacional de Atención Ciudadana, con un sistema informático llamado **Interactive Voice Response** que sus siglas son IVR de la marca CISCO, cuentan con un sistema de captura de telefonía donde se plasman todas las llamadas recibidas, y permite descartar las consideradas improcedentes, es decir que no denuncian ningún delito, siendo de bromas o de insultos.

Se esta hablando que los operadores (agentes), y el personal que inicie una denuncia en el CND, debe saber explicar al ciudadano las diferencias entre las denuncias anónimas y no anónimas, por el procedimiento de atención que brinda la S.S.P. federal.

Desde el momento que termina el ciudadano de manifestar o declarar algún hecho, por razones de seguridad, el operador (agente) no proporciona su nombre completo, si acaso un seudónimo con el número de agente que lo identifica por cualquier anomalía.

La importancia del operador (agente) es muy importante ya que el servicio debe ser con profesionalismo y de una manera personalizada, en la que pueda reaccionar lo más rápido posible si la denuncia cumple con los criterios y requisitos para ser considerada urgente. Asimismo debe seguir en comunicación con las áreas a que fueron canalizadas las denuncias y ver constantemente en que status se encuentra para darla como finalizada o de seguimiento para alguna eventualidad de algún dato extra dentro de la investigación que este realizando el área de la Secretaría de Seguridad Pública que le compete.

Después de conocer la comunicación interna que debe generar el CND, en cuanto a procedimientos, es importante mencionar que para que funcione adecuadamente se necesita de las estrategias de comunicación externa que se tienen que desarrollar para el call-center en la Secretaría de Seguridad Pública Federal, por ende deben ir reflejados a la par con los resultados de los operativos que realice la Policía Federal en primera instancia y posicionarla ante los medios de comunicación, para poder después dar a conocer un nuevo proyecto del Centro Nacional de Denuncia de la SSPF, con el número telefónico 088.

Asimismo, un programa de Comunicación Social ayudaría a la difusión de las políticas que en materia de seguridad pública y procuración de justicia norman la actuación de la SSPF, al mantener informada a la población sobre las diversas acciones para enfrentar la delincuencia.

Esta política de comunicación ayudará a promover el nuevo Centro Nacional de Denuncia de la SSP federal, con el propósito de desarrollar una imagen pública de buen prestigio para la dependencia en el ámbito de la seguridad, y así contribuir a generar y mantener una presencia positiva de la corporación y el nuevo número 088 para denuncias ciudadanas.

Centros de Atención

CENTRO CÁDIZ
Cádiz # 83, Col. Insurgentes Mixcoac, México D. F.
Tel. 5598 0793 y 0691
DERECHOS HUMANOS
Ex. Hacienda de Belén s/n, Col. Belén de las Flores, México, D.F.
Tels. 2614 6623 y 1103 6000 exts. 11101 y 2
CENTRO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Terminal 1, tels. 2599 9819 y 8021
Terminal 2, tel. 1103 6000 exts. 11110 y 11111
CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA
Periférico Suroriental s/n, Col. Leyes de Reforma, México, D.F.
Tel. 1103 6000 exts. 35667, 8 y 9
MÓDULO TERMINAL DE AUTOBUSES ORIENTE
Calzada Ignacio Zaragoza y Av. Eduardo Molina, México, D. F.
MÓDULO CONSEJO DE MENORES
Obrero Mundial 76 Col. Vértiz Navarte, México D. F.
Tel. 1103 6000 ext. 17073
MÓDULO SÚPER CENTER SAN MATEO
Boulevard Adolfo López Mateos # 201, Naucalpan, Estado de México
Tel. 5363 4143
MÓDULO TRAUMATOLOGÍA
Av. Colector # 15 Col. Magdalena de las Salinas, Hospital de Traumatología, México D. F.
Tel. 5747 3500 ext. 25661

01 800 90 AYUDA (29832)
atencionvictimas@ssp.gob.mx
01 800 32 AYUDA (29832)
personasextraviadas@ssp.gob.mx
Denuncia telefónica 088
Celular-texto-imagen
90088

Gobierno Federal
SSP

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Extorsión, Fraude Telefónico y Secuestro Virtual

Subsecretaría de Prevención, Vinculación y Derechos Humanos
Dirección General de Derechos Humanos
Constituyentes 947, Col. Belén de las Flores, C.P. 01110
Delg. Álvaro Obregón
Tel. 0155 11.03.60.00 ext. 11096

Los servicios son gratuitos y confidenciales

www.ssp.gob.mx

acid
Por Encuentro de las Víctimas

Vivir Mejor

Fuente: Archivo de la SSP. Publicidad interna que utilizan para los empleados de la Secretaría. (2008).

Esta es la propuesta de pantalla que se utiliza para la captura de datos de la denuncia en el nuevo call-center, de la SSPF.

SSP SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Centro Nacional de Atención Ciudadana Folio: _____

Origen de la llamada² Delegación / municipio Miguel Hidalgo Colonia Lomas de sotelo Tipo de evento Catálogo de eventos

Datos generales de la denuncia³

Descripción de los hechos

Fecha de los hechos (dd/mm/aaaa) 06 06 2007

Horario del incidente Hrs. Min. Y Hrs. Min.

Lugar de los hechos Vehículo Rural Urbano Suburbano

Estado Distrito federal

Delegación/Municipio Número C. P.

Barrio/ Comunidad/ Ranchería Entre la calle

Calle/avenida/calzada/ cerrada/callejón/km y calle

Descripción del predio Abierto Cerrado

Fachada Niveles Tipo de puertas

Color Referencias Tipo de Ventanas

Bitácora de la llamada

Origen de la llamada **Información que proporciona el sistema**

Estado Distrito federal Delegación / municipio Miguel Hidalgo Colonia Lomas de sotelo Llamadas recibidas anteriormente

Denuncias relacionadas	Estatus				Observaciones
	Recibida	Seguimiento	Concluida		
			Positiva	Negativa	
Folio/contraseña					
Folio/contraseña					

Zona de script

Bienvenida¹

Gracias por llamar a la Secretaría de Seguridad Pública Federal, mi nombre es [Nombre del asesor]. ¿En que le puedo ayudar?

