

**ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS  
DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL EN MÉXICO  
(ENSIJUP 2012)**



**GOBIERNO  
FEDERAL**

**SEGOB**



**CARLOS MENDOZA MORA Y ÓSCAR AGUILAR SÁNCHEZ**

SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO DE COORDINACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL



**Vivir Mejor**

Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido del Análisis es responsabilidad de los autores y no refleja necesariamente el punto de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

**ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS  
DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL EN MÉXICO  
(ENSIJUP 2012)**

**CARLOS MENDOZA MORA y ÓSCAR AGUILAR SÁNCHEZ \***

---

\*CARLOS MENDOZA MORA. MAESTRO EN FINANZAS PÚBLICAS Y LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES. ESPECIALISTA EN EL DISEÑO Y LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURIDAD Y GOBIERNO. SOCIO DIRECTOR DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS CONSULTORÍA, S.C. ÓSCAR AGUILAR SÁNCHEZ. MAESTRO EN SISTEMA DE JUSTICIA PENAL Y LICENCIADO EN DERECHO. ESPECIALISTA EN TEMAS DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLÍTICA CRIMINAL. SOCIO DIRECTOR DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS CONSULTORÍA, S.C. CON LA COLABORACIÓN DE HÉCTOR ZAYAS GUTIÉRREZ, LAURA VILLARREAL GRANADOS Y JAZMÍN MEJÍA MEZA.

## **Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal**

### **Secretario Técnico**

Lic. Felipe Borrego Estrada

### **Dirección General de Estudios y Proyectos Normativos**

Mtro. Rodrigo Arturo Ozuna Solsona

### **Dirección General de Asistencia Técnica**

Mtro. Rogelio Rueda de León Ordoñez

### **Dirección General de Coordinación Interinstitucional**

Mtra. María del Carmen Novoa Cancela

### **Dirección General de Planeación, Capacitación y Difusión**

Mtro. Jorge Nader Kuri

### **Dirección General de Administración y Finanzas**

C.P. Guillermo Casas

## ÍNDICE

I. Antecedentes.....	5
II. Contexto y objetivo del análisis .....	8
III. Las prioridades de los Mexicanos .....	11
IV. El acceso a la justicia.....	14
V. Los derechos de las víctimas.....	25
VI. Los derechos de los imputados y acusados.....	30
VII. El conocimiento del Sistema de Justicia Penal.....	35
VIII. Los operadores jurídicos.....	39
1. Policía municipal.....	44
2. Ministerio Público.....	45
3. Policía investigadora o ministerial .....	47
4. Defensor público o de oficio.....	48
5. Juez penal .....	49
6. Principios de actuación de los operadores .....	51
IX. Las expectativas de la reforma.....	58
X. La cultura de la legalidad .....	70
XI. La experiencia de las víctimas.....	77
XII. Conclusiones y recomendaciones .....	110
Bibliografía .....	115
Abreviaturas y códigos de identificación de los grupos de enfoque y entrevistas.....	116
Índice de gráficas.....	117

## I. Antecedentes

En junio de 2008, se publicó un conjunto de reformas estructurales a la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* que, una vez agotados los plazos para su instrumentación y consolidación, han de significar profundos cambios legales, orgánicos, procedimentales y de gestión en el modelo de seguridad y justicia de la nación.

En particular, destaca la incorporación del siguiente texto en el artículo 20:

*El proceso penal será acusatorio y oral. Se regirá por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad e inmediación. (...) Tendrá por objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que los daños causados por el delito se reparen.*

La justicia penal ha de tornarse objetiva, transparente y expedita: por la *oralidad*, predominará la palabra sobre lo escrito; por la *inmediación*, el juez estará de manera ininterrumpida en la audiencia de desahogo de pruebas y sentencia, asegurándose su imparcialidad ya que en esta etapa conocerá del proceso, pues las anteriores se efectuarán ante el juez de garantías que encaminará, de ser procedente, soluciones alternativas previas al juicio oral y depurará los medios probatorios; por la *concentración*, todos los actos de se llevarán a cabo en una misma audiencia y de manera continua, es decir, en sesiones sucesivas si es necesario; por la *contradicción* e igualdad, habrá debate constante entre las partes y, por la *publicidad*, las audiencias se verificarán con acceso al público.

