

458  
261

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**



**FACULTAD DE DERECHO**

**SEMINARIO DE SOCIOLOGIA  
GENERAL Y JURIDICA**

**ASPECTOS SOCIO - JURIDICOS DE LA  
SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A  
LA COMUNIDAD DE LA PROCURADURIA  
GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO  
FEDERAL.**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN DERECHO**  
P R E S E N T A :  
**ROSALINDA DE LEON ZAMORA**



**FALLA DE ORIGEN**

ASESOR DE TESIS

LIC. JOSE ANTONIO ALMAZAN ALANIZ

**MEXICO, D. F.**

**1994**

FACULTAD DE DERECHO  
SECRETARIA GENERAL DE  
EXAMENES PROFESIONALES



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 está 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO  
SEMINARIO DE SOCIOLOGIA  
GENERAL Y JURIDICA

No. L/77/94

COORDINADOR DE LOS SERVICIOS  
ESCOLARES DE LA U.N.A.M.  
P R E S E N T E.

La pasante de la licenciatura de Derecho ROSALINDA JOSEFINA DEL CARMEN DE LEON ZAMORA, solicitó inscripción en este Seminario y registró el tema intitulado:

" ASPECTO SOCIO-JURIDICO DE LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL ", designándose como asesor de la tesis al LIC. JOSE ANTONIO ALMAZAN ALANIZ.

Al haber llegado a su fin dicho trabajo, despues de recibirlo en su lugar, se envió con la respectiva carta de terminación, considerando que reúne los requisitos por establecer el Reglamento de Exámenes Profesionales. Apoyado en este listamen, en mi carácter de Director del Seminario de Sociología General y Jurídica, tengo a bien autorizar al IMPRESION, para ser presentado ante el Jurado que para efecto de Examen Profesional se designe por esta Facultad de Derecho.

Dirija usted un respetuoso saludo y las seguridades de mi más alta consideración.

A T E N T A M E N T E  
"POR MI RAZA HABERÁ ESPERANZA EN EL SEÑOR"  
Cd. Universitario del 30 de Septiembre de 1994.

FACULTAD DE DERECHO  
LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ.  
DIRECTOR DEL SEMINARIO DE SOCIOLOGIA.

ELT/cus



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEÑOR LICENCIADO  
DON PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ,  
DIRECTOR DEL SEMINARIO DE SOCIOLOGIA  
GENERAL Y JURIDICA DE LA FACULTAD DE DERECHO  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.  
P r e s e n t e .

Muy distinguido Señor:

La alumna ROSALINDA JOSEFINA DEL CARMEN DE LEON ZAMORA, con número de cuenta de esta Casa de Estudios 870498371, ha concluido bajo la asesoría del suscrito, la investigación de Tesis profesional intitulada *Aspectos Socio-Jurídicos de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, que ha elaborado para ser admitida a sustentar el correspondiente examen profesional de la Licenciatura en Derecho.

La monografía en cuestión aborda un tema de relevante interés, ya que expone un aspecto de la Procuraduría de Justicia muchas veces desconocido por los particulares como es el relativo a los servicios que presta a la comunidad.

Toda vez que el tema objeto de la investigación tiene un enfoque eminentemente social, en el capítulo primero se estudia una serie de nociones generales relacionadas con el tema central como son el concepto de Sociología, su objeto, fines, la Sociología Jurídica y su vinculación con la procuración de justicia. El capítulo segundo se dedica al estudio de los aspectos sociales de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, en cuanto a sus atribuciones, funciones, servicios y la labor del Ministerio Público. El capítulo tercero tiene por objeto reseñar las diferentes Direcciones de la citada institución cuyo objetivo es la supervisión general de los servicios que se prestan a la comunidad. Por último el capítulo cuarto expone los sistemas ejecutivos en que se basan dichos servicios, entre los que destacan la información general al público, la orientación legal a los particulares, la atención de inconformidades por parte del público y otras instituciones, el apoyo social a las víctimas, la atención a los Derechos Humanos, etc.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AVENIDA DE  
MEXICO

2

Cabe señalar que la alumna DE LEON ZANORA demostró durante el desarrollo de su investigación, dedicación, estudio, trabajo y esfuerzo, por lo que estimo que el trabajo en cuestión satisface los requisitos que obraron en este tipo de trabajos recepcionales.

Aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo, quedando a su disposición para cualquier comentario o aclaración al respecto, protestando a usted las seguridades de mi más amplia y distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E  
POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU.

Ciudad Universitaria, D.F., a 28 de septiembre de 1994.



LIC. JOSE ANTONIO ARRIARAN ALANIZ.

## DEDICATORIA

Dedicar algo a alguien es siempre terrible por dos cosas, si lo dedicado resulta una empresa afortunada no faltará quien se sienta excluido de compartir semejante triunfo pues no ha sido incluido formalmente en él; y si el trabajo por el contrario resulta fallido será más bien una ofensa a quien se pretende halagar.

Es por esto que por diversas razones incluyo en esta dedicatoria a varias personas con la esperanza de que comprendan que si los nombro en papel es más porque forman parte de mi vida y por ende de mi formación integral que por que sean culpables de la calidad de la presente.

A MIS PADRES, Jorge y Alicia, causa generadora.

A MIS ABUELAS, Josefina (in memoriam) y María del Carmen, luchadora incansable y forjadora de mentes de bien.

A MIS ABUELOS, Ezequiel (in memoriam) y José, ejemplo de una vida de trabajo y honestidad.

A MI HERMANO, Jorge, compañero de aventuras, aventuras y por supuesto desventuras también.

A MI ESPOSO, Juan Carlos, que me apoya en todo y siempre. Es el amor de mis amores.

Y A SU FAMILIA, mía también, Évita, Ezequiel y Ale.

A MIS AMIGAS, Xenia, Berenice y Ma. Luisa con quienes siempre se puede contar. Xochitl e Itzel, las más divertidas. Adriana e Irma, sin tenebra. Mónica, un hada madrina. Caro, leal compañera.

TAMBIEN A MIS AMIGOS, Arturo muy especialmente. Alex, Sergio y Gerardo, buen trío en su momento. Gus, Ricardo, Guillermo, Jaime y Vicente, Ernesto, Fausto y Alberto, quienes en mi confían.

A MIS PROFESORES, Miss Meche, apoyo de mi niñez y a quien más le debo mi educación, lo mismo que a Irene. Alfonso, Javier, Gloria, Carlos, Eduardo, Luis, y José Antonio excelentes abogados pero mejores docentes.

**ASPECTOS SOCIO-JURIDICOS DE LA SUPERVISION GENERAL  
DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE LA PROCURADURIA  
GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.**

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>7</b>
<b>I. NOCIONES GENERALES.....</b>	<b>8</b>
A. CONCEPTO DE SOCIOLOGIA.....	8
B. OBJETO Y FINES DE LA SOCIOLOGIA.....	11
C. SOCIOLOGIA Y DERECHO.....	11
D. LA SOCIOLOGIA JURIDICA.....	13
E. LA PROCURACION DE JUSTICIA Y LA SOCIEDAD.....	14
<b>II. ASPECTOS SOCIALES DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.....</b>	<b>17</b>
A. LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.	
1. ATRIBUCIONES.....	20
2. FUNCIONES.....	20
3. SERVICIOS.....	23
B. EL MINISTERIO PUBLICO.....	25
<b>III. LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD..</b>	<b>29</b>
A. LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.....	32
B. LA DIRECCION DE INFORMACION Y ORIENTACION.....	32
1. LA SUBDIRECCION DE ORIENTACION.....	33
2. LA SUBDIRECCION DE ATENCION A INCONFORMIDADES.....	33
C. LA DIRECCION DE ATENCION A VICTIMAS.....	34
1. LA SUBDIRECCION DE APOYO SOCIAL.....	35
2. LA SUBDIRECCION DE APOYO LEGAL.....	35
D. LA DIRECCION DE PARTICIPACION SOCIAL.....	35

1. LA SUBDIRECCION DE CONCERTACION SOCIAL.....	47
2. LA SUBDIRECCION DE VINCULACION INSTITUCIONAL.....	47
E. EL CENTRO DE ATENCION A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.....	47
1. LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS ASISTENCIALES.....	49
2. LA SUBDIRECCION SOCIO-JURIDICA.....	50
F. EL CENTRO DE TERAPIA DE APOYO.....	50
G. EL CENTRO DE ATENCION A PERSONAS EXTRAVIADAS Y ACCIDENTADAS.....	52
H. LA COORDINACION DE SUBDELEGADOS.....	58
I. LOS CONSEJOS CONSULTIVOS.....	58

#### **IV. LOS SISTEMAS EJECUTIVOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL EN LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD..... 61**

A. SISTEMA DE INFORMACION GENERAL.....	61
B. SISTEMA DE ORIENTACION LEGAL.....	63
C. SISTEMA DE ORIENTACION DE BARANDILLA.....	64
D. SISTEMA DE ATENCION A INCORFORMIDADES DEL PUBLICO.....	65
E. SISTEMA DE ATENCION A INCONFORMIDADES CAPTADAS POR OTRAS INSTITUCIONES.....	67
F. SISTEMA DE ATENCION A LOS ASUNTOS DE LA COMISION NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	68
G. SISTEMA DE APOYO SOCIAL A VICTIMAS.....	68
H. SISTEMA DE APOYO LEGAL A VICTIMAS.....	70
I. SISTEMA PARA LA ATENCION DE DETENIDOS Y PRESERVACION DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	70
J. SISTEMA DE ENLACE COMUNITARIO.....	72
K. SISTEMA DE VISITAS DE GRUPOS ORGANIZADOS.....	73
L. SISTEMA DE ATENCION A LA FARMACO-DEPENDENCIA.....	74
M. SISTEMA DE COLABORACION COMUNITARIA.....	75
N. SISTEMA DE JORNADAS DE PROCURACION DE JUSTICIA.....	83
O. SISTEMA DE ATENCION A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.....	84
P. SISTEMA DE COMPARECENCIAS DEL MINISTERIO PUBLICO Y SUS ORGANOS AUXILIARES ANTE LA COMUNIDAD.....	86
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>92</b>

## **INTRODUCCION.**

La presente tesis tiene como objeto principal describir los aspectos sociales que rodean a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, partiendo de un análisis que nos permite conocer la labor que viene desarrollando la Supervisión General de Servicios a la Comunidad.

Las áreas de reciente creación en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal tienen como sustento hechos sociales y a ellos responden evidentemente. La Ciudad de México en especial en materia penal y de administración de justicia tiene características muy peculiares debido a su alta densidad de población, a su ámbito territorial y a la situación política y social que juega en el país, por ello es que la Supervisión de Servicios a la Comunidad del D.F. tiene una estructura compleja .

De acuerdo a las últimas reformas al artículo 21 constitucional corresponde al ministerio público la persecución de los delitos y además tiene ahora un sentido de beneficio para la comunidad, para lo cual brinda orientación y colabora con la medidas de prevención del delito.

## I. NOCIONES GENERALES.

El presente capítulo tiene por objeto exponer las concepciones básicas de la Sociología, se procura no envolver demasiado las concepciones teóricas con los presupuestos históricos, ya que si bien la Sociología como toda ciencia tiene antecedentes en la historia, lo es que también es una rama del saber que ha alcanzado el reconocimiento de su independencia muy recientemente. La sociología es en sí una ciencia joven.

Por lo expuesto en el párrafo anterior es que se tratarán aspectos más bien prácticos y relacionados con el Derecho, que sin duda es una de las ciencias más relacionadas con la Sociología si no es que la más íntimamente relacionada.

### A. CONCEPTO DE SOCIOLOGIA.

Para lograr la definición más objetiva posible de la Sociología debemos partir de un marco conceptual definido que nos permita delimitar el objeto de estudio de la ciencia que se pretende definir. Cabe aclarar que siempre que se elabora un concepto se intenta concretizar abstracciones generales, las cuales no pueden librarse de las implicaciones culturales de quien las realiza.

De acuerdo a Joseph H. Fichter, "La sociología es el estudio científico de los seres humanos en sus relaciones uno con otro."<sup>1</sup> Aún cuando el profesor Fichter enfoca su definición a la Sociología practicada en los Estados Unidos de Norteamérica, es válida, salvo ciertas

---

<sup>1</sup>Fichter, Joseph H. **SOCIOLOGIA**. Biblioteca Herder. Sección de Ciencias Sociales. Editorial Herder S.A. Barcelona, España. 1990. pág.15.

especificaciones terminológicas para la Sociología en general.

En sus inicios la Sociología se definía como Augusto Comte, creador de éste término lo pretendió a manera de una ciencia enciclopédica que catalogaría a todas las demás ciencias. Semejante definición hacía que el objeto de estudio de la Sociología se mezclara con el de otras ciencias y si bien como punto de partida sentó una amplia base para posteriores investigaciones fue necesario y obligado que se evolucionara hasta llegar a las múltiples definiciones actuales que permiten delimitar lo más objetivamente posible ésta rama del conocimiento.

Confirma la evolución de la postura de Comte, el sociólogo Von Wiese quien manifiesta que **"la sociología, como ciencia particular de lo social, es un producto de nuestra época, por que antes de ahora los estudios sociológicos estaban confundidos en diversas disciplinas: filosofía, biología, historia, etcétera."**<sup>2</sup>

Paralelas a la definición del profesor Fichter encontramos las de Paul B. Horton y Chester L. Hunt (a quienes en lo sucesivo me referiré como Horton & Hunt por consideraciones prácticas) **"la sociología es el estudio científico de la vida social humana"**<sup>3</sup>, la de Max Weber quien indica que **"la sociología es una ciencia que intenta la comprensión de los actos sociales en orden a lograr una explicación causal de su devenir y efectos..."**<sup>4</sup> así como René Maunier señala que **"es el estudio descriptivo, comparativo y explicativo de las sociedades humanas"**<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Von Wiese, Leopoldo. **SOCIOLOGIA. HISTORIA Y PRINCIPALES PROBLEMAS.** Editorial Labor, Barcelona. Buenos Aires.

<sup>3</sup>Horton, Paul B. y Hunt, Chester L. **SOCIOLOGIA.** Tercera edición en español. Editorial McGraw Hill. México. 1988.

<sup>4</sup>Bottomore, T.B. **INTRODUCCION A LA SOCIOLOGIA.** Ediciones Península. Décima edición. Barcelona, España. 1988. pág 16.

<sup>5</sup>Mendieta y Nuñez, Lucio. **BREVE HISTORIA Y DEFINICION DE LA SOCIOLOGIA.** Editorial Porrúa S.A. México. 1989. pág 12.

Spencer la describe como "la ciencia de lo superorgánico" y Emilio Durkheim la considera como la "ciencia que tiene como objeto de estudio los hechos sociales". George Simmel indica que "es el estudio de las interacciones humanas o de la interactividad humana"<sup>6</sup>

En general, todas las definiciones de Sociología coinciden en señalar que :

1. es una ciencia,
2. que estudia hechos, fenómenos y/o relaciones sociales.