Primer candidato²

¿De donde nos llama? verificat con el registro del sistema, el origen de la llamada)

Solicitud de descripción del evento²

¿Me puede hacer una descripción de los hechos?

¿Desde cuándo observo estos hechos? [Día, mes y año]

Entre que horario sucedió [nombre del evento]

Entre hh/mm y hh/mm

¿Dónde se dieron los acontecimientos?

Municipio, delegación, calle, número, código postal, entre que [alguna referencia] se encuentra el lugar?

Digame las características del lugar

Fachada, color, niveles, tipo de puertas, ventanas, lugares u objetos de referencia

Fuente: Archivo de la Secretaría de Seguridad Pública (2007).

Para que la seguridad pública en México cumpla con su rol en la sociedad, es necesario que tanto el Estado desempeñe sus funciones con honestidad y responsabilidad desde las Instituciones encargadas para tal efecto, y los ciudadanos a su vez cumplan con su parte el realizar sus denuncias, así procuraremos mantener el orden y resguardar la integridad de todos.

A partir de la toma de posesión Felipe Calderón Hinojosa como Presidente de México durante el periodo que comprende del 2006 al 2012, éste se comprometió a combatir la delincuencia organizada atacándola desde su centro, su raíz, llamado narcotráfico; que no solo opera en el territorio mexicano, pero que sin duda alguna es el trampolín para el consumo desmedido que se tiene en Estados Unidos y en otras partes.

Esto provocó una pugna directa y fue creciendo cada vez más la violencia extrema en la mayor parte del territorio mexicano, consecuencia de enfrentamiento de policías de los tres ordenes de gobierno y soldados con grupos de la delincuencia organizada, principalmente de los cárteles de Sinaloa y Golfo, que están ubicados en Sinaloa, Baja California, Michoacán, Guerrero, Distrito Federal, Tamaulipas, y Nuevo León, donde se dio a conocer en un documento las estadísticas de la SSP federal, en el cual se asegura que los meses de mayor violencia fueron de marzo a junio del 2007, cuando se cometieron mil 164 asesinatos.

El abandono de los cuerpos policíacos en México, es reflejo de la desorganización que existió por más de 30 años en procedimientos, metodologías de investigación e inteligencia, la falta de políticas públicas así como los salarios raquíuticos que por muchos años han permeado por consecuencia que los delincuentes se filtren en las esferas policíacas y los sobornen con dinero para que sean parte de grandes bandas de delincuencia organizada.

Los problemas que existen dentro del ámbito de seguridad pública se reflejan en México, como la guerra contra el narcotráfico y que se convierte en un problema de seguridad nacional como terrorismo; donde se vive en el mundo efectos desestabilizadores globalizados, considerando que en los últimos años se ha venido llevando en forma creciente como una amenaza de seguridad, fenómenos complejos como el narcotráfico gran parte del crimen organizado, el tráfico ilícito de armas, el terrorismo, las migraciones ilegales, la pobreza extrema, los daños al medio ambiente, la inestabilidad económica, la corrupción, etcétera.

En este proceso del reportaje se fue creando varios escenarios, los cuales a partir de la historia de los cuerpos encargados de la seguridad en el ámbito federal y que tuvieron una relación con la ciudadanía, en la que el reconocimiento de la sociedad mexicana no era la más óptima; consecuencia de la situación de inseguridad en México, por ello fue necesaria la creación de la Policía Federal Preventiva (PFP) en el año de 1998, que al principio dio muy

buenos resultados y estaba diseñada para poder dar un fuerte golpe a la delincuencia organizada pero perdió su esencia de una policía inteligente y se volvió operativa.

Al dejar vacíos legales y de investigación e inteligencia en el ámbito de la seguridad pública, se abre una coyuntura que relaja la disciplina y permite la infiltración de la delincuencia organizada en algunas o todas las estructuras gubernamentales, por ende, el papel de la policía que era salvaguardar la seguridad y la integridad de los ciudadanos estaba descuidada.

En consecuencia el gobierno mexicano empezó a tomar medidas de seguridad según la investigación en este proceso de información, así invertirle tiempo y dinero por lo que el resultado fue la reestructuración y reingeniería de la extinta Policía Judicial Federal a una nueva policía federal, la Agencia Federal de Investigación en el año 2001 como un proyecto ambicioso del cual se tuvieron buenos resultados en la procuración de justicia.

Como no fue posible hacer frente a la delincuencia organizada se lleva un acuerdo 05/2007 en el Diario Oficial de la Federación en abril de 2007 “en el ámbito que compete al Secretario de Seguridad Pública del orden federal, y en consecuencia se crea la Instancia de Coordinación de la Policía Federal, entre la Policía Federal Preventiva y la Agencia Federal de Investigación de la PGR, para alinear los esfuerzos de la Federación en el combate, investigación y prevención de los delitos

Sin duda la seguridad de un país, implica estar a la vanguardia, proyectar y quedar más adelante de la delincuencia organizada, no sin antes mencionar que de nada sirve si se invierte mucho dinero en seguridad (aunque nunca va ser suficiente el dinero que se le designe por la partida presupuestal); si se abandonan otros aspectos como: promover al mismo tiempo la cultura de la denuncia y a la vez capacitar y profesionalizar a los funcionarios que están encargados de la seguridad.

Otro aspecto importante y fundamental, es lo que comenta en la entrevista la periodista; María de la Luz González, en esta investigación, en la que señala: “también se requieren de políticas sociales, como la creación de empleos, trabajar en la educación, para cambiar el estado de cosas que tenemos; sobre todo en la cultura de la violencia que está muy arraigada y que creció de una manera impresionante, en la última década”.

