



**Chihuahua**  
Gobierno del Estado  
Estado Libre y Soberano de Chihuahua



ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE CHIHUAHUA  
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE  
FISCALIA GENERAL DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

ESCUELA ESTATAL DE POLICIA

LA DENUNCIA CIUDADANA, CULTURA O POLITICA DE  
ESTADO

FESINA

PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRIA EN SEGURIDAD CIUDADANA

PASANTE FATIMA GARDENAS HERRERA

CHIHUAHUA, CHIH. AGOSTO DE 2012.

***A mi Padre Dios, por darme voluntad y sabiduría para emprender y concluir cada reto...a mis hijas Karen y Ahtziri, por ser mis pilares, mi inspiración y motivación para continuar en la constante superación y crecimiento, tanto en lo personal como en lo profesional.***



**Chihuahua**  
Estado del Estado  
**ESCUELA ESTATAL  
DE POLICÍA**

*Haciendo un especial agradecimiento a mi amigo y compañero, que me ha respaldado en todo momento, desde que está en mi vida y quien me da el empuje y aliento para sacar adelante cada reto que permite continuar con mi proyecto de vida... quien con su frase célebre “con Garra” me impulsa siempre a escalar y enfrentar toda adversidad con éxito... para ti, mi Amado Raúl Castillejos Solís....Por todo, Gracias!!!*



Chihuahua  
Escuela Estatal de Policía  
ESCUELA ESTATAL  
DE POLICÍA

## Resumen

En los últimos años se ha difundido la “Promoción de la Denuncia” o también llamada “Cultura de la Denuncia” como una práctica social que genere una percepción de buen funcionamiento de las estructuras gubernamentales encargadas de la seguridad pública, es decir, han hecho creer que si se atiende una denuncia realizada por el ciudadano, el gobierno está cumpliendo.

Por lo anterior, es necesario reflexionar que en los tiempos actuales, y con las transformaciones sociales, políticas y culturales, se ha generado un descontrol y un incremento de la violencia a grandes escalas, aunado a la pobreza y desigualdad socioeconómica, que ha tenido como consecuencia una inseguridad alarmante hoy en día, donde el narcotráfico ha hecho que la convivencia en sociedad se debilite, teniendo como resultado una inestabilidad en todos los sentidos en Ciudad Juárez y en el resto del estado de Chihuahua, no se diga de nuestro País; esto es la inoperatividad de las estrategias adoptadas e implementadas en cuanto a materia de seguridad, la falta de capacidad en sus estructuras para diseñar y ejecutar políticas públicas eficaces que respalden las demandas sociales.

Siendo esto óbice para la prevención de la delincuencia y mantener la seguridad ciudadana, por lo que es factible desarrollar un procedimiento integral para la correcta implementación, difusión y atención de la Denuncia Ciudadana, incluyendo a los factores participantes, escalonando el ámbito y responsabilidad de los distintos órdenes de gobierno, para lograr mantener una relación directa y próxima, basada en la confianza y participación del ciudadano al momento de denunciar, con los siguientes objetivos:

- 1.- Definir criterios para el seguimiento o atención inmediata de las denuncias con el fin de canalizarlas a las diferentes dependencias que conforman la estructura del Estado para su correcta atención.

2.- Desarrollar bases de datos de manera coordinada entre las instituciones que intervengan que permitan llevar un control estadístico y evaluar los resultados de sus acciones.

3.-Fomentar la cultura y/o participación ciudadana a través de la denuncia en sus diferentes modalidades, incluyendo la anónima, utilizando sistemas eficientes y eficaces de contacto con las distintas autoridades del Estado.

4.- Optimizar la aplicación de los recursos materiales y humanos a través de la creación de un sistema de comunicación que involucre a las dependencias de seguridad pública del estado y de la Federación en beneficio del municipio de ciudad Juárez.

Lo anterior con la finalidad de que a través de la Denuncia ciudadana, las acciones que tomen las autoridades locales y/o estatales, tiendan a contrarrestar la inseguridad Pública; que sea de forma coordinada y participativa hacia el ciudadano, ya que es el sujeto pasivo de este flagelo delictivo, erradicando o logrando minimizar la violencia, describiendo y analizando el problema, proponer posibles alternativas de solución tendiente a disminuir la incidencia delictiva y el de crear consciencia en el ciudadano de la importancia que tiene el que se denuncien los hechos constitutivos de delitos o tendientes a ello, y que a su vez, este tenga la certeza que la denuncia que haga del conocimiento de las autoridades, le garantice que será atendida por personal especializado (psicólogos, trabajo social y jurídico), en los diferentes tipos de hechos delictivos como lo son la violencia intrafamiliar, secuestro, extorsión etc.) y según sea el caso o tipo de denuncia, ésta se genere en lo anónimo (denuncia anónima), para mayor tranquilidad del denunciante y recuperar la confianza ciudadana.

Así como la implementación de sistemas que sean más eficientes para la atención y respuesta de forma inmediata, esto es, en la captura, canalización a la instancia correspondiente y la atención de inmediato del hecho denunciado, ya que considero que es de mayor importancia darle la atención inmediata, ya que se

puede evitar una desgracia si se da el seguimiento al momento, asimismo el que se identifique aquellas llamadas que se generan sin conciencia, ya sea por adultos o menores que toman estos servicio de emergencia para realizar llamadas de bromas o improcedentes.

# Índice

Introducción.....	7
Antecedentes.....	11
Justificación.....	13
Objetivo General.....	15
Objetivo Especifico.....	15
La Denuncia Ciudadana, Cultura o Política de Estado.....	16
La Denuncia Anónima 089 y 066.....	28
Estadística del C.E.R.I Centro de Respuesta Inmediata.....	36
Países que no denuncian en América Latina.....	52
Ciudades que sobresalen en el tema de Denuncia y Participación Ciudadana en México.....	55
Propuesta para incentivar la Participación Ciudadana en la Denuncia de los Delitos.....	58
Conclusiones.....	65
Bibliografía.....	66

Va. Ba  
02-sept-2012

## Introducción

Para efecto de desarrollar este proyecto, es menester identificar conceptos principales, que más adelante definiré conforme vaya desarrollando la presente tesina, con comentarios y crítica a considerar, como lo son: Delito, Delincuente, Denuncia, Cultura, Política de Estado, Participación Ciudadana, Gobierno, Estado, entre otros.

Hablando del concepto de delito se puede decir que, dentro de las vertientes criminológicas indistintamente es un concepto que deviene y por el cual se debe implementar acciones para prevenirlo y erradicarlo, por lo tanto es el punto de inicio de esta investigación y la manera de abordar el tema y los factores que se consideran prioritarios para un gobierno. Entendiéndose por delito, como todo acto u omisión que son sancionados por la ley penal, (Rafael de Piña y Rafael de Piña Vara). También es toda conducta humana que está tipificado en la ley como delito.

Desde una perspectiva coincidente con la Ideología Cristiana, el Darwinismo y la Antropología Criminal, entendiéndose por antropología criminal como rama de la antropología que estudia la personalidad, comportamiento y las organizaciones criminales a partir de los rasgos morfológicos y físico-psíquicos de las personas o de los grupos sociales y humanos. La antropología criminal es la disciplina que se ocupa de la investigación y desenvolvimiento de los factores primordialmente biológicos que intervienen en la génesis de la personalidad antisocial y delincuencia como factores pre disponentes y potencialmente activables en la interacción sociocultural, sean hereditarios, constitucionales o adquiridos. (<http://eprint.ucm.es/11531/1/10>El Doctor Simarro Antropología Criminal galera). La idea antropológica sobre el delincuente fue concebida por César Lombroso en 1870. Se habla que el delincuente es aquel incapaz de vivir y correlacionarse con el resto de la sociedad, es un enfermo con maldad natural. No preciso hablar de las causas biológicas-ambientales-exógenas que inciden sobre el individuo para

hacerle un ser incapaz de convivir. Sin embargo podemos coincidir en que un delincuente - individuo que indistintamente del hecho y manera en que transgrede los interés sociales, contraviene los intereses del grupo y los cuales se encuentran salvaguardados por la normas sociales elaboradas por los factores reales de poder presentes en un momento histórico social determinado, y esto a su vez se retroalimenta por la adaptación de esta normatividad a la transmutación del delincuente y los factores sociales que afecta con su conducta, la adecuación de las leyes a la conducta social del hombre en sociedad, buscando regular la convivencia y el bien común. Por lo anterior delincuente es la persona física que lleva acabo la conducta delictiva.(Griselda Amuchategui, Derecho Penal, 1990), agregando la afirmación de que "no existen enfermedades sino enfermos, de la misma manera que no existen delitos, sino delincuentes", aseveración hecha por Alfonso Quiroz Cuarón en 1970, considerado como el padre de la criminología en México.

Hablando en este sentido podemos señalar conceptos básicos que han sido más que estudiados, citando un ejemplo está el termino ***Nullum crimen, nulla poena sine praevia lege*** aquella frase en latín, que se traduce como "Ningún delito, ninguna pena sin ley previa", utilizada en Derecho penal para expresar el principio de que, para que una conducta sea calificada como delito, debe estar establecida como tal y con anterioridad a la realización de esa conducta.

Por lo tanto, no solo la existencia del delito depende de la existencia anterior de una disposición legal que lo declare como tal (*nullum crimen sine praevia lege*), sino que también, para que una pena pueda ser impuesta sobre el actor en un caso determinado, es necesario que la legislación vigente establezca dicha pena como sanción al delito cometido (*nulla poena sine praevia lege*). Este es un principio legal básico que ha sido incorporado al Derecho Penal Internacional, prohibiendo la creación de *leyes ex post facto* que no favorezcan al imputado. Este principio fue creado por Paul Johann Anselmo Von Feuerbach como parte del Código de Baviera de 1813. Se trata de la obra de Antonio A. de Medina y

Ormaechea, publicada en México en 1899. (Suprema Corte de Justicia de la Nación de México, Códigos Penales de los Países de América Latina, pág.15-32).

La adaptación del marco normativo es una necesidad inminente de cualquier grupo social, aplicándose a través de la gestión de la Política de Estado, al igual que lo es la promoción de participación ciudadana en la cultura de la denuncia, es decir mediante el indicador social que representa la denuncia, pueden establecerse políticas o estrategias públicas para la atención al reclamo social.

El aspecto medular de este trabajo incide en el discernimiento entre la definición de Denuncia y Política de Estado

**Cultura:** es el modo de vida de un pueblo, integrado por sus costumbres, tradiciones, expresiones artísticas, normas y prácticas, estas dos últimas resultan necesarias al momento de hablar sobre Denuncia Ciudadana.

**Política:** actividad humana tendiente a la toma de decisiones en las organizaciones de gobierno. Particularmente cuando hablamos de **Denuncia**; entendiéndose esta como la declaración pública de una situación ilegal o injusta y si a esta declaración la realiza un ciudadano en el ejercicio de sus derechos civiles, estamos frente a una Denuncia ciudadana. , es una aplicación de la Política Criminal y la Política Social General del Estado, en nuestro país un tema abordado recientemente es instruido a través de instituciones públicas carentes de una estrategia específica para su estudio y proyección.

En México la Política Criminal al igual que en cualquier Estado, debería ser un pilar en la toma de decisiones sobre la misma y una de estas aristas es la Seguridad Pública, actualmente parece inconcebible el hecho que instituciones encargadas de esta función, se encuentren carentes de una área específica de Política Criminal. Parte de las encomiendas de esta área debería ser la identificación de la percepción social entre la ciudadanía si es que se encuentran conformes con la clasificación o selección de los delitos y hacia donde se orienta el mayor esfuerzo investigativo o represivo.

La forma cómo se proyecta y ejecuta la reacción organizada contra la delincuencia depende de los medios con que cuenta el Estado y de las Estrategias mismas. Por ello para tener un conocimiento exacto de Política Criminal, se debe tener en cuenta la realidad socio económica que ha influido en las conductas delincuenciales y las condiciones presentes que han facilitado su crecimiento y evolución.

La Política Criminal es una parte de la Política Social General del Estado, es todo lo que el Estado hace a la Sociedad.

## Antecedentes

La constante disputa del poder entre las distintas fuerzas políticas del país así como las diversas formas de pensamiento, dan como resultado la falta de continuidad en las Políticas Públicas del Estado y a su vez particularmente la ausencia prácticamente nula de una política criminal, que permita abatir la delincuencia hoy en día, siendo inalcanzable la estabilidad y la armonía en las calles de esta ciudad, concepto utópico para las familias juarenses de sentirse seguros tanto en su persona como en sus bienes.

Los hechos delictivos, su combate, evolución y consecuencias en la sociedad, han hecho que el tema de la seguridad pública hoy en día tenga uno de los primeros lugares en la agenda de gobierno. En ese tenor, se ha hablado de la necesidad de diseñar programas, acciones, estrategias y/o generar cultura de participación ciudadana para lograr los objetivos en materia de seguridad que el Estado tiene como obligación con la sociedad.

Sin embargo, el concepto de la seguridad pública se ha visto reducido a una lucha del bien contra el mal, policías contra ladrones, y bajo esta concepción, la política criminal se entiende sólo como el aumento de penas, incremento de policías, más operativos, estigmatización de ciertos sectores sociales, todo con el único fin de reducir el índice de denuncias y no la prevención de los mismos.

La constante transformación social exige la necesidad de reorientar las principales estructuras sociales encargadas de la Seguridad Pública y sus estrategias por ello considero importante elaborar el presente documento a manera de propuesta específica en Ciudad Juárez, Chihuahua.

El estudio de la Denuncia ciudadana se basa en la prevención que a su vez lo podemos dividir en dos vertientes.

**Factores sociales;** por su naturaleza y nivel de impacto deben ser atendidos de manera conjunta por los sectores público, privado y social. Entre los cuales destacan como ejemplos el desempleo, pobreza, educación, consumo de drogas, delitos violentos y narcotráfico; es importante dar mayor atención a este sector, por ser de mayor vulnerabilidad y riesgo, aunado a la desventaja por su localización geográfica, para pronta respuesta de la autoridad ante un hecho delictivo.

**Factores interinstitucionales;** se debe tener en consideración que la prevención es una política pública que gobierno y sobre todo en materia de Seguridad Publica se refiere, debe de implementarse como estrategia prioritaria y ejecutarse en coordinación con otras Dependencias, con la participación de las autoridades de los tres órdenes de Gobierno, Asociaciones Civiles así como la Sociedad misma, por lo que en ese orden de ideas, la denuncia ciudadana, permite al ciudadano mismo el de fomentar en su círculo, (familiar, laboral, social) y a las autoridades la implementación de una política criminal, para hacer frente al flagelo delictivo y abatirlo.

