



## Eje 5

# Ciudad en paz y con justicia

## Diagnóstico

En los primeros años del siglo XXI, y de manera más notoria a partir del año 2007, el país experimentó un sensible incremento en la inseguridad y la violencia, que se reflejó en el incremento de los delitos ocurridos. La Ciudad de México no fue ajena a este fenómeno, especialmente en años recientes. Incrementos en violencia y delictividad inhiben el ejercicio del derecho elemental a la integridad y el bienestar por parte de las víctimas, pero también es síntoma de la negación de múltiples derechos para vivir una vida productiva y armoniosa, por parte de quienes por distintas circunstancias se ven involucrados en actividades delictivas.

Es ilustrativo hacer un comparativo entre los cuatro delitos con menor cifra negra. En 2006, el promedio de diario de carpetas de investigación iniciadas por homicidio, lesiones dolosas, robo de vehículo con violencia y robo de vehículo sin violencia fueron 1.8, 36, 6, 29 y 41.7 respectivamente. Para 2018, este

promedio se había incrementado a 3.75, 19, 13.8, y 24.7. A partir de 2019 esta tendencia logró revertirse, y en lo que va del 2020 estos promedios diarios se redujeron a 3.25, 12, 9.4 y 18.8.

Esta reversión en la tendencia de crecimiento de denuncias en delitos con baja cifra negra es atribuible a una estrategia integral de seguridad y justicia, basada en cinco pilares: atención a las causas sociales del delito; más y mejores policías; coordinación entre autoridades y niveles de gobierno; inteligencia policial, de datos y social, así como eficiencia en la provisión de justicia; y la construcción de un marco legal que habilite los cuatro puntos anteriores. Estamos convencidos que el objetivo central hacia el 2040 es hacer de esta estrategia un mecanismo sostenible que permita su continuidad, pero sobre todo su profundización.

La corrupción, colusión, complicidad, así como el abandono y el deterioro institucio-

nal de las instituciones de seguridad y procuración de justicia en la ciudad, fomentaron el incremento en la delictividad. Lo anterior, aunado a otros factores estructurales como el esquema prohibitivo de las drogas, el aumento en la demanda nacional e internacional de narcóticos, así como la falta de oportunidades igualitarias, y la ausencia de la implementación de programas de prevención del delito y otros que garanticen el pleno ejercicio de derechos para toda la población.

Si bien actualmente existen avances para romper esta tendencia, los análisis de diversas cifras indican que dicho incremento es consecuencia, entre otros factores, del abandono por parte de la anterior administración capitalina, de modelos exitosos, al reemplazarlos por estrategias reactivas y sin anclaje, tanto en la prevención del delito, como en la vinculación con la ciudadanía.

Lo anterior se refleja en la percepción de la población adulta de la ciudad que considera la inseguridad pública como el problema más preocupante: pasó de 63.6%, en 2012, a 77.2% en 2018 y la inseguridad se ubicó como el problema citado con mayor frecuencia por la población, al pasar del 63.4%, en 2011, a 77.2%, en 2018.

El número de personas víctimas de delito ha experimentado un crecimiento significativo durante este periodo, que pasó de 2.1 millones, en 2010, a casi tres millones en 2017. Es decir, en menos de una década el número de personas que han sufrido algún tipo de delito en la Ciudad de México ha crecido un 38.4%.

Como elemento aparejado, existió un incremento de la percepción de corrupción como el problema más mencionado por la población, de ser el cuarto en 2011 (27.7%) a ser el segundo en 2018 (33.7%). Finalmente, en el periodo 2011-2018, el porcentaje de población capitalina que consideró su vivienda como un espacio inseguro se incrementó del 14% al 24.3%, al pasar por debajo de la media nacional, e igualarla (EVALÚA, 2020) a partir de datos de la Encuesta Nacional de

Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE).

En particular, esta percepción de corrupción, además, ha impedido contar con un sistema de procuración e impartición de justicia que genere confianza a la ciudadanía, donde cualquier víctima de un delito sea capaz de denunciar fácilmente y pueda confiar plenamente en el proceso de investigación e impartición de justicia. Dicha falta de confianza en el sistema de procuración de justicia se ve reflejada en la cifra negra; es decir, el porcentaje de delitos ocurridos, pero que no son denunciados a las autoridades ministeriales, al pasar de un 90% en 2017 a un 91% en 2019.

Para generar verdadera confianza en las autoridades de seguridad y justicia, la Ciudad de México debe también avanzar en reducir los índices de impunidad de los delitos ocurridos. Vital para esto es el desarrollo de una verdadera coordinación entre las distintas instituciones del sector que permita el desarrollo de inteligencia accionable, así como de información trazable que coadyuve no sólo a la investigación, pero también a la prevención de los delitos en la Ciudad de México.