Existe además la idea, aún muy discutida, de que la Sociología es una ciencia explicativa. Esta última afirmación parece ser común a la mayoría de las ciencias sociales, ya que el pretender catalogarlas como ciencias exactas o ciencias aplicadas nos lleva precisar márgenes de error tan amplios que algunos científicos a modo de justificación indican que su aplicación y exactitud radican en la docencia, es decir, que son ciencias ligadas a la enseñanza. Por esto, no considero necesario sino decir que como ciencia explicativa ha sido grandemente desarrollada sin que hasta el momento se puedan precisar su avance en el carácter de ciencia aplicada y/o exacta. En este mismo tenor se expresan T. B. Bottomore y Radcliffe-Brown quienes consideran "...que los conceptos sociológicos son todavía insatisfactorios. En primer lugar, puede decirse que si bien han sido definidos muchos términos útiles, aún no han sido descubiertos aquellos conceptos centrales que más podrían contribuir a la elaboración de una teoría sistemática. En segundo lugar, cabe decir que muchos conceptos son empleados en diferentes sentidos por los distintos sociólogos. En tercer lugar, los conceptos no están unidos firmemente por ninguna red descriptiva o explicativa... la utilización equívoca de los conceptos constituye una de las causas básicas de las dificultades..."<sup>7</sup> Para concluir este inciso puedo mencionar que una de las definiciones más simple, concreta y útil de Sociología es la de que es un ciencia

<sup>6</sup>Senior, Alberto F. **SOCIOLOGIA**, F. Méndez Oteo. México. 1963. pág. 5

<sup>7</sup>Bottomore, T.B. **INTRODUCCION A LA SOCIOLOGIA**. Ediciones Península. Décima edición. Barcelona, España. 1989.

que se basa en estudios científicos de la vida social humana.

## **B. OBJETO Y FINES DE LA SOCIOLOGIA.**

De acuerdo con la anotado en el inciso anterior es posible afirmar que el objeto de estudio de la Sociología es lo social, entendido ya sea como sociedad, interacción social, hecho social, acto social, es decir, que se concentra en lo que es producido a partir de la convivencia humana y en las formas de convivencia humana por si mismas. Señalan Horton & Hunt que "la sociología centra su estudio en la vida de grupo de los seres humanos y en el producto de su vida como grupo."<sup>8</sup>

Respecto a los fines de la Sociología estos deben ser vistos según el carácter que se da a esta ciencia ya que cada "rama" o "enfoque" particulariza su fin.

La "sociología pura" tiene como fin principal lograr estudios científicos de la convivencia humana, la "sociología aplicada" busca utilizar los conocimientos científicos para la resolución de un problema práctico, en este caso el sociólogo se considera un asesor de la acción social lo mismo que un técnico dedicado a la planeación y dirección de programas de acción comunitaria. Dentro de la Sociología Aplicada se hace un rubro aparte para la enseñanza ya que no todos los sociólogos creen que en realidad pertenezca a esta rama, sino que se constituye en otra rama diversa .

## **C. SOCIOLOGIA Y DERECHO.**

Como ya se ha mencionado, el Derecho y la Sociología son "ciencias" íntimamente

---

<sup>8</sup>op.cit.pág.27.

relacionadas; a las cuales se les suma como complemento la Psicología. Generalizando es posible delimitar esta interrelación señalando que:

"...el derecho lo estudiamos en el plano de impedir o permitir algo, frente a alguien....tenemos que cuanto hace a los disposicional del comportamiento es objeto de estudio de la psicología y cuanto al mundo circundante, entra en la esfera sociológica..."<sup>9</sup>

De las variadas ramas del Derecho la que más acude a concepciones sociológicas es el Derecho Penal, que ha dado nacimiento a la disciplina conocida como Sociología Criminal, que es en sí el estudio de las conductas antisociales (que alteran el orden social y son consideradas negativas para la convivencia armónica).

César Lombroso, padre de la Criminología (Antropología Criminal) genera los principios fundamentales para que se cree la Sociología Criminal precedida por los estudios de Enrico Ferri.

Dada la mezcla de Derecho y Sociología que integran los conocimientos de la Sociología Jurídica es difícil determinar sus límites y sus nexos con otras ramas del saber, por lo que más que mencionar las ciencias relacionadas con ella, enlistaré aquellas que más dependencia guardan entre sí:

- Antropología Social,
- Antropología Criminal,
- Etiología Criminal,
- Psicología Criminal,
- Penología, y ;
- Filosofía.

---

<sup>9</sup>ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEBA. Editorial Driskill, S.A. Argentina. Octubre de 1986. tomo XXV. pág. 775.

#### D. LA SOCIOLOGIA JURIDICA.

La Sociología Jurídica aunque muchos autores la identifican con la Sociología del Derecho, convencionalmente se han diferenciado en que la Sociología del Derecho se limita al análisis del derecho per se "...mientras que la Sociología jurídica engloba todos los fenómenos de los cuales el derecho puede ser causa, efecto u ocasión, incluidos los fenómenos de violación, de ineffectividad o de desviación... no hay reflejos del derecho, aunque sean lejanos o deformantes, que no puedan contribuir a su conocimiento."<sup>10</sup> De cualquier manera, para quienes consideran que esta diferenciación es más bien semántica y no material, para los fines de este trabajo y de la Sociología general la discusión al respecto pierde relevancia si como premisa se sostiene que al analizar el Derecho es estrictamente necesario revisar sus aspectos circundantes. En este rubro adquiere importancia tener una visión integral.

El investigador Volkmar Gessner diferencia de la siguiente manera: "La sociología del derecho analiza, como el derecho comprende al comportamiento social. Sin reducir demasiado esta área amplia de investigación, se pueden distinguir tres puntos esenciales: el aspecto de las normas, el aspecto de las personas y de los roles, y el aspecto del procedimiento."<sup>11</sup>

De acuerdo a su especialización la Sociología Jurídica tiene dos grandes ramas :

- Criminología, y
- Ciencia Política.

Aparte de las mencionadas existen otras más cuyo estudio ha sido menos explorado.

<sup>10</sup>Carbonnier, Jean. SOCIOLOGIA JURIDICA. Serie de sociología. Editorial Tecnos, S.A. Madrid, España. 1982. pág.15.

<sup>11</sup>Gessner, Volkmar. LOS CONFLICTOS SOCIALES EN MEXICO. UNAM. MEXICO. 1986. Traducción de Renate Marsiske.

Históricamente la sociología jurídica es conocida desde hace mucho tiempo, sin embargo es hasta una época reciente en la que cobra independencia con dicho nombre, tal como lo señalan los doctores Herrera Figueroa y Sánchez de la Torre :

"Indudablemente la sociología jurídica es un tipo de investigación inserto en los estudios de todos los grandes pensadores sociales de la historia, aunque ello haya sido sin delimitarla o aislarla expresamente. Cualquier estudio socio-jurídico podrá encontrar precedentes y desde luego supuestos teóricos en Platón, Aristóteles, Cicerón, San Agustín, Santo Tomás o Montesquieu... Enfoques directamente tendidos hacia los temas sociojurídicos, parcial o globalmente, se encuentran en una heterogénea serie de pensadores del siglo pasado: Tocqueville, Rosmini, Sumer Maine, Chateaubriand, Bonald, Fustel de Coulanges, von Ihering, Lombroso o Tarde." <sup>12</sup>

#### **E. LA PROCURACION DE JUSTICIA Y LA SOCIEDAD.**

La sociedad como generadora de hechos sociales es actualmente la encargada de marcar los lineamientos para la procuración de justicia. Los antecedentes históricos de semejante "encargo" son recientes ya que en épocas anteriores era el Rey, la aristocracia o algunos grupos de élite quienes fijaban los parámetros de lo que debe entenderse y ejecutarse como "justicia".

A partir de la imposición de la democracia como una forma generalizada de vida, las concepciones de justicia han cambiado y aunque la clásica definición de Ulpiano: "iustiti est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi"-la justicia es la voluntad firme y

---

<sup>12</sup>ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEBA, Editorial Driskill, S.A. Argentina. Octubre de 1986. Tomo XXV. pág. 781.

continuada de dar a cada quien lo suyo,<sup>13</sup> puede considerarse relativamente vigente, el enfoque de lo que significa dar a cada quien lo suyo (lo que le corresponde) es lo que ha evolucionado.

En un período muy cercano, se consideraba justo el aplicar una pena al delincuente; sobre todo se pugnaba por que la pena fuera corporal (privativa de la libertad). Actualmente y debido a diversos factores la sociedad reclama como justo que el ejercicio de la acción penal lleve como resultado el de la reparación del daño.

Los factores citados según algunos estudiosos se deben a que la sociedad en tiempos de crisis se vuelve más tolerante hacia los delitos menores y atenúa la gravedad de los mayores. Sin embargo, es tangible que en sociedades que no resentían esta llamada crisis como la norteamericana o la suiza, también tienen preferencia por la reparación del daño sobre el castigo corporal.

En la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal se ha tomado en cuenta esta posición y se han diseñado mecanismos para prestar apoyo y dar tratamiento a la víctima.

Las legislaturas del Estado de México y del Estado de Veracruz cuentan con una ley protectora de víctimas; Puebla y Tlaxcala tienen fondos constituidos para la reparación del daño. En un futuro cercano el Distrito Federal contará con leyes semejantes derivadas de la reforma constitucional del 3 de septiembre de 1993. Por el momento, aunque legalmente no se cuente con dichas leyes protectoras, los mecanismos se encuentran trabajando en ese sentido.

Otros autores indican que la tendencia a solicitar la reparación del daño por encima de la pena

---

<sup>13</sup>Bravo Valdés, Beatriz et al. **PRIMER CURSO DE DERECHO ROMANO**. undécima edición. Editorial Pax. México. 1985. pág. 23.

corporal se debe a que las autoridades han propiciado el mencionado fenómeno ya que el costo de la reclusión es muy alto y no garantiza la readaptación del delincuente:

**"La reintegración social y especialmente económica de los delincuentes se hace particularmente difícil en estos períodos de crisis económicas, lo cual incrementa el costo social de la institucionalización."<sup>14</sup>**

---

<sup>14</sup>Barreto Rangel, Gustavo. et al. **CRISIS ECONOMICA Y CRIMINALIDAD.** Cuadernos del INACIPE, México. 1987. pág.97.

## **II. ASPECTOS SOCIALES DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.**

La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal investiga delitos y persigue delincuentes, actúa generalmente una vez que se ha producido el delito, tal como lo marca el artículo 21 constitucional, "... la persecución de los delitos incumbe al ministerio público y a la policía judicial, la cual estará bajo la autoridad y mando inmediato de aquel...".<sup>15</sup>

Sin embargo, por medio de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad de la precitada institución se avoca a la prevención del delito y de la victimización.

### **A. LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.**

Para cumplir con sus atribuciones cuenta con la siguiente estructura:

- Procurador ; titular de la institución.
- Subprocurador de Averiguaciones Previas, quien encabeza a :
  - + Dirección General de Averiguaciones Previas.(dividida en once delegaciones regionales que abarcan las dieciséis delegaciones políticas).
    1. Alvaro Obregón-Contreras.
    2. Azcapotzalco.
    3. Benito Juárez.

<sup>15</sup>CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Talleres Gráficos de la Nación. LV Legislatura de la Cámara de Diputados. México. 1994. pág. 25.

4. Coyoacán.
5. Cuauhtémoc.
6. Gustavo A. Madero.
7. Iztacalco.
8. Iztapalapa-Tláhuac-Milpa Alta.
9. Miguel Hidalgo-Cuajimalpa.
10. Tlalpan-Xochimilco.
11. Venustiano Carranza.

- + Dirección General de Policía Judicial (dividida en coordinaciones regionales).
- + Dirección General de Servicios Periciales.
- + Coordinación General del Sistema del Ministerio Público, para la atención integral de los delitos contra la libertad y normal desarrollo psico sexual de la persona.
  
- Subprocurador de Control de Procesos, quien tiene a su cargo:
  - + Dirección General de Control de Procesos.
  - + Director General del Ministerio Público en lo Familiar y Civil.
- Subprocurador de Asuntos Jurídicos y Política Criminológica, quien se apoya en :
  - + Dirección General de Asuntos Jurídicos.
  - + Dirección General de Política Criminológica.
- Oficial Mayor, de quien dependen:
  - + Dirección General de Administración y Recursos Humanos.
  - + Dirección General de Organización, Tecnología y Sistemas.
- Supervisión General de Servicios a la Comunidad. (jerarquizada como subprocuraduría)
  - + su principal dirección es la de servicios a la comunidad y en los capítulos siguientes se desglosa su estructura.

Además de las áreas arriba citadas existen 4 unidades dependientes directamente del

Procurador:

- Coordinación de Delegaciones.
- Contraloría Interna.
- Comunicación Social.
- Coordinación de Asesores.

Jurídicamente la Procuraduría es un órgano dependiente del Ejecutivo Federal tal como lo señala el artículo 73 constitucional fracción VI, base 6 que a la letra señalaba:

"El ministerio público del Distrito Federal estará a cargo de un Procurador General de Justicia, que dependerá directamente del Presidente de la República quien lo nombrará y removerá libremente."

Actualmente a la luz de las múltiples reformas que ha tenido nuestra Constitución con motivo de la creación de la Asamblea de Representantes dicho artículo tiene el siguiente texto :

**"El Congreso tiene facultades:**

**..... para expedir el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y legislar en lo relativo al Distrito Federal, salvo en las materias expresamente conferidas a la Asamblea de Representantes."**<sup>16</sup>

La interpretación que hasta el momento se le ha dado al párrafo anterior es la de que continua siendo facultad del Congreso la elaboración de la ley penal en vista de que la Asamblea de Representantes del Distrito Federal no tiene facultades para expedir leyes, sino sólo bandos, reglamentos, ordenanzas, etc. Consecuentemente la naturaleza de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal es considerada la misma anterior a la reforma.

<sup>16</sup>CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Talleres Gráficos de la Nación. LV Legislatura de la Cámara de Diputados. México. 1994. pág. 68.

## 1. ATRIBUCIONES.

La Procuraduría es una institución de buena fe, actúa como representante social y ejerce sus atribuciones por medio de los agentes del ministerio público (artículo 7 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal). Son atribuciones de ella las que a continuación se listan :

- I. Perseguir los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal (ámbito material y territorial de competencia);
- II: Velar por la legalidad en la esfera de su competencia como uno de los principios rectores de la convivencia social, promoviendo la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia ( jurídicamente vigila lo social ) ;
- III. Proteger los intereses de los menores incapaces, así como los individuales y sociales en general, en los términos que determinen las leyes (de aquí su carácter de representante social);
- IV. Cuidar la correcta aplicación de las medidas de política criminal, en la esfera de su competencia; y
- V. Las demás que las leyes determinen.

## 2. FUNCIONES.

Existen dos grandes apartados en los que se desenvuelve la actividad de la procuraduría:

1. La integración de la averiguación previa; y
2. En el proceso, generalmente pncal.

En el primer apartado, el ministerio público actúa como autoridad y es su deber recibir denuncias o querellas de hechos u omisiones que la ciudadanía haga de su conocimiento y se tenga como posible que dicha conducta sea constitutiva de un delito.

En el procedimiento que se inicia por el ministerio público del Distrito Federal se investiga la probable comisión de un delito del orden común practicando las diligencias necesarias para comprobar los elementos del tipo penal (anteriormente denominados el cuerpo del delito) y la probable responsabilidad para que de ser procedente se ejercite la correspondiente acción penal.

Durante la investigación se cuenta con el auxilio de la Policía Judicial, de los Servicios Periciales y en algunas ocasiones de otras autoridades como por ejemplo la Policía Preventiva y las Delegaciones Políticas. En gran parte de las indagatorias es necesario solicitar medidas precautorias de arraigo y ordenes de cateo en los términos señalados por el artículo 16 constitucional. Paralelamente a la averiguación se prestan los servicios de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad cuya acción principal está enfocada a permitir que la víctima continúe viviendo de manera armónica dentro de la sociedad, considerando como víctima no sólo al denunciante sino también a los familiares afectados con motivo de la comisión del delito, lo mismo que el presunto responsable y su familia.

