

## **PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO**

### **¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO?**

Según los últimos resultados de la Encuesta Internacional sobre Criminalidad y Victimización (ENICRIV), realizada por el Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI), en México los ciudadanos desconfían ampliamente de los cuerpos policíacos y solo el 16% de los robos son reportados; este es el porcentaje más bajo de 30 países que participaron en la mencionada encuesta. Los mejor calificados fueron Francia, Dinamarca, Suiza y Finlandia, con calificaciones mayores al 70% de confianza en su policía.

El Programa de Atención a Víctimas del Delito nace como respuesta del gobierno municipal de San Nicolás de los Garza ante la falta de denuncia ciudadana de los delitos que día con día son sufridos por sus habitantes, para mejorar considerablemente el nivel de denuncia pero, y sobre todo, la efectividad de los cuerpos municipales de seguridad ante la solución de los mismos, la rapidez con que ello se llevan a cabo las detenciones y la atención pormenorizada al ciudadano una vez que decide denunciar.

El PAVIDE tiene como Objetivo General disminuir y resolver considerablemente los delitos cometidos en San Nicolás de los Garza renovando la confianza de los ciudadanos para denunciar y ratificar sus denuncias, vincular las denuncias con una acción policíaca municipal pronta y efectiva, y una atención al ciudadano durante todo el proceso para reestablecer su tranquilidad emocional, psicológica y familiar.

1. Para su operación, el PAVIDE se integra de áreas de especialidad que aportan un análisis integral para la solución de delitos y atención a quienes los sufrieron, como son:
  - a. Estadística. Monitorea y obtiene la información necesaria para usarse en programas y operativos de prevención e inhibir delitos en zonas de riesgo;
  - b. Criminología. Aprovecha la información estadística para apoyar las respectivas investigaciones. Aporta análisis de fondo sobre las causas de los delitos y las conductas criminales en las zonas vulnerables del municipio. Este departamento visita cada una de las víctimas determinando el comportamiento criminal de los delincuentes. Los resultados de estas investigaciones son aplicados por el personal operativo de la policía para que efectúe sus funciones con conocimiento de causa y aprehenda a los principales sospechosos;
  - c. Sociología. Estudia las zonas conflictivas y recomienda estrategias y/o programas especialmente diseñados para mejorar desde sus causas la problemática social presente en estos espacios. También utiliza la información del departamento de estadística para identificar las principales zonas de riesgo y los delitos más cometidos en las diferentes zonas municipales;
  - d. Psicológica. Canaliza a las víctimas con las instituciones correspondientes para brindarles terapias y apoyo psicológico con el fin de ayudarlas a recuperar su tranquilidad y su equilibrio emocional. Ello contribuye a su salud y además aumenta la voluntad de denunciar; y

- e. Jurídico. Un equipo de abogados investigan todos los casos de robos a casa habitación, robo de vehículos (total o accesorio) y visitan a la persona víctima para brindar todo el apoyo necesario, asesorar y respaldar a la gente para interponer las denuncias conducentes.

En los casos que un ciudadano necesita apoyo de un abogado, se le acompaña hasta el término de la denuncia o bien, se le asesora para que lo realice personalmente. El abogado asignado establece contacto con el Ministerio Público para establecer la denuncia y revisar los avances de la investigación, además que supervisa que los responsables de la procuración de justicia cumplan debidamente su función.

## ¿QUIÉNES ESTUVIERON INVOLUCRADOS EN EL MISMO?

La Secretaría Técnica incubó y desarrolló éste proyecto, presentándolo al Alcalde, con objetivos, metas y estrategias a seguir. Una vez revisado y autorizado por el Alcalde, en ésta dependencia se generaron las requisiciones de personal, procedimiento, definición de perfiles y reclutamiento de personal.

La Secretaría Técnica diseñó el programa generando un departamento de estudio integrado por profesionistas que se encarga de buscar áreas de oportunidad y proyectos concernientes a la problemática de delincuencia.

Las quejas recibidas de parte de la ciudadanía fueron entre otras:

1. Alto volumen de la música;
2. Robos;
3. Riñas; y
4. Violencia familiar.

1. Alto Volumen: para este tipo de quejas se integraron 4 cuadrillas de personal de Seguridad, (2 personas por cuadrilla) quienes acudían a los auxilios y generaban una base de datos; en la primera visita del reporte de Alto Volumen se les da una amonestación a la persona y al recibirse una segunda queja contra la misma se le envía un citatorio para el Juez Calificador.