En lo que respecta a las instituciones de procuración de justicia, entre las personas que viven en la Ciudad de México existe desconfianza en la justicia y una sensación generalizada de indefensión. Las instituciones encargadas de impartir justicia tienen poca credibilidad y la población las percibe como instancias donde impera la impunidad.

Adicionalmente, se debe señalar que prevaleció un manejo discrecional y poco objetivo de las cifras, lo que entorpeció o desestimuló la corrección oportuna de las políticas fallidas.

Es importante mencionar que, previo a esta espiral de violencia, las instituciones encargadas de la seguridad realizaron transformaciones orientadas hacia el fortalecimiento institucional, la eficiencia, la incorporación de la ciudadanía en el combate a la delincuencia y la corrupción. Gracias a ello, y a contracorriente del escenario nacional, se logró en la

Ciudad de México un incremento en la seguridad pública y la disminución del delito.

Es importante reconocer otra asignatura pendiente, el papel de la Justicia Cívica para mejorar la vida cotidiana de los habitantes de la Ciudad de México. Un enfoque integral para lograr el objetivo de una ciudad con paz y justicia no estaría completo sin un sistema eficiente, transparente y confiable para resolver faltas administrativas de manera cotidiana. En particular, para coadyuvar al rol de la policía preventiva de la Ciudad de México y a la resolución de problemas comunes de la ciudadanía que no necesariamente involucren la comisión de un delito.

En síntesis, una de las grandes asignaturas pendientes de la Ciudad de México es la disminución sensible de la violencia y la criminalidad; la corrupción y la falta de un enfoque preventivo y de vinculación con la ciudadanía, son temas críticos y sus habitantes lo perciben.

Esto solo podrá ser logrado al definirse estrategias de largo plazo que busquen atender de manera multidimensional las problemáticas mencionadas. Dichas estrategias deberán contemplar no sólo la operación policial y de procuración de justicia, ya que es vital que una estrategia de largo plazo integre la atención a las causas, la creación de un marco legal adecuado, la maduración de la policía, ministerios públicos y personal judicial, una coordinación plena entre dichos actores, así como el fortalecimiento de las capacidades de inteligencia e investigación, tanto para la prevención del delito, como para la persecución de la justicia.

De igual manera es momento de utilizar la tecnología como un habilitador más para potenciar la capacidad de respuesta y prevención de las autoridades responsables de la seguridad en la Ciudad de México. Mediante el uso de más y mejores sistemas de videovigilancia, botones de pánico, aplicaciones ciudadanas, así como otras futuras innovaciones que permitan identificar la ocurrencia de incidentes delictivos y detonar el despacho de

unidades de la policía, así como herramientas ciudadanas que faciliten solicitar atención personalizada en caso de requerirse. Adicionalmente, implementar herramientas cada vez más nuevas y robustas que permitan no sólo prevenir el delito, sino también investigarlo hasta sus últimas consecuencias para garantizar que no exista impunidad.

En ese mismo tenor, aprovechar la riqueza y multiplicidad de información recabada día con día por las autoridades de seguridad y justicia de la Ciudad de México. Millones de datos que pueden ser usados para encontrar soluciones innovadoras a problemas actuales y del futuro. A través del uso de la inteligencia de datos se dinamiza el actuar de nuestros policías preventivos y de investigación, con el objetivo de crear una ciudad más segura.

Los objetivos, las metas y las líneas estratégicas delineados en el presente *Plan* establecen criterios para revertir dicha situación, al ubicarlos en áreas de oportunidad y vertientes de trabajo, bajo dos ejes articuladores: el primero es el de conformar una policía cercana a la ciudadanía, confiable, honesta y eficaz en la prevención del delito, la reducción de la violencia y el combate a las organizaciones delictivas. El segundo, asegurar el acceso efectivo a la justicia para todas las personas, a través de una Fiscalía General de Justicia que, con plena autonomía, lidere con honestidad, transparencia, inteligencia y eficacia las investigaciones que reduzcan la impunidad en delitos y desarticulen a las organizaciones delictivas.

# Estrategia integral de seguridad ciudadana

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 24

### Coordinación interinstitucional

Consolidar una estrategia integral de seguridad ciudadana que atienda las causas de la violencia y sus distintas expresiones, con una coordinación permanente entre los tres órdenes de gobierno y entre las instituciones de seguridad y procuración de justicia del Gobierno de la Ciudad de México.

#### Meta 1

Fortalecimiento del trabajo coordinado entre los actores institucionales dentro y fuera del sistema de justicia penal (i.e. policías, fiscalías, poder judicial, autoridades ejecutoras de sanciones, unidades de supervisión e instancias de reinserción social), con participación activa de la ciudadanía.

#### Indicador

- Se cuenta con una estrategia integral de seguridad ciudadana consolidada.