Una vez comprobados los elementos del tipo penal se debe restituir al ofendido en el goce de sus derechos de manera provisional e inmediata de oficio o a petición de parte y simultáneamente ejercitar la acción penal, es decir, consignar los hechos ante el juez que deba conocer de ellos.

Si no se integrara una figura delictiva del orden común se procederá a :

1. Acordar el no ejercicio de la acción penal (neap) y archivar, o;
2. Declarar la incompetencia y remitir la indagatoria a quien le corresponda.

3. En no pocos casos es factible que los hechos denunciados constituyan un delito, pero que falten elementos suficientes para ejercitar la acción penal y se declare reservada la investigación hasta en tanto se encuentren más elementos para continuarla.

Para acordar el no ejercicio de la acción penal es necesario que se dé alguno de los siguientes supuestos:

- a. Que los hechos investigados no sean constitutivos de delito de acuerdo con la descripción típica contenida en la ley penal;
- b. Que la persona señalada como presunto responsable no tuvo intervención en los hechos investigados;
- c. Cuando el delito sea perseguible a petición de parte y no exista querrela o de existir esta haya sido hecha por persona no facultada para ello;
- d. Si por obstáculo material insuperable no es posible probar la existencia del hecho delictivo;
- e. Cuando la responsabilidad penal se encuentre extinguida ya sea por: amnistía, prescripción, muerte del delincuente o perdón del ofendido;
- f. Que de las diligencias practicadas se desprenda que el inculpado actuó en circunstancias que excluyen su responsabilidad, como podría ser la legítima defensa, la no exigibilidad de otra conducta, etc;
- g. Cuando la conducta haya sido materia de sentencia judicial anterior;
- h. Cuando una ley posterior quite al hecho el carácter delictivo.

Una vez que el ministerio público investigador haya comprobado que el hecho está dentro de alguno de los citados supuestos elaborará un acuerdo de consulta y una cédula de notificación al denunciante quien tiene quince días naturales para expresar su inconformidad y en caso de no hacerlo o de no proceder esta, se remitirá la averiguación a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que se elabore el estudio correspondiente y éste sea confirmado por un Subprocurador.

En la hipótesis de que el ministerio público actuante no sea competente para tomar conocimiento de los hechos se realizará lo siguiente:

- a. si se tratase de un delito del ámbito federal, se turnará a la Procuraduría General de la República;
- b. si se cometió el hecho en algún estado, se remitirá la indagatoria a la procuraduría estatal correspondiente;
- c. si el caso involucrase menores el asunto se envía al Consejo de Menores Infractores.

### 3. SERVICIOS .

La procuraduría cuenta con dos grandes áreas de servicios que tienen funciones y objetivos totalmente diferentes, las cuales son la Dirección General de Servicios Periciales y la Supervisión General de Servicios a la Comunidad.

La primera actúa a petición del ministerio público quien busca el apoyo de personas experimentadas en materias en las que él no es un experto. En éste sentido los dictámenes periciales son un apoyo para la integración de una averiguación previa.

La Supervisión presta sus servicios paralelamente a la integración de una averiguación previa, antes de que esta se inicie y en ocasiones sin ella. No es necesario tampoco la comisión de un delito para accionar los servicios de la Supervisión, aunque es parte auxiliar del ministerio público responde a solicitud de la sociedad.

Las atribuciones de la Dirección General de Servicios Periciales son las definidas en el artículo 11 de la Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 12 de diciembre de 1983 (reformada y adicionada por diversos decretos) y en el artículo 22 del Reglamento de dicha

Ley Orgánica publicado en el Diario Oficial el día 12 de enero de 1989 :

1. Emitir dictámenes en las diversas especialidades a petición del Ministerio Público, de la Policía Judicial, de las demás autoridades administrativas de la Procuraduría y de las autoridades judiciales del fuero común;
2. Atender las solicitudes de otras autoridades o instituciones, previo acuerdo del Procurador y sin perjuicio de la atención preferente que debe darse a las solicitudes formuladas por las autoridades a que alude el punto anterior;
3. Tener a su cargo el casillero de identificación criminalística;
4. Identificar a los procesados en los términos señalados en las disposiciones legales aplicables;
5. Devolver, cuando proceda, la ficha signaléctica a las personas que lo soliciten;
6. Rendir los informes necesarios para su intervención en los juicios de amparo; y
6. Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias.

La estructura de esta dirección se conforma por una dirección general, una dirección de criminalística integrada por tres subdirecciones (de laboratorios, de especialidades concentradas, y de sistemas tradicionales de identificación), una dirección de programación y control que cuenta con dos subdirecciones (de programación y evaluación, y de administración y control) y una dirección de inspección interna con su respectiva subdirección.

Las áreas especializadas de servicios periciales son la columna vertebral de su labor y están separadas en 17 apartados básicos:

1. Balística forense.
2. Biología forense.
3. Criminalística de campo.
4. Contabilidad.
5. Fotografía forense.

6. Física forense.
7. Grafoscopia.
8. Identificación judicial.
9. Incendio y explosiones.
10. Ingeniería.
11. Intérpretes.
12. Mecánica y electricidad.
13. Médico forense.
14. Química forense.
15. Retrato hablado.
16. Tránsito de vehículos.
17. Valuación.

## **B. EL MINISTERIO PUBLICO.**

El ministerio público es una institución encabezada por el Procurador General quien tiene el monopolio del ejercicio de la acción penal en representación de la sociedad a la cual tutela.

Desde la promulgación de la Constitución de 1917, se enfatiza que el representante social no sólo es persecutor del delito, sino que también vigila que no se violenten los intereses de la sociedad, se convierte cada vez más en un consejero y orientador jurídico. Desde el sexenio del Presidente Miguel de la Madrid la legislación ha procurado intensificar el carácter social del ministerio público y se le considera como "custodio de la sociedad frente al delito, y de la víctima ante el delincuente; pero igualmente del infractor, contra la injusticia. Su tarea,

persecutoria, es también parajurisdiccional."<sup>17</sup>

Otra vertiente de sus funciones es su participación en procedimientos correspondientes al orden privado (con el mismo carácter de representante social) como lo son las cuestiones familiares:

- tutela,
- adopción,
- alimentos,
- sucesiones,
- etc.

En el Distrito Federal existen más de 60 agencias investigadoras del ministerio público, 5 agencias móviles, y más de 130 mesas investigadoras (de trámite). Dichas agencias se encuentran abiertas los 365 días del año, las 24 horas del día. Se clasifican en especializadas de tipo A1 y A2, por materia y generales. Las mesas investigadoras son también agencias cuya función es la de terminar el perfeccionamiento que la agencia de turno no pudo hacer, trabajan de lunes a viernes en turnos matutino y vespertino; también clasificadas en especializadas y generales.

Las agencias especializadas tipo A1 conocen cuando se investigan:

- homicidios intencionales,
- lesiones intencionales,
- robo,
- privación ilegal de la libertad, y,
- delitos que revistan amplio impacto social.

---

<sup>17</sup>PROCURACION DE JUSTICIA , PANORAMA DE LABORES DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA (1982-1988). Procuraduría General de la República. México. 1988. pág.28.

Existen 13 agencias de este tipo, una por cada delegación regional y dos más en la delegación regional de Cuauhtémoc y de Iztapalapa-Tláhuac-Milpa Alta, la primera debido al alto índice delictivo y la segunda al amplio ámbito territorial.

Las agencias especializadas tipo A2 son responsables por indagatorias sobre:

- homicidios imprudenciales,
- lesiones imprudenciales,
- fraudes,
- abusos de confianza, y;
- de otros hechos de los cuales no conocen las agencias de tipo A1.

Las agencias especializadas por materia están divididas en tres :

- relacionadas a delitos sexuales,
- de asuntos del menor, y;
- de visitantes.

Las agencias investigadoras de delitos contra la libertad y seguridad sexual se encuentran localizadas en las delegaciones Coyoacán, Gustavo A. Madero, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza, cuentan con personal femenino y servicios periciales adecuados a su materia.

Las agencias especializadas en asuntos de menores infractores o víctimas son dos. Una tiene por residencia la delegación Alvaro Obregón y la otra se ubica en Cuauhtémoc.

En relación a la investigación de delitos en los cuales una de las partes sea un visitante nacional o extranjero, estas se ubican en la delegación Cuauhtémoc y en el Centro Histórico. Ellas cuentan con los servicios de traductores.

Las agencias generales o de doble barandilla se encuentran distribuidas en las once delegaciones regionales y su número se aumenta o reduce de acuerdo a las cargas de trabajo del lugar.

Todas las agencias cuentan con el siguiente personal:

- agente del ministerio público,
- oficial(es) secretario(s),
- oficial(es) mecanógrafo(s).

Por medio de la reforma constitucional del 3 de septiembre de 1993, se eleva a éste rango la obligación del ministerio público de asesorar jurídicamente a la víctima y de proteger los derechos humanos, a la vez que debe propiciar se aporten los elementos necesarios para conseguir la reparación del daño, siendo el texto vigente el citado a continuación:<sup>18</sup>

**"En todo proceso penal, la víctima o el ofendido por algún delito tendrá derecho a recibir asesoría jurídica, a que se le satisfaga la reparación del daño cuando proceda, a coadyuvar con el Ministerio Público, a que se le preste atención médica de urgencia cuando la requiera y, los demás que señalen las leyes."**

---

<sup>18</sup>CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. SISTEMA DE CONSULTA JURIDICA POR COMPUTADORA. DOAL. INFORMATICA Y LEGISLACION, S.A. DE C.V. 1994.

### **III. LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.**

La Supervisión General de Servicios a la Comunidad es una dependencia que funciona en el interior de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal para ayudar a la sociedad apoyándola de manera personalizada.

Por medio de esta supervisión se brindan al público diversos servicios que anteriormente estaban encomendados a diversas áreas de manera dispersa y sin un marco jurídico homogéneo.

Según lo marca el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría en su Título Segundo, Capítulo Décimotercero, artículo 21, tiene las siguientes atribuciones:

1. Promover la participación y concertación social en torno a las tareas de la Procuraduría.
2. Colaborar y apoyar las acciones de organización de la comunidad que lleva a cabo el gobierno del Distrito Federal, y otras dependencias y entidades públicas en el mismo ámbito territorial.
3. Proponer e instrumentar mecanismos de participación ciudadana, que tiendan al fortalecimiento del sistema de justicia y seguridad pública en el Distrito Federal.
4. Convocar a los grupos organizados de los sectores social y privado, para emprender acciones de participación y organización ciudadana, en relación a las funciones de la Procuraduría.
5. Propiciar la coordinación de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, tendientes a ampliar y facilitar el acceso de la comunidad a los servicios.

6. Brindar en general a todas las personas que lo soliciten la orientación que requieran, y en su caso, canalizar a las dependencias y entidades adecuadas, con el propósito tutelar, asistencial, preventivo y educacional e instruir las acerca de los derechos y obligaciones que tienen frente a la Procuraduría.
7. Dar atención, orientar y canalizar a las autoridades competentes para su auxilio, a las víctimas del delito y sus familiares, cuando así lo soliciten, así como a los familiares del sujeto activo del mismo, en su caso.
8. Proponer e instrumentar los mecanismos de coordinación y concertación social, tendientes al fortalecimiento de los programas de prevención del delito.
9. Proporcionar o facilitar el acceso a instancias de orientación legal y social a la comunidad.
10. Establecer, dirigir, controlar y vigilar el cumplimiento de programas de orientación al público, de quejas y de atención a víctimas.
11. Formular dictámenes, opiniones e informaciones que le sean solicitadas por superiores y proponer medidas necesarias para el mejor desempeño de sus actividades.
12. Atender las quejas que presenten los particulares por actos de otras autoridades, en relación a la procuración de justicia y ponerlas formalmente en conocimiento de quien compete resolverlas.
13. Atender, analizar y evaluar el contenido de las quejas que se presenten contra servidores públicos de la institución por incumplimiento de sus obligaciones y someterlas a consideración de la autoridad.
14. Colaborar en investigaciones, con las limitaciones de ley a efecto de proporcionar a sus

superiores, elementos de juicio sobre la procedencia o improcedencia de las citadas quejas.

15. Analizar y evaluar la opinión de los ciudadanos, en materia de procuración de justicia, y sobre todo, acerca de las actuaciones del Ministerio Público, de los Servicios Periciales y de la Policía Judicial.

16. Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias y las que le confieran, el Procurador o sus superiores jerárquicos, así como las de competencia de la unidad administrativa a su cargo.

Un área de reciente creación con la cual colabora la Supervisión es la Comisión para la Prevención del Delito misma que tiene el propósito de desarrollar en la población una cultura preventiva de delitos. Dicha comisión se integra de la siguiente manera:

- el procurador, en carácter de presidente;
- un secretario técnico, designado por el procurador;
- los subprocuradores;
- el oficial mayor;
- el supervisor general de servicios a la comunidad;
- diez vocales, electos entre especialistas en prevención de delitos y de los sectores social y privado.

Las funciones de este organismo son el realizar programas de investigación, desarrollo técnico, y capacitación de recursos humanos en materia de prevención del delito. Establece mecanismos de coordinación con otras autoridades competentes, organiza conferencias y cursos y promueve mecanismos de colaboración ciudadana.

## **A. LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.**

Esta dirección es la columna vertebral de la Supervisión, tiene dos funciones principales :

1. Procurar la aplicación de justicia, y;
2. Servir a la comunidad.

Cada denuncia presentada ante el Ministerio Público implica presuntos responsables y víctimas. El tratamiento a víctima lo realiza esta dirección a través de las diferentes áreas de la Supervisión.

La atención que se presta a las víctimas es social y legal y para ello se cuenta en cada subdirección y/o centro de atención con abogados, psicólogos y trabajadoras sociales.

Una función paralela a las mencionadas es la de reducir al mínimo la llamada "cifra negra" alentando a quien ha sido afectado por un delito a iniciar una denuncia. El apoyo que recibe el ciudadano por la Dirección de Servicios a la Comunidad disminuye su desconfianza y temor ante autoridades administrativas y judiciales.

## **B. LA DIRECCION DE INFORMACION Y ORIENTACION.**

La correcta información y orientación es importante para quienes se ven introducidos a un procedimiento ante la procuraduría, en especial si se trata de un proceso penal.

La dirección a cargo de información y orientación tiene dos funciones según se le considere al interior (mejorando la imagen institucional) o al exterior (de apoyo a la comunidad). Hacia el exterior proporciona los datos necesarios sobre funcionarios, funciones, detenidos, procedimientos y procesos. Hacia el interior procura armonizar la captura de datos de diferentes

áreas y evita malentendidos en persona ajenas a la institución ya que explica debidamente a la comunidad el por que, como y cuando de las diligencias necesarias en averiguaciones y procesos.

Esta dirección cuenta con las subdirecciones que se citan en los incisos siguientes.

## **1. LA SUBDIRECCION DE ORIENTACION.**

Esta subdirección para realizar sus funciones cuenta con el apoyo de otras direcciones y subdirecciones.

En primer término, cuenta con la subordinación de dos áreas; la de orientación y la de información. Ambas áreas realizan su labor paralelamente con el mismo personal.

Además cuenta con el apoyo de todas las áreas de la supervisión ya que para poder proporcionar información veraz y oportuna requiere de que cada unidad le proporcione su base de datos y los cambios que continuamente se suceden.