2. Para robos: la Secretaría Técnica contrató una cuadrilla de Criminólogos que pertenecen a la Secretaría de Seguridad a partir de Septiembre del 2007. Ellos recopilan información de presuntos delincuentes en colaboración con los comercios y establecimientos visitados quienes mediante un acuerdo verbal acceden a facilitarnos toda la información posible en cualquier formato que la tengan (video, fotos, etc.) en el momento en que ocurrió el delito para posteriormente ser analizados y así detectar las características de los agresores para identificarlos en nuestros archivos, de tal manera que al momento de ser detenido alguno de los presuntos por cualquier falta cometida en el municipio, se investigan los archivos para ubicar los antecedentes delictuosos y resolver la mayor parte de casos en los que tiene participación.

3. Riñas: dado que éste punto resulta ser uno de los más graves en el Municipio y las pandillas generan el mayor porcentaje de riñas acontecidas en el municipio; las sociólogas realizaron un

proyecto de estudio llamado "Administración de Pandillas" basadas en una investigación de Bertha Rodríguez Ruela ("El poblador ante el pandillerismo en el área Metropolitana de Monterrey", 1998) y en 4 meses de investigación y 2 meses de labor en campo se detectó un cuadro de pandillas que identificó dos grupos rivales, lográndose disminuir el índice de conflictos entre pandillas mediante programas acordes a sus intereses, apoyo con el INEA para terminar sus estudios de primaria y secundaria (actualmente 3 personas de la pandilla *Family 13* están estudiando y 3 del mismo grupo están pendientes de presentar los exámenes para ingresar al programa). El personal responsable de estos logros ha sido las sociólogas quienes también fungen como asesoras de los integrantes de pandillas que deciden estudiar.

4. Violencia Familiar: a partir de julio del presente, se espera contar con psicólogas para apoyar a las personas que sufran este tipo de delito, ya que actualmente se canaliza a instituciones públicas o privadas. Se realizará atención psicológica domiciliaria acompañada de un abogado cuando así se requiera.

Paralelamente se establecieron juntas mensuales con gerentes de comercios, donde incluso se presentaron puntos de vista discordantes, ya que algunas cadenas comerciales no querían poner denuncias de todos los delitos; las opiniones eran interponer sólo cuando el robo fuera mayor a \$5,000 m.n., lo cual favorecía un ambiente de impunidad para los delincuentes.

## ¿CÓMO SE FINANCIÓ?

La Secretaría Técnica se destinó el 16% de su presupuesto asignado a la Dirección de Mejora Gubernativa para el funcionamiento del programa de mayo a septiembre, siendo éste porcentaje destinado a cubrir nóminas de trece profesionistas. Desde el inicio se acordó con Secretaría de Seguridad que le sería transferido el programa y conforme fue completándose el personal, se realizaron los cambios por áreas de especialidad una vez que estuvieron funcionando.

En Secretaría de Seguridad se acondicionó la infraestructura adecuada y se adquirió el equipo necesario para su funcionamiento además de proveer los medios de transporte para visitar los lugares y personas afectadas, integrándose por ahora por 26 personas, que como programa total representa el 1.4% anual del presupuesto asignado (\$2, 561,090.00 m.n.)

## ¿CÓMO SE CUMPLIERON LOS OBJETIVOS?

Cuando el PAVIDE cumple su objetivo, significa que su operación consumió un arresto de parte de aquellos que normalmente delinquirían sin mayor reserva y en aparente inmunidad frente a la labor policiaca.

Podemos observar la operación del programa hasta cumplir con su objetivo partiendo de un ejemplo real: el arresto de José Guadalupe Cázares, alias "El Chicote", autor de poco más de 84 asaltos.

Caso "El Chicote":

# Archivos de Criminología, Criminalística y Seguridad Privada

Reserva de Derechos: 04-2011-040811150700-102

ISSN 2007-2023

Director: Wael Sarwat Hikal Carreón

1. Durante el mes de diciembre de 2007, se detectó alta incidencia de robo con violencia a tiendas de conveniencia y comercios diversos en zona específica del municipio (colonias Las Puentes y Jardines de la Anáhuac), por lo que se activa el cuerpo de criminólogos y se inicia la investigación en campo;
2. Una vez obteniendo resultados en estas investigaciones, se determinó que se trataba de la misma persona en todos los casos en base a su forma de operar y la tendencia de los días, lugares y zonas de incidencia;
3. Se realizaron las juntas Kaizen y los directores de los distritos policíacos que abarcaba la zona de incidencia planearon las estrategias preventivas y de captura del presunto. La información se proporcionó también a la policía ministerial;
4. El director de uno de estos distritos, mediante la estrategia formulada en la junta Kaizen, detuvo a un taxista que había participado en los robos;
5. Una vez detenido por la policía municipal, el taxista fue entregado a disposición de la policía ministerial, quien apoyado en las investigaciones del propio municipio, localizó el domicilio y posteriormente capturó al multiasaltante;
6. Una vez capturado, la policía ministerial informa al PAVIDE del hecho y solicitó el resto de datos y evidencias que se tenían para anexárselos a su investigación; y
7. El cuerpo de abogados del PAVIDE realizó los contactos con los comercios afectados, los exhortó y asesoró para que ratificaran su denuncia y así evitar que el sujeto saliera en libertad.
8. Una vez lo anterior se logra el arraigo y consignación de este sujeto.