#### Líneas estratégicas

- Se establecen líneas de comunicación efectivas entre las instancias de procuración de justicia y las dependencias responsables de garantizar los derechos ciudadanos a la educación, salud, deporte, etcétera, para atender los rezagos sociales, de manera prioritaria, en territorios de alta y muy marginación y alta incidencia delictiva.
- Se adoptan mecanismos de coordinación efectiva y eficaz entre las instituciones responsables de la seguridad ciudadana, en un marco de promoción y respeto a los derechos humanos y con perspectiva de género.
- La coordinación de programas y acciones de seguridad se basan en un uso eficiente de las nuevas tecnologías de información,

para poner en el centro de la estrategia de seguridad y justicia la inteligencia, la investigación, la focalización, el uso racional de la fuerza y la garantía de presencia y supervisión permanente del territorio.

- Se fortalecen los mecanismos de participación ciudadana en la coproducción de seguridad, para la oportuna identificación de riesgos y amenazas.

## Policía cercana

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 25

#### Policía cercana y profesional

Conformar una policía cercana a la ciudadanía, confiable, honesta y eficaz en la prevención e investigación del delito, la reducción de la violencia y el combate a las organizaciones delictivas.

#### Meta 1

La policía protege y participa activamente, junto con las comunidades, barrios, pueblos, colonias y unidades habitacionales, en programas de prevención del delito.

#### Indicador

- Mejoran los resultados que arroje el indicador nacional de desempeño, actualmente representado por la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), el 70% de las y los ciudadanos afirme que confía en la policía. La última cifra, correspondiente a 2019, es del 59% para la Ciudad de México, en tanto que el promedio nacional de 58%. Como comparativos, las y los elementos de la Secretaría de Marina son evaluados con un 90% de confianza, en tanto las y los del Ejército con 87%.
- El 100% de los hechos que requieran atención policial cuenten con un Informe Policial Homologado, debidamente llenado en menos de una hora posterior al conocimiento de los hechos.
- El 100% de los detenidos, para ser presentados ante ministerio público o justicia cívica, son registrados en el sistema local y nacional de registro de detenidos.

#### Líneas estratégicas

- El Gobierno de la Ciudad de México reconoce que las personas que viven en cada

barrio, pueblo y colonia son quienes mejor conocen la situación prevaleciente al interior de su comunidad y quienes pueden hacer más para resolver la problemática que los aqueja.

- En este sentido, para lograr una verdadera y permanente reducción de la inseguridad se requiere generar contextos y entornos que disuadan la comisión de delitos, en los cuales la acción gubernamental incluya la participación de la comunidad.
- Es necesario brindar atención prioritaria a comunidades con altos niveles de degradación urbana, conflictividad e inseguridad social, favorecer su participación y recuperar el tejido comunitario por medio de propuestas como el programa “Mejoramiento Barrial y Comunitario 333” y los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES).
- Aunado a lo anterior, un factor crítico es contar con sistemas tecnológicos que permitan focalizar acciones de prevención y una gestión integral de riesgos, incluidos sistemas de alerta temprana que permitan la detección de delitos y conductas violentas en tiempo real.
- De igual manera, realizar visitas domiciliarias en las referidas comunidades permitirá identificar necesidades concretas, desactivar posibles conductas de riesgo y priorizar acciones. Las intervenciones referidas permitirán reconocer la identidad y particularidades del barrio, pueblo, colonia o unidad habitacional, al adaptar las acciones a entornos específicos.
- Los espacios públicos y el equipamiento urbano forman parte fundamental de la infraestructura que utiliza una comunidad para realizar sus actividades cotidianas, y

mejorar o precarizar su calidad de vida. De ahí la importancia de contar con espacios suficientes, accesibles, bien diseñados y de calidad, para toda la población.

- En consecuencia, es necesario recuperar o dotar de dichos espacios, al comenzar por aquellos ubicados en zonas de mayor riesgo, peligrosidad e incidencia delictiva. Es un punto de vital importancia rehabilitar, ampliar y equipar espacios urbanos barriales, como jardines, parques, camellones, juegos infantiles e instalaciones deportivas que mejoren la infraestructura recreativa y cultural, al contemplar las necesidades y contextos específicos de las personas usuarias, para fomentar un sentido de apropiación y pertenencia. De igual manera, sociedad y gobierno deben generar sinergias para crear ambientes seguros dentro de los planteles educativos y en sus intermediaciones, con la perspectiva de fomentar la seguridad de niñas, niños y adolescentes.
- Implementar estrategias de policías orientadas a la solución de problemas, donde los elementos policiales que entran en contacto rutinario con la ciudadanía sean capaces de detectar problemas, analizarlos, dar respuesta y evaluar, de manera conjunta con los vecinos, los resultados.
- Estas líneas estratégicas ponen el acento en fomentar la corresponsabilidad para la solución de los problemas. Por una parte, las instituciones públicas actúan con cercanía, dotan de infraestructura y, por la otra, la ciudadanía participa activamente.
- Desarrollar y brindar a la policía herramientas tecnológicas que permitan levantar el Informe Policial Homologado y/o el Registro de Detenidos directamente en el lugar de los hechos, así como garantizar su interconexión y conectividad a los sistemas tecnológicos conducentes.
- Utilizar esquemas de redes vecinales para mejorar la confianza que los ciudadanos tienen hacia las autoridades policiales por

medio de la creación de redes de comunicación y un sistema de rendición de cuentas ciudadano.