## **2. LA SUBDIRECCION DE ATENCION A INCONFORMIDADES.**

Esta subdirección se vincula estrechamente con la unidad de contraloría interna y con la Supervisión de Derechos Humanos.

En una primera etapa de atención se requiere analizar la inconformidad para más adelante ser un intermediario entre la parte inconforme y el personal encargado de desahogar la diligencia necesaria en el caso.

### C. LA DIRECCION DE ATENCION A VICTIMAS.

Esta dirección es una de las más importantes de la Supervisión, sus funciones se venían realizando en la Procuraduría en algunos casos por el sentido humanitario de los servidores públicos y en otras ocasiones por la relevancia del caso; ya que si la víctima no recibe atención es probable que no se logre una consignación o el desarrollo "normal" de un proceso penal.

En los casos de violación (por citar un ejemplo) es muy importante que el sujeto pasivo pueda declarar en contra de su "victimario" y que permita la realización de exámenes médicos y es notorio que la ayuda proporcionada en el centro de terapia de apoyo facilita tanto la recuperación de la víctima y la labor del ministerio público. Como se ve en este ejemplo, la tarea de la Supervisión cumple con los intereses de la Institución a la vez que favorece a la comunidad.

La victimología (entendida como una rama de la criminología y no como ciencia autónoma) señala como víctima a "el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos: vida, salud, propiedad, honor, honestidad, etc., por el hecho de otro e, incluso por accidentes debidos a factores humanos, mecánicos o naturales, como ocurre en los accidentes de trabajo"<sup>19</sup> Así mismo, cita el profesor Rodríguez Manzanera que víctima es "el individuo o grupo que padece un daño por acción u omisión propia o ajena, o por causa fortuita"<sup>20</sup>

Sin embargo, para efectos de lograr una mejor armonía social se proporciona apoyo a la

<sup>19</sup>Neuman, Elías. VICTIMOLOGIA. EL ROL DE LA VICTIMA EN LOS DELITOS CONVENCIONALES Y NO CONVENCIONALES. Cárdenas Editor y Distribuidor. Primera reimpresión. Baja California, México. 1992. pág.25.

<sup>20</sup>Rodríguez Manzanera, Luis. VICTIMOLOGIA. ESTUDIO DE LA VICTIMA. Editorial Porrúa. México. 1979. pág. 66.

víctima entendida en el sentido más amplio. Víctima es tanto el sujeto pasivo, como la familia de pasivo y activo; y cualquier otro tercero que resulte dañado.

## **1. LA SUBDIRECCION DE APOYO SOCIAL.**

Esta subdirección se integra por un cuerpo directivo que determina las normas operativas y por un conjunto formado básicamente por trabajadoras sociales que son la plantilla ejecutiva.

El objetivo primordial de la subdirección de apoyo social es proporcionar apoyo médico, psicológico, económico y asistencial a la víctima. Después de una primera atención, se canaliza a la persona apoyada a instituciones donde se le pueda dar un tratamiento integral de acuerdo a sus necesidades. En ocasiones, se contactan empresas que proporcionen servicios de transportación o funerarios gratuitos.

## **2. LA SUBDIRECCION DE APOYO LEGAL.**

El apoyo legal a las personas involucradas en una averiguación previa o en un proceso es de gran relevancia, sobre todo cuando el individuo incluido en dicho procedimiento es ajeno a las cuestiones legales o es su primer contacto con la institución del ministerio público.

## **D. LA DIRECCION DE PARTICIPACION SOCIAL.**

Esta dirección está encargada de posibilitar a la comunidad su participación en los programas de prevención del delito. Para ello, organiza pláticas con vecinos, en escuelas y en toda agrupación que así lo desee.

Cuando las personas interesadas no están agrupadas previamente, se forman comités de participación para que de esta manera se identifique al grupo dentro de la organización voluntaria de la procuraduría.

Las pláticas versan sobre el ser y quehacer de la institución y al finalizarlas se reparten entre los asistentes los formatos que a continuación se describen con el fin de conocer la asimilación del voluntario (que es un candidato a orientador) y las cualidades y defectos de esta plática-curso.

#### EVALUACION DE CURSO.

CURSO DE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE : \_\_\_\_\_

AGRUPACION A LA QUE PERTENECE: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES : LEA CON MUCHO CUIDADO CADA PREGUNTA.

LLENE EL CUADRO QUE CONSIDERE SEA LA RESPUESTA CORRECTA PARA CADA PREGUNTA. SOLO SE DEBE LLENAR UN CUADRO POR PREGUNTA.

1. LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL D.F. ES UN ORGANISMO...

- DESCONCENTRADO.
- QUE DEPENDE DEL EJECUTIVO FEDERAL.
- QUE DEPENDE DEL DEPARTAMENTO DEL D.F.
- ES LA POLICIA JUDICIAL.
- AUTONOMO.

2. LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL D.F. DESARROLLA SUS

**ACCIONES EN....**

- TODA LA REPUBLICA.
- LOS ESTADOS DE LA REPUBLICA.
- LAS DELEGACIONES POLITICAS.
- EL DISTRITO FEDERAL.

**3. LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL D.F. INTERVIENE CUANDO....**

- SE COMETEN DELITOS.
- SE COMETEN FALTAS ADMINISTRATIVAS.
- SE VIOLA EL REGLAMENTO DE TRANSITO.
- NO SE PAGA UNA DEUDA CIVIL.
- CUANDO CONTRATAMOS UN SERVICIO CON UNA EMPRESA Y NO NOS CUMPLEN.

**4. LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA TIENE CONOCIMIENTO DE....**

- DELITOS DEL FUERO FEDERAL.
- DELITOS DEL FUERO COMUN.

**5. LA POLICIA JUDICIAL DEPENDE DIRECTAMENTE....**

- DEL MINISTERIO PUBLICO.
- ES AUTONOMA.
- DE LA SECRETARIA GENERAL DE PROTECCION Y VIALIDAD.

**6. CUANTAS DELEGACIONES REGIONALES DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA HAY EN EL DISTRITO FEDERAL....**

- CUATRO.
- ONCE.

- OCHO.
- DIECISEIS.

7. EL MINISTERIO PUBLICO....

- ES EL UNICO AUTORIZADO PARA INVESTIGAR Y PERSEGUIR LOS DELITOS.
- IMPONE MULTAS Y SANCIONES.
- JUZGA A LOS DELINCUENTES.

8. MARQUE UNO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD....

- SERVICIOS PERICIALES.
- CONTROL DE PROCESOS.
- ORIENTACION LEGAL Y QUEJAS.
- SERVICIO MEDICO LEGISTA.
- SERVICIO MEDICO FORENSE.

9. EN CASO DE TENER O CONOCER A ALGUIEN CON UN PROBLEMA LEGAL DEL AMBITO PENAL, DEBO ACTUAR DE LA SIGUIENTE MANERA....

- IR A LA AGENCIA DEL MINISTERIO PUBLICO CON MI CREDENCIAL.
- ACUDIR A LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.
- ACUDIR A LA OFICINA DEL C. PROCURADOR.
- ACUDIR A PROTECCION Y VIALIDAD.
- ACUDIR A SERVICIOS PERICIALES.

10. LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD CUENTA CON 4 DIRECCIONES DE AREA, MARQUE UNA ....

- MINISTERIO PUBLICO EN LO CIVIL Y LO FAMILIAR.

- SERVICIO MEDICO FORENSE.
- RECURSOS HUMANOS.
- CONTROL DE PROCESOS.
- SERVICIOS PERICIALES.
- AVERIGUACIONES PREVIAS.
- PARTICIPACION SOCIAL.
- TODAS LAS ANTERIORES.

11. UNO DE LOS DELITOS QUE RECIBEN ATENCION INMEDIATA EN LAS AGENCIAS DEL M.P., POR CONSIDERARSE VIOLENTO, ES....

- FRAUDE.
- ROBO.
- ABUSO DE CONFIANZA.
- VIOLACION.
- PRIVACION ILEGAL DE LA LIBERTAD.

12. OTRO DE LOS DELITOS QUE RECIBEN ATENCION INMEDIATA EN LAS AGENCIAS DEL M.P., ES ....

- ASALTO.
- ESTUPRO.
- DELITOS CONTRA LA SALUD.
- TODOS LOS ANTERIORES.

13. UN DELITO QUE SE PERSIGUE POR QUERRELLA NECESARIA DE LA PARTE OFENDIDA O SU REPRESENTANTE LEGAL ES....

- TODOS LOS PATRIMONIALES ENTRE FAMILIARES.
- HOMICIDIO.

- ROBO.
- LESIONES INTENCIONALES.
- PRIVACION ILEGAL DE LA LIBERTAD.
- NARCOTRAFICO.

14. EN CASO DE SER VICTIMA DE UN DELITO, DEBO ACTUAR DE LA SIGUIENTE MANERA....

- ENFRENTARME AL DELINCUENTE.
- ACTUAR CON CALMA, FIJARTE Y TRATAR DE MEMORIZAR LOS DATOS QUE PUEDAN AYUDAR A IDENTIFICAR AL DELINCUENTE.
- GRITAR PIDIENDO AUXILIO.
- CORRER Y PONERME A SALVO.

15. COMO COLABORADOR COMUNITARIO ORIENTADOR DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, MIS FUNCIONES SON....

- GESTIONAR ANTE EL MINISTERIO PUBLICO LOS ASUNTOS O PROBLEMAS DE MIS CONOCIDOS.
- ENFRENTARME A LOS MALOS FUNCIONARIOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.
- PROPORCIONAR ORIENTACION LEGAL A QUIEN ME LO SOLICITE.
- IMPARTIR PLATICAS DE ORIENTACION PARA PREVENIR EL DELITO Y LA VICTIMIZACION.

PLATICA SOBRE \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EQUIPO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ HORARIO DE \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ HRS.

LUGAR \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ DELEGACION \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

TIPO DE PUBLICO ASISTENTE \_\_\_\_\_

NUMERO DE ASISTENTES: AL INICIO \_\_\_\_\_ AL FINAL \_\_\_\_\_

#### AUTOEVALUACION DEL COLABORADOR COMUNITARIO ORIENTADOR

Al finalizar la plática debo revisar mi actuación como instructor de acuerdo a la siguiente escala:

Muy bien. Bien. Regular. Mal.

1. ¿Logré el objetivo del tema?
2. ¿Obtuve el interés y motivación del grupo?
3. Mi control sobre el grupo fue...
4. ¿Propicié durante la plática un ambiente de confianza?
5. ¿Fui claro y preciso en mi

comunicación y mi vocabulario

fue adecuado?

6. ¿Manejé el tiempo con

éxito?

7. ¿Preparé suficiente el tema?

8. El dominio que tengo sobre

el tema de la plática es...

9. ¿Qué modificaciones o sugerencias haría a ésta forma de impartir la plática? \_\_\_\_\_

#### CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRES DE LOS INTEGRANTES      1A.   2A.   3A.   4A.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. ETC...

Así mismo, para control interno se elaboran cédulas de identificación del colaborador comunitario como la descrita a continuación:

CURSO DE \_\_\_\_\_

No. DE REGISTRO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

AÑOS DE RESIDIR: \_\_\_\_\_ LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ EDO. CIVIL: \_\_\_\_\_

GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS: \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD O PROFESION: \_\_\_\_\_

EMPRESA DONDE LABORA: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_

DOMICILIO DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Le solicitamos la mayor sinceridad al momento de contestar las preguntas, esta información será confidencial.

1. TIENE USTED INTERES EN FORMAR PARTE DEL GRUPO DE COLABORADORES COMUNITARIOS? SI ( ) NO ( )

SI, CUAL ES EL PRINCIPAL MOTIVO PARA INTEGRARSE A ESTE GRUPO?

NO, PORQUE?

2. HA SIDO VICTIMA DE ALGUN DELITO. SI ( ) NO ( )

CUAL?

3. LO DENUNCIO ANTE AGENTE DEL MP SI ( ) NO ( )

PORQUE?

4. COMO SE ENTERO DE ESTE PROGRAMA?

5. QUE ASOCIACIONES O AGRUPACIONES SOCIALES, POLITICAS O RECREATIVAS, RELIGIOSAS, EDUCATIVAS, ETC. CONOCE DONDE CONSIDERE QUE PUEDE IMPARTIR SUS PLATICAS?

NOMBRE:

DIRECCION:

TELEFONO:

6. TIENE ALGUNA EXPERIENCIA PARA HABLAR EN PUBLICO?

SI ( ) NO ( ) SI, DESCRIBIRLA

7. PERTENECE A ALGUNA ASOCIACION O AGRUPACION?

SI ( ) NO ( ) CUAL?

8. HA TENIDO ALGUN CARGO DE REPRESENTACION SOCIAL, POLITICA O RELIGIOSA? SI ( ) NO ( ) CUAL?

9. CUALES SON SEGUN USTED, LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE AFECTAN A SU COMUNIDAD?

10. CONOCE USTED A SUS VECINOS? SI ( ) NO ( )

NO, PORQUE?

11. SE ENTERA DE LA PROBLEMÁTICA DE SUS VECINOS?

SI ( ) NO ( )

HA HECHO ALGO PARA SOLUCIONARLA? SI ( ) NO ( )

SI, QUE HA HECHO?

TIEMPO DISPONIBLE

A. COLABORADOR COMUNITARIO ORIENTADOR

LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES

DE 8 A 12

DE 17 A 21

B. COLABORADOR COMUNITARIO ESPECIAL

LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES

DE 8 A 13

DE 13 A 17

DE 17 A 21

Actualmente se está trabajando en la distribución de la guía del ciudadano, la cual es gratuita, tal como lo confirma el dicho del Lic. Pablo Valentín: "...La guía del ciudadano da una visión a la ciudadanía de sus derechos y obligaciones y señala el ser y quehacer ante la

**Procuraduría.... Esta guía ha tenido una gran aceptación. Es un producto con el cual nos hemos acercado a la comunidad...hemos hecho un tiraje de cerca de un millón y medio de la Guía del Ciudadano coeditadas gratuitamente por la Procuraduría y absorbiendo el costo total los coeditores: Dupont, Colgate, Aurrerá, IPN, el colegio de Notarios de la Ciudad de México, la Cámara de Industria Panificadora, SNTE, Telcel..."<sup>21</sup>**

Además de no tener un costo al público, tampoco tiene un costo de distribución ya que los coeditores, el consejo consultivo de la Ciudad y los comités de participación se encargan de ello.

Por otra parte, cada agrupación vinculada tiene diversas maneras de proporcionar información sobre los puntos que les interesa, por ejemplo, la Cámara Nacional de Comercio (de la Ciudad de México) reparte cuestionarios entre sus afiliados con el fin de que se lleve un seguimiento de los hechos que les afectan. A continuación se reproduce el formato que incluyen en la revista "Comercio":

### REPORTE DE DELITOS

#### DATOS DE LA EMPRESA QUE REPORTA EL DELITO.

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Domicilio Completo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

<sup>21</sup>Luviano, Rafael. **LAS RECOMENDACIONES DE LA CNDH NO SE DISCUTEN:** PABLO VALENTIN. Periódico Excelsior. Sección Metropolitana. martes 28 de junio de 1994. pág. 10

Teléfono : \_\_\_\_\_ Ext: \_\_\_\_\_

### RESPONSABLE DE LA INFORMACION.

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

¿Cómo tuvo conocimiento del delito? \_\_\_\_\_

### INFORMACION SOBRE EL DELITO QUE SE COMETIO.

Fecha en que se cometió el delito : \_\_\_\_\_

Dé una breve descripción de los hechos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DE LA DENUNCIA

¿Se denunciaron los hechos ante el M. P. ? \_\_\_\_\_

Fecha de la denuncia : \_\_\_\_\_

¿ En qué agencia del M. P. se hizo la denuncia? \_\_\_\_\_

¿En qué turno se hizo la denuncia? \_\_\_\_\_

Nº. de Averiguación Previa: \_\_\_\_\_

### COMENTARIOS ADICIONALES .

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION.