Una vez que el gobierno del Presidente de la República Mexicana, Calderón Hinojosa ha iniciado su administración, se ha visto en un principio con buenos ojos los operativos según encuestas de GEA-ISA, levantada en junio de 2007, en la que la opinión pública, aplaude como uno de los mejores logros, la lucha frontal al narcotráfico, aunque para algunos especialistas no es suficiente y no lo va ser para la ciudadanía, si su seguridad personal y patrimonio sigue estando en peligro por la violencia que se vive en México.

La Seguridad Pública ha sido deficiente y tiene que ver por las circunstancias que hoy día se viven, en el que los delincuentes están haciendo participe al ciudadano y cómplices a los funcionarios (policías municipales, estatales y en una menor medida los federales) los cuales son muy mal remunerados por consecuencia, los más vulnerables.

A consecuencia de estos factores, cualquier información positiva en torno a la seguridad sea recibida con duda, recelo y más aún, que la imagen de inseguridad queda plasmada por más tiempo ante la sociedad, ciertamente nuestro papel como intermediarios de la información, nos convierte también en un foco que alerta a la sociedad gracias a los medios de comunicación que se encargan de mantener informado al auditorio.

La Secretaría de Seguridad Pública Federal se encuentra en un proceso de reestructuración en el que se han realizado cambios internos y que su planteamiento a mediano y largo plazo ha sido hasta principios del año 2008 un proyecto arduo y con muchos matices en cuanto a seguridad se refiere, en el que poco a poco van coincidiendo los engranes como la “construcción y operatividad” de una máquina.

Cabe destacar que la reorganización de nuevas instituciones como la Secretaría de Seguridad Pública Federal y sus órganos desconcentrados entre los que se encuentra la PFP, no han sido suficientes por lo que vale la pena mencionar que en la actualidad en el ámbito de la seguridad pública se requiere nuevos proyectos, una mejor eficiencia y precisión para poder combatir a la delincuencia organizada y no se puede lograr de otra manera más que crecer en un solo sentido con las policías federales AFI y PFP para poder hacerle frente a la delincuencia.

La idea de tener una sola policía federal a nivel nacional, pero con una basta reacción operativa, en la que se pretende tener 536 estaciones policiales federales, cuya instalación ya comenzó en todo el país, y que se contará con policías federales del área de investigación e inteligencia policial.

El objetivo principal del reportaje es dar a conocer el proyecto del Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) o Centro Nacional de Denuncia (CND) de la Secretaría de Seguridad Pública del orden federal, pero en el proceso de la investigación se fueron creando varios escenarios, ya que en un principio se unificaron los números telefónicos del centro de denuncia del Consejo de Participación Ciudadana de PGR, que pertenecía a la AFI se reunieron criterios en el CNAC de la Policía Federal Preventiva de la SSP federal, en el que hasta la actualidad, opera con los números telefónicos: 01-800-440-36-90, 01-800-PFP-GUIA, 01-800-9000-234, 54-84-04-90, 54-84-04-91, 21-22-67-80, vía celular *112 y el 088 que se quiere proyectar, el cual ya esta funcionando y vía correo electrónico denuncia@ssp.gob.mx.

El propósito de la denuncia al número telefónico 088 es hacerle frente principalmente al narcotráfico, para no utilizar muchos números telefónicos, considerando que a futuro exista uno sólo y lo vaya identificando la sociedad.

En esta misma etapa en la que se unifican criterios del centro de denuncia de AFI y PFP, se contempla cambiar de nombre al Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) al de Centro Nacional de Denuncia, por que ya existe en la PGR un centro de denuncia llamado CNAC, lo cual confundiría a la ciudadanía.

En este sentido, la posición que pueda alcanzar una “nueva” corporación policial en la sociedad, dependerá, entre otros factores, en gran medida de las estrategias de comunicación y los vínculos que se generen con la población como la participación ciudadana en el CNAC, una posibilidad para contribuir a prevenir y reducir el índice delictivo en México.

Para lograr esta estrategia de comunicación, no se puede dejar a un lado mencionar que la ciudadanía no sabe dónde denunciar y qué tipo de delitos, por lo que es de interés decir que la ciudadanía está saturada con información y números telefónicos por ello es conveniente difundir el 088 como una alternativa para que lo vayan identificando y a la vez posicionarlo con la policía federal.

La estrategia de este reportaje se fue realizando conforme fue adquiriendo temas que se relacionaron con la seguridad pública en México, no podía dejar de lado los cambios y la situación que se estaba viviendo en el año 2007, crucial para esta investigación en el que la Secretaría de Seguridad Pública Federal se reestructura y se unifican procedimientos en los centros de denuncia de AFI y PFP, la relación con los programas como *Limpiemos México*, el mismo Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), que conforma parte importante de la estructura de la SSP federal, la participación ciudadana, un eslabón significativo para crear confianza en la ciudadanía relacionado con los C-4 centros de emergencia 066 y de denuncias 089 en toda la República Mexicana.

En el contexto de la información del reportaje que se fue dando en la seguridad pública en México, se convirtió en seguridad nacional por la problemática que existe hoy en día, la lucha frontal con la delincuencia organizada y los policías de los tres órdenes de gobierno, dejando una clara guerra declarada con el país.

Existen centros de denuncia en toda la República Mexicana, pero hace falta difundir un número único para que la gente se empiece a familiarizar y le sea más fácil participar y lograr una mejor comunicación, como el servicio que da el

número telefónico 911 de los Estados Unidos que es conocido mundialmente y tiene la tecnología para poder resolver, y apoyar en minutos al ciudadano.