#### **Meta 2**

La Ciudad cuenta con una policía honesta, confiable, transparente y que rinda cuentas de su desempeño a la ciudadanía.

#### **Indicadores**

- En 2040, el 60% de las y los ciudadanos reconoce un desempeño efectivo de la Policía de la Ciudad de México. Actualmente lo hace el 34% de la población, en tanto que el promedio nacional es del 54%. La Marina y el Ejército 88% y 86%, respectivamente.
- Disminuir al 60% el porcentaje de la población que percibe un nivel alto de corrupción en las distintas corporaciones policiales; actualmente el porcentaje es del 84. El promedio nacional es 64%.
- Que el 100% de la policía preventiva implemente protocolos de justicia procedimental en su interactuar con la ciudadanía.

#### **Líneas estratégicas**

- Lograr que los cuerpos policíacos de la Ciudad de México sean los mejores del país es la ruta para generar incrementos reales y sostenidos en la credibilidad, confianza y posicionamiento de las instituciones de seguridad pública.
- Independientemente de que la credibilidad y la confianza ciudadana tengan como uno de sus pilares la eficacia en la reducción de la violencia (punto a tratar en la meta 3), es necesario fortalecer las estrategias que garanticen que el personal de nuevo ingreso, de acuerdo con el puesto que vaya a desempeñar, cuente con altos estándares de confiabilidad y se apegue a los principios institucionales de la Secretaría.
- Este fortalecimiento debe incluir filtros y esquemas de supervisión permanente que permitan la detección oportuna y el castigo de conductas no deseables.

- De la misma forma es necesario trazar planes de acción para evitar la reinstalación de prácticas de corrupción, como el cobro de cuotas al interior de las corporaciones; un poderoso elemento en este sentido, y que permitirá continuar desincentivar dichas conductas, es la consolidación del Sistema Anticorrupción y de Transparencia y Rendición de cuentas al interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- Finalmente, no se puede descartar la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales de la Dirección General de Asuntos Internos y de la Dirección General del Consejo de Honor y Justicia de la ssc, como elementos que fortalezcan el combate a la impunidad.
- Implementar el modelo de Justicia Procedimental, que se enfoca en la interacción que tienen los oficiales de la policía con los ciudadanos. Busca explicar las acciones específicas de los policías que llevan a que la ciudadanía incremente su percepción de legitimidad de la institución, lo cual se traduce en una mayor propensión a respetar la ley y en mejores condiciones para el desempeño policial de protección y preservación del orden en las calles. Con base en décadas de investigación, Tyler (2014) ha identificado la aplicación de la Justicia Procedimental mediante cuatro actitudes que desean los ciudadanos de sus autoridades. 1. Las personas quieren tener la oportunidad de ser escuchadas previo a las decisiones tomadas por la policía; 2. Las personas quieren que los policías sean neutrales ante la evidencia de sus casos; 3. Las personas quieren ser tratadas con dignidad y respeto; 4. Las personas quieren que la policía explique el porqué de sus acciones (Tyler, 2014; SNSP 2020).

### Meta 3

Existe una policía eficaz en la reducción de la violencia y el combate a las organizaciones

delictivas, mediante un control riguroso de su operación y desempeño.

### Indicador

- Por lo menos un 55% de las y los ciudadanos reconozca un desempeño efectivo de la policía. Actualmente dicha cifra es del 34%.

### Líneas estratégicas

- Un combate eficaz a las organizaciones criminales, que se traduzca en disminuciones perceptibles de la violencia, fortalecerá la confianza ciudadana.
- Por ello es prioritario robustecer la atención e investigación, bajo un enfoque preventivo, de los delitos de alto impacto, tanto por su grado de violencia, como por su afectación al patrimonio de las personas.
- De igual forma, se requiere de la supervisión permanente del desempeño de la operación policial en la reducción de los delitos de alto impacto social, al ubicar fortalezas y ventanas de oportunidad.
- Otro elemento a considerar es la suma de esfuerzos con la Fiscalía General de Justicia, a través de investigaciones y acciones conjuntas que deriven en el desmantelamiento de las estructuras logísticas, operativas y financieras de las organizaciones delictivas.
- Dentro de la priorización, resulta también imperativo atender las zonas de alta incidencia delictiva; al recuperar el espacio público y el tejido social, incrementar la presencia policial o mediante la construcción de cohesión colectiva en torno a problemas de inseguridad.
- Finalmente, se requiere considerar el establecimiento de acciones que desincentiven comportamientos de alto riesgo, como la portación de armas o la comercialización de bienes ilícitos como la piratería o el narcomenudeo, al atender tanto a la oferta como a la demanda.