Una vez recibida por la Canaco la información de los cuestionarios, el Departamento de Seguridad de la Cámara se encarga de canalizarla a los medios adecuados, es decir, en ocasiones comunica los datos recibidos a la Supervisión General de Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y en otros casos los envía a la Procuraduría General de la República o a la Coordinación de Seguridad Pública.

#### **1. LA SUBDIRECCION DE CONCERTACION SOCIAL.**

Esta subdirección tiene los mismos objetivos que la dirección a la que pertenece con la particularidad de que se especializa en las relaciones y negociaciones con grupos significativos socialmente como pueden ser organizaciones sindicales, asociaciones civiles, partidos políticos, etc.

#### **2. LA SUBDIRECCION DE VINCULACION INSTITUCIONAL.**

Cuando la relación y/o negociación citada en el inciso anterior tiene como una de las partes a una institución (gubernamental) es esta la subdirección que se encarga de la mencionada labor.

#### **E. EL CENTRO DE ATENCION A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

Gran cantidad de delitos, especialmente los de lesiones, se cometen en el seno familiar. Por esto, en octubre de 1990 la Procuraduría creó el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (C.A.V.I.), mediante el acuerdo del procurador número A/026/90 (publicado en el Diario Oficial

de la Federación el día 5 de octubre de 1990) el cual considera :

"...que en nuestra sociedad capitalina prevalecen valores, cuyas demarcaciones son señaladas por la familia, la cual constituye el núcleo central para lograr el desarrollo individual de sus integrantes;

que siendo la familia el bastión indiscutible para la preservación del vínculo familiar , el Estado debe establecer mecanismos idóneos para su conservación e integración, resultando de vital importancia combatir frontalmente mediante los medios a nuestro alcance, todo aquello que vaya en contra o deteriore la unidad que necesariamente es el origen de la comunión social,..."

Cuando el personal de la agencia del ministerio público presume que la denuncia presentada requiere de la atención del centro de atención a la violencia intrafamiliar canaliza al usuario al área de trabajo social. El primer contacto que se tiene con el personal del centro es con el objeto de clasificar la problemática.

La clasificación hecha en el centro diferencia entre casos de violencia intrafamiliar y problemas disfuncionales por falta de comunicación.

Los servicios que brinda este centro de atención son :

1. Canalizar a la víctima a la Dirección General de Averiguaciones Previas, de lo Familiar y lo Civil o a la unidad departamental correspondiente.
2. Proporcionar atención terapéutica a probables responsables, víctimas y a los familiares involucrados en conductas que afecten o deterioren el vínculo familiar.
3. Brindar asesoría jurídica y seguimiento.

4. Realizar actividades preventivas como lo son cursos, conferencias, talleres y pláticas.
5. Diseñar estudios e investigaciones sobre la violencia intrafamiliar.
6. Proponer políticas preventivas.
7. Procurar la atención médica de las víctimas que lo ameriten.
8. Establecer relaciones inter e intra-institucionales para lograr sus objetivos.

El C.A.V.I. es una subdirección de área que brinda servicio gratuito las 24 horas de todos los días del año y cuenta con dos unidades departamentales:

- de servicios asistenciales y
- de atención socio-jurídica.

Un porcentaje del 80% de los casos atendidos son presentados por individuos del sexo femenino, algunas son mujeres agredidas y otras son maltratadoras de hijos.

## **1. LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS ASISTENCIALES.**

Esta subdirección tiene un papel primordial en el servicio de atención a víctima ya que por medio de sus sistema se logra canalizar a la víctima a los centros asistenciales en donde proseguirá su recuperación y tiene acceso a servicios que le permiten en su caso la reintegración a su núcleo social.

## **2. LA SUBDIRECCION SOCIO-JURIDICO.**

Esta subdirección trabaja básicamente hacia dos sistemas: uno, el que concreta en acuerdos y/o convenios las relaciones de la supervisión con distintas instituciones, organizaciones o empresas; por ejemplo, los convenios con Ruta 100 o con las aseguradoras; y otro, que se orienta hacia el auxilio de la víctima.

### **F. EL CENTRO DE TERAPIA DE APOYO.**

El centro de terapia de apoyo, creado por acuerdo del procurador (A/009/91) publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de marzo de 1991, básicamente atiende a víctimas de delitos sexuales en complemento a la atención que reciben las víctimas de estos delitos en las agencias especializadas creadas mediante el acuerdo No. A/021/89 (publicado en el Diario Oficial el día 17 de abril de 1989 con su respectiva fe de erratas del 25 de abril de 1989).

El acuerdo de creación de las agencias del ministerio público especiales del sexo femenino para la atención de los delitos sexuales de violación y atentados al pudor fue adicionado el siete de septiembre de 1989 con el fin de que se atendieran en ella todos los delitos sexuales previstos por el código penal, es decir, también se apoyan a víctimas de estupro, incesto y adulterio.

Según lo marcado por el decreto del 21 de enero de 1991 se define como víctima de delito sexual a la persona física afectada en su libertad o en su normal desarrollo psico-sexual como consecuencia de la comisión de alguno de los siguientes delitos: abuso sexual, hostigamiento sexual, estupro, violación, incesto o adulterio.

Las agencias especializadas están integradas por personal interdisciplinario femenino. La

psicóloga en la agencia especializada tiene un papel preponderante, recibe a la víctima, le proporciona atención inmediata y disminuye el nerviosismo de la víctima para a partir de ello lograr el inicio de la averiguación previa formalmente.

Si la víctima se encuentra en un estado crítico se le deriva al centro de terapia de apoyo, en el cual continuará su tratamiento con una frecuencia y duración que dependerá de la gravedad de su estado.

El centro de terapia de apoyo a víctimas de delitos sexuales es una unidad administrativa que brinda servicio integral psico terapéutica a víctima y familiares. La víctima en crisis al llegar al centro es recibida por una psicóloga que le proporciona un pase foliado que marca la fecha, hora y psico-terapeuta que le atenderá; así mismo recibe folletos y/o trípticos conteniendo información referente a las funciones del centro.

El aspecto principal que se trata durante la terapia es la disminución del impacto de la agresión y de los trastornos desadaptativos con sus variantes de angustia y depresión.

Las variantes mencionadas son recuerdos recurrentes, alteraciones en el sueño, pesadillas, sensaciones de revivir el evento, malestar físico generalizado, disminución de interés en actividades cotidianas, afecto restringido, irritabilidad, dificultad para concentrarse, miedo, coraje; y en los menores se presenta bajo rendimiento escolar, miedo a una nueva agresión, aislamiento, regresiones conductuales, etc.

Paralelamente a la terapia que se proporciona en el sentido emocional (cognocitivo) se prepara a la víctima para afrontar el proceso penal y se le orienta jurídicamente.

Dentro de las facultades del centro está la de otorgar apoyo extra-institucional en los juzgados

penales, hospitales e inclusive en domicilios.

De acuerdo a un convenio de coordinación entre la procuraduría y la Secretaría de Salud las víctimas son derivadas a otras instituciones.

### **G. EL CENTRO DE APOYO A PERSONAS EXTRAVIADAS Y AUSENTES.**

La desaparición de una persona compete a la procuraduría por cuanto a la posible comisión de un delito. Sin embargo, según el acuerdo establecido el 3 de octubre de 1990 (A/025/90) y "con el objeto de aplicar oportunamente las políticas gubernamentales de tutelar los derechos individuales y sociales de la población..." continua dando atención a las personas extraviadas aún cuando su situación no sea derivada de un delito.

La atención que brinda este centro es para la comunidad en general sin distinciones de ninguna especie, promueve acciones de concertación con instituciones pública y privadas para lograr la localización de personas extraviadas, establece estrategias de carácter preventivo para disminuir el riesgo de extravío, informa periódicamente a la Dirección del Ministerio Público en lo Familiar y Civil (de la cual depende) de sus resultados.

El C.A.P.E.A. está encabezado por un director al frente de dos grandes áreas:

-la operativa, compuesta una unidad departamental y tres oficinas;

1. planeación de programas y estrategias.
2. planeación y control.
3. comunicación y enlace.
4. evaluación y estadística.

mismas que cuentan con cuatro (4) auxiliares:

- a. informadores.
- b. centro de cómputo.

c. choferes.

d. diseñadores gráficos y dibujantes.

-la ejecutiva, compuesta por una unidad departamental y una oficina:

1. departamento de investigación y denuncias.

2. oficina de investigación y denuncias.

las cuales cuentan con cuatro (4) auxiliares:

a. agente del ministerio público, con sus respectivos oficiales secretarios y oficiales mecanógrafos.

b. psicólogos.

c. trabajadoras sociales.

d. policía judicial.

#### DEPARTAMENTO DE PLANEACION DE PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS.

Es el área encargada de elaborar y estudiar los programas de trabajo de las oficinas dependientes. Supervisa acciones de concertación con instituciones con programa similares o tendientes a la localización de extraviados tales como Locatel, la Lotería Nacional ( por medio de sus diversas áreas de asistencia pública) o Televisa.

En éste departamento se registra el inicio de reporte, seguimiento y resultado; con estos datos prepara juntas periódicas con otras áreas de la procuraduría.

#### OFICINA DE PLANEACION Y CONTROL.

Es una oficina con funciones semejantes a las de una unidad administrativa:

- establece horarios,

- actualiza registros de entrada y salida de personal del centro,

- promueve ingresos de nuevo personal,
- tramita incapacidades, días económicos, licencias, etc.
- elabora requisiciones de recursos materiales,
- establece el uso de resguardos sobre el material utilizado en el centro,
- distribuye material.

#### OFICINA DE EVALUACION Y ESTADISTICA.

El objetivo primordial de esta oficina es llevar un control integral de los datos de todos los casos atendidos por el centro. Derivado de la conjuntación de los datos recibidos por el centro de computo se elaboran informes que de manera periódica permiten mejorar las estrategias de operación de C.A.P.E.A.

Básicamente se analiza la siguiente información:

- índices de extravío,
- índices de ausencia,
- casos de robos de infante,
- secuestros,
- raptos.

Con los resultados obtenidos es posible delinear patrones de conducta y de ellos se plantean programas preventivos.

#### OFICINA DE COMUNICACION Y ENLACE.

Esta oficina elabora planes y programas para la difusión de C.A.P.E.A.

La comunicación con las delegaciones regionales del D.D.F. tiene como fin establecer un

intercambio de información, al igual que con el Sector Salud y con el Servicio Médico Forense.

Las organizaciones de espectáculos (PROTEA, COTSA, etc) difunden el programa grabando información concerniente en el reverso de boletos y programas de mano.

Por otra parte, el Metro, la S.T.C. y S.I.T.A.U.R. colocan carteles alusivos al programa en andenes y lugares de gran afluencia de personas.

#### DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y ESCLARECIMIENTO DE DENUNCIAS.

Una vez iniciada la averiguación previa, el departamento de investigaciones localiza a las personas reportadas como extraviadas a través de la vía telefónica o bien por medio de la policía judicial.

#### OFICINA DE INVESTIGACION Y DENUNCIAS.

Es la oficina encargada de localizar a las personas extraviadas, proporciona a la persona que reporta el extravío un formato a partir del cual se inicia la averiguación previa correspondiente, verifica el debido llenado de los formatos. Posteriormente a que los datos son verificados, estos se proporcionan a los informadores quienes rastrean al extraviado en hospitales, asilos, albergues, casas asistenciales y delegaciones.

De la labor de la oficina de investigación y denuncias se lleva un seguimiento y periódicamente se rinde un informe al jefe del departamento de investigaciones.

MINISTERIO PUBLICO (adscrito a C.A.P.E.A.)

El ministerio público al tener conocimiento de la desaparición de una persona debe levantar una constancia de desaparición que registra en el libro de gobierno. En el caso de que el extraviado no aparezca dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas debe iniciar un averiguación previa.

Una vez iniciada la respectiva averiguación previa, el ministerio público debe girar la orden de investigación, localización y presentación a la policía judicial.

Cuando se logra localizar a la persona reportada como extraviada y de existir un hecho ilícito se envía la averiguación previa a la agencia del ministerio público competente; de existir menores involucrados, estos se canalizan a los albergues de la procuraduría en tanto se determina su situación jurídica.

#### PSICOLOGO (adscrito a C.A.P.E.A.)

El área de psicología en el centro de apoyo a personas extraviadas y ausentes tiene una doble función.

Por un lado, el psicólogo proporciona apoyo emocional a los familiares del extraviado por medio de breves terapias, realiza entrevistas con los familiares cuando se trata de abandono de hogar por iniciativa propia y busca lograr una reintegración familiar. Cuando sea posible que exista violencia entre los miembros, se canaliza el caso al centro de violencia intrafamiliar (C.A.V.I.).

Por otro lado, colabora en la elaboración de programas preventivos a fin de disminuir el número de extravíos. Así mismo, elabora programas de capacitación.

### **TRABAJADORA SOCIAL (adscrita a C.A.P.E.A.)**

La principal función de una trabajadora social adscrita al centro es entrevistar a los familiares de la persona ausente para por este medio recabar la mayor información posible

### **INFORMADORES (adscritos a C.A.P.E.A.)**

Los informadores son personal que trabaja en las barandillas de las agencias del ministerio público. En todos los casos deben atender al público con la mayor cortesía posible a fin de que según el tipo de reporte se le canalice con eficiencia.

Función aparte de la de informar es la de tratar de localizar al extraviado en hospitales, casa asistenciales, albergues, reclusorios, etc.

### **CENTRO DE COMPUTO (adscrito a C.A.P.E.A.)**

El centro de cómputo como función preponderante captura los datos que se vierten en el formato de llenado inmediato. Además analiza sistemas, crea programas y proporciona información a otras áreas e instituciones.

### **DISEÑADORES GRAFICOS (adscritos a C.A.P.E.A.)**

El área de diseño gráfico se encarga de dibujar los proyectos planteados por el centro y una vez aprobados elabora carteles de difusión.

## **POLICIA JUDICIAL (adscrita a C.A.P.E.A.)**

Una vez que el ministerio público gira el respectivo oficio de investigación, localización y presentación de persona ausente la policía judicial tiene facultades para investigar todo lo referente al extravío.

Al final de la investigación se debe rendir un informe completo el cual es complementario a los que le son requeridos en el transcurso de la averiguación.

## **H. LA COORDINACION DE SUBDELEGADOS.**

En cada una de la delegaciones regionales con las que la procuraduría cuenta en el Distrito Federal, la Supervisión ha asignado un Subdelegado de Servicios a la Comunidad, quien se encarga de ser enlace con cada delegado regional. Así mismo, el subdelegado es también un rápido conducto para desahogar las solicitudes de la Supervisión de Atención a Derechos Humanos.

## **I. LOS CONSEJOS CONSULTIVOS.**

En diciembre de 1992, se adicionó a la base operativa de los centros de la supervisión la figura de los consejos consultivos (diferenciados de los consejos técnicos que son órganos de funcionamiento que laboran hacia el interior de los centros).