Con el propósito de señalar el alcance de este reportaje en torno a los cambios que han sucedido durante esta investigación es importante hacer los siguientes señalamientos:

- A partir de los acuerdos del 21 de agosto del año 2008, se crean compromisos que firmaron las autoridades federales, estatales y municipales, llamado: *Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, en el compromiso número 8 difundido en el El Universal, www.eluniversal.com.mx/notas/vi_532069.html* el 22 de agosto de 2008, indica: **“Asegurar la cobertura de un número único en todo el país para el sistema de atención de emergencias (066) y para el servicio de denuncia ciudadana anónima (089). (6 meses).**
- Desde el momento del acuerdo 8 del 22 de agosto del año 2008 que se comprometieron las autoridades de los tres órdenes de gobierno, se han hecho reuniones y se estableció una mesa en Toluca, Estado de México, para definir el proyecto de sistema de denuncias a las entidades federativas en coordinación con la Subsecretaría de Prevención, Vinculación y Derechos Humanos (SSPVDH-TOLUCA), el SNSP y áreas de la SSP federal como el CNAC, con el propósito de definir procesos de denuncia donde se estandarice y se homologué la información con un software.
- Bajo este acuerdo el Centro Nacional de Atención Ciudadana de la SSP federal o también identificado como el Centro Nacional de Denuncia, la intención es que no desaparezca el 088 y siga operando con los mismos números telefónicos y que internamente vaya generando sus propias estadísticas ya que al formalizar un número único 089 para denuncias estas son del fuero común; por lo que le competa a denuncias del fuero federal los Estados de la República Mexicana y el Distrito Federal las canalizaran al número 088.

- El SNSP con el proyecto de PLATAFORMA MÉXICO de la Subsecretaría de Evaluación y Desarrollo Institucional de la SSP federal, aprovecharía la tecnología de un software, con el propósito de homologar el número de emergencia 066 y el 089 de denuncias a todos los Estados de la república mexicana en cada uno de los municipios y se conecten en un solo programa para que haya una retroalimentación de llamadas de denuncias atendidas y darle seguimiento, así saber en que estatus se encuentra y realmente obtener informes reales, estadísticas que den un panorama completo de mapas georeferenciales de inseguridad de zonas conflictivas, de altos índices de impunidad y los tipos de delitos para ver a quien le compete atender las denuncias.
- *Uno de los principales problemas que existen en este rubro es que más de 200 municipios en toda la república mexicana tienen diferentes prefijos en los números telefónicos de emergencia 066 y de denuncia 089, lo cual el SNSP sigue trabajando en la labor de convencimiento para que todos tengan la misma herramienta y poder llevar un control de las llamadas.*
- Cabe destacar que el CNAC, juega un papel muy importante en el que con la ayuda del SNSP y el proyecto de PLATAFORMA MÉXICO, después de haber estandarizado y controlado las llamadas de denuncias en el sistema, se puede generar reportes generales de las llamadas que se atienden, desde la captura, despacho y seguimiento del 089 y de las mismas que se vayan generando por el CNAC, ya que tiene que ver con la información que le envía los enlaces de prevención que se encuentran en cada uno de los estados de la república mexicana, así como los funcionarios que generan reportes de la Dirección de Vinculación con la Ciudadanía.
- La actuación de cada uno de los involucrados en el proceso de la información de las denuncias capturadas, despachadas y un estricto control del seguimiento debe existir una figura de un servidor público que conozca bien del tema y logre obtener el control de las diferentes instancias que informen para poder generar acuerdos, protocolos y

manuales en los que pueda articular a los C-4, el CNAC, los enlaces de prevención y la Dirección de Vinculación para toma de decisiones en las que se generen proyectos de concientización, de imagen pública, de reportes semanales y tenga el control de quien realmente esta teniendo rezagos de atención a la ciudadanía de conflictos graves con focos rojos donde pueden crear operativos y generen prevención del delito.

- La finalidad de tener el control de llamadas en toda la república mexicana con el número 089 de denuncia, las llamadas que le competan a las del fuero federal serán controlada por el SNSP, quien captara toda la información de los estados y poder emitir informes completos de las denuncias que se atienden y cuantas se le han dado seguimiento y finalizado, apoyándose con el sistema de PLATAFORMA MEXICO.
- Las números de cobertura del 066 y 089 que se refieren a lo largo del reportaje específicamente en la página 67, no son cantidades actuales, por lo que vale la pena indicar que los datos fueron del año 2007, pero creo conveniente señalar los avances que se tuvo en la SSP federal por parte del sistema PLATAFORMA MEXICO de la Subsecretaría de Evaluación y Desarrollo Institucional se dan las siguientes cifras:

1. Actualmente, la cobertura del Servicio de Atención de Emergencias 066 abarca 2,388 Municipios (97.27% del total nacional), con una población atendida de 100' 057,331 de personas.
2. El Servicio de Denuncia Anónima 089, se encuentra operando en 2,405 Municipios con una cobertura de población atendida de 101' 328,492 de personas en las 32 Entidades Federativas, que equivale a un 98.12%.

La realización de estos puntos son temas que ya se están tomando en cuenta para una mejor coordinación con las instancias involucradas en el proyecto.

Antes de dar a conocer el Centro Nacional de Denuncia de la SSPF, es muy importante mencionar que se necesita diseñar y fijar la imagen institucional de la Policía Federal como parte principal de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, para crear una identidad que reconozca fácilmente la sociedad en general.

Esto conlleva difundir a través de diferentes medios de comunicación tanto tradicionales como alternativos, la información sobre los avances y logros de la Policía Federal un nuevo proyecto para la identificación y mantenimiento de una imagen homogénea, tanto del personal como de la infraestructura, equipos, transportes papelería, documentación, instalaciones, entre otros. Por lo que se ha reflejado poco a poco en el año 2007.

Para esto se propone una estrategia de comunicación, para poder dar a conocer la difusión del Centro Nacional de Denuncia (CND), de la Secretaría de Seguridad Pública del orden Federal, con el número telefónico 088.