El modelo actual considera jurídicamente éticas prácticas que anteriormente se consideraban como delitos, ejemplo de ello, la invasión del domicilio, intervención de comunicaciones privadas, la extinción de dominio sobre bienes y la detención de personas por simple sospecha "revisión de rutina". No obstante lo anterior este modelo también trae como consecuencia la Participación Ciudadana, ligándolo a las ideas de la descentralización del poder y la privatización de actividades estratégicas para el país.

Se pasa de la prevención multi-institucional a la prevención Situacional que involucra a la comunidad, buscando que cada individuo cuide de sí mismo y se convierta en policía propio y de los demás.

## Justificación

Se puede sintetizar en que, sin la participación del ciudadano no es posible la movilización e implementación de acciones tendientes a contrarrestar el flagelo delictivo, por lo que es de vital importancia fomentarla y derivado de la exposición de la presente tesina, se pueden sugerir algunos conceptos fundamentales en el tema de cultura de la prevención, el tratamiento integral a la denuncia ciudadana y la creación de un procedimiento homogéneo. Es importante porque posibilitara el trabajar de manera conjunta, entre las dependencias de seguridad pública, para el abatimiento de los delitos que afectan las familias chihuahuenses, particularmente en la ciudad fronteriza de Juárez. Véase figura. 1

Figura 1. Mapa de Ciudad Juárez, Chihuahua.



FUENTE: [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com)

La importancia radica en el hecho de fomentar la cultura a la denuncia en todas sus modalidades incluyendo la denuncia anónima para prevenir el delito y el de tener una coordinación interinstitucional para que a través del proyecto planteado, sea posible involucrar a la sociedad civil y a las autoridades, dando el seguimiento correcto al procedimiento para así lograr la confianza de la ciudadanía en las autoridades.

Con esta investigación se debe lograr que la ciudadanía adquiera confianza en las autoridades en la medida que ellos descubran que sus opiniones, necesidades y hechos denunciados, sean tomados en cuenta para mantener la seguridad pública a través de la denuncia ciudadana.

## ***Objetivo general***

Desarrollar un procedimiento integral para la atención de la Denuncia Ciudadana, incluyendo a los factores participantes, escalonando el ámbito y responsabilidad de los distintos órdenes de Gobierno, (homogeneizando su tratamiento como actor en las actividades de Seguridad Pública), para la aplicación en el municipio de Juárez, por ser este el de mayor índice delictivo en el estado de Chihuahua.

## ***Objetivos específicos***

- 1.- Definir criterios para seguimiento o atención inmediata de las denuncias con el fin de canalizarlas a las diferentes dependencias que conforman la estructura y/o coordinación del Gobierno municipal para su correcta atención.
- 2.- Desarrollar bases de datos de manera participativa entre las instituciones que intervengan, que permitan llevar un control estadístico y evaluar los resultados de sus acciones.
- 3.-Fomentar la participación ciudadana a través de la denuncia anónima, utilizando sistemas eficientes y eficaces de contacto con las distintas autoridades, para anular la llamada cifra negra (la falta de denuncia de los delitos por parte de la ciudadanía).
- 4.- Optimizar la aplicación de los recursos materiales y humanos a través de la creación de un sistema de comunicación que involucre a las dependencias de seguridad pública del estado y de la Federación.

## La Denuncia Ciudadana, Cultura o Política de Estado

La **Cultura** se define como un Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. (diccionario de la Real Academia Española), por lo que se entiende que toda población lleva implícita una determinada idiosincrasia, que a su vez es transmitida y adoptada por nuevas generaciones, y que en situaciones de riesgo o vulnerabilidad que se presente a la sociedad misma, esta no participa, no se involucra por lo antes expuesto y que difícilmente, dará paso a una transformación adherida para enfrentar tal flagelo u ola delictiva sin ayuda de un buen gobierno que tenga una plan estratégico para llevar a cabo una buena política de estado.

Entendiéndose como **Política de Estado** toda acción que un gobierno implementa de manera permanente, para que trasciendan a través del tiempo sin que se vea afectada por uno o varios cambios de gobierno, es un ejercicio de poder del Estado, (Reinhold Zippeluis 1998). La política de gobierno dura mientras esté vigente el gobierno que la concibió, mientras que la política de Estado obedece a un interés fundamental, por lo que debe conservarse en forma permanente. Por ejemplo la política de defensa, la política de vivienda, la política de educación, la Política en Seguridad, todas ellas por la importancia crucial que fortalezca e instruya los elementos sociales para el engrandecimiento de un país.

La finalidad que debe alcanzar todo gobierno, es el de orientar y servir a la comunidad, preservar el orden público, asegurar la convivencia pacífica, garantizar la efectividad de los derechos, ya que las autoridades se instituyen para proteger la vida, la libertad, los bienes etc. De lo anterior se desprende en la ley, que la Seguridad Pública de acuerdo en lo establecido en la Ley General que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en su artículo 3, refiere que conforme al artículo 21 y para los efectos de esta ley, "el

estado combatirá las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales y desarrollará programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad.”

De igual forma en nuestro estado, en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el Capítulo III, DE LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO Y MUNICIPIOS, en el artículo 11, que a la letra dice: **ARTÍCULO 11.**“Las Instituciones de Seguridad Pública, son los cuerpos de policía y las dependencias y órganos encargados de la seguridad pública en el Estado y los municipios, en los términos del artículo 3o. de la presente Ley, que serán las facultadas para ejecutar las acciones que deriven de la coordinación para el cumplimiento del Sistema Estatal.

**ARTÍCULO 3o.** La función de Seguridad Pública se realizará en los diversos ámbitos de competencia por conducto de la Fiscalía General del Estado, de las Instituciones Policiales, del Ministerio Público, de las instancias encargadas de aplicar las infracciones administrativas, de los responsables de la prisión preventiva y ejecución de penas, de las autoridades competentes en materia de justicia para adolescentes, así como por las demás autoridades que en razón de sus atribuciones deban contribuir directa o indirectamente al objeto de esta Ley.

No obstante, en nuestra ciudad la incidencia se ha sostenido o se ha mantenido con las cifras altas, porque no han existido cambios estructurales concretos en materia de seguridad, sobre todo en procuración de justicia previo al desarrollo e implementación de la Reforma Penal actual en nuestro estado. Aun y con la innovación de nuestro nuevo sistema acusatorio, considero que no ha funcionado o no ha tenido el resultado esperado, actualmente pasamos por una crisis de inseguridad, ahora para poder ubicar los retos a seguir en este sistema de impartición de justicia, se debe de seguir desde que se hace del conocimiento la comisión de un delito o lo que pudiera generarse con la realización de la conducta tendiente a ello, todo deriva o se inicia con la denuncia ciudadana, por eso es indispensable la estadística.

Continuando con el antecedente y la identificación y desarrollo de lo que es la denuncia Ciudadana "Cultura o Política de Estado" debemos tener presente el concepto de Estado, (Francisco Porrúa 1992), el cual entendemos como una forma de organización social soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones involuntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado. Asimismo una referencia obligada es la definición hecha por Max Weber, en 1919, (Diccionario de Ciencias Políticas, 2006), quien define el Estado como una unidad de carácter institucional que en el interior de un territorio monopoliza para sí el uso de la fuerza legal. Por ello se hallan dentro del Estado instituciones tales como las fuerzas armadas, la administración pública, los tribunales y la policía, asumiendo pues el Estado las funciones de defensa, gobernación, justicia, seguridad y otras como las relaciones exteriores.

En la evolución del concepto se ha desarrollado a su vez el de "Estado de Derecho" por el que se incluyen dentro de la organización estatal aquellas resultantes del imperio de la ley y la división de poderes (ejecutivo, legislativo y judicial) y otras funciones más sutiles, pero propias del Estado, como la emisión de moneda propia.

A lo largo de la historia del hombre, se han expresado algunos pensadores en el tema, por ejemplo en los Diálogos de Platón, se narra la estructura del Estado ideal, pero es Maquiavelo quien introdujo la palabra Estado en su célebre obra *El Príncipe*: usando el término de la lengua italiana «*Stato*», evolución de la palabra «*Status*» del idioma latín. (Nicolás Maquiavelo, el príncipe 1513).

No menos importante es hablar del Monopolio de la fuerza legal: para poder ser un estado es necesario que estados modernos y contemporáneos desarrollen el uso exclusivo y legítimo de la fuerza para poder asegurar el orden interno. Es por esto que el Poder Legislativo crea leyes que son obligatorias, el Poder Ejecutivo controla con el uso de mecanismos coactivos su cumplimiento y Poder Judicial las aplica y ejecuta con el uso de esa fuerza, que es legítimo. El Poder muestra dos

facetas, el primero es conocido como Poder estricto cuando es aludido como en sentido de fuerza coactiva, o sea aplicación pura de la fuerza legítima. Mientras que en el segundo se lo concibe cuando es fruto del reconocimiento de los dominados. De este modo el pueblo reconoce como autoridad a una institución por excelencia y le delega y reconoce su poder.

Particularmente en nuestro País, originalmente la figura de la cultura de la denuncia era inexistente, actualmente solo es mínima en algunos estados de la República, la cultura de la denuncia ciudadana; esto es por la falta de interés para denunciar hechos delictivos, los factores principales, son que la gente desconfía de sus autoridades, y el miedo de sufrir una represalia y/o agresiones por parte del delincuente, generando así un grado alto de peligrosidad en las personas al ser víctimas de la violencia, lo cual hace vulnerable al ciudadano una y otra vez, ya que puede provocar que el posible delito que genero la denuncia del ciudadano, llegue a un hecho con resultado lamentable.

Por otro lado y en seguimiento a que en nuestro País es casi nula la participación de la ciudadanía, la falta de "cultura", se puede observar que en organismos públicos de Consejo y Participación Ciudadana o de Consejos de Seguridad, la vertiente es en fomentar a través de diversos métodos, (que más adelante hare mención), para lograr una concientización entre el ciudadano y autoridad.

Por una parte, "Es prioritario fortalecer la cultura de la denuncia; además se requiere que se tome con mayor seriedad la responsabilidad que tienen todas las corporaciones, principalmente la policía municipal, que es la de primer contacto con la población", señaló el Delegado del Consejo Estatal de Seguridad Pública Región Soconusco, en Chiapas, Horacio Nivón Maldonado, en la Octava reunión del Consejo de Seguridad. Asimismo agregó que "se debe trabajar para que haya una mayor disciplina, una capacitación más profesional, para llegar al punto de tener una policía eficaz y eficiente".

Y por otra, paralelamente “la denuncia ciudadana se presenta en menor medida en el país”, señaló en entrevista Enrique Betancour Gaona, Titular del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación, en la 6° Reunión Nacional de Trabajo con instancias de Prevención del Delito en la Ciudad de México, quien además reconoció que en algunas zonas del país el crimen organizado ha dificultado la implementación de programas sociales. Aunado a ello sostuvo que los medios para denunciar en México son utilizados inadecuadamente por ciudadanos, ya que no se tiene la cultura de la prevención. Asimismo manifestó que la mayor cantidad de llamadas que se reciben en el 066, son falsas, que oscilan hasta el 70% del total recibidas, destaca que esto quita tiempo de reacción y capacidad a las autoridades.(Véase figura 2)

Figura 2. Enrique Betancour Gaona, Titular del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación



Fuente: Referencia en <http://www.notivideo.com/noticia/nota/.1160>

Explicó que en el Centro Nacional se trabaja mediante estrategias para cada estado, generando política pública a nivel global y lo que hacen es el de asociarse con las autoridades municipales para que ellos determinen la misma; que se impulsa el compromiso de la ciudadanía, que tiene que ver con la confianza con sus autoridades, mediante la comunicación; reconoció que el crimen organizado dificulta la implementación de programas sociales en todas las ciudades del país. Luego de manifestar que no existen indicadores para ubicar que municipios o estados se encuentran en rezago de la prevención del delito, ya que a decir de él, en nuestro país es nuevo este tema, sostuvo que se sabe de municipios que han logrado avances en este tema como son: Aguascalientes, Chihuahua, Tijuana, Querétaro y Morelia. (Referencia en <http://www.notivideo.com/noticia/nota/.1160>).

En este apartado y después de estimar o juzgar lo anterior, quiero hacer una observación referente a lo manifestado por Enrique Betancour Gaona, Titular del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación, en el sentido de que los medios para denunciar son utilizados inadecuadamente; los diferentes números de emergencia destinados para hacer del conocimiento a la autoridad de un hecho o acontecimiento y urgencia que llegue o no a catalogarse como hecho delictivo, Vrg. Un accidente vial, en casa q amerite servicio médico o inclusive la conducta antisocial tipificada como delito, sin embargo, comulgo con esa aseveración, ya que en Juárez, el CERI (Centro de Respuesta Inmediata), recibe entre 1,700 a 4,500 llamadas telefónicas diarias, de las cuales más del 50% son de broma, otras más colgaron al momento de su atención, otro tanto son improcedentes, nada menos el día tres de agosto del presente año, se contabilizo | de emergencia, que no hacen más que debilitar el actuar de las diferentes corporaciones policiacas con que cuenta esta ciudad fronteriza.

Figura 3. En la imagen se aprecia personal especializado en atención de las denuncias de los ciudadanos.



Fuente: [http://elorbe.com/archivos/2010/08/Cultura-Denuncia\\_9.jpg](http://elorbe.com/archivos/2010/08/Cultura-Denuncia_9.jpg)

En estos rubros y particularmente en materia de Seguridad, podemos decir que en México debido a la transferencia de poder entre los distintos partidos políticos se ha propiciado el desarrollando de Políticas de Gobierno, sin que se logre consolidar una Política General de Estado.

Dentro del Gobierno del Presidente de nuestro País Felipe Calderón Hinojosa, particularmente en el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012), contempla la Participación Ciudadana, como parte de la Legalidad dentro de su gobierno. Como se puede apreciar en el siguiente apartado: Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012).

### 1.13. Participación ciudadana

El principio del combate al delito es la detección temprana de la criminalidad por parte de la sociedad.

Se impulsará la participación ciudadana como el fundamento para consolidar una verdadera cultura de legalidad que impacte positivamente en la prevención del delito.

## **OBJETIVO 18**

**Fomentar la participación ciudadana en la prevención y combate del delito.**

**ESTRATEGIA 18.1** Consolidar la cultura de la denuncia entre la sociedad.

Entre los instrumentos primordiales que tiene la ciudadanía para contribuir en el combate a la delincuencia están el rechazo social a la ilegalidad y, de manera más directa, la presentación de denuncias. Los esfuerzos realizados para proteger los derechos de las víctimas y hacer más eficiente la procuración e impartición de justicia, deben verse capitalizados en un incremento significativo en el número de denuncias presentadas. Se promoverá la cultura de la denuncia y la corresponsabilidad el compromiso ciudadano con las instituciones.