Los acuerdos del procurador que crean los mencionados consejos consultivos (publicados en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 1992) son los siguientes:

- A/014/92. Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, por el que se modifica el acuerdo número A/009/91 para la creación del consejo consultivo del centro de terapia de apoyo a víctimas de delitos sexuales.
  
- A/015/92. Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, por el que se modifica el acuerdo número A/026/90 para la creación del consejo consultivo del centro de atención de violencia intrafamiliar "CAVI".
  
- A/016/92. Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, por el que se modifica el acuerdo número A/025/90 para la creación del consejo consultivo del centro de apoyo a personas extraviadas y ausentes.

Los consejos de estos tres centros están presididos por el supervisor general de servicios a la comunidad, el director del centro actúa como secretario técnico y cuenta con diez vocales que son invitados a participar de manera honoraria y se eligen entre miembros distinguidos de la comunidad. Actualmente los consejos se encuentran integrados por ilustres juristas, criminólogos, actrices, líderes de opinión, etc.

Las sesiones ordinarias tienen una periodicidad trimestral y cuando resulta conveniente se realiza una extraordinaria.

Los objetivos de los consejos son:

1. Funcionar como grupo consultivo del que surjan propuestas de nuevos ajustes y cambios por las necesidades que en la práctica se presenten.

2. Elaborar y proponer la utilización de formatos, manuales, e instructivos que puedan optimizar la presentación del servicio.
3. Elaborar y proponer los criterios de operación que deban regir para el otorgamiento del servicio.
4. Sugerir medidas de alcance general para la buena marcha del centro.

#### **IV. SISTEMAS EJECUTIVOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL EN LA SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.**

Como se ha señalado anteriormente, el esquema de funcionamiento de la Supervisión General de Servicios a la comunidad esta basado en un conjunto de sistemas que al interconectarse operativamente dan como resultado el buen funcionamiento del área. A continuación se describen los mencionados sistemas.

##### **A. SISTEMA DE INFORMACION GENERAL**

El sistema de información general opera dependiendo de la Subdirección de Información y Orientación Legal y consecuentemente Dirección de Atención a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

El objetivo de este sistema es brindar al público en general toda la información que éste requiera, el servicio se presta en los módulos que para éste fin se encuentran a la entrada de cada edificio de la Procuraduría; siendo estos módulos localizados al frente son normalmente en la actualidad el primer punto de contacto de la Procuraduría con la ciudadanía.

Una vez establecido este primer encuentro se canaliza a la persona solicitante a la instalación donde se le atenderá o bien tratándose de asuntos que no son competencia de esta se le envía a la Dependencia o Entidad correspondiente.

Es preocupación de este sistema que la respuesta sea exacta, oportuna y suficiente; sobre todo

en lo relativo a las actividades y servicios que presta la Institución.

Para lograr su objetivo se distribuyen en cada módulo directorios de los servidores públicos en funciones en la Procuraduría, mismos que cuentan con la ubicación, teléfono (red) y cargo del servidor. Mensualmente se revisa el contenido de los directorios y se concuerda a la brevedad posible todo cambio, siendo así que la persona encargada de dar la información no sólo debe conocer la estructura inmueble de la Procuraduría sino que como también es su deber el de orientar al público acerca de las funciones de cada área, es que dicho personal debe ser capacitado para ello previamente, prefiriendo que semejantes plazas sean ocupadas por gente con estudios de derecho o con experiencia en la institución.

Fisicamente los módulos de información se encuentran en la entrada principal de los edificios que albergan a la Procuraduría y en su mayoría el personal a cargo puede ser identificado por su uniforme consistente en traje sastre de color negro o azul oscuro (mujeres) y saco de igual color (hombres) portando al frente el gafete que los acredita debidamente.

Dado que la información solicitada no sólo es respecto de la Procuraduría es necesario mantener vinculaciones interinstitucionales con otras unidades de información de la administración pública. Lo anterior con el fin de allegarse de el material informativo de cada dependencia.

Actualmente existe una tendencia creciente en la demanda de información, lo cual se explica ya que en la medida en que se mejora la atención es mayor la confianza que tienen los solicitantes lo cual repercute en posteriores visitas a los módulos ya por personas satisfechas por el servicio, ya por personas a las que le recomendaron este.

En el curso del año de 1992 como medida adicional se distribuyeron los carteles "NOSOTROS TE AYUDAMOS" al igual que el material informativo y los directorios. Para 1993 se realizó la

distribución de los carteles "NUESTRA TAREA: PROCURAR LO JUSTO.", el cual quedó a cargo de la Unidad de Comunicación Social y fue para difusión interna pero tiene igual finalidad que los programas de la Supervisión. Para 1994 se tienen programadas series de carteles similares cuyos lemas giran alrededor de la frase "SI SE PUEDE PREVENIR....".

## **B. SISTEMA DE ORIENTACION LEGAL**

Este sistema orienta a la comunidad acerca de sus derechos y obligaciones, indicando como ejercerlos en tiempo y forma; generalmente se canaliza al interesado a la autoridad competente.

A este respecto, se busca la coordinación con instituciones públicas y privadas a fin de que en los casos necesarios la autoridad correspondiente tome conocimiento del caso, y cuando así sea posible actúe de inmediato y en otros casos las instituciones privadas con incumbencia en el asunto decidan por si mismas su actuación. De ninguna manera el servicio es semejante al de un defensor de oficio; ya que el Departamento de Quejas lo que hace es emitir una opinión fundada y especializada sin que su actuar sea ejecutivo. A guisa de ejemplo, durante el año de 1992 se establecieron vínculos con la Coordinación General Jurídica del Departamento del Distrito Federal (Defensoría de Oficio), con diversos bufetes jurídicos gratuitos universitarios, con la Procuraduría Social del Distrito Federal, con el Instituto Nacional de la Senectud, con la Procuraduría Federal del Consumidor, con el D.I.F., y con el Consejo para el Tratamiento de Menores Infractores, siendo consecuentemente estas las instituciones que en base a los vínculos establecidos se encargaron propiamente de dar una solución al solicitante.

Asimismo, se elabora material con contenidos temáticos que sirven de guía tanto para la comunidad como para el orientador, intentando tener mayor cuidado en materia de procuración de justicia. Esto es:

- actualizar el manual de procedimientos;
- actualizar los formatos para el cumplimiento de metas;
- instrumentar un programa de referencias y contra-referencias;
- y los demás que se requieren acorde al avance del sistema.

El servicio se brinda durante doce horas diaria en todos los días hábiles por medio de abogados a quienes se busca especializar cada vez más con el propósito de que se mejore constantemente la calidad y los dictámenes formulados sirvan como un apoyo real al individuo orientado.

Por último, se establece un programa de referencia y contra-referencia de solicitantes para dar seguimiento a los asuntos atendidos, los cuales se jerarquizan para rendir informes amplios de aquellos que se consideran relevantes.

### **C. SISTEMA DE ORIENTACION DE BARANDILLA.**

Dado lo poco afortunado que resulta el primer contacto de la ciudadanía con el Ministerio Público Investigador, se llegó a instrumentar el sistema de orientación de barandilla con el propósito de mejorar sustantivamente la atención al público, elevando la calidad del trabajo brindado, contribuyendo a un más rápido desahogo del trabajo del personal adscrito a agencia investigadora.

El orientador de barandilla es un filtro entre el ciudadano y el Ministerio Público, siendo así que si se le conceptúa más como un apoyo que como un supervisor se convierte en un elemento auxiliador en la agencia.

Inicialmente este sistema se estableció en once agencias investigadoras en las cuales al poco

tiempo se reflejó una notoria disminución en las quejas y un incremento en beneficio de las víctimas del delito.

El funcionamiento del sistema está basado en la participación de pasantes de Derecho y Trabajo Social quienes cumplen con su Servicio Social y en su mayoría tienen asignada una beca de monto superior al salario mínimo operando los 365 días del año durante 24 horas. En este orden de ideas se ha considerado la conveniencia de que los horarios nocturnos tengan una flexibilidad razonable y se pugna por el aumento en el monto de las becas a los pasantes asignados a estos turnos.

Actualmente se tiene proyectado cubrir la totalidad de las agencias; primeramente las de atención a los delitos en general y a continuación las ubicadas en hospitales y las especializadas (delitos sexuales, asuntos del menor, policía judicial, etc).

Complemento de este sistema son las reuniones de evaluación realizadas periódicamente, posibilitando la comunicación entre los orientadores, la Supervisión y el personal de agencia; siendo así que resultado de ellas se logra mayor eficiencia.

#### **D. SISTEMA DE ATENCION A INCONFORMIDADES DEL PUBLICO.**

El sistema en comento tiene como objetivos proporcionar una respuesta adecuada y eficiente a las inconformidades que externa la comunidad, las cuales son atendidas, analizadas y una vez determinada la existencia de alguna irregularidad en la prestación de los servicios de la Procuraduría se somete a la autoridad competente. En el caso de que la inconformidad sea relativa a servicio ajeno a la Institución se turna oficio a la dependencia responsable y de derivarse alguna conducta delictiva se procede conforme a derecho iniciando la respectiva denuncia o querrela.

Las inconformidades se reciben a través de diferentes medios, ya sea por comparecencia verbal, por escrito o por "El Buzón del C. Procurador", por vía telefónica o por algún medio masivo de comunicación. En la manera más pronta posible se clasifican por cuantía, procedencia, impacto social y personas involucradas y tomando en cuenta estos factores se separan en:

- de atención mediata,
- de atención inmediata,
- relevantes.

Las de atención inmediata requieren que la persona receptora de la queja trate en el momento mismo de encontrar una solución, siendo la mejor vía la de entablar comunicación directa con el área a cargo, y pasado un tiempo prudente de no ser resuelta la cuestión reportarlo al superior jerárquico y en casos extremos a la Visitaduría o a la Contraloría Interna de la Institución.

Las de atención mediata son informadas al Jefe de Departamento de Inconformidades y en cumplimiento de sus instrucciones se analizan, reponen y se les da seguimiento.

Las consideradas relevantes pueden ser de atención mediata o inmediata diferenciándose en que son reportadas al Jefe de Departamento a la brevedad posible y en ocasiones a la propia oficina del C. Procurador.

Cuando una queja es detectada como de alta incidencia se informa a las áreas responsables con la intención de que en ellas se les dé corrección y hasta el momento esta medida ha funcionado satisfactoriamente siendo que un segundo paso hacia la corrección de las deficiencias reportadas sería en muchos casos la aplicación de sanciones.

Uno de los medios que hoy en día ha logrado buenos resultados es el de información general mediante el teléfono de 24 horas, mismo que está grabado en todos los carteles referentes a las actividades de la Supervisión.

Otro medio que también ha probado ser eficiente es el de aprovechar las aportaciones de los colaboradores comunitarios para verificar la solución de las inconformidades.

#### **E. SISTEMA DE ATENCION A INCONFORMIDADES CAPTADAS POR OTRAS INSTITUCIONES.**

El objetivo principal de éste sistema es dar atención oportuna a las inconformidades captadas por :

- Presidencia de la República,
- Cámara de Diputados,
- Asamblea de Representantes,
- Consejo Consultivo de la Ciudad de México,
- y todas las demás instituciones que en cualquier momento reporten alguna irregularidad.

Como medios operativos investiga en el área el motivo de la inconformidad manteniendo un estrecho nivel de comunicación con la dependencia de la cual se capta la incoformidad y mantiene un sistema de referencias y contra-referencias que da seguimientos a las quejas.

No obstante se da atención al 100% de las demandas de servicio, debido a la inicial respuesta ágil a las inconformidades se han incrementado las mismas y la capacidad de respuesta ha disminuido.

## **F. SISTEMA DE ATENCION A LOS ASUNTOS DE LA COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS.**

A la fecha ésta área se convirtió en una Supervisión General con nivel de Subprocuraduría. El primer atisbo de independencia fue el de modificar su subordinación a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, posteriormente a la Subprocuraduría de Control de Procesos y el día 11 de septiembre de 1992 se decreto la creación de la Supervisión, mediante el acuerdo A/011/92 del ciudadano procurador. El citado acuerdo abroga los acuerdos A/007/92 y A/008/92.

Sus objetivos fueron mantener un vínculo con la Comisión Nacional de Derechos Humanos para atender sus planteamientos. Se remitía la información solicitada por la Comisión de manera oportuna y se comunicaba al Procurador cuales solicitudes pudieren traer problemas y posiblemente traducirse en una recomendación. En éste último rubro se implementaron "jornadas de amigable composición". En 1991 se recibieron 41 solicitudes de información, 9 recomendaciones y 15 oficios de no responsabilidad; en 1992 se incrementaron las solicitudes de información y bajaron las recomendaciones, muy probablemente como resultado de las mencionadas jornadas; mismas que no se llevan a cabo actualmente con los resultados anteriores.

## **G. SISTEMA DE APOYO SOCIAL A VICTIMAS.**

Es preocupación de este sistema reforzar los servicios de atención a la víctima; considerando víctima no sólo al ofendido con la conducta delictiva, sino a su familia (o dependientes económicos) y a terceros perjudicados, pues también son afectados. Se proporciona atención prioritaria a las víctimas de delitos violentos, por ejemplo:

- cuando se atiende a las víctimas de un homicidio se contempla la posibilidad de ofrecer un servicio funerario gratuito de acuerdo con la situación económica de los deudos, para lo cual la subdirección de participación social ha establecidos convenios con las principales agencias funerarias de la ciudad;
- si la víctima es familiar del presunto responsable del homicidio se establece contacto con las trabajadoras sociales con el fin de lograr que el impacto del proceso que llevará su familiar perjudique lo menos posible a la familia;
- cuando se reporta robo a un visitante, sea éste nacional o extranjero, se establece contacto con los diversos medios de transporte con el propósito de ofrecer al denunciante el regreso gratuito a su lugar de origen, considerando además la posibilidad de que de acuerdo a la duración del viaje sea necesario proveer a la víctima de alimentación y transporte adicional a su llegada.

Además de estos ejemplos en los que ya se cuenta con estrategias definidas para las acciones a seguir, se da atención casuística según se han ido presentando diversas situaciones procurando establecer un patrón que permita elaborar nuevas estrategias.

De los servicios proporcionados se elabora un reporte y en su momento si se considera que es conveniente para el programa se publican los resultados en el boletín, ya que la difusión de los servicios proporcionados permite su expansión.

Los casos reportados se desconcentran de la Supervisión en base a su complejidad y relevancia. Los criterios básicos son :

- trascendencia social,
- número de víctimas,
- importancia socio-económica y política.

Por cada caso reportado se atienden en promedio cuatro personas, las cuales son consideradas víctimas en el sentido amplio que la supervisión las ha catalogado, es decir, tanto ofendidos como presuntos responsables, sus familiares y dependientes.

## **H. SISTEMA DE APOYO LEGAL A VICTIMAS.**

Los objetivos de éste sistema son lograr un programa eficiente de conciliación para la reparación del daño a víctimas, y dar asesoría en casos que no competen directamente a la Procuraduría.

Para lograr la reparación del daño se establecieron Bases de Colaboración (convenios) con :

- Ruta 100,
  - Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS),
  - Asociación Nacional de Distribuidores de Gas Licuado P.,A.C. y Asociación Mexicana de Distribuidores de Gas Licuado y Empresas Conexas A.C.,
  - Secretaría de Protección y Vialidad del Departamento del Distrito Federal,
  - Barra Mexicana y Colegio de Abogados A.C.
- y - Agrupaciones de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros.