- Lograr el posicionamiento del Número Telefónico 088, así como el CND de la SSPF, por medio de una campaña publicitaria.
- El mensaje debe tener muy en cuenta que esta dirigido para cualquier ciudadano, con el propósito que se sienta apoyado por la policía federal.
- El mensaje debe tener la esencia de una nueva policía federal en la que se apoye con el Centro Nacional de Denuncia (CND) de la SSPF en primera instancia, logrando penetrar al público que se entienda el objetivo de este Centro de Denuncia que al denunciar se estará protegiendo y que la nueva Policía Federal su prioridad es servir a la comunidad.
- Esta campaña estará en los espacios y tiempos que suministrará la Secretaría de Gobernación por la Dirección General de la Radio, Televisión y Cinematografía (RTC).

- La primera fecha se propone que inicie esta campaña, es del 7 de Abril hasta el 30 del mismo mes del año 2008. Dejando intervalos de dos meses para posteriormente volverla a implementar en meses posteriores.
- Posicionar el número de denuncia 088 y 90088, principalmente en la Radio ya que es un medio de penetración por excelencia que cumple un porcentaje alto de radio escuchas de la población hasta un 73%.

Posteriormente, se apoyará esta difusión en intervalos en dos años seguidos al actual con la publicidad de trípticos, una gaceta que vaya identificando al concepto de la Policía Federal, asimismo por medio de una presentación con gráficos y la historia de la Secretaría de Seguridad Pública federal, con el propósito de realizar visitas guiadas a organizaciones no gubernamentales, empresas, escuelas y la ciudadanía en general a las instalaciones de la Secretaría en mención ubicada en Avenida Constituyentes número 947, Colonia Belén de las Flores, Delegación Álvaro Obregón, c.p. 01110, México, Distrito Federal.

Con el propósito que de boca en boca se vaya generando una cultura de la denuncia y se conozca el nuevo proyecto de la Secretaría de Seguridad Pública Federal con sus directrices operativas y de investigación por medio de los miembros del Consejo Ciudadano los cuales les compete identificar cuales son las prioridades y ayudar con los temas de seguridad y se informe que existe un Centro de Denuncia y tengan un apoyo cercano del ciudadano con la Policía Federal y viceversa.

Cabe mencionar que para lograr la aceptación y la cooperación de la ciudadanía para denunciar al Centro Nacional de Denuncia (CND), tiene que ponerse mucha atención a la funcionalidad del Centro, con la gente que labora y que se comprometa realmente a orientar y ayudar al denunciante, con un espíritu de servicio y con las capacidades de gente profesional con un perfil con licenciatura psicología, derecho, sociólogos u otros, que tengan bien claro el

objetivo de ese Centro de Denuncia: apoyar, orientar y servir en el menor tiempo posible.

El CND, va funcionar siempre y cuando haya un compromiso por parte de los funcionarios que llevan a cabo el proyecto, que los operadores estén realizando su trabajo y que sean capacitados para la tarea importante de este Centro de Denuncia que es convencer a la gente que realmente valió la pena que el ciudadano se atreva a levantar la bocina del teléfono, marque el 088 y pueda denunciar un delito.

Se entiende que la SSPF, se encuentra en un proceso de reestructuración en el que posiblemente no esta operando al 100% el Centro de Denuncia, pero que con las lealtades y profesionalismo y amor a su trabajo los funcionarios de la Policía Federal pueden lograr que ese escudo contra la delincuencia organizada vaya creciendo para proteger a sus ciudadanos y ellos se sientan arropados, ya que con la participación ciudadana es un parteaguas importante para recuperar las calles y las colonias donde viven todos los mexicanos.

Conclusiones de mi experiencia

Durante esta investigación el procedimiento que tuve que realizar fue intenso, conforme pasaba el tiempo fui analizando la información que cada vez era más interesante y extensa. A mi parecer es importante señalar en el proceso del reportaje, cada uno de los puntos desde la evolución de la policía, las propuestas, lo que se vivía en relación con la sociedad y la importancia de la participación ciudadana en coordinación con los centros de denuncia, momento importante para poder lograr el producto final, llamado: “Los centros de denuncia de la Agencia Federal de Investigación (AFI) y la Policía Federal Preventiva (PFP) de la Secretaría de Seguridad Pública, como un instrumento a utilizar para prevenir y reducir el índice delictivo en México” (2007).

En principio para poder registrar el proyecto se debe de pensar en el nombre final del reportaje y la idea general de lo que se va investigar que necesariamente tiene que estar igual cuando fue registrado; aunque pude realizar algunos cambios en el proyecto original pero lo importante fue que la idea principal no se desvirtúe.

Es así como empecé a organizar el material que fui leyendo para poder dar forma al reportaje, tome en cuenta en principio los antecedentes de la seguridad pública en México, como se fue desarrollando en el contexto social y el ámbito institucional, cabe mencionar que fue importante tomar en cuenta varias citas del autor Genaro García del libro *Contra el crimen ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México*, no deja de ser atinado por que sintetiza exactamente la seguridad de nuestro país.

Además, creo conveniente analizar el contexto de la seguridad pública y los cambios que van surgiendo dentro de la Secretaria de Seguridad Pública Federal, con el propósito de entender por qué la reestructuración y los cambios que empiezan a surgir dentro de los centros de denuncia de AFI y PFP que pasan hacer un solo proyecto.

A partir de este fenómeno tan grave que existe de inseguridad en México, se fueron entrelazando varios temas para poder dar entender la importancia que existe del centro de denuncia de la SSPF como un instrumento y parteaguas de la participación ciudadana.

Al pasar al tema principal sobre los Centros de Atención Ciudadana o Centros de Denuncia, me encontré en el proceso de la investigación que no hay material del que algún autor o especialista haya hablado sobre el tema antes mencionado.