El nuevo orden adversarial se inscribe en la línea de modernización del marco jurídico, que el Estado federal mexicano inició en 1994 y profundizó en 2008, definiendo en el artículo 21 de la Carta Magna la naturaleza de la *seguridad pública* como función de la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de infracciones administrativas, en los términos de ley. Asimismo, señala que:

*(...) La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.*

Además, prescribe que el Ministerio Público (MP) y las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno, han de coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de la seguridad pública y conformar el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP).

Por su parte, la *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública* (LGSNSP), reglamentaria del artículo 21 referido, en el artículo 2° señala que la seguridad pública tiene como fines salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos, y comprende la prevención general, la investigación y persecución de delitos y la reinserción social de los individuos.

En el artículo 3° estipula que la función de seguridad pública se realizará en los diversos ámbitos de competencia por conducto de las instituciones policiales, del MP, de las instancias encargadas de aplicar las infracciones administrativas, de los responsables de prisión preventiva y ejecución de penas, así como por las demás autoridades que en razón de sus atribuciones deban contribuir directa o indirectamente al objeto de dicha Ley, por lo que esta última declaración permite considerar a los tribunales penales.

Inclusive, el artículo 10 refiere que el Poder Judicial de la Federación y los tribunales superiores de justicia de los Estados, contribuirán en la formulación de estudios y lineamientos y la implementación de acciones que permitan alcanzar los fines de la seguridad pública.

En el cuadro siguiente se describen los elementos teleológicos (fines), competenciales (acciones) y orgánicos (autoridades o conductos institucionales del orden federal, estatal y municipal), que precisan y aclaran el sentido amplio, moderno e integral de la seguridad pública que se desprende del Derecho mexicano y que, en su conjunto, constituyen el SNSP.

Tabla 1. Elementos del Concepto Sistémico de Seguridad Pública

TELEOLÓGICOS	COMPETENCIALES	ORGÁNICOS
<p>√ Salvaguardar la integridad y derechos de las personas.</p> <p>√ Preservar las libertades, el orden y la paz públicos.</p>	<p>I) Prevenir, en sentido amplio, que incluye faltas administrativas, delitos, conductas desviadas e, incluso, protección civil.</p> <p>II) Investigar y perseguir infracciones y delitos.</p> <p>III) Sancionar infracciones y delitos.</p> <p>IV) Administrar prisión preventiva, ejecución de penas y tratamiento de menores.</p> <p>V) Otras atribuciones que inciden directa o indirectamente en la seguridad pública</p>	<p>I) Policías preventivas, entidades de protección civil, fuerzas armadas, instituciones públicas, privadas y ciudadanas responsables del desarrollo social y sustentable.</p> <p>II) Juzgado cívico o administrativo y el Ministerio Público (fiscal) con su policía ministerial o investigadora.</p> <p>III) Tribunales (administrativos y jurisdiccionales)</p> <p>IV) Unidades administrativas de readaptación y reinserción social (centros de reclusión).</p> <p>V) Autoridades que contribuyan a los fines, como los centros de atención a víctimas, las instituciones de justicia alternativa, las legislaturas cuando modifican el marco legal respectivo, y otros entes académicos o responsables de políticas de desarrollo social.</p>

El esquema permite identificar los ámbitos relativos al *procedimiento penal*, que se ubican en la investigación y la persecución de infracciones y delitos, así como la sanción de los mismos. Por tanto, el *Sistema de Justicia Penal* (SJP), concepto más amplio y análogo al SNSP, además del propio proceso criminal, abarca la *prevención general positiva* que se refiere a las ideas y los significados de autoridad, justicia, y *negativa* manteniendo bajo medidas de seguridad sin beneficios de preliberación a quien no sea posible regenerar o reducir su peligrosidad.

En síntesis, el SNSP es el orden de coordinación, concurrencia y colaboración, sobre el cual han de actuar, en razón del régimen federal y de sus propias competencias, los operadores responsables de prevenir, perseguir y sancionar las conductas ilícitas y de reinsertar a sus responsables: policías uniformados, agentes del MP, policías investigadores, peritos, jueces y administradores y custodios penitenciarios, además de otros funcionarios públicos comprometidos con la instrumentación de políticas sociales que han de incidir en las causas estructurales que generan violencia y delincuencia.