**Meta 4**

La policía atiende oportunamente las llamadas de emergencia de la ciudadanía (911) y contar con la organización y protocolos de respuesta a riesgos generados por fenómenos naturales y por la actividad humana.

**Indicadores**

- El tiempo de respuesta promedio de la policía a llamadas de emergencia (c5) sea menor a cinco minutos.
- El tiempo de respuesta de los servicios de atención pre-hospitalaria (c5) sea menor a 15 minutos.

**Líneas estratégicas**

- Garantizar la seguridad y derechos de la población supone la aplicación puntual de protocolos de atención inmediata y despliegue de recursos en respuesta a riesgos generados por fenómenos naturales y por la actividad humana.
- Ello se debe de realizar de conformidad con las directrices establecidas en el Atlas de riesgo de la Ciudad de México (inundaciones, sismos, actividad volcánica, explosiones, entre otras).
- Igualmente, se requiere la coordinación con la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil y, de ser necesaria, con las dependencias homólogas estatales o federales.

**Meta 5**

La Policía de la Ciudad de México es un primer respondiente capaz de recabar denuncias directamente de las víctimas del delito para garantizar el pleno acceso de las personas a la procuración de justicia, al recibir denuncias que detonen procesos de investigación sin la necesidad de ratificar la denuncia ante autoridad ministerial.

**Indicadores**

- Por lo menos el 50% de los hechos delictivos de bajo impacto de los que tenga conocimiento la policía preventiva, se convier-

tan en carpetas de investigación levantadas directamente en el lugar de los hechos.

- El tiempo de denuncia de delitos, levantada en el lugar de los hechos por la policía preventiva, sea menor a 15 minutos.

**Líneas estratégicas**

- Garantizar el marco normativo necesario, para que la policía preventiva sea capaz de recabar denuncias en el lugar de los hechos para delitos de bajo impacto.
- Garantizar los mecanismos y medios tecnológicos necesarios, para lograr el levantamiento de denuncias de delitos de bajo impacto en el lugar de los hechos.
- Lograr que tiempos de respuesta menores a los 15 minutos, por parte de la policía preventiva, a un reporte de posibles hechos delictivos.

**Meta 6**

La ciudad cuenta con un proceso de carrera policial digna que fomente el crecimiento personal, académico, profesional y técnico de los miembros del cuerpo policial, con el objetivo de dignificar la carrera policial y contar con la policía más profesional y capaz del país.

**Indicadores**

- Se ha implementado al 100% un esquema de ascensos y promociones, basado en desempeño objetivo y medible.
- Se ha alcanzado al 100% el cumplimiento de los exámenes de confianza en la policía de la Ciudad de México.
- Reducción en 50% la tasa de deserción de la carrera policial.
- Se mantiene de manera continua el incremento de los salarios policiales por lo menos por encima de la inflación.

**Líneas estratégicas**

- Implementación de un método objetivo de evaluación del desempeño policial, basado en un sistema de ascensos verdaderamente vinculado al mérito profesional de los miembros de la policía.

- Dignificación de las condiciones laborales en términos salariales, prestaciones económicas y sociales de equipamiento e instalaciones físicas.
- Garantizar la educación continua en cuestiones técnicas, tácticas, operativas, de mando y liderazgo, que permitan a todos los miembros del cuerpo policial contar con condiciones para crecer personal y profesionalmente.
- Gestión efectiva del talento dentro de la corporación, donde la formación inicial y continua están vinculadas a los grandes objetivos de la corporación.
- Fortalecimiento de la resiliencia organizacional al crear mecanismos claros, así como consecuencias, frente a la mala conducta de los oficiales que violen la ley.

#### Meta 7

La evaluación policial es objetiva y está basada en el desempeño. La metodología de evaluación además de contemplar la eficiencia en la atención a la incidencia delictiva debe reconocer la capacidad para la resolución de problemas comunitarios, así como la eficiencia real en las detenciones de los responsables de los delitos.

#### Indicador

- Implementación al 100% un nuevo mecanismo de evaluación del desempeño policial, basado en resultados y vinculado a los procesos de ascensos y promociones dentro de la corporación.

#### Líneas estratégicas

- Garantizar la educación continua en cuestiones técnicas, tácticas, operativas, de mando y liderazgo que permitan a todos los miembros del cuerpo policial contar con condiciones para crecer personal y profesionalmente.
- Establecimiento de metas claras y realistas que permitan tanto a los individuos, como a la corporación en general, evaluar su desempeño. Deberán estar basados en

diagnósticos robustos, basados en información de múltiples fuentes, realizados en colaboración con participantes externos. Es de vital importancia que dichas metas sean comunicadas de manera clara y transparente dentro de la corporación.