Cabe apuntar que durante el proyecto del reportaje se fueron dando casos importantes de extorsión en el que familiares cercanos, amigos y compañeros de trabajo fueron víctimas, vía celular donde mandan mensaje que ganaste un premio un auto y dinero con el objetivo de que regreses la llamada al número que aparece en la pantalla del celular y así te hagan “entrega de la recompensa”. También operan delincuentes que hablan amenazando que tienen a un familiar detenido o secuestrado para poder realizar la extorsión tratando de engañar con datos de la supuesta víctima.

Considero importante que hace falta difusión, existe información para los empleados de la SSPF, lo que es importante hacerlo extensivo y aprovechar la publicidad como medio de difusión, con el objetivo de conocer más ampliamente las formas y modos de cómo protegerse de la delincuencia organizada. Ejemplo de ello es lo que se visualiza enseguida.

<p>¿Cómo obtienen información de las víctimas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compra ilegal de banco de datos de instituciones, empresas y servicios. • Encuestas y entrevistas telefónicas directas o recomendados. • Tarjetas de presentación y anuncios clasificados. • Internet y chats. • Agendas y fotos de celulares robados. • Información de viajeros en aeropuertos y centrales camioneras. • Se hacen pasar por clientes o dicen que están actualizando datos de tu banco o tu trabajo o simplemente al azar. 	<p>¿Qué hacer? ¿Cómo prevenir?</p>
<p>El servicio es: Gratuito Profesional Confidencial Personalizado</p>	<p>Llamadas de extorsión más comunes</p>	
	<p>"¡Tenemos secuestrado a su hijo!" "¡Mamá, me tienen secuestrado!" Con frases de este tipo te amenazan con causar algún daño o secuestrarte a ti y/o a tu familia. Dicen que conocen tus actividades y tus datos. También puede ser que te informen que algún familiar se encuentra detenido y a cambio de su libertad te solicitan el depósito de cierta cantidad de dinero y/o que compres tarjetas telefónicas.</p> <p>"¡Se acaba de ganar una pantalla de plasma!" A veces te llaman para decirte que has sido ganador de un premio, pero para poder obtenerlo te piden que realices un depósito de cierta cantidad de dinero y/o la compra de tarjetas telefónicas.</p> <p>"Lo estamos investigando..." En ocasiones te dicen que encontraron documentos tuyos en poder de un delincuente y dan información detallada de tu familia y trabajo y te dicen que tienen cartas y tarjetas de crédito tuyas y pretenden cobrarte "gastos de investigación".</p> <p>"Detuvimos a su hijo..." Dicen que tu familiar atropelló a alguien o que lo agarraron con droga, armas o contrabando en el aeropuerto, central camionera, frontera o carretera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No confrontes al delincuente y cuelga inmediatamente. 2. Conserva la calma y ubica al familiar supuestamente secuestrado o detenido. 3. Si es posible registra el número de teléfono de los delincuentes. 4. Acude o llama a nuestro Centro Integral de Atención a Víctimas. 5. Acude a la Agencia del Ministerio Público que corresponda a tu domicilio para iniciar tu denuncia [Delitos Patrimoniales]. 6. Comenta el tema con familiares y amistades cercanas. 7. No aceptes entrevistas de desconocidos. 8. Que toda tu familia conozca las actividades de sus integrantes y dónde localizarlos. 9. Tener en casa agenda familiar y de conocidos detallada. 10. Fijar una estrategia, repasando la forma de contestar el teléfono y el manejo de la información familiar. 11. Evite proporcionar información personal de familiares o amigos a desconocidos.
<p>En caso de secuestro virtual solicita al supuesto secuestrador indicios o información que solo tú y tu familiar conozcan, para comprobar que tienen con vida a la persona que dicen tener en su poder (prueba de vida).</p>		

Fuente: Archivo de la SSPF. Publicidad interna que utilizan para los empleados de la Secretaría. (2008).

Se anexará como una vivencia descubriendo que la grabación que hace un reportero (ANEXO 1: Grabación de extorsión) en la cabina de radio, se relaciona con llamadas y grabaciones que se hizo en el proceso del reportaje.

El mismo personaje (extorsionador), con un cinismo impresionante declara lo que tiene que hacer para "subsistir" engañando a mucha gente haciendo la maniobra de convencer a sus víctimas que compren las tarjetas de prepago para abonar tiempo aire, con el propósito de obtener los códigos o nip. Asimismo, (ANEXO 2: Grabación de extorsión), la cual se compara con el mismo personaje del (ANEXO 1: Grabación de extorsión), son muy parecidas a la cual le llame para tratar de conseguir información donde percibo que no cambia mucho su estrategia para poder seguir extorsionando.

Otro ejemplo importante que seguramente va a seguir ocurriendo es el siguiente: Por medio de los datos de tarjetahabiente de crédito o de débito de cualquier banco les hacen una invitación vía telefónica donde se les otorgará un premio que consiste en un viaje a un lugar turístico, citándolos con engaños

a una parte establecida de la ciudad que se comprueba en una segunda parte de la grabación que es mentira (ANEXO 3: Engaño de premio inexistente), este incluye (ANEXO 3: Engaño de premio INEXISTENTE 2da. parte).

Por otro lado el curso de la investigación tuvo algunos obstáculos en cuanto a la información que tenía que ser exclusivamente de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, la cual no es fácil obtenerla porque se puede interpretar que la utilizaría para perjudicar a alguien o simplemente por la confidencialidad de los textos o materiales. Esto era un “arma de dos filos” el poder laborar dentro de la Institución antes mencionada, específicamente el asunto de los centros de denuncia el soporte principal son las entrevistas que se vuelven personajes importantes y fundamentales para darle sustento al material que se recaba a lo largo de éste reportaje.