Las Bases de Colaboración y/o Convenios con Organismos Sectoriales y Globalizadores civilmente solidarios tienen el propósito de lograr conciliaciones y las convenidas con agrupaciones profesionales de abogados buscan el apoyo directo a víctimas.

## **I. SISTEMA PARA LA ATENCION A DETENIDOS Y PRESERVACION DE LOS**

## **DERECHOS HUMANOS.**

El principal objetivo de éste sistema es ampliar y optimizar los servicios institucionales en favor de detenidos y familiares de estos; siendo fundamental la agilización de los medios de registro e información sobre detenidos.

Para ejecutar este sistema se establecieron mecanismos de coordinación con las Delegaciones Regionales, las cuales reportan varias veces al día a las personas detenidas y en su caso su respectivo traslado a Reclusorio siendo ideal del sistema la creación de un sistema automatizado central de registro y ubicación de detenidos; sobre todo propiciando un mayor esfuerzo en los turnos nocturnos. Cuando se requiere la localización de un probable detenido que no ha sido reportado se establece comunicación telefónica primeramente con el módulo de información ubicado en el edificio asentado en la calle de Escuela Médico Militar y posteriormente a la agencia correspondiente al probable lugar de detención, si no se localiza como detenida a la persona se da aviso al Centro de Atención para Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA) y se solicita se inicie el trámite necesario para incluirlo en el programa de CAPEA siendo que la mayor de las veces se abre una averiguación previa.

Por lo que hace al detenido en sí, se busca consolidar el programa de dotación de alimentos, los cuales deben ser repartidos tres veces al día en medida suficiente y elaborados de manera higiénica y balanceada. Asimismo, se le brinda atención médica y en casos extremos se proporciona vestido.

Desafortunadamente los mecanismos tradicionales de control de información impiden mantener un manejo oportuno y expedito de la información ya que en ocasiones los reportes periódicos llegan con retraso o incompletos, por lo que se ha propuesto incluir sistemas computarizados no sólo de detenidos sino hasta de comparecientes, empero es el elemento

humano en el que hay que poner mayor empeño para lograr el mejor funcionamiento de este sistema.

## **J. SISTEMA DE ENLACE COMUNITARIO.**

El principal propósito de éste sistema es el de mantener continua comunicación con la sociedad a fin de difundir el ámbito de competencia de la Procuraduría, sus avances y sus nuevos servicios.

Este sistema busca que por medio de la participación ciudadana se decrementen hechos delictivos, sobre todo aplicando medidas preventivas.

Derivado del enlace comunitario se procura que de acuerdo a los requerimientos institucionales los grupos contactados realicen aportaciones en especie o económicas.

La primer tarea que se llevó a cabo al iniciar este sistema fue la de detectar, evaluar y contactar grupos significativos de la comunidad; posteriormente al primer contacto se elaboró un método de vinculación frecuente y lo más estrecha posible, primero estableciendo pláticas informativas, luego invitando a los grupos a conocer las instalaciones de la Institución a través de visitas guiadas.

Posterior a este primer contacto se reactivaron convenios pendientes o suscritos pero no en operación y en 1991 se habían vinculado ya 423 grupos, actualmente vincular otros grupos es más difícil ya que aquellos que han resistido a la vinculación lo es en general por la mala imagen que aún prevalece en algunos sectores respecto de las Procuradurías, por lo que es necesario que en este rubro se invierta mayor tiempo alcanzando resultados mejores.

Debido al gran número de grupos vinculados, la labor de vinculación permanente requiere de mayor número personal, lo cual se ha compensado enviando un comunicado bimestral y realizando llamadas telefónicas que mantienen vigente el directorio aportado por el grupo vinculado; dada también la extensión natural de la Ciudad de México y que no se cuenta con gastos de representación se han escogido en cada delegación a los grupos más significativos para darles prioridad (140 grupos).

Anualmente se vinculan un promedio de 40 grupos más, se organizan 280 visitas, se realizan 1,680 llamadas (una al mes por grupo), se promueven 30 eventos especiales, y se dan 200 sesiones informativas, todo esto además de atender grupos y personas que de manera espontánea buscan un acercamiento a la Institución.

#### **K. SISTEMA DE VISITAS DE GRUPOS ORGANIZADOS.**

El principal objetivo de éste sistema es contribuir a que los habitantes del Distrito Federal detenten una cultura básica jurídica más amplia.

El objetivo del sistema se logra en coordinación con los sistemas de enlace institucional, colaboración comunitaria, jornadas de procuración de justicia y comparecencias del ministerio público y de sus órganos auxiliares, y mediante los subdelegados de Servicios a la Comunidad.

Cada semana se programan tres visitas, una a delegación y dos a oficinas centrales; prefiriendo que estas últimas sean efectuadas por lo dirigentes de los grupos enlazados y por estudiantes de niveles superiores, procurando respetar las cargas de trabajo de las áreas a visitar para no entorpecer labores. En las áreas centrales se tiene una gran afluencia de estudiantes de Derecho y de Trabajo Social.

## **L. SISTEMA DE ATENCION A LA FARMACO-DEPENDENCIA (ADEFAR).**

Uno de los problemas más graves que enfrenta la sociedad moderna es el consumo de drogas. En la comunidad hay una gran cantidad de delitos que se cometen asociados al problema de las drogas como por ejemplo: violaciones, asaltos, etc. Por ello se ha creado el programa de atención a la farmacodependencia.

Este sistema pretende en coordinación con el Departamento del Distrito Federal prevenir la farmacodependencia, sin que por ello se inicie una averiguación previa dado que la persecución de delitos contra la salud es competencia de la Procuraduría General de la República.

Los objetivos de éste programa se cumplen canalizando los casos de farmacodependencia captados por la Procuraduría a instituciones especializadas y al Consejo Nacional contra las adicciones, propiciando la creación de Comités Adefar en las colonias, barrios y unidades habitacionales de la ciudad en estrecha colaboración con el Consejo Consultivo de la Ciudad, y capacitando a trabajadoras sociales y orientadores de barandilla de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad en el manejo de farmacodependientes. La información recibida por medio de los comités Adefar se maneja de manera confidencial, a fin de garantizar la seguridad de la persona que proporciona los datos.

Los comités Adefar son receptores de seminarios de información en los que a sus integrantes se les concientiza sobre la importancia de prevenir la farmacodependencia y se les impulsa a crear sus propias alternativas para rehabilitación de drogadictos.

En coordinación con la Secretaría de Educación Pública se impartieron cursos a los directivos de escuelas primarias y secundarias, los cuales han quedado a cargo de la citada Secretaría ya que

su segunda fase dirigida a profesores recae dentro del programa "Educación para la vida".

Otra vertiente del programa de éste sistema es la elaboración de folletos y trípticos para informar a la ciudadanía sobre los delitos contra la salud.

#### **M. SISTEMA DE COLABORACION COMUNITARIA.**

Este sistema tiene como principal objetivo lograr que la comunidad ayude a la mejor procuración de justicia, participando de la manera más directa posible. A través de colaboradores comunitarios se instrumenta un programa por el cual los ciudadanos supervisan los servicios que se prestan en las agencias del ministerio público. El primer paso para participar en el programa es tomar un curso de capacitación al término del cual previa evaluación se acredita al ciudadano como orientador; después de un lapso prudente se seleccionan a los orientadores de mayor rendimiento como observadores.

Los orientadores se comprometen a presentarse a las diversas agencias del ministerio público por lo menos dos horas dos veces por semana para atender al público que se presenta y canalizarla a las instancias adecuadas, de cada atención se elabora una cédula de reporte de la cual periódicamente se informa al orientador.

Los colaboradores comunitarios acreditados como observadores efectúan visitas de revisión durante las cuales pueden reportar irregularidades, y en su primera fase de revisión llenan el siguiente formato:

**PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
SUPERVISION GENERAL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD**

## DIRECCION DE PARTICIPACION COMUNITARIA

FOLIO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

## CEDULA DE OBSERVACION DE AGENCIAS DEL M.P.

NOMBRE DEL COLABORADOR	No. A.M.P.	TURNO	DELEGACION
_____	_____	_____	_____

## I. PERSONAL EN TURNO

NOMBRES	PUESTO	GAFETE PRESENTE CAUSA	
		SI NO	SI NO
_____	AGENTE DEL M.P.	_____	_____
_____	OFICIAL(ES)	_____	_____
_____	SECRETARIO(S)	_____	_____
_____	OFICIAL(ES)	_____	_____
_____	MECANOGRAFO(S)	_____	_____
_____	TRABAJADORA	_____	_____
_____	SOCIAL	_____	_____
_____	POLICIA(S)	_____	_____
_____	JUDICIAL(ES)	_____	_____
_____	MEDICO	_____	_____

## II. INFORMACION AL PUBLICO

SI NO CAUSA

TABLERO DE IDENTIFICACION DEL PERSONAL \_\_\_\_\_

EN TURNO

CARTEL DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD \_\_\_\_\_

LETREROS DE IDENTIFICACION DE AREAS \_\_\_\_\_

TURNOMATICO EN USO \_\_\_\_\_

### III. ESTADO DE LOS RECURSOS (MATERIALES Y EQUIPO)

RECURSOS      MANTENIM. REPARAR. CAMBIAR.      OBSERVACIONES

MAQUINAS DE ESCRIBIR	_____	_____
RELOJ CHECADOR	_____	_____
TELEFONOS OFICIALES	_____	_____
RADIO TRANSMISOR	_____	_____
MOBILIARIO AREA OFICIAL	_____	_____
MOBILIARIO AREA PUBLICA	_____	_____
TRANSPORTE PARA DILIGENCIAS	_____	_____

### IV. PAPELERIA

EXISTENCIA      OBSERVACIONES  
SI NO

CARATULAS PARA AV. PREVIAS	_____	_____
HOJAS PARA AVERIG. PREVIAS	_____	_____
INFORME DE POLIC. JUDICIAL	_____	_____
(RB-PJ-00-01)		
ACTA DE POLICIA JUDICIAL	_____	_____
(RB-PJ-00-02)		
FORMATO PUESTA A DISPOSICION	_____	_____
(RB-PJ-00-03)		
FORMATO DE A.P. ROBO GENERICO	_____	_____
(RB-MP-00-07)		
FORMATO DE A.P. DAÑO EN P.A.	_____	_____
(RB-MP-00-08)		

SELLOS OFICIALES \_\_\_\_\_

#### V. SERVICIOS

	FALTA.REPARAR	OBSERVACIONES
LAMPARAS	_____	_____
BAÑOS Y ACCESORIOS	_____	_____
LIMPIEZA GENERAL	_____	_____
OTROS	_____	_____

#### VI. IMAGEN INSTITUCIONAL

	SI NO
ACTITUDES DEL PERSONAL	_____
EXHIBICION INDEBIDA DE ARMAS	_____
EL PERSONAL DE LA AGENCIA ES AMABLE EN SU TRATO AL PUBLICO	_____
SE DA TRATO PREFERENTE A MENORES, INCAPACES Y ANCIANOS	_____
ASESORIA ILEGAL, DENTRO O FUERA DE LA AGENCIA	_____
LA INDUMENTARIA DEL PERSONAL ES APROPIADA	_____

#### VII. REFORMA DE BARANDILLA

A) ATENCION INMEDIATA	SI NO
LOS DENUNCIANTES SON REGISTRADOS EN EL LIBRO DE BARANDILLA	_____
LOS DENUNCIANTES DE DELITOS VIOLENTOS RECIBEN ATENCION INMEDIATA	_____
EL AGENTE DEL M.P. ORIENTA ADECUADAMENTE AL DENUNCIANTE CUANDO ENTREGA FORMATO DE ATENCION INMEDIATA	_____
EL AGENTE DEL M.P. ATIENDE EN FORMA PERSONAL	_____

A LOS DENUNCIANTES DE DELITOS VIOLENTOS \_\_\_\_\_  
EL PERSONAL DE LA AGENCIA TRABAJA EN FORMA \_\_\_\_\_  
AGIL Y RESPETUOSA \_\_\_\_\_  
SE DA AVISO DE INMEDIATO A POLICIA JUDICIAL \_\_\_\_\_  
SE DA AVISO DE INMEDIATO A SERVICIOS PERICIALES \_\_\_\_\_

**B) IMAGEN INSTITUCIONAL**

EXISTEN CARTELES SUFICIENTES Y VISIBLES DE  
ESTE PROGRAMA \_\_\_\_\_

EXISTEN SUFICIENTES FORMATOS DE :

- SERVICIO DE ATENCION INMEDIATA (RB-MP-00-01) \_\_\_\_\_
- SOLICITUD DE INTERVENCION DE POLICIA JUDICIAL \_\_\_\_\_  
(RB-MP-00-02)
- SOLICITUD DE INTERVENCION DE LOS SERVICIOS \_\_\_\_\_  
PERICIALES (RB-MP-00-02)

**COMENTARIOS Y/O QUEJAS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**VII. REVISION DE LIBROS**

**1. LIBRO DE REGISTRO DE PERSONAS EN BARANDILLA**

<b>DATOS</b>	<b>SI NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
SE LLEVA ORDEN PROGRESIVO	_____	_____
SE ANOTA LA FECHA	_____	_____
SE INDICA LA HORA	_____	_____
SE ESCRIBE EL NOMBRE	_____	_____

COMPLETO DEL DENUNCIANTE \_\_\_\_\_

SE ASIENTA EL TIPO DE DELITO \_\_\_\_\_

SE MARCA EL TRAMITE DADO \_\_\_\_\_

## 2. LIBRO DE GOBIERNO Y ROL DE TRABAJO

NOTA: REVISAR SI LOS REGISTROS DEL LIBRO DE GOBIERNO COINCIDEN CON  
LOS DATOS DEL ROL.

DATOS	COINCIDEN OBSERVACIONES	
	SI	NO
DEL PERSONAL QUE TOMA CONOCIMIENTO	_____	_____
NUMERO DE AVERIGUACION PREVIA	_____	_____
HORA DE INICIO	_____	_____
DELITO	_____	_____
DATOS DEL DENUNCIANTE	_____	_____
PRESUNTO(S) RESPONSABLE(S)	_____	_____
TRAMITE	_____	_____
DE ENTREGA Y RECEPCION DE GUARDIA	_____	_____

COMENTARIOS Y/O QUEJAS

---



---



---

3. LIBRO DE REGISTRO DE VEHICULOS Y OBJETOS RELACIONADOS CON LA  
AVERIGUACION PREVIA.

NOTA: SOLO REGISTRAR LO RELACIONADO CON VEHICULOS.

No. DE A.P. DELITO MARCA MODELO PLACAS FECHA TRAMITE

_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**IX. ENCUESTA DE OPINION SOBRE EL PROGRAMA DE REFORMA DE BARANDILLA**

NOMBRE

MOTIVO O DELITO

RECIBIO ORIENTACION Y ATENCION ADECUADA

LLENO LOS FORMATOS DE ATENCION INMEDIATA

¿POR QUE?

HORA DE INGRESO

HORA DE ATENCION

QUEJAS Y/O OBSERVACIONES

---



---



---

**X. DETENIDOS EN SALA DE ESPERA Y AREA CERRADA**

NOMBRE

EDAD

FECHA Y HORA DE INGRESO

MOTIVO

COMUNICACION TELEFONICA

REGISTRO EN EL :

ROL DE TRABAJO    LIBRO DE GOBIERNO    LIBRO MEDICO

SI/NO

DECLARO

SI/NO

NUMERO DE AVERIGUACION PREVIA O ACTA DE POLICIA JUDICIAL \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES

---



---



---

## MESAS INVESTIGADORAS

MESA No. \_\_\_\_\_ TURNO \_\_\_\_\_

NOMBRES	PUESTO	GAFETE		PRESENTE	CAUSA
		SI	NO		

_____	JEFE U. DEPTAL	_____	_____	_____	_____
-------	----------------	-------	-------	-------	-------

COORD./DICTAMIN.