#### Meta 8

La policía preventiva juega un rol efectivo en la resolución cotidiana de problemas comunitarios de índole no criminal; en particular orientado a la reducción de conductas nocivas, pero que no corresponden a delitos, como son las faltas contra el orden público, la obstrucción normal del uso de la vía pública, el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas en lugares públicos entre otras infracciones.

#### Indicador

- Disposición de protocolos claros para todos aquellos problemas que pueden suscitarse por la convivencia ordinaria en la comunidad, independientemente de los perfiles socioeconómicos y demográficos de los intervinientes y de las zonas donde ocurren.

#### Líneas estratégicas

- Transición de policías reactivos a policías proactivos. Una policía orientada a la solución de problemas es una policía proactiva que se enfoca en identificar, solucionar, prevenir y reducir los problemas de delito y de convivencia. Esto, por medio de la comprensión de los problemas e incidentes: los factores que los facilitan o detonan, los cuales pueden estar presentes en los individuos, lugares o entornos comunitarios.
- Generación de un modelo propio para comprender la naturaleza de los incidentes que enfrenta para diseñar la respuesta más efectiva.

## Acceso efectivo a la justicia

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 26

#### Acceso efectivo a la justicia

Asegurar el acceso efectivo a la justicia para todas las personas, a través de una Fiscalía General de Justicia que, con plena autonomía, lidere con honestidad, transparencia, inteligencia y eficacia las investigaciones que reduzcan la impunidad en delitos violentos y desarticulen a las organizaciones delictivas.

#### Meta 1

Acceso efectivo a la justicia para todas las personas, especialmente las personas de grupos de atención prioritaria y las víctimas de delitos que afectan gravemente a la sociedad.

#### Indicadores

- Logro del cero impunidad en feminicidios, delitos sexuales graves y violaciones graves de derechos humanos.
- Protección, de manera efectiva, a las víctimas en riesgo de sufrir nuevas agresiones.
- Reducción de los tiempos necesarios para levantar una denuncia de 4 horas a 15 minutos para los delitos de bajo impacto.
- Recepción mediante denuncia digital, por lo menos el 50% de delitos que por sus características puedan ser denunciados por ese medio.
- 100% de acceso digital por parte de los involucrados de una carpeta de investigación a los datos que por derecho tengan acceso, al incluir datos básicos y estatus actual. De esta manera coadyuva a la transparencia, rendición de cuentas y certidumbre jurídica para los involucrados.

#### Líneas estratégicas

- Se deben facilitar y agilizar los procesos para presentar denuncias, que garanticen

que los usuarios siempre reciban atención de un área de la Fiscalía que pueda dar una respuesta adecuada a cada caso.

- Como consecuencia lógica de lo anterior, se debe mantener estrecha comunicación con las víctimas y testigos para informarles del avance de sus casos y promover su participación en los juicios.
- Todo ello en un entorno basado en el uso de lenguaje sencillo, comprensible y didáctico; libre de formalismos y tecnicismos legales que lo vuelvan ajeno e inaccesible para las y los ciudadanos.
- De la misma manera, es imprescindible que las instancias competentes ejecuten las medidas necesarias y protocolos, para evitar una revictimización tras la denuncia. Igualmente, concentran esfuerzos en aplicar medidas de protección para las víctimas y testigos.
- En esta lógica, las víctimas pueden acceder a asesoría jurídica, reparación integral y a la posibilidad de restablecer su proyecto de vida, al contar con protocolos de investigación y personal especializado y certificado en estándares de debida diligencia, respeto a los derechos humanos y perspectiva de género.
- En especial, se participa de manera pronta y activa en la búsqueda en vida de niñas, niños y mujeres desaparecidas por motivo de trata.
- Integración del nuevo sistema tecnológico de la Fiscalía General de Justicia que permita la trazabilidad, digitalizaciones y seguimiento continuo en tiempo real de cada carpeta de investigación y cada uno de sus

pasos dentro de la Fiscalía hasta su resolución judicial.

- Establecer una plataforma digital de carpetas de investigación que permita a los legítimos interesados acceso continuo al estatus de su carpeta de investigación.

### Meta 2

Ha mejorado la efectividad de la Fiscalía para resolver investigaciones y encontrar las mejores soluciones a los casos ha aumentado, con especial énfasis en la desarticulación de redes criminales.