Cabe señalar que a lo largo de este reportaje se informa el desarrollo del tema del título de la tesis; éste fue delimitado al registrarla que abarcaba hasta el año 2007, finalmente es la importancia del inicio de esta investigación pero que en el proceso de obtener más datos, fueron cambiando; con el objetivo que quedará claro se hace mención de lo que estaba pasando en la actualidad en la SSPF y en relación con el Centro Nacional de Denuncia o Centro Nacional de Atención Ciudadana, por lo que vale mencionar que al concluir comunico hasta el año 2008 para poder entregar un reportaje actualizado.



Grabaciones

- (ANEXO 1: Grabación de extorsión) **Locutor desconocido de una radiodifusora de Sonora. Abril de 2007.**
- (ANEXO 2: Grabación de extorsión) **Primera voz: Luis Alberto Origel y segunda voz extorsionador. Marzo de 2007.**
- (ANEXO 3: Engaño de premio inexistente) **Primera voz: Luis Alberto Origel y supuesta Lic. Fernanda Ramírez. Marzo de 2007.**
- (ANEXO 3: Engaño de premio INEXISTENTE 2da. parte). **Primera voz José Néstor Ruiz y empleada de nombre “Susana” del Hotel Camino Real del Aeropuerto Ciudad de México, D.F. Marzo de 2007.**

Bibliografía



Libros

- Bergman, Marcelo, "Seguridad Pública y Estado en México", Análisis de Algunas iniciativas. Fontamara, 2007, 155 p.
- García Luna, Genaro, "Contra el crimen: ¿Por qué 1,661 corporaciones de policía no bastan? Pasado, Presente y Futuro de la Policía en México". Editores, México, 2006. 186 p.
- Leñero, Vicente y Marín, Carlos, "Manual de periodismo", tratados y manuales. Grijalbo, 1986. 315 p.
- Martín Vivaldi Gonzalo, "Géneros periodísticos", Edic. PRISMA. pp. 395.
- Ramírez Marín, Juan, "Seguridad Pública y Constitución". Edic. PORRÚA. Facultad de Derecho, Universidad Anáhuac, 2003. 411 p.
- Rebolledo Flores, Jorge, "Seguridad Pública y Derechos Humanos: Perspectivas Internacionales", lecciones para México, WOLA, Centro Prodh, CDHDF, Sept. 2003, México, D.F. 47 p.



Prensa y Publicaciones periódicas y/o especializadas, Documentos.

- Carta Director; "Persiste extorsión vía telefónica" *El Universal*. 15 de Octubre de 2007. pp. 2ª.
- Procuraduría General de la República, CONEXIONPGR; "Centro Nacional de Atención Ciudadana 01800-00-85-400". Revista de Comunicación Interna, Año 2007 Núm.01. PP. 2-5.
- Baez Rodríguez, Francisco, "Combatir el narco y la mafia, el mayor logro de FCH, opina 40%; aprueba 88% los operativos: GEA-ISA" *La Crónica de hoy*. 4 de julio de 2007. pp. 1ª.
- De la Cruz Hernández, Carlos, "Participación Ciudadana de la Prevención del Delito el caso de la Coordinación General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública, 2004 – 2005". Tesis, UNAM.
- Diario Oficial de la Federación. Secretaría de Seguridad Pública. "Acuerdo 05/2007". 25 de abril de 2007. (Primera Sección). Consultado en Julio de 2007.
- Macedo de la Concha, Rafael, Ex procurador General de la República; "Conferencia magistral, Informe de primer año del ejercicio 2003-2004". Cámara de Diputados, LIX Legislatura, Comisión de Participación Ciudadana.

- Procuraduría General de la República, Agencia Federal de Investigación. "Tríptico de la Agencia Federal de Investigación". México., 2004.
- Secretaría de Seguridad Pública, "Escritos, Estadísticas". México. PGR, SNSP, INEGI. 2007.
- Secretaría de Seguridad Pública Federal. Escritos del SNSP. "Estadísticas del total de corporaciones policiales y de Seguridad Privada". México, D.F., 2007
- Secretaría de Seguridad Pública Federal, " Policía Federal ", México D.F. 30 de Marzo del 2008



Recursos en línea

- Adame Goddard, Lourdes; "El Rol de la Tecnología en los Centros de Atención Ciudadana" [en línea]. *CONTACTFORUM*. www.contactforum.com.mx/ceforumbarticulo.php?id=513 , consultado el 10 de Octubre de 2007
- Cárdenas, José, "Radio Formula, entrevista al Secretario de Seguridad Pública. Genaro García Luna"; [en línea] México, D.F. 20 de diciembre de 2006. Versión Estenográfica, Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública Federal www.ssp.gob.mx., consultado el 16 de agosto de 2007.
- Curzio, Leonardo, "Noticiero Enfoque, entrevista al Secretario de Seguridad Pública, Genaro García Luna", [en línea] México, D.F., 21 de diciembre de 2006.
- Versión Estenográfica, Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública Federal.; www.ssp.gob.mx, consultado el 16 de agosto de 2007.
- Diario Oficial. "Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública"; [en línea] (Primera Sección) lunes 12 de marzo de 2007.
- <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/APC/SSP/Reglamentos/06012005.pdf>, consultado el 2 de octubre de 2007.
- Gobierno de Guerrero "Denuncia Anónima" [en línea] www.guerrero.gob.mx <http://www.guerrero.gob.mx/?ArtOrder=ReadArt&Article=101&P=readart>, consultado 20 de agosto de 2007.
- Gobierno de Jalisco "Denuncia Anónima" [en línea] www.jalisco.gob.mx , consultado el 20 de agosto de 2007.
- Gobierno de Michoacán "Denuncia Anónima" [en línea] www.michoacan.gob.mx. [www.michoacan.gob.mx/Denuncia anonima/089 Denuncia anonima](http://www.michoacan.gob.mx/Denuncia_anonima/089_Denuncia_anonima) consultado el 20 de agosto 2007.