**ESTRATEGIA 18.2** Crear canales para la participación ciudadana en materia de prevención y combate del delito.

Se dará un impulso renovado a la participación ciudadana en el diseño y puesta en marcha de políticas en materia de seguridad y procuración de justicia. Se instrumentarán programas que fortalezcan los Consejos Ciudadanos de Seguridad Pública y propicien la formación de nuevos lazos de colaboración entre la autoridad y la sociedad civil; así como la participación de ésta en el diseño, planeación y supervisión de políticas integrales y medidas concretas en materia de seguridad y justicia, bajo criterios nacionales, estatales, regionales y comunitarios, que además, estén alineados con las necesidades y demandas de la sociedad.

De manera paralela, se promoverá la cultura de la denuncia, de manera que los esfuerzos realizados para proteger los derechos de las víctimas y hacer más

eficiente la procuración e impartición de justicia tengan como respuesta de los ciudadanos, un incremento significativo en el número de denuncias presentadas

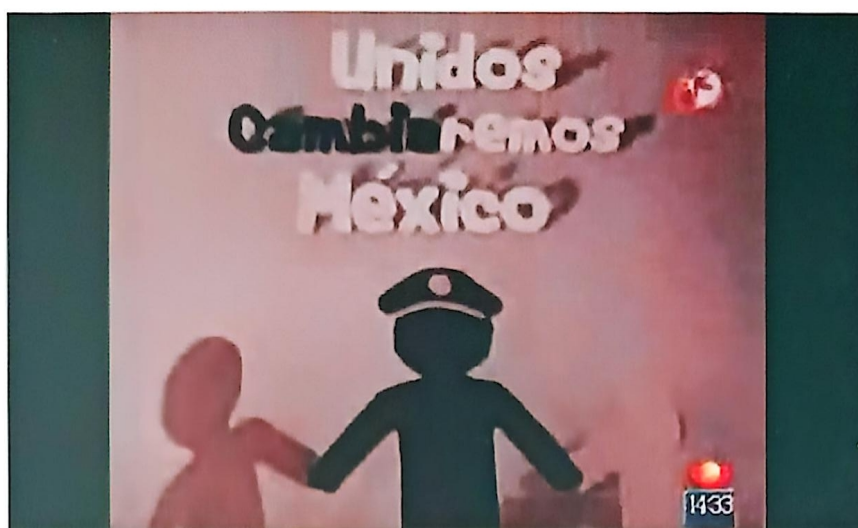
**ESTRATEGIA 18.3** Garantizar el escrutinio, el seguimiento y la evaluación de las instituciones y cuerpos de seguridad pública y justicia

Se evaluará la actuación y el desempeño de la autoridad policial, con base en indicadores capaces de generar condiciones de credibilidad y confianza en la sociedad civil, de manera que los ciudadanos tengan parámetros claros para calificar los resultados obtenidos y señalar las áreas donde no sean satisfactorios

En el caso particular de esta Ciudad, la seguridad pública municipal y estatal, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado de Chihuahua, deberán aplicar sus esfuerzos a la prevención del delito, aunado a que la Fiscalía General del Estado, es quien deberá llevar la voz en el caso de la coordinación y comunicación por ser un organismo con un perfil altamente tecnológico, enfocado a la operatividad policial con apoyo en los más avanzados sistemas de información estadísticos y herramientas tecnológicas, apoyándose con la infraestructura con que cuenta tanto la Secretaría de Seguridad Pública Federal como la municipal.

Parte de esta óptica es necesario que se genere y/o desarrolle un conexo general entre los Estados y la Federación, que sea un proyecto social para la promoción de la participación ciudadana en el combate al crimen, así lo describe el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012), en su apartado Estrategia 18.2.

Figura 4. Propaganda fomentando la participación ciudadana



promoviendo los valores necesarios en la sociedad que reduzcan los riesgos de que alguno de sus miembros delinca, contrario a caer en el supuesto que se maneja actualmente en el que únicamente se señala a quien realiza dicha conducta.

Prevenir no es denunciar, como se ha querido abordar el problema social de la delincuencia; es enseñar a la gente a vivir dentro de un contexto social armónico y de desarrollo tanto en lo individual como grupal.

Figura 5. Propaganda fomentando el desapruebo a la delincuencia



En los últimos años se ha difundido la "Promoción de la Denuncia" o también llamada "Cultura de la Denuncia" como una práctica social que genere una percepción de buen funcionamiento de las estructuras gubernamentales encargadas de la seguridad pública, es decir, han hecho creer que si se atiende una denuncia el gobierno está cumpliendo.

Figura 6. Portal de internet para realizar una denuncia anónima

---

**DENUNCIA CIUDADANA**

Las denuncias ANÓNIMAS y PERSONALIZADAS son fundamentales para la prevención y el combate del delito. Por ello, le solicitamos llenar los siguientes cuestionarios con la mayor precisión posible.

Al concluir su información, el sistema le proporcionará automáticamente una clave de consulta para seguimiento de su denuncia.

Recuerde que también puede realizar su denuncia vía telefónica al número

**089**

Si desea proporcionar sus datos en la denuncia pulse el siguiente botón:

Si desea ver el estado de una su denuncia pulse el siguiente botón:

Recuerde que entre más información nos proporcione, podremos atender su denuncia con mayor eficiencia y más rapidez.

---

Fuente: [http://elorbe.com/archivos/2010/08/Cultura-Denuncia\\_9.jpg](http://elorbe.com/archivos/2010/08/Cultura-Denuncia_9.jpg)

Tengo la percepción de que se ha dejado evolucionar al crimen y las conductas sociales nocivas, dedicando los esfuerzos a castigar más allá de prevenir y reorientar socialmente cualquier desviación. Esto ha hecho que la lucha sea indefinida e infructuosa, porque así como la historia ha demostrado que los poderes que manejan las sociedades no pueden ejercer continuamente la fuerza o la violencia para mantener la cohesión y obediencia de los subordinados, porque la justificación de la fuerza acaba cuando es constante y demuestra que es la única alternativa, pierde entonces su justificación en el grupo y se torna con fines represivos que solo generan más violencia o resistencia al Estado; por lo que se deben buscar alternativas sociales que privilegien el interés de participación del ciudadano con las autoridades, con la finalidad de crear esa cercanía y dejar atrás

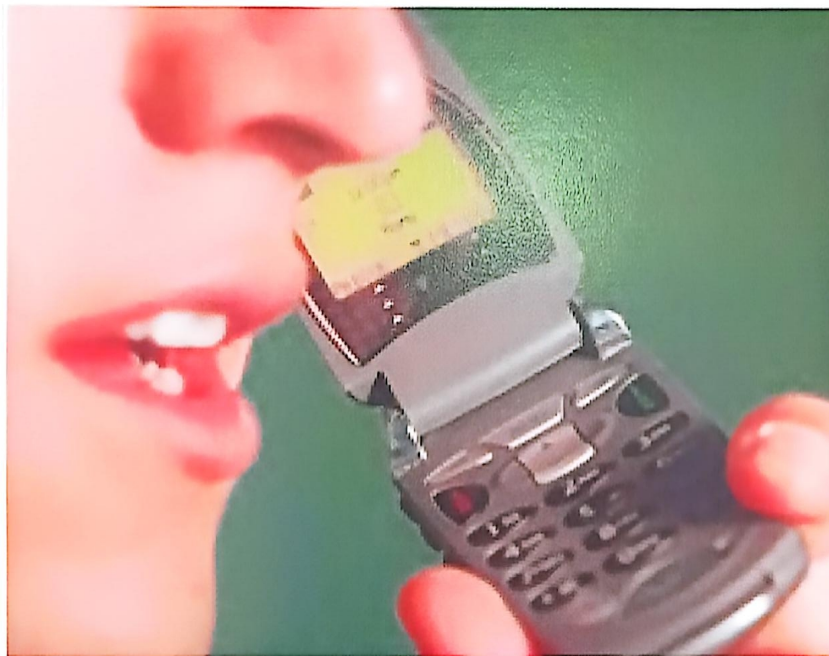
el miedo y desconfianza hacia la autoridad misma, un ejemplo de esto, es que he sido testigo de varias formas de abordar la seguridad pública, con Instituciones gubernamentales que hicieron historia en México y en mi estado; ejemplo de ello es la desaparecida Policía Judicial Federal y Policía Judicial del Estado de Chihuahua, que se hicieron célebres por su rudeza, métodos y prácticas poco ortodoxas, corruptelas al amparo del poder y el tráfico de influencias.

El Instrumento del poder en manos de unos cuantos, el típico "policía", que cree, que por el hecho de tener una credencial llamada "charola" y un arma lo ampara a tener el monopolio de la Ley a su favor y aprovechamiento, dejando y olvidando los principios rectores en el ejercicio de las funciones y acciones que en materia de prevención y combate de los delitos le competen a un servidor público, en particular a un policía, los de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y el respeto a las garantías individuales y a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, asimismo como lo es, el de "proteger y servir a la comunidad" (lema de la Policía Federal, reglamento interno). Con servidores públicos con calidad en su desempeño se lograra un clima de confianza entre los habitantes de esta Ciudad.

## La Denuncia Anónima 089 y 066

La denuncia a través de la llamada al 066 y 089 (servicio de denuncia anónima), surge como una necesidad del estado de promover ante la ciudadanía el concepto de prevención social del delito y como fuente de información para prevenirlos, con la finalidad de que éste servicio se utilice en forma responsable para beneficio de la comunidad; La denuncia anónima, también llamada delación, se produce si se avisa de forma secreta a las autoridades de un hecho ilícito.

Figura 7. La denuncia del hecho.



Fuente: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/582483.html>

La Denuncia anónima es una línea de auxilio, para mayor seguridad del denunciante, pues al presenciar u observar el hecho aparentemente delictuoso avisa a la autoridad y no es obligatorio el que se identifique, sin embargo es necesario que los datos que proporcione sean lo más veraz, ya que no se tendrá registro de sus datos y a falta de información no se tendrá como un hecho existente, por lo tanto no se podrá dar el seguimiento correspondiente.

Implica la participación conjunta de todos los sectores de la población para que junto con las autoridades se haga frente común a la delincuencia. Con este programa el ciudadano tendrá la confianza absoluta de proteger su identidad y rescatar la credibilidad en las instituciones al darle a la ciudadanía la respuesta que esperan, de ser atendidos en la problemática social en la cual se ven inmersos, la participación de la comunidad en acciones de prevención del delito, mediante la coordinación de esfuerzos con los tres niveles de gobierno y organismos e instituciones del sector público, privado y social; con el propósito de identificar y combatir los escenarios y causas que dan origen al delito que trastocan el orden social y ponen en riesgo la seguridad, deteriorando la confianza del ciudadano y su calidad de vida.

Es importante clasificar las circunstancias de comisión del hecho delictivo, la mayoría de las personas, no diferencian una situación de peligro que amerite reacción inmediata de la autoridad, por mencionar la privación ilegal de la libertad, lesiones o en el peor de los casos, el privar de la vida a una persona, por una actividad ilícita de menor impacto. Por ejemplo el robo de una tanque de gas, un accesorio de un automotor, articulo domestico etc. A esto se le llama la intensidad de la ofensa de un bien jurídico tutelado, entendiéndose por bien jurídico tutelado “los bienes protegidos por el estado bajo su tutela plasmados en el derecho positivo (código penal), considerando como bienes jurídicos en orden de importancia; la vida, la libertad, los derechos y la propiedad”,(GRISELDA AMUCHATEGUI 1990).En esas escalas, castiga y sanciona a quienes actúen y en definitiva son aquellos bienes considerados por la ley de interés general para la sociedad.

Por lo tanto, y para concluir, diremos que una denuncia anónima no es el procedimiento ideal por las autoridades, pero que en caso de que la información proporcionada contenga los suficientes datos o que el riesgo de omisión sea demasiado elevado, entonces, la denuncia anónima es tan válida como la denuncia con nombre y apellidos. Aunque nadie va a saber la identidad del

denunciante, las autoridades no pueden dar esta información. Y si el denunciante se niega a darlos, lo lógico es pensar que, o la información es falsa, y el ánimo es el de dañar a terceras personas, o que el denunciante carece de la suficiente demostración de que lo que denuncia es cierto, y prefiere mantenerse a salvo sin indicar su identidad, que a mi parecer, esto permite que en los casos de tratarse de una broma, la persona no sea identificada. Hay situaciones en las que la gente no tiene conciencia y se aventuran a denunciar hechos como la probable detonación de una bomba, es una broma de mal gusto y de gran impacto, ya que la autoridad su deber aun y cuando no le sea constatado la denuncia debe agilizar al personal indicado, con esto a su vez genera un pánico dentro de la institución policial que se denota en el tránsito fluido de la ciudad, arriesgando tanto su seguridad y de sus tripulantes como de las personas civiles. Véase figura 8.

Figura 8. Portal electrónico, donde el usuario puede ingresar y presentar denuncia anónima



## ¿QUE ES EL SISTEMA DE DENUNCIA ANONIMA 089?

El 089 es un sistema de denuncia gratuita en donde la persona puede una denuncia sobre delitos graves que se están cometiendo, que tienen consecuencias que se van a agravar a lo largo del tiempo, en el momento de cometerse, en donde se garantiza que se está brindando la seguridad, la confianza, la integridad y la de otros ciudadanos, mediante a personas capacitadas en todo aquello, ya que es totalmente gratuito y confidencial.

**Tu Denuncia es completamente Anónima, reporta cualquier delito:**

Fuente: [http://fiscalia.chihuahua.gob.mx/intro/?page\\_id=6203](http://fiscalia.chihuahua.gob.mx/intro/?page_id=6203)

En su mayoría, los estados brindan a la ciudadanía portales electrónicos, donde se proporciona, teléfonos, organigramas, ubicaciones de Dependencias para diversos trámites, para comodidad del usuario, de igual forma se pone a disposición los números de emergencia y atención las 24 horas del día.

Figura 9. Portal electrónico de Denuncia Anónima del Estado de México

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Buscar Ir Select Language

Secretaría de Seguridad Ciudadana  
Gobierno del Estado de México

SSC SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Inicio Acerca de la Secretaría Seguridad Pública Participación Ciudadana Prevención del Delito Tránsito Trámites y Servicios

Jueves 9 de agosto de 2012

SSC SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Trámites y Servicios

Denuncias ante la Secretaría de Seguridad Ciudadana

Mantenimiento a los Dispositivos para el Control de Tránsito

Ver más

Noticias

13:00 LA SSC DETUVO A 19 PERSONAS POR

RECUERDA EN CASO DE EMERGENCIA MARCA 066  
Es un Sistema de Atención Telefónica gratuito, diseñado para recibir todo tipo de llamadas de emergencia durante las 24 horas, los 365 días del año

Anterior 1 2 3 4 Siguiente

Denuncias de Fraude y Extorsión vía Telefónica

Informe Anual de Evaluación 2011

RS Readaptación Social

PC Protección Civil

Fuente: <http://qacontent.edomex.gob.mx/edomex/directoriosyquejas/denunciasenlinea/index.htm>

El denunciante tiene la opción de hacerlo también por medio electrónico, algunas autoridades locales cuentan con páginas electrónicas para realizar la denuncia, véase figura donde se aprecia un formato para el llenado por parte del denunciante con datos necesarios para su atención, como se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 10. Los pasos a seguir para atención del ciudadano con diversas opciones.