Por consiguiente, el Sistema de Justicia Penal y el Sistema Nacional de Seguridad Pública mexicano, son ideas y constructos legales que prácticamente tienen el mismo ámbito de conocimiento, con lo cual y sin profundizar en disquisiciones teóricas o conceptuales, para efectos del presente trabajo es pertinente manejarlos como sinonimias.

A mayor abundamiento, es oportuno referir que en EE.UU el Sistema de Justicia Penal es concebido como:

“El aparato que la sociedad utiliza para que se cumplan los estándares de conducta necesarios para proteger a los individuos y la comunidad. Opera aprehendiendo, procesando, sentenciando y sancionando a aquellos miembros de la comunidad que violan las reglas básicas de la existencia grupal. La acción tomada contra los que violan la ley tiene tres propósitos que van más allá del exclusivamente punitivo: remueve a las personas peligrosas de la comunidad; disuade a otros de realizar conductas criminales y brinda a la sociedad la oportunidad de intentar transformar a los violadores de la ley en ciudadanos que la respetan. La característica que distingue el sistema de justicia penal de un país de otro, es la extensión y la forma de protecciones que ofrece a los individuos que participan en el proceso de determinación de responsabilidad e imposición de sanción. Nuestro sistema [el de los Estados Unidos de América] deliberadamente sacrifica eficiencia e incluso efectividad, con la finalidad de preservar la autonomía local y proteger al individuo”<sup>1</sup>.

En este sentido, las instituciones -con sus operadores jurídicos- y el procedimiento penal, representan los dos pilares fundamentales que han de soportar el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos del sistema de seguridad y de justicia criminal y, en consecuencia, su gestión positiva ha de reflejarse en el fortalecimiento del Estado de Derecho, de las libertades y de los derechos humanos.

<sup>1</sup> President's Commission on Law Enforcement and the Administration of Justice, *The Challenge of Crime in a Free Society*, United States Government Printing Office, Washington, D.C., febrero de 1967, p. 7, disponible en: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/42.pdf>

No se soslaya que los cambios en la Ley Suprema de México abarcan otras materias de igual trascendencia, que se irán refiriendo en acápites posteriores. En específico y bajo el mismo hilo conductor tendente a remozar los cimientos formales del Estado social, democrático y garantista que el pueblo aspira consolidar, en junio de 2011, se promulgó epónima transformación constitucional a fin de incorporar el reconocimiento de la progresividad de los derechos humanos, mediante la expresión del principio *pro persona* como rector de la interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

El artículo 1º de la Constitución de la República<sup>2</sup>, ahora establece:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

De esta forma, el pleno respeto y la promoción de los derechos humanos ha de ser renovada estrella polar para guiar la actuación de las autoridades policiales, fiscales y administrativas que concurren e interactúan en el sistema penal, en especial de los operadores de las instancias judiciales, a quienes en la exégesis de la ley nacional compete ejercer control difuso de convencionalidad para enderezar las normas al caso concreto.

Verónica Martínez puntualiza que el sistema de justicia penal, como forma de reacción estatal para responder frente a la actualización de acciones u omisiones por las cuales se afectan bienes jurídicos considerados esenciales en la sociedad, representa el ejercicio de la violencia legítima e impacta de manera directa en los derechos fundamentales de las personas, en especial de la libertad.

“Es preciso concebir al procedimiento penal como Derecho Constitucional aplicado o, en una perspectiva mucho más amplia, como el ejercicio de los Derechos Humanos en movimiento. Los estándares de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos y de Derecho Internacional Humanitario son sumamente relevantes para los sujetos de la relación procesal penal”<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> El texto del artículo 1º era el siguiente: “En los Estados Unidos Mexicanos todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece”.

<sup>3</sup> MARTÍNEZ SOLARES, Verónica, *La función policial dentro de un sistema acusatorio, oral y público. Algunas reflexiones*, en: CONSTANTINO RIVERA, Camilo y GARZÓN LÓPEZ, Margarita (coords.), *Las transformaciones del Sistema Penal y la Seguridad Pública ¿y los derechos humanos?*, 1ª ed., México, MaGister, 2010, pp. 197 y 198.