### Indicadores

Como indicadores de progreso se establecen:

- Logro de una tasa de confianza hacia el Ministerio Público del 60% por parte de la ciudadanía; actualmente es del 29% en la Ciudad de México y a nivel nacional del 55%. Los datos actuales corresponden al indicador nacional de desempeño, representado por la ENVIPE 2019.
- El 60% de las y los ciudadanos reconozca un desempeño efectivo del Ministerio Público. Actualmente la cifra es del 30%, en tanto que el promedio nacional es del 50%.
- Reducción en 50% las carpetas de investigación desechadas por autoridades judiciales, debido a deficiencias en el proceso de integración.
- Identificación plena de la identidad de la totalidad de los individuos presentados ante el ministerio público, con el objetivo de reducir al 100% las libertades otorgadas a individuos que hacen uso ilegal de los beneficios penales otorgados a primodelinquentes en el marco del sistema penal acusatorio.

### Líneas estratégicas

- El acceso universal a la justicia requiere, entre otras cosas, de un aparato de procuración de justicia ágil, basado en investigaciones efectivas y coordinadas entre fiscales, policías de investigación y servicios periciales, para así lograr acusaciones robustas

que permitan judicializar los casos con altas probabilidades de obtener sentencias condenatorias por parte del juez.

- Para lograrlo, se debe aplicar un modelo de investigación que identifique patrones delictivos y permita resolver conjuntos de casos relacionados entre sí.
- También resulta imperativo mantener la supervisión permanente para detectar y corregir errores, omisiones y actos indebidos del personal de la Fiscalía que afecten el éxito de las investigaciones.
- En este sentido, se aplican protocolos para garantizar la debida cadena de custodia de las imágenes de video vigilancia en apoyo al proceso de procuración de justicia (c5).
- Un control correcto de los procesos de investigación implica también mejorar las habilidades del personal de la Fiscalía; particularmente se considera que en el nuevo sistema acusatorio el Ministerio público y la Defensa se encuentran en un plano de igualdad procesal, al aportar cada uno las pruebas que mejor convengan para acreditar su teoría del caso ante el Juez de Control.
- En consecuencia, se deben desarrollar capacidades institucionales para robustecer las investigaciones a través de procesos de capacitación y mejora continua en las técnicas de investigación criminal y estándares de calidad del trabajo de fiscales, policía de investigación y servicios periciales.
- Dotar al personal de la Fiscalía General de Justicia de herramientas tecnológicas y sistemas adecuados.
- Generación de un sistema de validación biométrica de la identidad de las personas para identificar plenamente a las personas que entren en contacto con la fiscalía.

### Meta 3

Se supervisa la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias que faciliten soluciones diferenciadas en casos no graves.

### Indicadores

- Se logra canalizar a personas con consumo problemático de sustancias psicoactivas y que cometieron delitos de bajo impacto, para que reciban atención y tratamiento integral, individualizado e interdisciplinario.
- No se criminaliza a las personas que cometen delitos no violentos asociados a la pobreza.

### Líneas estratégicas

- Se privilegia aplicar estrategias distintas a las sanciones penales para solucionar conflictos, tales como la mediación, la conciliación y las juntas restaurativas. Así, se da prioridad a la reparación del daño y el restablecimiento de las relaciones cordiales entre las partes. Con ello, el Ministerio público también puede centrar sus capacidades de investigación en los delitos de mayor impacto social.

### Meta 4

Supervisión y control del proceso de investigación al evitar el abuso de autoridad, la filtración de información, la denegación del acceso a la justicia, la venta de impunidad, la extorsión a víctimas y la corrupción de funcionarios públicos.

### Indicadores

- Se establece la necesidad de disminuir el porcentaje de la población capitalina que identifica y percibe un nivel alto de corrupción en la policía ministerial, del 83% actual, al 60% en 2040. El promedio nacional es de 62% de acuerdo a la ENVIPE.
- Igualmente, se determina decrecer el porcentaje de la población que identifica y percibe un nivel alto de corrupción en el Ministerio Público, del 84% actual a 60% (ENVIPE, 2019).

### Líneas estratégicas

- De poco serviría la plena implantación del modelo acusatorio de justicia penal si, a la

par, no se establecen mecanismos de control y seguimiento que logren asegurar el estricto seguimiento de todas las etapas del proceso penal.

- Por lo anterior, se aplican métricas de la efectividad de la Fiscalía para encontrar formas de resolución que impliquen un verdadero acceso a la justicia en las investigaciones por tipo de delitos.
- Igualmente, se consigue atender y resolver, de manera expedita, las quejas y denuncias en contra de servidores públicos de la Fiscalía, al establecerse la posible responsabilidad y sanciones por delitos o faltas administrativas.
- Se logra fortalecer la efectividad de una unidad especializada para el combate a la corrupción institucional que evite la posible colusión e infiltración de grupos delictivos al interior de la Fiscalía.

### Meta 5

Se realizan investigaciones y acciones conjuntas entre la Fiscalía General de Justicia y la Secretaría de Seguridad Ciudadana para el combate y desarticulación de estructuras logísticas, operativas y financieras de organizaciones delictivas, y para la reducción de la violencia. Se comparte de manera automática, a través de sistemas tecnológicos, la información que hace más eficiente la persecución y prevención del delito, cada dependencia cuenta con acceso a la información en el marco de sus atribuciones y con la salvaguarda de los derechos humanos.