**Información** Paso 1 Paso 2 Paso 3

Nombre del trámite : **Denuncias ante la Secretaría de Seguridad Ciudadana**

El 089 es una línea telefónica gratuita que recibe denuncias anónimas de quienes conocen hechos que pudieran ser constitutivos de un delito. Opera las 24 horas los 365 días del año.

**Atención**

Se facilita al ciudadano la presentación de denuncias, reportes u opiniones de un modo seguro. Esta información contribuirá a que la autoridad conozca de hechos que pudieran constituir un delito, así como a la localización de personas que incurrir en ellos.

¿Qué necesito?  
Información y documentos necesarios para realizar el trámite.

¿Cómo lo realizo?  
Pasos a seguir para realizar el trámite.

**INICIAR**

Fuente: <http://qacontent.edomex.gob.mx/edomex/directoriosyquejas/denunciasenlinea/index.htm>

Figura 11. Formato que se utiliza para realizar una denuncia anónima de manera electrónica.

“Denuncia Anónima es un servicio atendido por ciudadanos como tú. Nunca te pediremos información personal ni usamos identificador de llamadas”.

Dónde ocurrió el hecho

Calle \*

Número

Entrecalles

Colonia

Municipio \*

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios.

Cuándo sucedió

Fecha \*

Hora \*

Personas involucradas

Número de personas \*

Aspecto físico de las personas

Más sobre las personas involucradas

Números de teléfono

Cuentas bancarias

Correos electrónicos

Armas utilizadas

Drogas utilizadas

Vehiculos

Descripción del automóvil

Placas del automóvil

Describe el hecho

Descripción \*



Llama al 089 para realizar una denuncia anónima.

---

Fuente: <http://qacontent.edomex.gob.mx/edomex/directoriosyquejas/denunciasenlinea/index.htm>

La estadística oficial es importante para realizar un análisis de la participación ciudadana, en las denuncias que realizan en los sistemas de emergencia 066 y 080, para la implementación de sistemas que asegure que las denuncias recibidas, sean canalizadas a las dependencias y áreas específicas para su seguimiento, y permita así cumplir con los objetivos particulares planteados en el

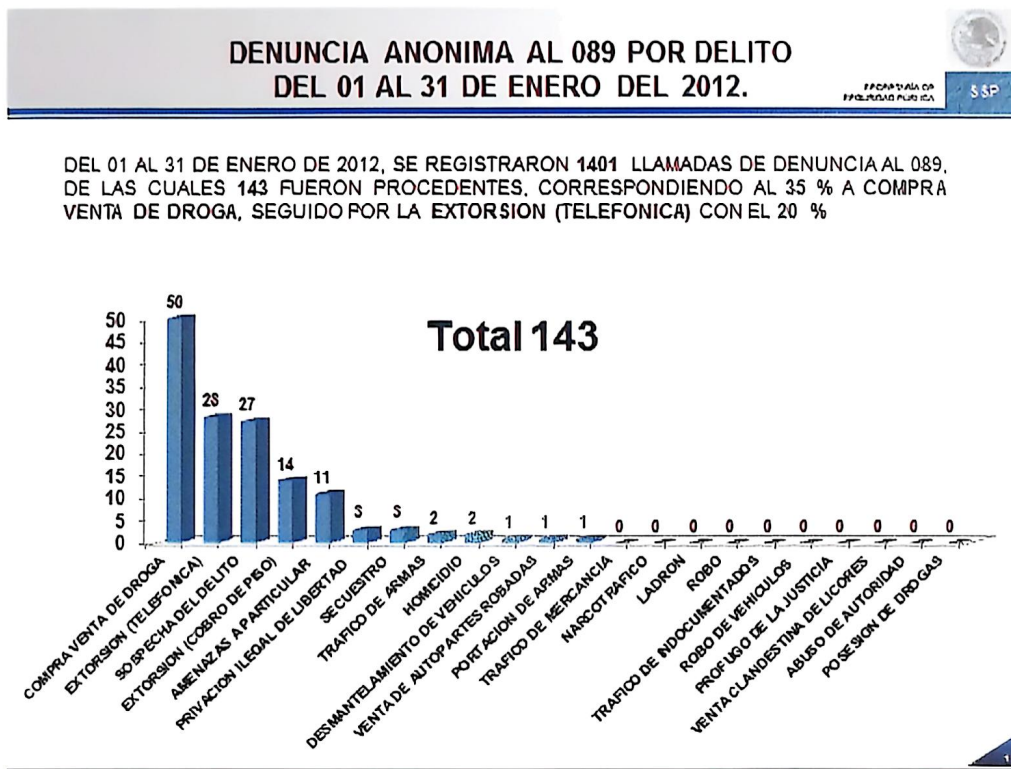
presente trabajo. A continuación se detalla por mes, registro del total de las llamadas realizadas en el 089, línea destinada a la Denuncia Anónima, información, cifras proporcionadas por el CERI (Centro de Respuesta Inmediata), en Ciudad Juárez.

# Estadística del C.E.R.I. Centro de Respuesta Inmediata

Estadística del 1° de Enero al 22 de agosto del 2012.

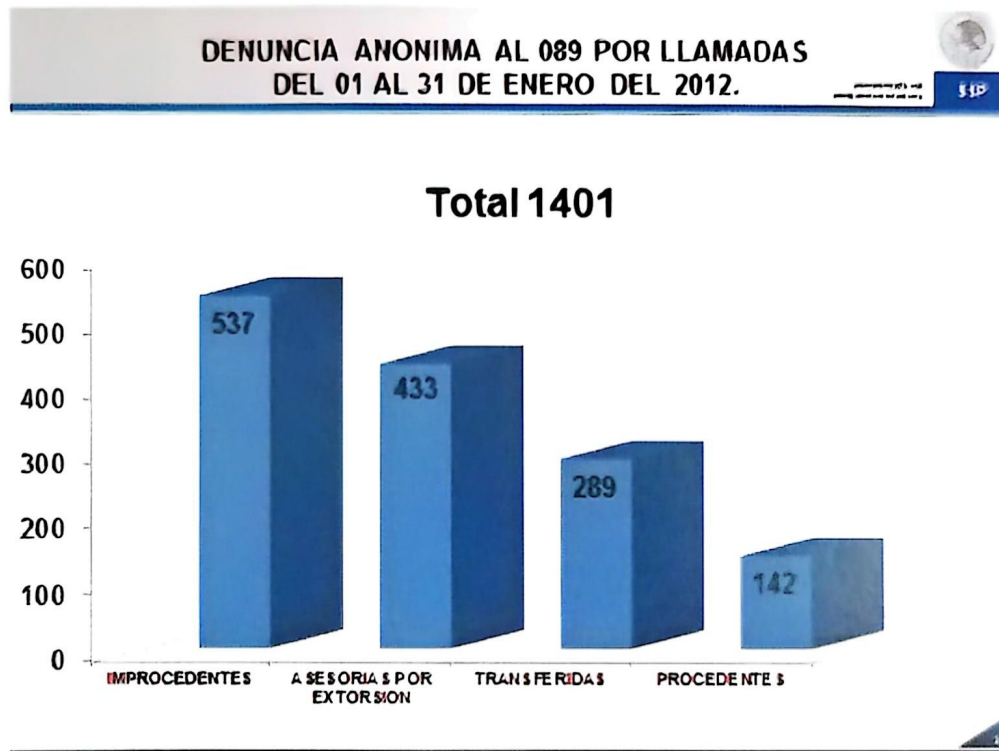
Las información que a continuación se presenta de la figura 12 hasta la 27 son recuperadas de los registros proporcionados por esta institución (CERI)

Figura 12.



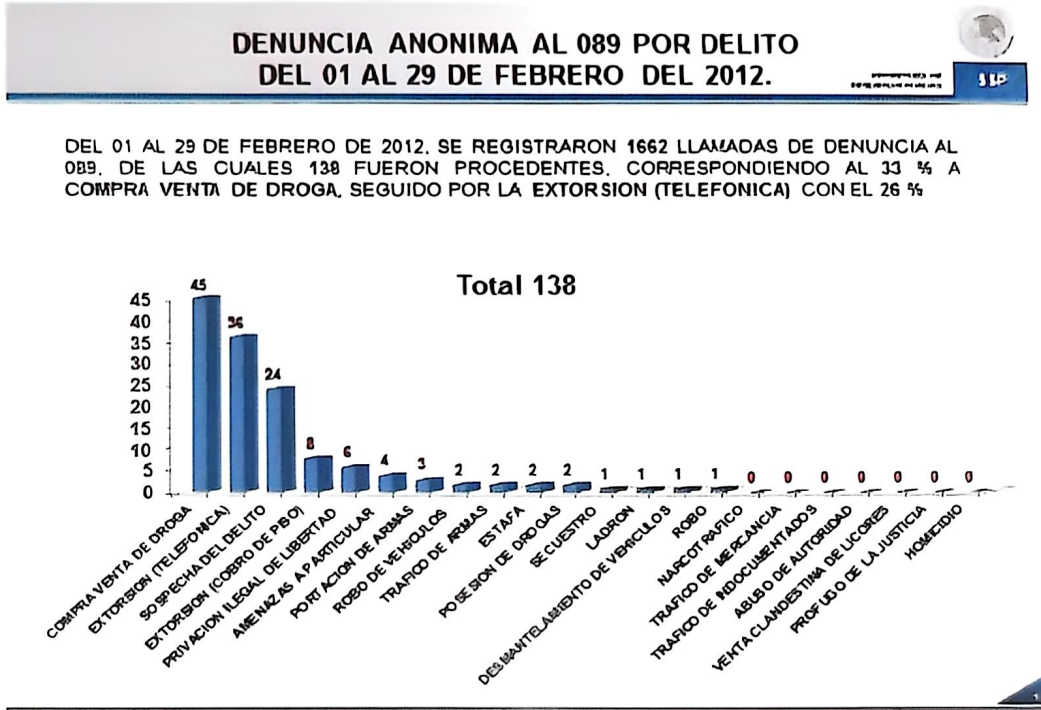
En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 10.206 %.

Figura 13.



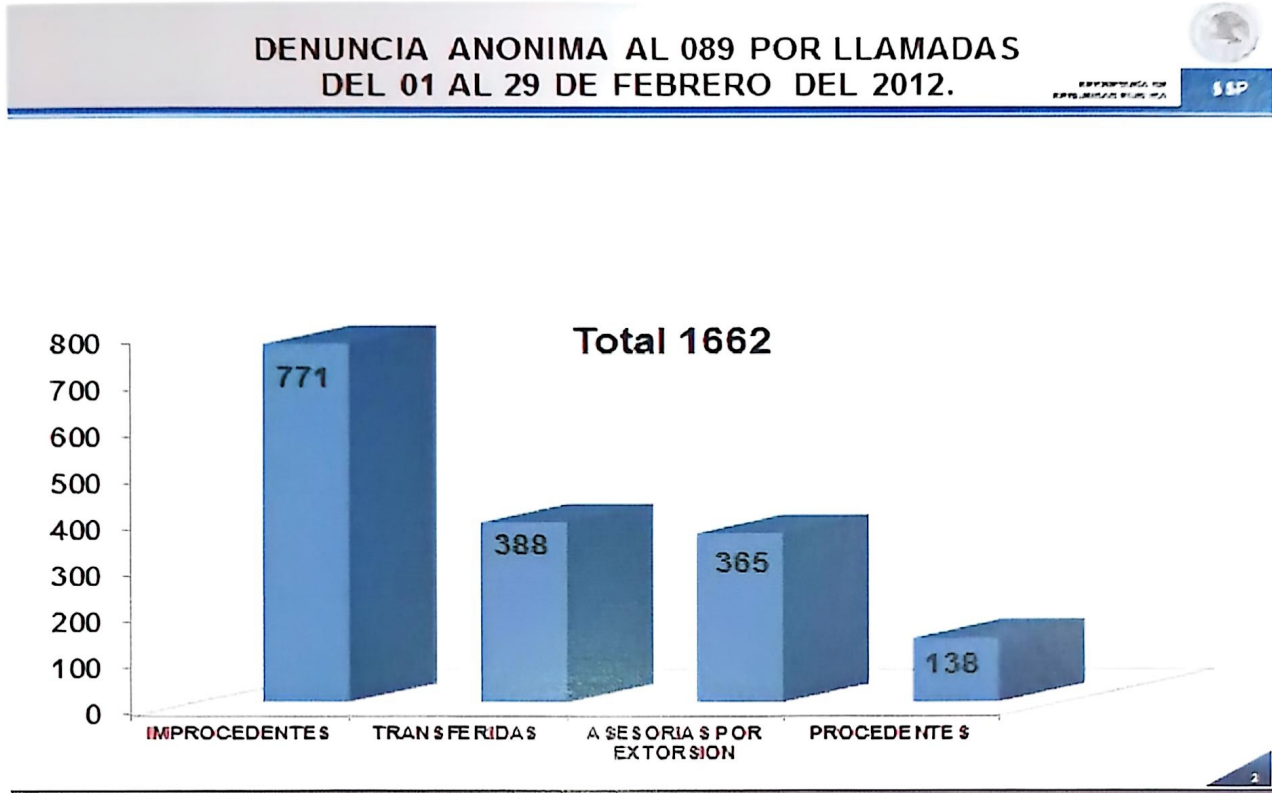
De esta grafica se desprende que después de las llamadas improcedentes (como bromas o falsas alarmas), la siguiente razón por lo que las personas realizan llamadas al número 089 es para comunicar sobre extorsiones, dando un promedio diario de 13.96 llamadas.

Figura 14.