- Gómez, Francisco y Otero, Silvia, "Alertan sobre la presencia de mafia rusa y china", [en línea] México, D.F., 31 de julio de 2007. www.eluniversal.com.mx, consultado el 3 de septiembre de 2007.
- Jiménez, Sergio Javier, "Antidoping en escuelas, para frenar el consumo", Últimas noticias [en línea] 3 de julio de 2007, www.presidencia.gob.mx/prensa/ultimasnoticias. consultado el 12 septiembre de 2007.
- LOCATEL www.locatel.df.gob.mx, consultado el 3 de noviembre de 2007.
- Moctezuma Regina y Reyes-Heroles C. Regina, "Las ciudades más peligrosas en México". [en línea] México, D.F., www.CNNExpansion.com. http://www.icesi.org.mx/publicaciones/comunicados/ciudades_mas_peligrosas_en_mexico.asp. consultado el 20 de octubre de 2007.
- NOTIMEX, "Propone Senado cambiar número de emergencia 066 por 911". [en línea], www.eluniversal.com.mx, consultado el 14-marzo-2007.
- Número telefónico 911 emergencia.;[en línea] www.healthyroadsmedia.org/spanish/files/pdf/Spa911.pdf. consultado el 23 de septiembre de 2007.
- Redacción, "Se refrenda compromiso de Ismael en seguridad: Apolonio Betancourt". "Aciertan las estrategias de seguridad pública" Coordinan operativo policial mediante Código Rojo Actúan C-4s a favor de la seguridad ciudadana: SSP, [en línea], www.eluniversal.com.mx. consultado el 24 de agosto de 2007.
- Pérez, Luis. "En marcha el número de denuncia 089" [en línea] www.esmas.com/noticierostelevisa/mexico/51683.html México, D.F., consultado el 27 de octubre de 2007.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, <http://pnd.presidencia.gob.mx/2007>. consultado el 25 de septiembre de 2007.
- Presidencia de la República, [en línea] www.presidencia.gob.mx.seguridadyjusticia.fox.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=105. consultado el 22 de agosto de 2007.
- Presidencia de la República. [en línea] <http://innova.fox.presidencia.gob.mx>. consultado en agosto de 2007.
- Procuraduría General de la República. "Consejo de Participación Ciudadana". [en línea] www.cpc.pgr.gob.mx consultado el 8 de septiembre de 2007.
- Procuraduría General de la República, www.pgr.gob.mx correo electrónico denunciaspgr@pgr.gob.mx. consultado el 20 de octubre de 2007.
- Ramos, Jorge y Salmerón, Cristina, "Empleados para el "trabajo sucio"; [en línea] www.eluniversal.com.mx. consultado el 10 de junio de 2007.

- Redacción, "Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad", El Universal, www.eluniversal.com.mx/notas/vi_532069.html 22 de Agosto de 2008.
- Redacción, "México empuja a 5 millones de jóvenes a la delincuencia"; www.eluniversal.com.mx. 10 de junio de 2007.
- Secretaría de Seguridad Pública Federal, "Conferencia Magistral Participación Comunitaria en la Prevención con el Dr. Gustavo Villegas, Secretario de Gobierno del Ayuntamiento de la Alcaldía de Medellín, Colombia, acompañado del Licenciado Monte Alejandro Rubido García, Subsecretario de Prevención, Vinculación y Derechos Humanos de la SSPF". www.ssp.gob.mx. 12 de julio de 2007.
- Secretaría de Seguridad Pública, "Conferencia de prensa concedida por el Secretario de Seguridad Pública Federal, Genaro García Luna, el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Roberto Campa Cifrián, los Subsecretarios Francisco Niembro González, Patricio Patiño Arias, Monte Alejandro Rubido García y José Luis Lagunes López" 12 de Junio 2007.[en línea] México, D.F., www.ssp.gob.mx consultado el 20 de agosto de 2007.
- Secretaría de Seguridad Pública; "Reglamento Interior"; [en línea] www.ssp.gob.mx.2006, consultado 3 de octubre de 2007.
- Secretaría de Seguridad Pública, "Síntesis informativa de la SSP". www.ssp.gob.mx México. 3-octubre-2007
- Torres Loaiza, Jesús Erney, "Manual de géneros periodísticos" [en línea] ECOE. 167p. http://books.google.com.mx/books?id=sYtMlsvIsqsC&pg=PA121&lpg=PA121&q=Torres+Loaiza,+Jes%C3%BAs+Erney+manual+de+generos+periodisticos&source=bl&ots=FhOnG7J_VN&sig=Cv3r0WoReRtjLOFWcKrw05S_NDQ&hl=es&sa=X&oi=book_result&resnum=1&ct=result#PPA120,M1, consultado 12 de agosto de 2007.



Entrevistas

- Entrevista a Herbert Jansth, Ex oficial de la AFI como enlace de la policía Alemana; México, D.F., 15 de noviembre de 2007.
- Entrevista a la Lic. Lourdes Martínez Medellín, Directora General de Vinculación y Participación Ciudadana de la SSP Federal. 22 de noviembre 2007.
- Entrevista al Lic. Santiago Domingo Tavera, Director de Planeación de la Dirección General de Planeación de la AFI. 24 de septiembre de 2007.
- Entrevista "Alex", ex integrante de la Agencia Federal de Investigación. 10 de Septiembre de 2007.
- Entrevista "Alfredo", negociador de atención al delito del secuestro de la Agencia Federal de Investigación. 12 de octubre de 2007.
- Entrevista "Tania", operadora del Consejo de Participación Ciudadana de PGR. 12 de octubre de 2007.
- Entrevista a la periodista María de la Luz González del medio impreso *e/ Universal*. 23 de noviembre de 2007.
- Entrevista a la Licenciada Alejandra Matute, Directora del Centro Nacional de Atención Ciudadana de la SSP; México, D.F., 20 de Junio de 2008.