_____	AGENTE DEL M.P.	_____	_____	_____	_____
-------	-----------------	-------	-------	-------	-------

DE MESA

_____	OFICIAL(ES)	_____	_____	_____	_____
-------	-------------	-------	-------	-------	-------

SECRETARIO(S)

_____	OFICIAL(ES)	_____	_____	_____	_____
-------	-------------	-------	-------	-------	-------

MECANOGRAFO(S)

No. DE PERSONAS ESPERANDO SER ATENDIDAS EN ESTA MESA \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES

---



---



---

Del total de las agencias del ministerio público se excluyen las agencias del área central debido a tres razones principales:

1. La trascendencia de los asuntos ventilados,
2. La gran afluencia de personas,
3. La existencia de la sede de los mandos superiores.

El área central de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad controla la normatividad del sistema y los subdelegados regionales manejan el aspecto operativo.

Actualmente se han capacitado a más de 2500 personas y se cuenta con 93 observadores en activo y 223 orientadores, lo que se debe principalmente a que la actividad voluntaria casi por norma general se deja en un segundo término en las actividades de la ciudadanía. El alto índice de desertores provoca que la selección de aspirantes sea poco confiable en sus primeras fases y que exista un excesivo desgaste de recursos al capacitar continuamente nuevos colaboradores; sin embargo, este inconveniente es parte de cualquier programa voluntario.

## **N. SISTEMA DE JORNADAS DE PROCURACION DE JUSTICIA.**

Su principal objetivo es conocer los problemas de procuración de justicia en la comunidad, y de esta manera llegar a su solución. Derivado del fin principal se cumplen objetivos paralelos como disminuir la impunidad, dar mayor eficiencia a los servicios y recuperar la confianza de la ciudadanía; esto último cambia de manera favorable la imagen de la Institución.

El medio operativo de éste sistema consiste en realizar una reunión por semana en cada delegación regional. La colonia o unidad habitacional donde se lleva a cabo la reunión se determina tomando en cuenta la incidencia delictiva de la zona como primer factor, después se considera si ha habido algún hecho relevante que requiera el enlace de la comunidad con la Procuraduría, e igualmente se da importancia a las solicitudes expresas que la comunidad realice.

Una vez realizada la reunión se elabora un informe de la problemática planteada y se concertan acciones; y al detectar casos específicos se les atiende y da seguimiento.

Actualmente se concertan acciones con los comités de seguridad pública delegacionales para que las solicitudes recabadas en las jornadas de procuración de justicia sean también atendidas por ellos.

## **O. SISTEMA DE ATENCION A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

Su principal objetivo es el de desarrollar acciones para prevenir la violencia intrafamiliar.

Sus estrategias son las siguientes :

- canaliza a las víctimas de violencia intrafamiliar a las diversas agrupaciones que colaboran al efecto, y da seguimiento a los casos a fin de registrar la reincidencia.
- busca mecanismos de conciliación y en los casos de violencia sexual desarrolla mecanismos socio-jurídicos de atención.
- desarrolla mediante áreas de trabajo social modelos de orientación familiar, sobre todo para los casos de maltrato.
- de los casos llevados al centro de atención a la violencia intrafamiliar (CAVI) lleva un registro enfocado a la investigación de como la violencia intrafamiliar tiene relación con

problemas de alcoholismo y farmacodependencia.

El mayor problema que enfrenta este sistema es el de que a medida que avanza su programa se atienden más casos que requieren no sólo un número mayor de recursos humanos sino también de una mayor espacio físico, por lo que cuando se cree que con la creación de un nuevo espacio se satisface la demanda, esta se aumenta de nuevo. A continuación se lista el promedio de atención anual :

- entrevista iniciales de casos de maltrato	5000
- informaciones y orientaciones familiares	2500
- clasificación de lesiones en casos de maltrato (consulta y atención médica)	1200
- casos para atención integral	7500
- visitas domiciliarias (maltrato)	480
- seguimientos por trabajadoras sociales	1600
- atención jurídica por primera vez en casos de maltrato y conflicto familiar	3510
- atención jurídica subsecuente	3793
- intervenciones en crisis y sesiones de psicoterapia	766
- atención terapéutica de primera vez	995
- denuncias y convenios	984
- sesión de pareja o familia por primera vez	640
- sesión de psicoterapia grupal (llevada a cabo por dos terapeutas) equivalentes a cuatro sesiones individuales	775
- ponencias, talleres y conferencias de prevención y divulgación	21

- protocolos de investigación	2
- protocolos de acopio de información con fines de investigación y evaluación	6807
- entrevistas subsecuentes de trabajo social	9380
- historias clínicas y seguimientos médicos	2062
- seguimientos jurídicos y de canalización	12580
- impresiones diagnósticas, seguimientos de procesos terminales y altas terapéuticas	3682

#### **P. SISTEMA DE COMPARENCIAS DEL MINISTERIO PUBLICO Y SUS ORGANOS AUXILIARES ANTE LA COMUNIDAD.**

El objetivo fundamental de este sistema es el de escuchar los reclamos, críticas, opiniones y reconocimiento de la ciudadanía acerca de la actuación del personal de la Procuraduría General de Justicia. En las comparencias que se organizan con motivo del programa del sistema se difunden los avances y mejoras que se realizan en la Institución.

El objetivo que se cumple derivado del objetivo fundamental es el de propiciar que los servidores asuman ante la sociedad una responsabilidad personal.

Después del inicio de este sistema se notó que se redujo el número de reclamos, sobre todo por el aumento en la capacidad de respuesta en las delegaciones regionales. También se logró aumentar la espontaneidad y la confianza en las denuncias de la población.

La desventaja que tiene este sistema es que capta diversas inconformidades competencia de la Secretaría General de Protección y Vialidad y de las Delegaciones Políticas, muchas de las cuales

no se ven resueltas con igual medida que las que se plantean competencia de la Procuraduría; ya que se canalizan a las instancias correspondientes sin que se tenga injerencia directa sobre ellas.

Estas comparecencias se programan por delegaciones regionales las cuales se dividen en tres ciclos anuales promoviendo la asistencia tanto de autoridades como de representantes vecinales, líderes, etc. Dentro de cada ciclo se evalúa el trabajo de la procuraduría al mismo tiempo que los asistentes conocen los avances en la procuración de justicia. Al término de ellas se reconoce la labor de servidores públicos destacados.

Las inquietudes manifestadas por la comunidad en cada ciclo son resueltas a la brevedad posible y detallada su resolución y/o avance en ciclo siguiente.

## CONCLUSIONES

1. La Supervisión General de Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal es una área que ha logrado cambiar no sólo la imagen sino también la esencia de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Se ha dado a la tarea de acercar a la ciudadanía a la institución, combate la corrupción, fomenta la honradez y eficiencia, promueve la prevención de delitos y da atención a las víctimas que surgen alrededor de un ilícito.
2. Una de las ventajas de la Supervisión es la especialización: el personal que conoce su labor profundamente la realiza mejor y en menor tiempo. Frente a esta ventaja se corre el riesgo de la falta de atención integral y a la larga la de la "burocratización", es por ello que continuamente se han de realizar sistemas de control y dinámicas que lo eviten.
3. El ministerio público que se ve auxiliado por personal de Servicios a la Comunidad y trabaja en equipo con ellos eficientiza su investigación. Si fuera posible que el ministerio público actuante asumiera las funciones de Servicios a la Comunidad los resultados serían mejores; pero hay que tomar en cuenta que debido a la población existente en el Distrito Federal es mejor repartir esta tarea entre un mayor número de personas, recordemos que la creación de la Supervisión fue resultado de un reclamo social.
4. Aún cuando aparentemente ha aumentado la delincuencia en el Distrito Federal, con la colaboración de la ciudadanía en las medidas preventivas se ha logrado la prevención; pues no hay mejor delito que el que no se comete.

5. Las bases normativas de la Supervisión ( artículo 21 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal) promueven una mejor convivencia de la sociedad y con la sociedad, por ello es conveniente que sean aplicadas tal como están previstas y para ello es necesario que el ministerio público se familiarice con la funciones de ella e imprima en su ánimo el sentido de colaboración que va implícita en ellas.

6. La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal no solamente tiene el carácter de una Institución persecutora de delincuentes, sino que al realizar su labor por medio de las agencias del ministerio público ( artículo 7 de la Ley Orgánica de la Procuraduría) según lo marca el artículo 21 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos se reviste de un aspecto social (procurar la aplicación de justicia y servir a la comunidad) .

Dicho aspecto consiste básicamente en esquemas de acción avocadas a la prevención del delito, tales como los sistemas siguientes:

- de información general;

- de orientación legal;

- de orientación de barandilla;

de otros orientados a la participación comunitaria , como lo son los:

- de enlace comunitario;

- de visitas de grupos organizados;

- de colaboración comunitaria;

- de jornadas de procuración de justicia;

- de comparecencias del ministerio público y sus órganos auxiliares ante la comunidad;

y de los que se especializan en la atención a las víctimas de un ilícito, mismos que son:

- de apoyo social a víctimas;

- de apoyo legal a víctimas;

- de atención a la fármaco-dependencia;
- de atención a la violencia intra-familiar..

7. El aspecto señalado en el numerario anterior se extiende incluso a la esfera jurídica del sujeto activo del delito, y para ello existe dentro de la estructura de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad el sistema para la atención de detenidos y preservación de los derechos humanos; el cual realiza sus funciones en gran interdependencia con los otros sistemas de la Supervisión.

8. La Procuraduría es un institución de buena fe, que en la esfera de su competencia promueve los principios rectores de la convivencia social, teniendo dos grandes apartados en sus actividades:

- aquellas que se desarrollan con motivo de una averiguación previa, y;
- los que giran en torno a un proceso , generalmente penal.

9. La Supervisión General de Servicios a la Comunidad para instrumentar sus fines cuenta con tres centros de vital importancia para el desenvolvimiento de sus actividades:

- El Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar;

cuya principal función es la de proporcionar atención terapéutica a probables responsables, víctimas y a los familiares involucrados en conductas que afecten o deterioren el vínculo familiar.

- El Centro de Terapia de Apoyo;

atiende básicamente a víctimas de delitos sexuales ( abuso sexual, hostigamiento sexual, estupro, violación, incesto, o adulterio) en forma paralela a la atención que reciben en las agencias del ministerio público especializadas .

- El Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes.

cuya competencia se circunscribe a los hechos relativos a la desaparición de una persona (sobre todo si se presume la comisión de un delito) y continua dando atención al caso aún cuando se averigüe que la situación no se deriva de un ilícito.

10. A través de las agencias especializadas, los albergues, y los centros de apoyo, la Procuraduría protege a los individuos más débiles de la sociedad, como menores y senectos; y a los que se encuentran en desventaja como lo son los extranjeros e indígenas cuya lengua materna es distinta al idioma oficial.

11. La capacitación del personal de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y su supervisión por medios diferentes a los usados por su Contraloría Interna hacen que el desempeño de los actuantes sea mejor y en algunos casos conlleva su depuración.

12. La promoción de una cultura jurídica en la población en general y la concientización de que los delitos pueden ser prevenidos en muchas ocasiones, son factores que contribuyen a la prevención del delito e inciden en el decremento del índice delictivo formal y material.

**BIBLIOGRAFIA.**

Azuara Pérez, Leandro. **SOCIOLOGIA**. Editorial Porrúa. Cuarta edición. México. 1980.

Bottomore, T. B. **INTRODUCCION A LA SOCIOLOGIA**. Ediciones Península. Décima edición. Barcelona, España. 1988.

Broom, Leonard. Selznick, Philip. **SOCIOLOGIA, UN TEXTO CON LECTURAS ADAPTADAS**. Editorial Continental. Primera edición en español de la cuarta edición en inglés. México. 1975. traducción de Manuel J. Gaxiola B.

Carbonnier, Jean. **SOCIOLOGIA JURIDICA**. Serie de Sociología. Editorial Tecnos. Segunda edición. Madrid, España. 1982.

Caso, Antonio. **SOCIOLOGIA**. Publicaciones Cruz O.,S.A. Tercera Edición. México. 1990.

Castellanos Tena, Fernando. **LINEAMIENTOS ELEMENTALES DE DERECHO PENAL**. Editorial Porrúa. Vigésimo segunda edición. México. 1986.

De Pina Vara, Rafael. et al. **DICCIONARIO DE DERECHIO**. Editorial Porrúa. Décimo séptima edición. México. 1991.

Durkheim, Emilio. **LAS REGLAS DEL METODO SOCIOLOGICO**. Ediciones Quinto Sol, S.A. Segunda edición. Octava reimpresión. México. 1990.

Fitcher, Joseph H. **SOCIOLOGIA**. Biblioteca Herder. Sección de Ciencias Sociales. Editorial Herder. Barcelona, España. 1990.

Gessner, Volkmar. **LOS CONFLICTOS SOCIALES EN MEXICO**. UNAM. México. 1986.

Traducción de Renate Marsiske.

Horton, Paul B. y Hunt, Chester L. **SOCIOLOGIA**. Tercera edición

en español. Editorial McGraw Hill. México. 1988.

Krawietz, Werner. **EL CONCEPTO SOCIOLOGICO DEL DERECHO Y OTROS ENSAYOS**. Biblioteca de ética, filosofía del derecho y política. Distribuciones Fontamara, S. A.

México. 1992.

López Rosado, Felipe. **INTRODUCCION A LA SOCIOLOGIA**. Séptima edición. Editorial Porrúa. México. 1955.

Mendieta y Núñez, Lucio. **BREVE HISTORIA Y DEFINICION DE LA SOCIOLOGIA**.

Editorial Porrúa S.A México. 1989

Neuman, Elías. **VICTIMOLOGIA. EL ROL DE LA VICTIMA EN LOS DELITOS CONVENCIONALES Y NO CONVENCIONALES**. Cárdenas Editor y Distribuidor. Primera

reimpresión. Baja California, México. 1992.

Recasens Siches, Luis. **TRATADO GENERAL DE SOCIOLOGIA**. Quinta edición. Editorial

Porrúa. México. 1963.

Rodríguez Manzanera, Luis. **VICTIMOLOGIA. ESTUDIO DE LA VICTIMA**. Editorial

Porrúa. México. 1979.

Senior, Alberto F. **COMPENDIO DE UN CURSO DE SOCIOLOGIA.** F. Méndez Oteo. México. 1963.

Von Wiese, Leopoldo. **SOCIOLOGIA. HISTORIA Y PRINCIPALES PROBLEMAS.** Editorial Labor. Buenos Aires, Argentina.

**ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEBA.** Editorial Driskill, S.A. Argentina. 1986.

**COMPENDIO LEGISLATIVO 1988-1989.** Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. México 1990.

**COMPENDIO LEGISLATIVO 1990.** Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. México 1991.

**APUNTES PARA UN COMPENDIO LEGISLATIVO 1991-1994.** Dirección General de Asuntos Jurídicos. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. México. 1994.

**CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.** Talleres Gráficos de la Nación. LV Legislatura de la Cámara de Diputados. México. 1994.

**CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.** Sistema de consulta jurídica por computadora. Doal. Informática y Legislación, S.A. de C.V. 1994.