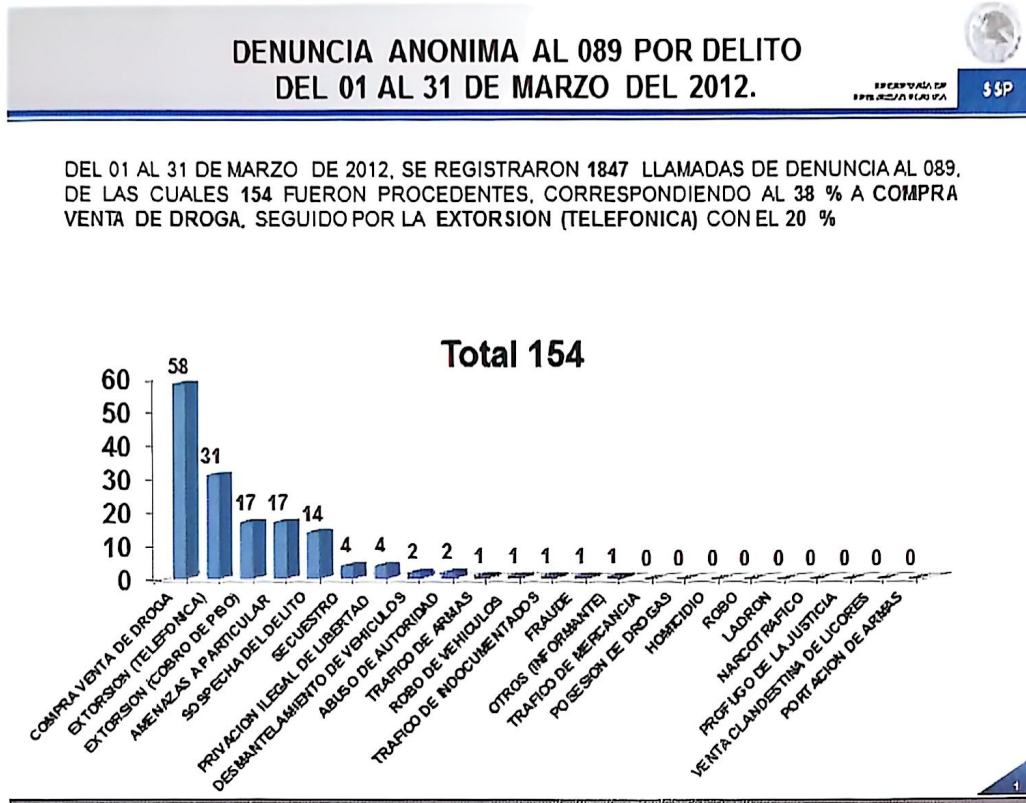
En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 08.30 %. También nos muestra que en el mes de febrero se muestra una disminución de 1.907 puntos porcentuales en relación con el mes de enero del mismo año. También se muestra un claro aumento de 262 llamadas recibidas en relación al mes citado.

Figura 15.



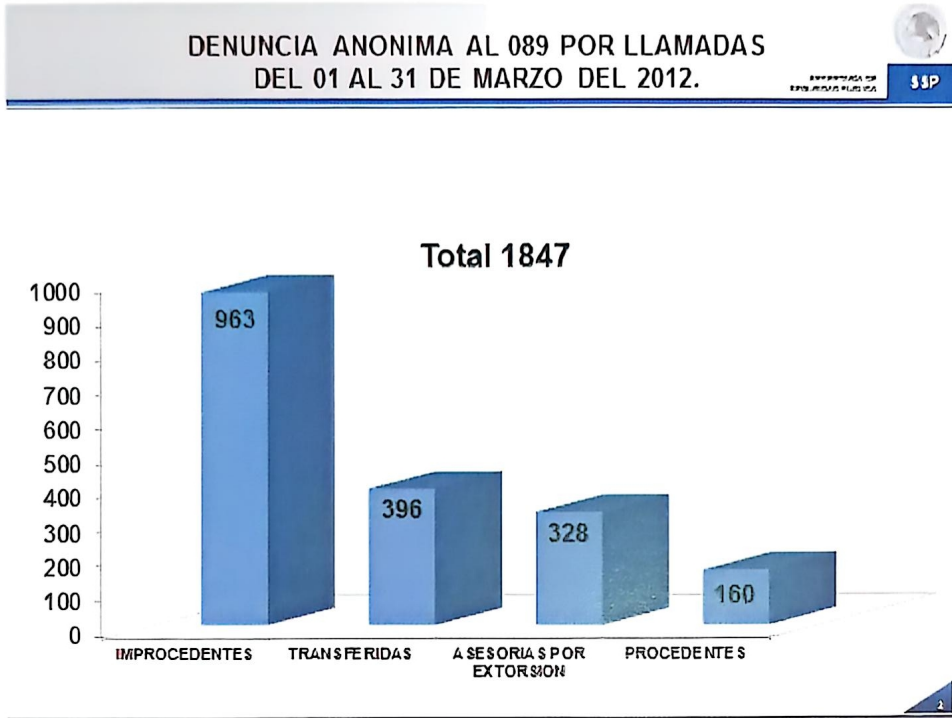
De esta grafica se desprende que las llamadas al número 089 para a solicitar asesorías por extorsión sigue siendo de las principales razones por las que se realizan llamadas al número de emergencia, dando un promedio diario de 13.03 llamadas por día. De una manera comparativa podríamos mencionar que el promedio diario de llamadas por este delito de alto impacto tuvo una disminución del 0.93% entre el mes de enero y febrero. En relación a las llamadas fue por la cantidad de 68 llamadas.

Figura 16.



En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 08.33 %. También nos muestra que en el mes de marzo se muestra un ligero aumento en el número de llamadas procedentes del .03 por ciento en relación con el mes de febrero del mismo año. También se muestra un aumento de 185 llamadas recibidas en relación al mes inmediato anterior; Así como un aumento de 446 llamadas relacionadas con el mes de enero.


Figura 17.



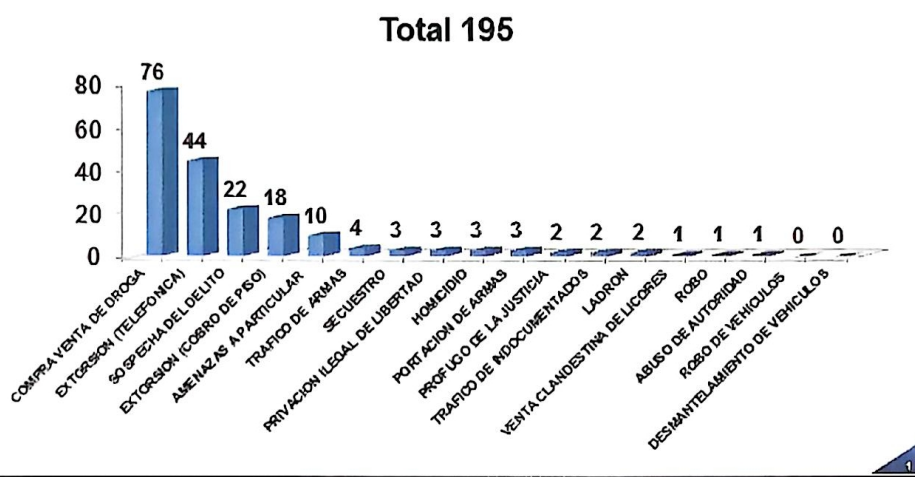
De esta grafica se desprende que las llamadas al número 089 para a solicitar asesorías por extorsión sigue siendo de las principales razones por las que se realizan llamadas al numeral en cita, dando un promedio diario de 10.05 llamadas por día. De una manera comparativa podríamos mencionar que el promedio diario de llamadas por este delito de alto impacto tuvo una disminución en el promedio de llamadas del 2.08 en relación con el mes febrero así como una disminución del 3.91 en comparación al promedio del mes de enero.

Figura 18.

**DENUNCIA ANONIMA AL 089 POR DELITO  
DEL 01 AL 30 DE ABRIL DEL 2012.**

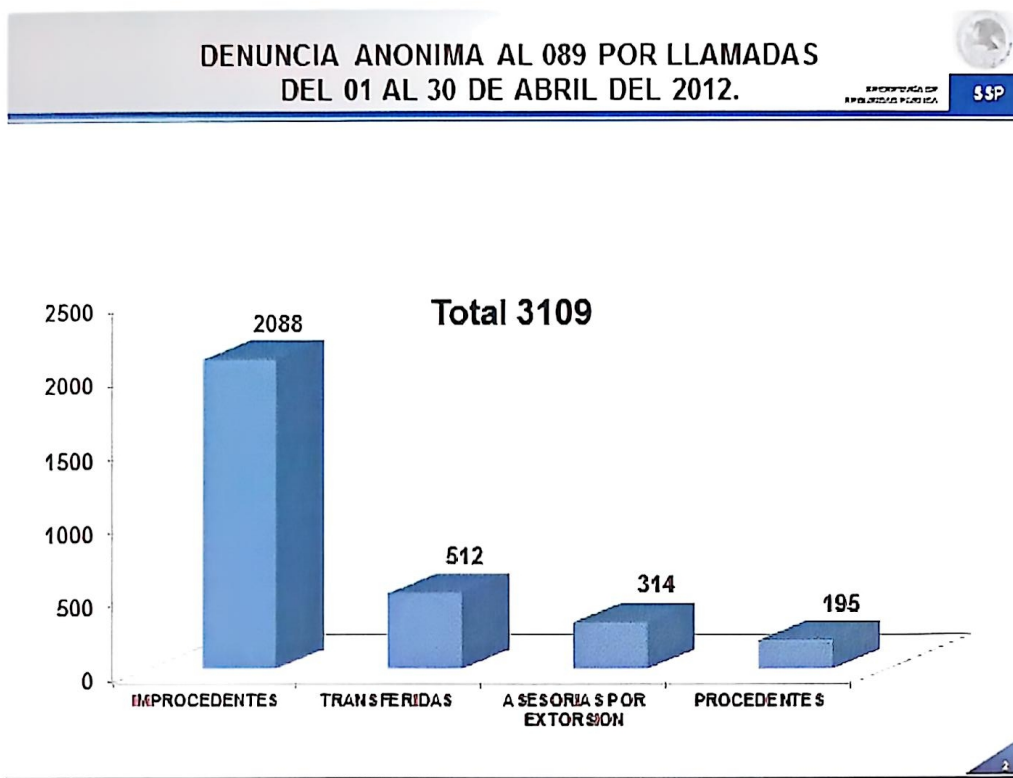


DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2012 SE REGISTRARON 3109 LLAMADAS DE DENUNCIA AL 089, DE LAS CUALES 195 FUERON PROCEDENTES, CORRESPONDIENDO AL 39% A COMPRA A VENTA DE DROGA, SEGUIDO POR LA EXTORSION (TELEFONICA) CON EL 23 %



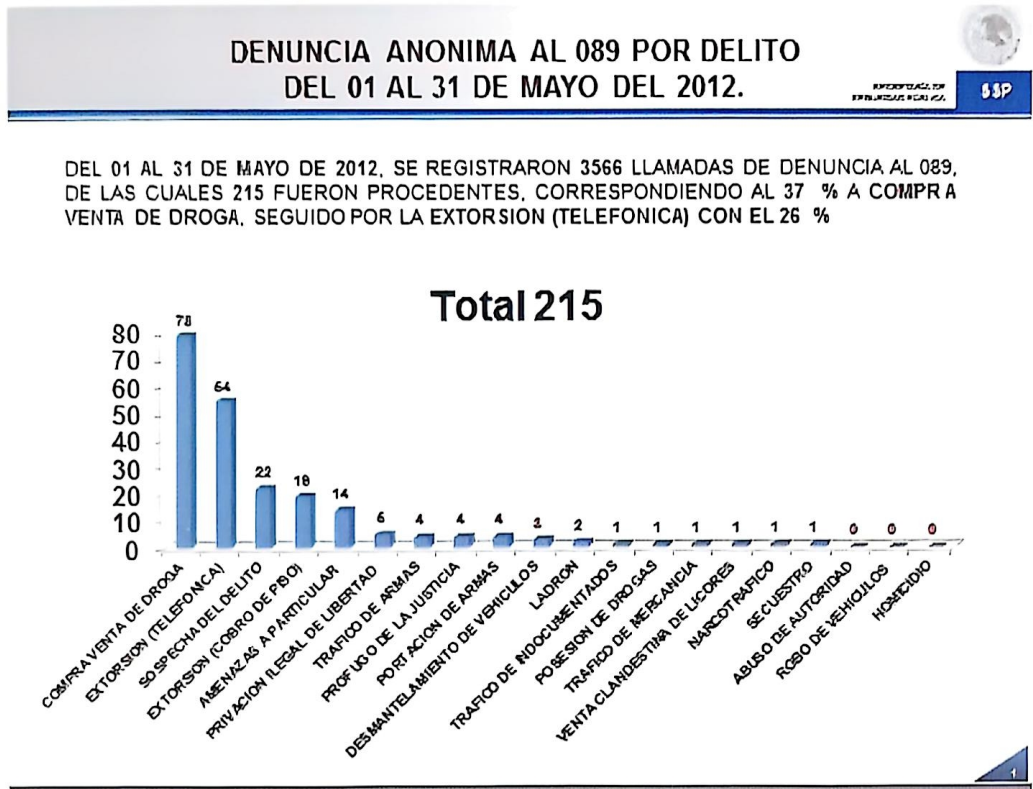
En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 6.27 %. También nos muestra que en el mes de abril se muestra una disminución en el número de llamadas procedentes del 2.06 por ciento en relación con el mes de marzo del mismo año. También se muestra un amplio aumento de 1262 llamadas recibidas en relación al mes inmediato anterior; Así como un aumento de 1447 llamadas relacionadas con el mes de febrero y un aumento de 1708 llamadas en relación con el mes de enero.

Figura 19.



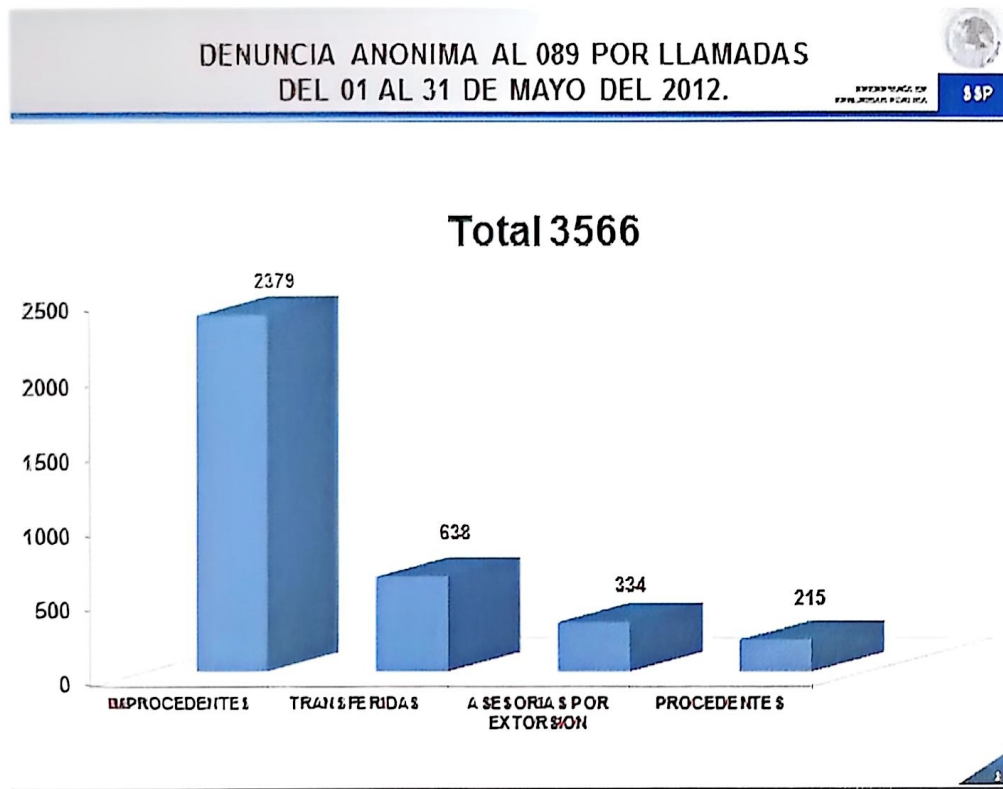
De esta grafica se desprende que las llamadas al número 089 para a solicitar asesorías por extorsión sigue siendo de las principales razones por las que se realizan llamadas al numeral en cita, dando un promedio diario de 10.46 llamadas por día. De una manera comparativa podríamos mencionar que el promedio diario de llamadas por este delito de alto impacto tuvo un leve aumento en el promedio de llamadas del 2.41 en relación con el mes marzo así como una disminución del 2.57 en comparación al promedio del mes de febrero del mismo año y 3.5 en relación al mes de enero.