**Esta persona ha cometido al menos 10 robos en los comercios aledaños a la zona de Diego Díaz de Berlanga**

Alrededor de 6 robos en el 7 eleven de cordillera y calle 6

3 en 7 eleven de Diego Díaz y Espinosa

1 en préstamo seguro de Diego Díaz y Sabiduría



SEGÚN DATOS OBTENIDOS EL PRESUNTO ES  
VECINO DEL SECTOR

**Nombre:** José Guadalupe Casares

**Apodo:** El Chicote

**Domicilio:** Finlandeses # 715

**Col:** Camen Romano



Ficha Judicial



## ¿CÓMO SE MIDEN LOS RESULTADOS?

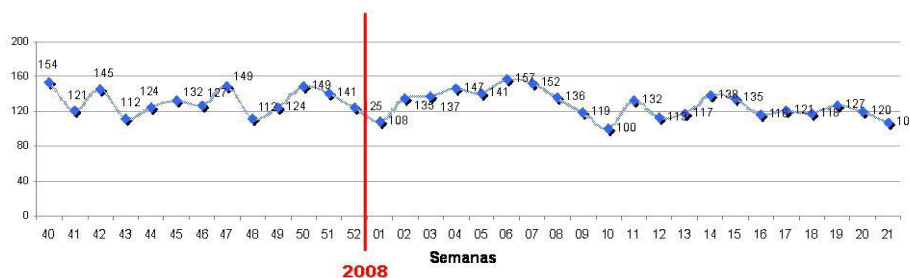
La fuentes de información y base de datos provienen principalmente de las llamadas de auxilio que realizan a la línea policiaca, los partes de novedades proporcionados por los reportes de los propios policías en el lugar de los hechos, las investigaciones realizadas por los cuerpos de criminólogos, sociólogos, psicólogos y abogados, que reunida como un todo se convierte en estadística de incidencia delictiva en el municipio.

En la gráfica anterior, es posible observar claramente como el número de denuncias es cada vez mayor, lo que disminuye la impunidad y genera mayor vinculación sociedad y gobierno ante el combate de la delincuencia. En la gráfica siguiente, puede observarse cómo la incidencia delictiva empieza a disminuir, una vez que se ha puesto en marcha el PAVIDE.

Las juntas semanales de mejora continua Kaizen analizan la información reportada del departamento de estadística, Estas juntas son integradas por el Secretario y Subsecretario de Seguridad, trece directores de distrito, el director administrativo de policía, el responsable del mantenimiento vehicular, el director de Recursos Humanos de Policía, el Director de Protección Civil, un representante de la Dirección de Tránsito Municipal, un criminólogo, un sociólogo, un abogado y el responsable del departamento de estadística, además de algún invitado especial si es que existe algún tema relevante. En ellas se determinan las estrategias policiales o bien, las acciones de gobierno que son necesarias para resolver los distintos factores de inseguridad y atención a ciudadanos.



## Reporte de robos



Comportamiento que ha tenido los robos en el Municipio durante el paso del tiempo desde la semana 40 del 2007.

## **COMETARIOS SOBRE LA REPLICABILIDAD DEL PROYECTO.**

El programa PAVIDE es un mecanismo sencillo que aprovecha la especialización de algunas disciplinas que, mediante un trabajo coordinado, favorecen la atención a las personas que han sido víctimas de la delincuencia pero a su vez, hace reaccionar los cuerpos policíacos y encadena una serie de acciones para denunciar al delincuente, reponer el daño e inhibir la reincidencia.

Su replicabilidad es absolutamente posible y no representa mayores cargas económicas al presupuesto dedicado a la seguridad; solo el 1.4%. En cambio, como puede observarse en los resultados de su aplicación, sí impacta en la incidencia delictiva municipal sin incrementar o adquirir mayor equipo policíaco que en cambio, si representaría un incremento presupuestal.

Parte de la eficiencia del programa ha sido el funcionamiento del Centro Integral de Respuesta Integral a Emergencias (CIRIE), cuyo funcionamiento consiste en concentrar todas las llamadas, partes de novedades y otros reportes policíacos en una sola base de datos. Aunque el CIRIE no condiciona la operación del PAVIDE, si lo eficientiza por lo que se recomienda más como herramienta que apoya importantemente la coordinación y la organización de las bases de datos.