### Indicadores

- Existen mecanismos que permiten coordinar esfuerzos, de manera integral y con instituciones, tanto dentro como fuera del sistema de procuración e impartición de justicia, tales como instituciones de seguridad pública, corporaciones policiales, fiscalías, poder judicial, autoridades ejecutoras de sanciones, instancias de inserción social y unidades de supervisión.

- Se da especial énfasis a casos de delitos cibernéticos, principalmente relacionados con temas financieros, robo de identidad y trata de personas.
- Se intercambia información de manera coordinada entre las autoridades de seguridad y justicia en el ámbito de sus atribuciones.

#### Líneas estratégicas

Los esfuerzos coordinados entre la Fiscalía y la SSC-Ciudad de México se orientan hacia el debilitamiento de las estructuras financieras de la delincuencia organizada mediante la detección y rastreo de transacciones, individuos y empresas sospechosas, al hacer uso del decomiso y recuperación de activos ilegales (Extinción de dominio).

Desarrollo de un sistema tecnológico que conecte las distintas fuentes de información sobre seguridad y justicia con el objetivo de contribuir a la investigación del delito, así como dar plena trazabilidad a los casos, carpetas de investigación, procesos ministeriales y judiciales.

#### Meta 6

Los servidores públicos son pieza clave para que la FGJ cumpla con sus facultades. Son los fiscales, policías y peritos los que tienen que aportar su talento para esclarecer las denuncias y ofrecer respuestas oportunas y de calidad a las víctimas. Por ello, la institución debe ser atractiva para atraer, retener y desarrollar el talento. Para lograrlo es necesario contar con 1) un plan de vida que permita y promueva el crecimiento personal; 2) un ambiente laboral que habilite y premie el desarrollo de capacidades y 3) un esquema laboral que brinde seguridad y contraprestaciones adecuadas. Lo anterior deberá estar completamente vinculado a un esquema de evaluación del desempeño centrado en la atención a las víctimas y a la reducción de la impunidad.

#### Indicadores

- El 100% de los ascensos y promociones dentro de la Fiscalía están orientados a través de la evaluación del desempeño y acceso a posiciones de coordinación y mando vía concurso.
- Reducir en 50% la deserción de personal ministerial.
- Mantener los salarios del personal ministerial en una senda de crecimiento mayor a la inflación.

#### Líneas estratégicas

- Concurso de posiciones de coordinación y mando: se deberán diseñar esquemas de promoción que se concursen con base en criterios técnicos evaluados por un grupo colegiado. La idea de un esquema así es evitar el favoritismo y transmitir a los trabajadores un mensaje claro sobre lo que se espera de ellos y a qué pueden aspirar.
- Esquemas de incentivos por desempeño: la nueva FGJ debe encontrar esquemas de remuneración que incluyan pagos extraordinarios por buen desempeño.
- Fortalecimiento de las capacidades de resiliencia organizacional para identificar y castigar al persona que viole la ley.
- Generación de un esquema de evaluación del desempeño centrado en la víctima. Las métricas que sirvan para evaluar el desempeño deberán estar orientadas fundamentalmente al trato y los resultados que reciben las víctimas. Ello implica generar indicadores para evaluar desde la percepción de satisfacción con la calidad del trato recibido, hasta el número de sentencias condenatorias.
- Las métricas que sirvan para evaluar el desempeño, deberán estar orientadas fundamentalmente al trato y los resultados que reciben las víctimas. Ello implica generar indicadores para evaluar desde la percepción de satisfacción con la calidad del trato recibido hasta el número de sentencias condenatorias.

### Meta 8

En una ciudad de las dimensiones y complejidad de la Ciudad de México, es indispensable contar con herramientas tecnológicas automatizadas que faciliten la detección de los hechos delictivos, así como su canalización a la autoridad relevante. Por esa razón, la implementación de sistemas de videovigilancia, botones de pánico, así como otras futuras innovaciones que automaticen procesos, son de vital importancia para atender más y más rápido los incidentes delictivos que ocurren en la ciudad.

### Indicadores

- Duplicar el porcentaje de incidentes que requieren atención policial que son captados por sistemas de videovigilancia u otras tecnologías.
- Incrementar en 200% los incidentes reportados directamente mediante aplicaciones tecnológicas por la ciudadanía que requieren despacho policial.
- Reemplazar la totalidad de tecnologías de videovigilancia o monitoreo automatizado que hayan concluido su vida útil.

### Líneas estratégicas

- Continuar con el reemplazo y modernización del sistema de videovigilancia de la Ciudad de México.
- Fomentar estrategias de conexión automática a despacho policial como son botones de pánico físicos, botones de pánico en aplicaciones así como otras innovaciones futuras.