Figura 20.



En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 6.02 %. También nos muestra que en el mes de mayo se muestra una disminución en el número de llamadas procedentes del .25 por ciento en relación con el mes de Abril del mismo año. También se muestra un incremento de llamadas recibidas de 457. esto en relación al mes inmediato anterior; Así como un aumento de 1419 llamadas relacionadas con el mes de marzo, un aumento de 1904 llamadas en relación con el mes de febrero y un aumento de 2165 en relación al mes de enero.

Figura 21.



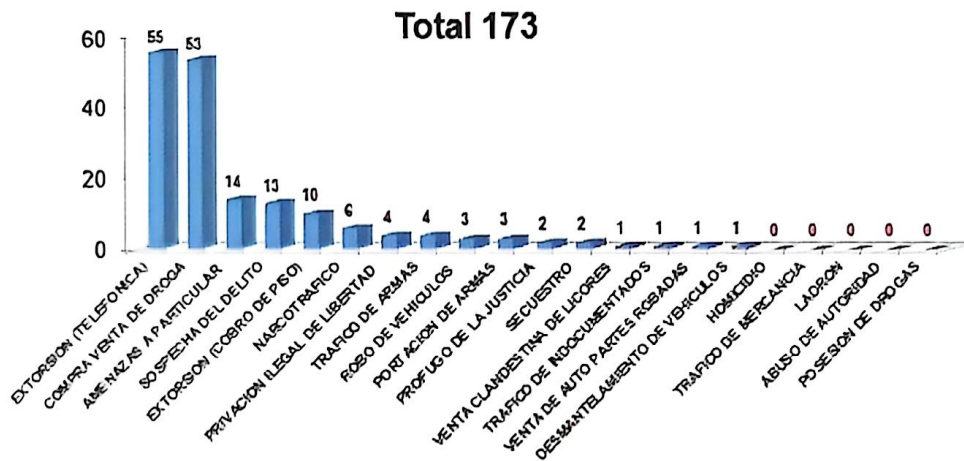
De esta grafica se desprende que las llamadas al número 089 para a solicitar asesorías por extorsión sigue siendo de las principales razones por las que se realizan llamadas al numeral en cita, dando un promedio diario de 10.77 llamadas por día. De una manera comparativa podríamos mencionar que el promedio diario de llamadas por este delito de alto impacto incremento en lo relacionado con los meses de abril (10.46) y marzo (10.05).

Figura 22.

**DENUNCIA ANONIMA AL 089 POR DELITO  
DEL 01 AL 30 DE JUNIO DEL 2012.**

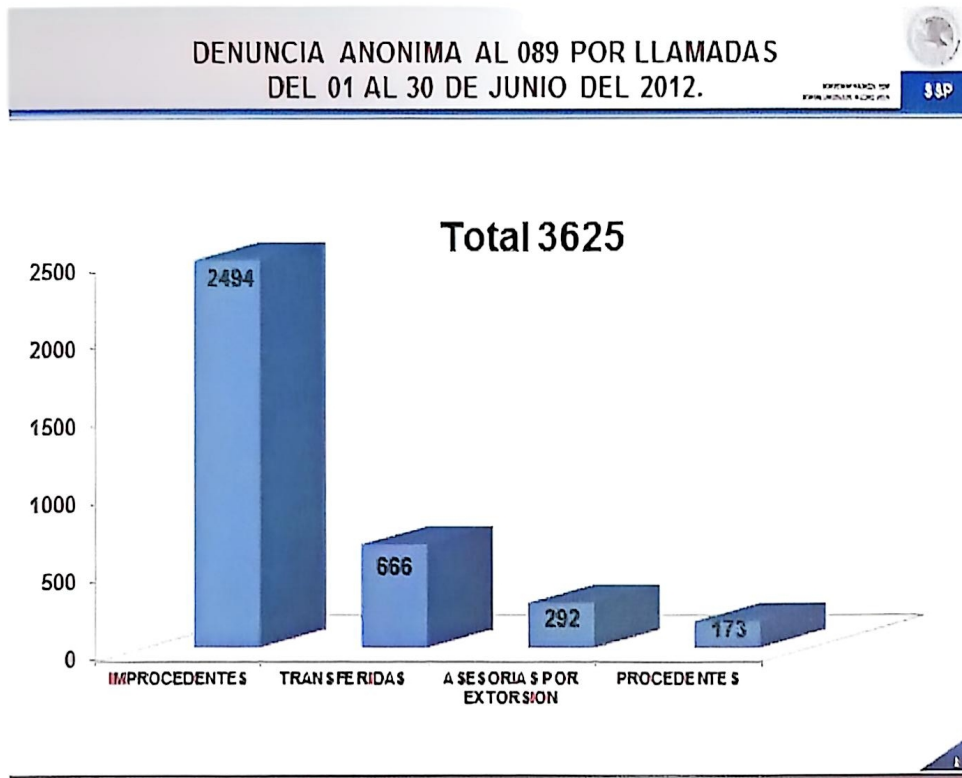


DEL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2012, SE REGISTRARON 3625 LLAMADAS DE DENUNCIA AL 089, DE LAS CUALES 173 FUERON PROCEDENTES, CORRESPONDIENDO AL 32 % A LA EXTORSION (TELEFONICA), SEGUIDO POR LA COMPRA VENTA DE DROGA CON EL 31 %



En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 4.77 %. También nos muestra que en el mes de junio se muestra una disminución en el número de llamadas procedentes del 1.25 por ciento en relación con el mes de mayo del mismo año. También se muestra un incremento de llamadas recibidas de 59. esto en relación al mes inmediato anterior.

Figura 23.



En esta ocasión el promedio por llamadas al 089 por el delito de extorsión es de 9.7 llamadas por día, encontrándonos frente a la cifra más baja de todo el año.

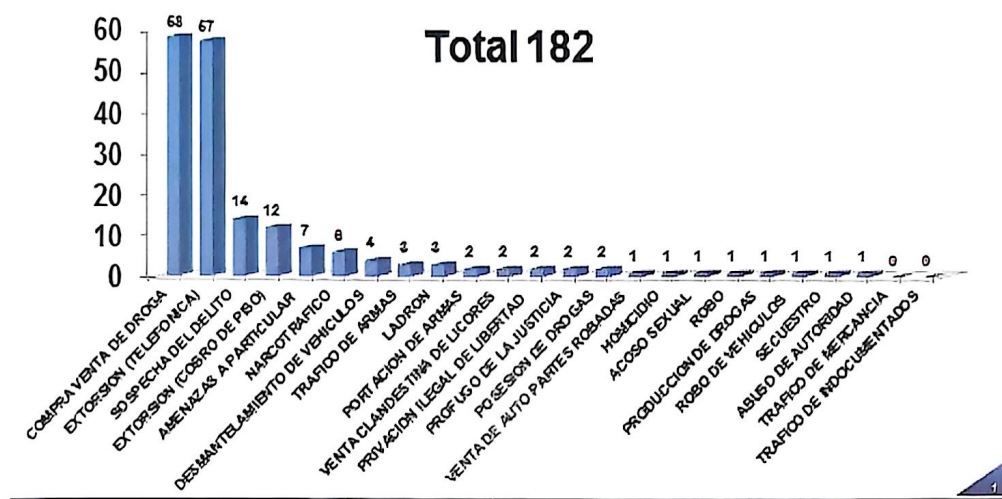
Figura 24.

**DENUNCIA ANONIMA AL 089 POR DELITO  
DEL 01 AL 31 DE JULIO DEL 2012.**



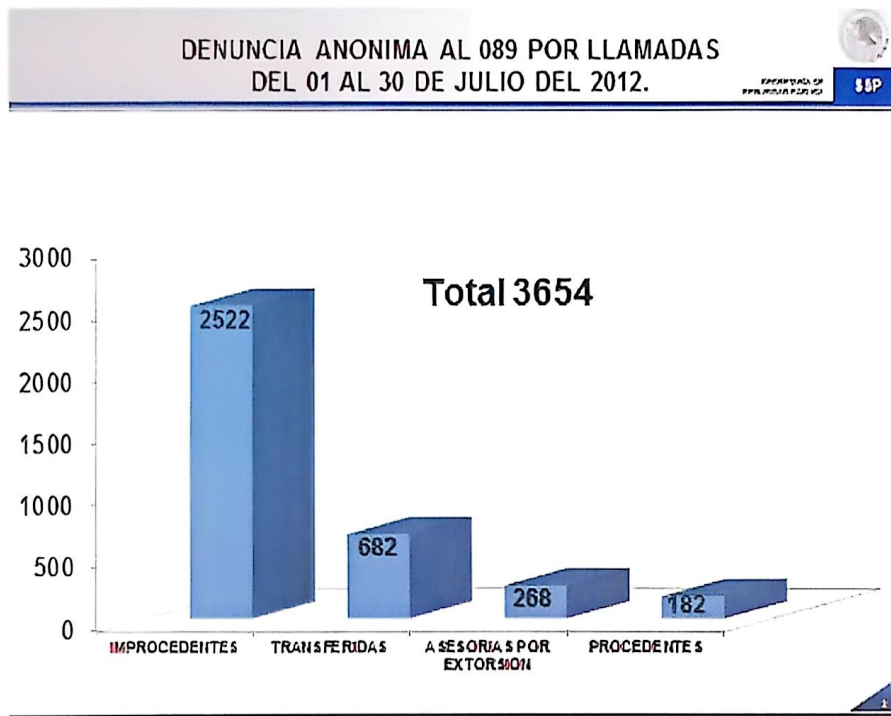
FISCALIA GENERAL DE LA NACION  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

DEL 01 AL 31 DE JULIO DE 2012, SE REGISTRARON 3654 LLAMADAS DE DENUNCIA AL 089, DE LAS CUALES 182 FUERON PROCEDENTES, CORRESPONDIENDO AL 33 % A COMPRA VENTA DE DROGA, SEGUIDO POR LA EXTORSION (TELEFONICA) CON EL 32 %



En esta grafica se puede observar que del 100% de las llamadas efectuadas, solo resultaron procedentes el 4.09 %. Me permito destacad que existe un aumento de .13 en relación al mes de junio pero una disminuci3n en relación a los meses de enero a mayo.

Figura 25.



En esta ocasión el promedio por llamadas al 089 por el delito de extorsión es de 8.9 llamadas por día, encontrándonos con una disminución de .8 en el promedio comparando este mes con el de junio. Convirtiéndose el mes de julio en el mes más bajo del periodo.

Figura 26. En el cuadro se muestra la clasificación de la denuncia y los Rubros asignados según la circunstancia, de enero a la fecha.



TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	789,880
EMERGENCIAS ATENDIDAS	181,139
SEGURIDAD PUBLICA	156,448
VIALIDAD	22,872
JURIDICO	12
PF AREA DE ANALISIS	1,803
PREVENCION DELICTIVA	4
COLGARON	187,018
INFORMACION	59,717
EQUIVOCADAS	3,032
BROMAS	239,761
SIN DIALOGO	112,651
TRANSFERENCIAS	6,562

En este cuadro se realiza un desglose detallado del total de llamadas recibidas en el periodo. Del total de las se advierte que el departamento de vialidad atendió el 2.89% del total, mientras seguridad publica el 19.80%.

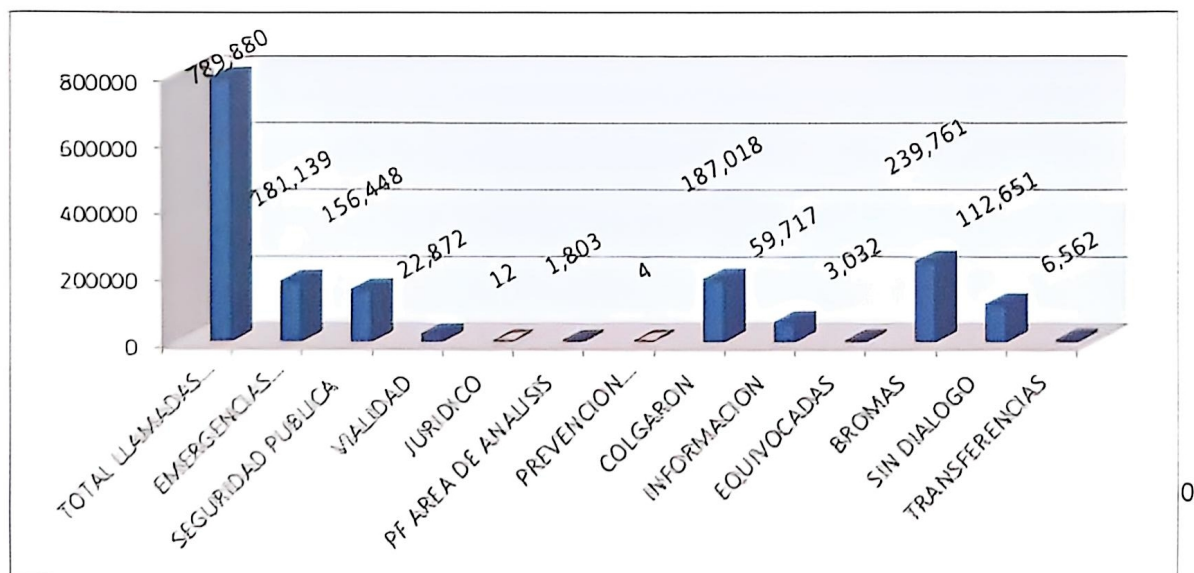


Figura 27. Acumulado de llamadas por semana del mes de agosto de 2012.