Aun así, el programa es básicamente un nuevo equipo humano, contratado por oposición en base a anuncios en diversos medios de selección de personal, por lo que a su vez esto garantiza profesionalismo y apartidismo en el trato con las personas necesitadas de atención. Renovar la confianza de los ciudadanos en su gobierno municipal y la policía que está para protegerlo, así como fomentar la cultura de la denuncia dependen en gran parte de ello.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA, MANEJO EFECTIVO DE RECURSOS, INNOVACIÓN Y RESULTADOS TANGIBLES.**

El PAVIDE mantiene contacto directo con los ciudadanos. La interacción del gobierno municipal es lineal con el ciudadano y el apoyo se ofrece de manera personalizada. La consecuencia del mismo es una consciencia ciudadana de mayor participación en el combate conjunto a la delincuencia, a la impunidad, hacer valer el estado de derecho y el fomento a la participación activa denunciando, con ayuda del municipio, a quienes han hecho del robo y la violencia un modo de vida.

Los elementos que integran el programa reciben una oportunidad solo para el área de la cual son especialistas, lo que agudiza mucho la eficiencia en la atención y resultados. Además, la selección del personal, al llevarse a cabo mediante solicitud abierta en prensa, entrevistas y selección en base a méritos profesionales, provocan que los elementos tenga un alto nivel de profesionalismo, entrega y dedicación en su desempeño. Los recursos son en su totalidad municipales, pero aplicados de esta forma han generado disminuciones reales en los índices de robo y aumento en las denuncias interpuestas, lo que más patrullas, y equipo sofisticado relacionado con el patrullaje no necesariamente garantizan, aunque sin duda signifiquen montos mayores de inversión.

El PAVIDE representa un programa sumamente innovador pues, independientemente que es único en el estado de Nuevo León, aporta rasgos particulares en su funcionamiento como son la integración de un cuerpo de criminólogos, sociólogos, psicólogos y abogados, que forman una

atención interdisciplinaria que atiende integralmente a los ciudadanos, definiendo además rasgos de los delitos que comúnmente las investigaciones municipales no atienden.

La información alimentada por este cuerpo interdisciplinario genera un banco de inteligencia municipal, que resguarda relaciones entre pandillas, sospechosos de diversos delitos, domicilios, conexiones, modus operandi y zonas conflictivas por clasificación de delitos.

EL PAVIDE es eficaz en su objetivo, sin significar mayores recursos para el municipio de San Nicolás de los Garza. La estadísticas demuestran no solo que el apoyo del gobierno ha generado mayor participación en la denuncia y un rechazo a la idea de dejar impunes los delitos cometidos, sino que toda la operación del programa ha desencadenado mejores operaciones policíacas lo que ha resultado en una inhibición real en robos cometidos, riñas, problemas entre vecinos por asuntos de alto volumen, y una mejoría considerable en la protección que la policía municipal está brindando.

## **PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO.**

Atender la eficiencia de la operación policíaca no es asunto solamente de patrullas, armamento y más policías. Resolver efectivamente los delitos contiene un ingrediente de participación ciudadana sin el cual muchas de las veces la operación policial debe simplemente resignarse a ver cómo los delincuentes recuperan su libertad rápidamente: la denuncia.

El Programa de Atención a Víctimas del Delito pretende recuperar la confianza de los ciudadanos en la protección que el gobierno municipal les brinda mediante un cuerpo interdisciplinario cuya misión es la investigación profesional delictiva y análisis sociológico del entorno, apoyo psicológico para la tranquilidad de los ciudadanos agredidos, y un respaldo jurídico para interponer las denuncias correspondientes de una forma ágil, sencilla y sin contratiempos.

La forma de operar del PAVIDE es muy eficiente por sencilla: cuando se atiende un reporte de robo, un equipo de criminólogos municipales realiza la investigación y compara modus operandi con otros delitos cometidos para identificar a los principales sospechosos. Toda esta información se reúne en una base de datos que cuando concluye en una definición del culpable, activa la intervención policial en coordinación con agentes del ministerio público. Al mismo tiempo, otro equipo de psicólogos atiende cualquier efecto traumático y posibilita que la víctima recupere su tranquilidad y vida normal lo antes posible, mientras un abogado designado para el caso ofrece toda la asesoría y realiza los trámites relacionados con la denuncia necesaria para castigar con todo el peso de la ley a al agresor.

En San Nicolás de los Garza hemos logrado que las denuncias por toda clase de delitos hayan aumentado significativamente y esto ha resultado en una frecuencia cada vez mayor con que los delincuentes son castigados plenamente por todos sus delitos. Con el PAVIDE hemos logrado que un mayor número de ciudadanos comprenda la importancia de denunciar y el gobierno responde con mejor atención e información de mayor calidad a su problemática para atrapar a los culpables. Los robos en San Nicolás de los Garza, han disminuido desde la operación del programa.