	SEMANA DEL 01 AL 05 DE AGOSTO	SEMANA DEL 06 AL 12 DE AGOSTO	SEMANA DEL 13 AL 19 DE AGOSTO	LUNES 20 DE AGOSTO	MARTES 21 DE AGOSTO	MIÉRCOLES 22 DE AGOSTO
TOTAL DE LLAMADAS	21,326	29,036	27,623	3,603	3,361	
EMERGENCIAS FOLIO	4,663	5,984	5,877	697	636	
SEGURIDAD PUBLICA	4,055	5273	5,168	620	558	
VIALIDAD	551	663	639	68	72	
JURIDICO	0	1	0	0	0	
ANALISIS	57	47	70	9	6	
PREV DELICT	0	0	0	0	0	
COLGARON	4,819	5844	6698	891	698	
INFORMACION	2,609	2157	3058	255	241	
EQUIVOCADAS	67	107	105	20	16	
BROMAS	5,869	9,561	7782	1,039	904	
SIN DIALOGO	3,309	5174	4367	672	641	
TRANSFERENCIAS	160	209	195	29	25	
ROBO DE VEHICULOS	47	68	95	14	15	
MUERTOS POR ARMA DE FUEGO	3	11	4	0	0	
LESIONADOS POR ARMA DE FUEGO	6	4	6	0		
089 PROCEDENTES.	24	56	47	2		

Datos proporcionados por el Centro de Respuesta Inmediata.

Mostrando el desglose por semana, con la clasificación, circunstancia y cantidad del total de llamadas, resaltando los rubros de llamadas en broma, las que colgaron y sin dialogo, es decir, llamadas que al momento de su atención, el usuario del servicio de emergencia, no manifiesta dialogo alguno, sin embargo continua ocupando la línea de emergencia y de llamada anónima.

## Países que no denuncian en América Latina

El 92% de víctimas de delitos en México no denuncian, revelan, según foro de la ONU (Conferencia Estadística de las Américas).

De acuerdo con datos presentados por el INEGI, en un foro de la ONU en Ecuador, la mayoría de las víctimas no realizan el trámite, porque no confían en las instituciones.

Un porcentaje que en Bolivia es de 85% y en Ecuador del 80%, según datos divulgados, que a juicio de la ONU, reflejan la falta de una “cultura” de la denuncia en toda América Latina.

Salome Flores, de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, cree el número de esos tres países, revelan un problema en toda América Latina, aunque no existe una media regional de la llamada “cifra negra” (la falta de denuncia de los delitos por parte de la ciudadanía), el porcentaje de crímenes que no entran en los registros, porque muchos países carecen de datos. En general no se reporta, no hay cultura de la denuncia ciudadana, dijo Flores en la XI Reunión del Comité Ejecutivo de la Conferencia Estadística de las Américas, asimismo Adrián Franco, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (INEGI), dijo que un 92% de las víctimas de nuestro País no los denuncia, o las que lo hicieron no recibieron seguimiento por parte de las autoridades. Flores explicó que en las encuestas esas personas dijeron que no realizaban el trámite porque no confiaban en las Instituciones, por la corrupción o porque creen que es una pérdida de tiempo.

En Bolivia ese porcentaje es del 85%, según un estudio realizado el año pasado por el Banco Interamericano de Desarrollo, que ha lanzado junto al Gobierno una página de internet para que los propios ciudadanos registren los delitos: [www.ciudadsegura.com.bo](http://www.ciudadsegura.com.bo), así reducir la “cifra negra”.

A su vez en Ecuador ese número es de 80%, según el Director del Instituto de Estadística y Censos Byron Villacís, que dijo que el porcentaje varía de acuerdo con el delito, puesto que la gente reporta menos los robos de teléfonos, por ejemplo y más los hurtos de automóviles y los asaltos.

Los datos de estos tres países son el resultado de las llamadas “encuestas de victimización y percepción”, que buscan ofrecer estimativas más completas sobre violencia, más allá de los registros oficiales.

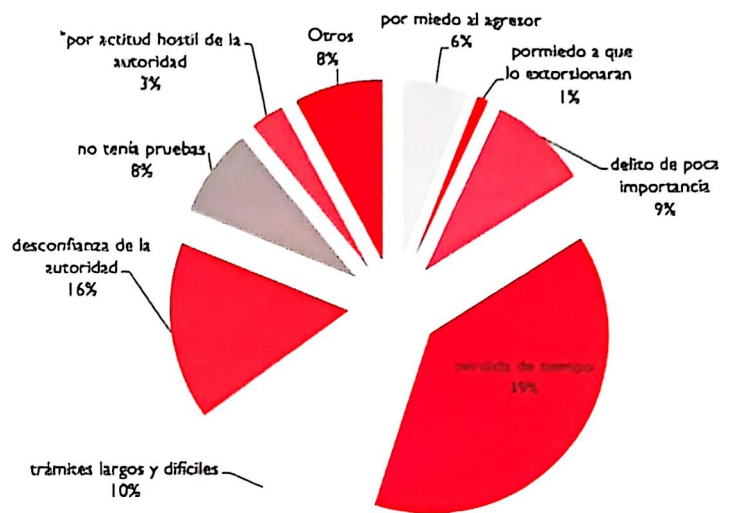
Las estadísticas de seguridad son precisamente una de las lagunas de los datos oficiales en América Latina y el Caribe de la que forma parte la Conferencia de Estadísticas de las Américas...*Ad Literam*). (EL UNIVERSAL.mx LUNES 02 DE JULIO DE 2012).

Chile es destacado por ser el principal promotor de los Consejos Ciudadanos en Latinoamérica, a través del Plan “Comuna Segura Cien” que apunta a profesionalizar la función de seguridad ciudadana en los municipios, a coordinar a las instituciones públicas de la comuna mediante una alianza entre alcalde, las policías y la comunidad organizada por una convivencia segura y, a fomentar la participación ciudadana y comunitaria a través de los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana.

Mi Tesina está enfocada a la cultura tendiente a fomentar la denuncia ciudadana, tomando en cuenta que la finalidad primigenia es contrarrestar la inseguridad delictiva con la participación y coordinación que debe existir entre el ciudadano y gobierno, para que los resultados sean satisfactorios, al ser de responsabilidad compartida y no dejarlo solo al ámbito institucional, sino que también debe de extenderse al ciudadano, por ser un problema que involucra a todos y por qué el ciudadano tiene derecho a disponer de un marco de participación en la elaboración de las políticas de seguridad y que le permita evaluar las gestiones realizadas por las autoridades en materia de seguridad, siempre que este asuma su deber de participación. Figura 27. Principales motivos por los que no se denuncia en México.

05

### Motivos por los que no se denuncian los delitos



Fuente: CIDAC (Centro de Investigación para el Desarrollo A.C.), con datos de 2000 a 2008 y datos de 2010 de INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geográfica e informática).

## **Ciudades que sobresalen en el tema de la denuncia y participación ciudadana en México**

En casi todos los estados de México, la inseguridad es la principal preocupación que atender, debido que en los últimos años se ha incrementado la incidencia en diversos delitos que han arrojado altos índices de violencia en varios estados y ciudades de la república mexicana, generando con ello una preocupación alarmante tanto para sus habitantes como para las autoridades; en ese sentido el gobierno federal como el de los estados y municipios asumen como parte fundamental, acciones y estrategias contra la delincuencia, " ESTRATEGIA: CONSOLIDAR LA CULTURA DE LA DENUNCIA ENTRE LA SOCIEDAD Y CREAR CANALES PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA EN MATERIA DE PREVENCION Y COMBATE AL DELITO, En el combate a la delincuencia es fundamental la participación activa de la sociedad, consciente de ello, el Gobierno Federal fomenta la cultura de la denuncia y la corresponsabilidad entre la ciudadanía y las instituciones responsables de prevenir y combatir los delitos "http Sin embargo considero que es segregada la labor preventiva en la práctica para combatir los factores que la originan.

Algunos municipios a pesar de enfrentar tales situaciones han logrado avances en involucrar al ciudadano y fomentar en el la convicción de participación con el gobierno, como son: Querétaro, Morelia y Tijuana.

### Querétaro (Tequisquiapan)

Las autoridades municipales del municipio Tequisquiapan, se encuentra promoviendo la participación ciudadana para la preservación del orden y la paz pública, por lo ha venido una realizando una campaña para impulsar la denuncia de cualquier acto delictivo o sospechoso entre las colonias y comunidades.

Por lo que se necesita la participación de los ciudadanos en las acciones de mejoramiento en materia de seguridad pública, con el objeto de ampliar la

cobertura de vigilancia y reducir el tiempo de respuesta de la policía, sobre todo en temporada de vacaciones.

Se incentiva la participación de la población a denunciar actos delictivos o sospechosos a través de la línea de emergencia 066, o al teléfono de la guardia municipal, donde se brinda atención en forma inmediata.

Las autoridades municipales únicamente piden a la población observar e informar sobre situaciones o anomalías que detecten en el entorno de su domicilio o comunidad, ya que los policías son responsables de actuar en cualquier situación de emergencia que trasgreda la ley o violente las normas de convivencia social. Por lo que con el apoyo de la ciudadanía y la constante colaboración de las diferentes corporaciones de seguridad, como la Policía Estatal y el Ejército, el gobierno municipal garantiza que Tequisquiapan siga siendo un lugar de paz y tranquilidad tanto para sus habitantes como para sus visitantes. (Periódico rotativo.com.mx. miércoles 29 de agosto de 2012).

### Morelia

La Secretaría de Seguridad Pública (SSP), a través de la Dirección de Participación Ciudadana, ha realizado acercamiento con más de 400 comités ciudadanos que se han conformado y fortalecido en diferentes partes de la entidad michoacana, con la finalidad de que las acciones que se llevan a cabo sean para prevenir la comisión de hechos delictuosos. Se trabaja con los vecinos a través de pláticas y talleres de Concientización y de Mediación de Conflicto, para evitar el mal uso del cuerpo policiaco, dado que "las estadísticas dicen que por cada peso que invierten en la prevención social del delito se ahorran 8 pesos en operativos policiacos, manifestaciones hechas por el secretario de seguridad pública de Morelia. (Radiar noticias mx 29 de julio de 2012).

### Tijuana

En el periodo del 2007 al 2011 a nivel estatal se incrementó la denuncia anónima al número 089 en un 338%. "En la medida en que la sociedad bajacaliforniana

continué con su participación en el tema de la seguridad pública en nuestra entidad, sin duda los resultados positivos seguirán a la alza en la búsqueda diaria por el bienestar de los residentes de Baja California”, comentó Daniel de la Rosa Anaya, Secretario de Seguridad Pública del Estado.

Daniel de la Rosa informó que “un total de 349 armas, 8 mil 133 personas detenidas, 667 vehículos recuperados, 184 personas rescatadas y 63 toneladas de diversas drogas incautadas, enmarcan el 338% de incremento a nivel estatal en las denuncias anónimas de ciudadanos al número 089, esto durante el periodo que abarca del año 2007 al 2011.

Resultados gracias a la participación de los ciudadanos, hecho que ha permitido lograr los resultados sin precedentes en esa entidad, lo que refleja el fortalecimiento de las estrategias de combate al crimen, así como de la coordinación interinstitucional y operativa entre los diversos cuerpos de seguridad pública y con el Ejército Mexicano. Avances que en esta materia se han dado en los últimos años, sobre todo del 2010 a la fecha, por lo que pidió al responsable de la seguridad en la entidad a seguir encabezando esa lucha por el bien de todos los bajacalifornianos. (Periódico Tijuana noticias. Blogspot.mx )

## **Propuesta para incentivar la participación ciudadana on la denuncia de los delitos por medio de la denuncia 066 y 089**

El resultado de este estudio debe de arrojar un sistema de comunicación que incluya el procedimiento a seguir para lograr el flujo al seguimiento de la denuncia anónima a través de la coordinación institucional.

Con esta investigación se pretende identificar y corregir los errores actuales en el proceso de comunicación y por lo tanto mejorar la coordinación y cooperación entre las instituciones dedicadas a la seguridad pública y a la atención de la denuncia anónima en el Estado de Chihuahua.

La creación e implementación de un sistema de comunicación eficiente y coordinado entre la Policía Única, Seguridad Pública Municipal y la Federación, dará la confianza, de que en los sucesivo dicho sistema se evalúe constantemente por otras administraciones gubernamentales con el fin de fomentar la mejora continua, lo que permitirá una especialización total en la materia, por lo que es necesario iniciar con una encuesta local de victimización que permite avanzar en un análisis profundo la incidencia delincuencia en nuestra ciudad. Para resaltar junto con las estadísticas y la información obtenida, la implementación de programas, sistemas a corto, mediano y largo plazo según sea el escenario.

Para tener un resultado óptimo en lo que se desea lograr, y en lo que respecta a la efectividad de la participación del ciudadano en hacer del conocimiento a la autoridad de un hecho ilícito, es necesario disponer de recursos, infraestructura, personal con perfil, etc.

De igual manera crear campañas para incentivar a denunciar, a través de llamadas telefónicas, a su domicilio, mensajes de texto a sus celulares, en redes sociales, anuncios panorámicos, donde se les invite a denunciar cualquier evento

ilícito, tienen que ir aparejadas con medidas de seguridad, dependiendo de la incidencia delictiva en cada distrito, sector o colonia de la ciudad.

Diseño y ejecución de programas preventivos con la finalidad de hacer conciencia en el ciudadano ya sea trabajador o estudiante, la importancia que tiene su participación al momento de denunciar.

Realizar campañas de difusión para sensibilizar a la población que hace mal uso de los sistemas de emergencia 066 y 089.

## **Estrategias para el mejor funcionamiento del servicio de denuncia anónima ciudadana 089.**

PRIORIDAD: Capacitación constante a sus servidores públicos, para el mejor funcionamiento del Programa de Denuncia Anónima Ciudadana 089 y 066.

### Características:

- 1.- Integrar, agilizar midiendo cada uno de los trámites y solicitudes que la ciudadanía hace al área que atiende la llamada para posteriormente canalizarla a la dependencia o institución policial, según el tipo de hecho o delito.
- 2.- Eliminar la duplicidad de funciones, crea consistencia de datos y reduce costos innecesarios de personal.
- 3.- Permitir el registro de reporte al sistema desde cualquier parte.
- 4.- Involucrar de manera simultánea a más de una dirección, en el trámite o servicio que así lo quiera.
- 5.- Reportar vía electrónica a la autoridad sobre los tramites que se estén realizando así como a las peticiones hechas por el ciudadano.
- 6.- Proporcionar herramientas de consulta que permitan conocer a diversa autoridad, los avances de cada dirección, así como las desviaciones presentadas.

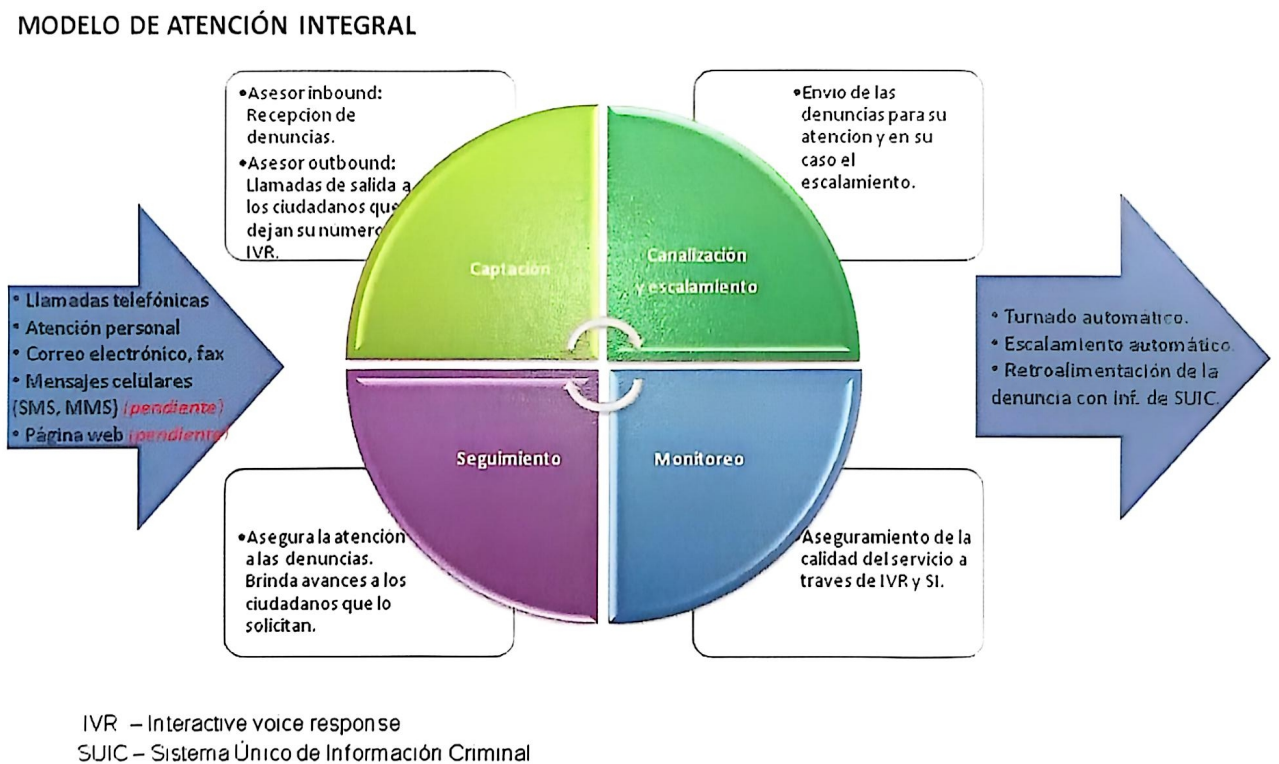
### Beneficios:

- 1.- Asegura que las peticiones del ciudadano lleguen al centro de servicio correspondiente y sean atendidas puntualmente.
- 2.- Da claridad y eficiencia a los procesos internos.
- 3.- Mejora en la atención ciudadana.
- 4.- Establece las condiciones que favorezcan la cercanía y credibilidad hacia la entidad gubernamental.

El Sistema de Denuncia es una herramienta tecnológica que permite:

- 1.- Captar
- 2.- Despachar
- 3.- Asignar
- 4.- Dar seguimiento a las denuncias ciudadanas:
  - Seguimiento al interior de la dependencia
  - Seguimiento al exterior

Figura 28. Diagrama de flujo en la atención y canalización de la denuncia.



Fuente: [portal.funcionpublica.gob.mx:8080](http://portal.funcionpublica.gob.mx:8080)

Figura 29. Seguimiento dividido en módulos de capacitación, de despacho y reportes.

## MODULOS

### MÓDULO DE CAPTACIÓN



### MÓDULO DE DESPACHO



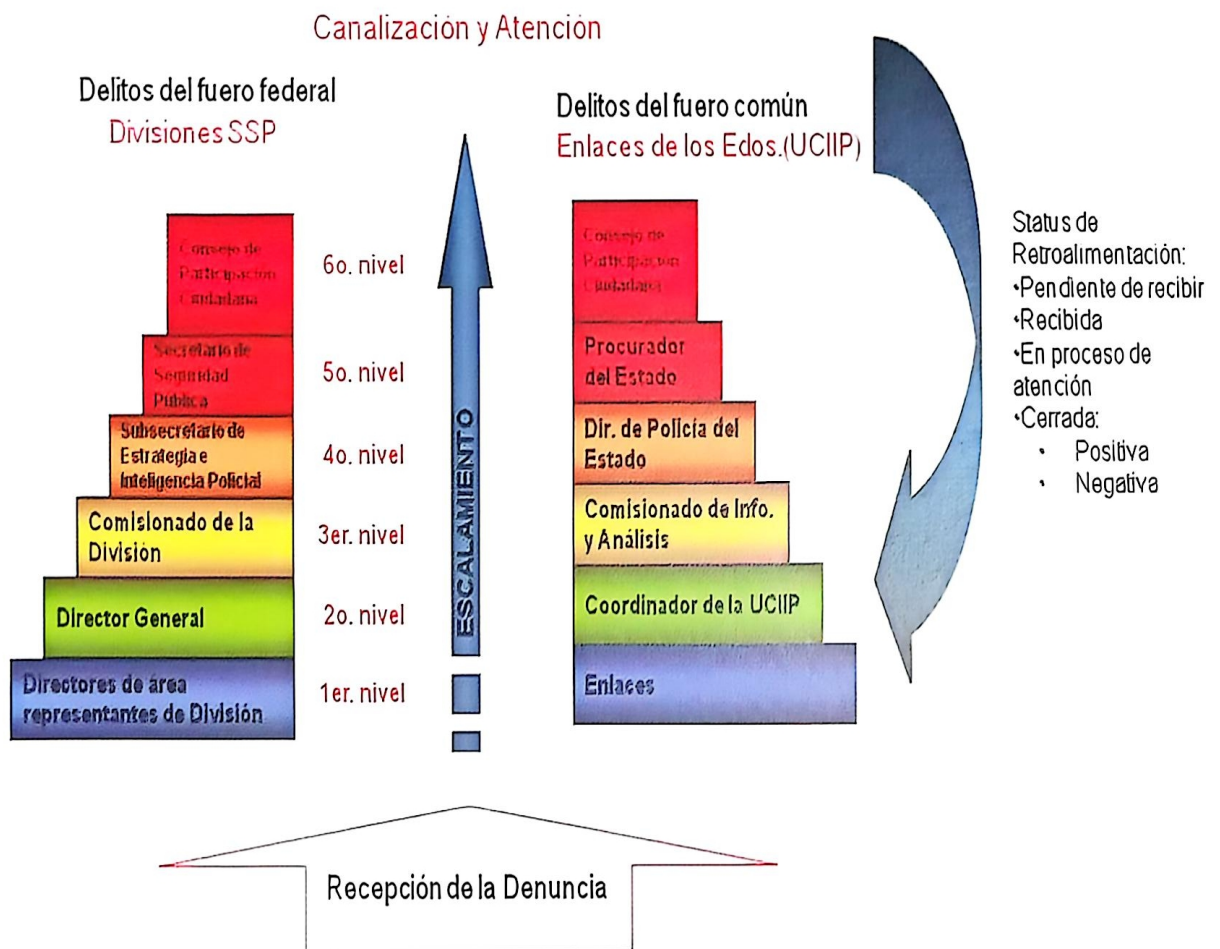
### MÓDULO DE REPORTES



Fuente: Registro que obra en los manuales de Operación del C.E.R.I.

Modelo actual para la integración de una Denuncia, con módulos donde se distribuya para su atención y canalización en los casos de intervención ya sea operativa o de asistencia (orientación) como respuesta programada por el sistema, según sea el evento.

Figura 30. Diagrama de canalización y Atención de la denuncia.



**Sistema de Denuncia:**

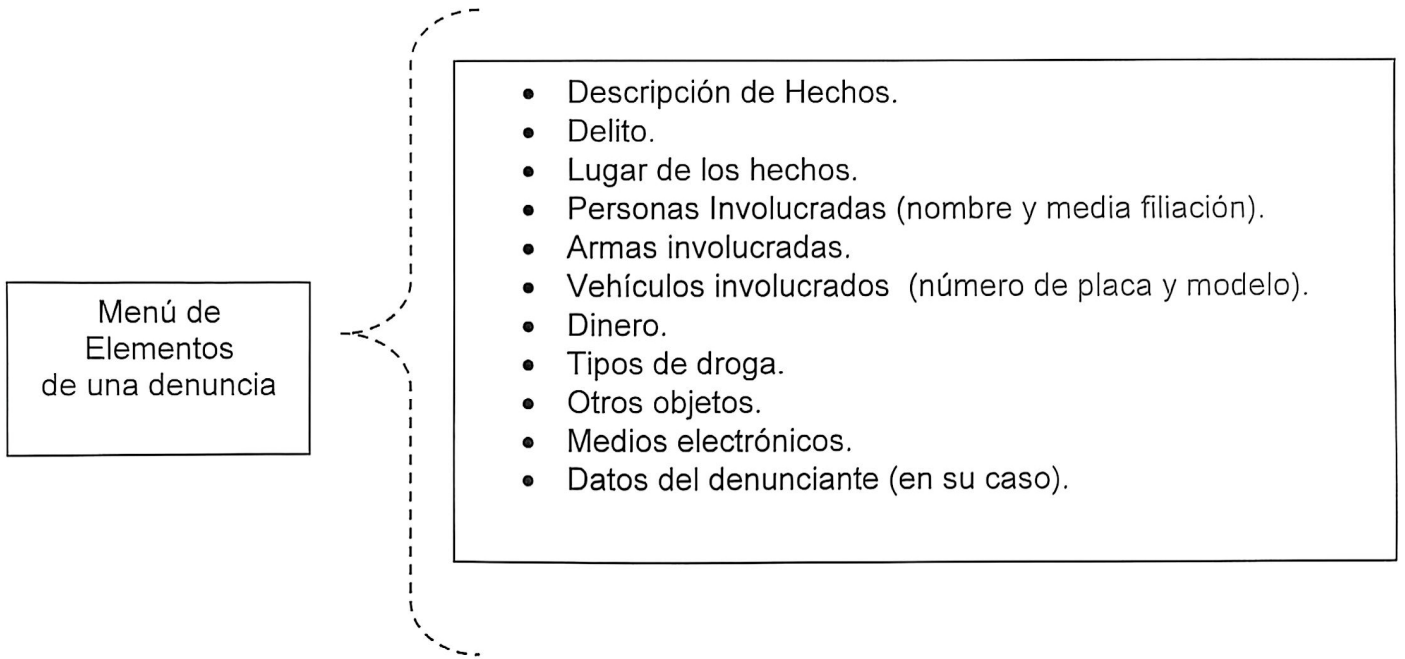
- Obliga a las autoridades a dar respuesta: genera alertas.
- Unifica procedimientos y bases de datos: permite cruces de información entre diferentes niveles de gobierno.
- Permite un uso más amplio de la información en términos estadísticos.

**Ventajas:**

- Mayor captación y eficiencia: un solo sistema nacional es más fácil de recordar.

- Mismos datos a nivel municipal, estatal y nacional
- Mayor coordinación operativa y de inteligencia.

Figura 31. Elementos de una denuncia que se deben tomar en cuenta.



## Conclusiones

Dos puntos a resaltar son: la importancia que se debe de dar a la fomentación de la cultura de la denuncia ciudadana y la implementación de los recursos necesarios que coordinen, la trayectoria de la denuncia como factor detonante y el seguimiento que incluye la debida canalización a las áreas correspondientes, así como la respuesta o reacción que se tuvo de la misma. Haciendo una clara apreciación de que la delincuencia ha rebasado la capacidad de reacción por las autoridades de las tres esferas de gobierno, en esta ciudad, pues las acciones implementadas para el combate, entendiéndose que éste, no se reduce a la atención oportuna de los actos delictivos, sino haciendo énfasis en las acciones preventivas, las cuales no han sido eficaces, cuando es obligación del gobierno velar por la seguridad de las personas y de sus bienes, recalcando que la baja participación ciudadana, se debe a que no hay credibilidad, toda vez que la violencia es una amenaza y un sentir de inseguridad que no permite una vida normal de convivencia.

Por otro lado no hay duda de la falta de interés por parte del ciudadano de involucrarse, de participar, de aportar, por lo que es urgente el de fomentar dicha participación, sobre todo el de la cultura de la denuncia; a través de la participación ciudadana como estructura fundamental en la lucha contra el problema de inseguridad pública, con ello, se tendría una alternativa posible de acción y como tal, se estaría generando una política criminal eficaz, una verdadera participación activa, que tendrá como resultado una solución posible y alcanzable, el de disminuir los índices delictivos que ha generado tanta inseguridad y sobre todo abatir la llamada cifra negra. Es una necesidad prioritaria de prevenir situaciones lamentables, debido a que, después del presente estudio, se demostró la inexistencia de la cultura en el ciudadano, el desinterés por ésta, la falta de seriedad, responsabilidad y criterio, para hacer uso de los servicios de emergencia con que se cuenta; ejemplo de ello, son las llamadas telefónicas denominadas de broma, improcedentes, que cuelgan, así como la inadecuada coordinación de las diferentes autoridades desde su ámbito de competencia.

## Bibliografía

- Diccionario de Derecho Rafael de Pina, Rafael de Pina Vara. Editorial Porrúa. Página 219, 1990.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública.- publicada en el Periódico Oficial del Estado No. 26 del 01 de abril de 2009. DECRETO No. 582-09 IV P.E.
- Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012).
- Suprema Corte de Justicia de la Nación de México, Códigos Penales de los Países de América Latina, pág.15-32).
- Ley General que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en su artículo 3.
- Periódico rotativo.com.mx. Recuperado en esta dirección electrónica en fecha del 29 de agosto de 2012, Radiar noticias mx 29 de julio de 2012, (Periódico Tijuana noticias. Blogspot.mx.
- Zippelius, Reinhold (1998). Teoría General del Estado. Ciencia de la política. México, D.F. Porrúa.
- Porrúa Pérez, Francisco (1992). Teoría del estado. México, D.F. Porrúa.
- Dieter Nohlen (ed.): Diccionario de Ciencia Política. Teorías, métodos, conceptos. Porrúa. Ciudad de México 2006.
- Maquiavelo Nicolás, Editorial virtual, edición original: Florencia 1513, edición electrónica 2004
- Diccionario Porrúa de la Lengua Española (1991). Diccionario de Derecho. México, D.F. Porrúa.
- Amuchategui Griselda, Derecho Penal, México D.F. Oxford, 1990,