## II. Contexto y objetivo del análisis

La renovación del diseño jurídico y orgánico del modelo de seguridad y justicia, se ha acompañado de estrategias y acciones programáticas y presupuestales sin precedentes, destinándose recursos financieros con el propósito de profesionalizarles y proveerles de equipamiento, infraestructura física, tecnología, bienes y servicios modernos y de punta para potenciar su capacidad de respuesta.

Por ejemplo, entre 2007 y 2011, los presupuestos de las principales instituciones involucradas con el sistema de justicia penal federal y locales, han recibido inversiones adicionales por el orden de 73.3 mil millones de pesos, al pasar de 116.2 mil millones de pesos en 2007 a 189.6 mil millones de pesos en 2011, que hacen ponderar un porcentaje ascendente de 12.6% anual y un acumulado de 63.1% en el periodo<sup>4</sup>.

De tal manera, como resultado del análisis costo beneficio del nuevo sistema de justicia penal<sup>5</sup>, se estimó que, entre 2012 y 2016, en un escenario conservador la implementación podría tener un coste de 64.9 mil millones de pesos, recursos fundamentalmente relacionados con la contratación de personal y su capacitación, así como con la adecuación y construcción de infraestructura, por lo que de seguirse la tendencia de inversión pública referida en el párrafo que antecede, no existirá mayor dificultad para financiar la reforma penal.

Por otra parte, no sobra recordar que la adopción del proceso adversarial se originó en razón de que el tradicional o mixto llegó a su término por las insuficiencias de sus propias características técnicas ajenas a estándares democráticos y garantistas que la civilización moderna impone, situación que se agudizó ante un fenómeno criminal creciente que exhibió las serias limitaciones que le caracterizan, tales como vacíos legales y normativos del orden que lo rige y sobrecarga de trabajo, capacitación deficiente y vicios en la gestión de los operadores, lo cual se ha reflejado en mala e ineficiente impartición de justicia, violaciones a los derechos de las víctimas y los imputados, alta discrecionalidad en las actuaciones judiciales, trasgresiones al debido proceso, congestionamiento del sistema, abuso de la prisión preventiva y, por consiguiente, sobrepoblación en los centros penitenciarios y burocratización de los procedimientos que se tornaron largos y con excesivos formalismos, provocando todo ello la pérdida de confianza en las resoluciones correspondientes.

Para ilustrar el escenario delincriminal mencionado, baste con referir la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012*, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)<sup>6</sup>, que en términos absolutos registró 22'389,492 delitos ocurridos durante 2011, de los cuales sólo 2,865,855 (12.8%) fueron denunciados, y de éstos en 1'877,135 (65.5%) se inició averiguación previa o investigación, lo cual significa que la *cifra negra* ascendió al 91.6% de conductas ilícitas que no fueron encausadas en el ámbito de los procedimientos penales.

Estas últimas cifras no sólo permiten dimensionar el tamaño de la criminalidad e impunidad que existe en el país, sino también suponer el resultado del contraste entre la capacidad institucional con la carga de trabajo que se tendría si todos los delitos ingresaran al terreno del proceso penal y, por consiguiente, estimar la cantidad de recursos humanos, materiales e infraestructura que se requeriría en la hipótesis de que, *verbigracia*, la reforma contribuyera –como se espera– a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones del sistema y, con ello, a motivar una mayor denuncia formal de comportamientos desviados.

En este sentido, y no obstante que la Constitución marcó un plazo de ocho años como límite para la consumación del nuevo modelo penal acusatorio y oral, al momento de realizarse la *Encuesta Nacional sobre el Sistema de Justicia Penal 2012 (ENSIJUP)*, los Estados de Chihuahua (1° de julio de 2007), México (1° de febrero de 2010) y Morelos (30 de septiembre de 2011), eran los únicos que operaban totalmente la reforma, mientras que Baja California, Chiapas, Durango, Guanajuato, Nuevo León, Oaxaca, Yucatán y Zacatecas, presentaban avances considerables con etapas graduales de aplicación por territorio o materia, al tiempo que el resto se encontraban por iniciar vigencia o en etapa de planeación, y en el orden federal no concluía el procedimiento legislativo correspondiente.

<sup>4</sup> MENDOZA MORA, Carlos, AGUILAR SÁNCHEZ, Óscar, et. al., *Análisis costo-beneficio del nuevo sistema de justicia penal en los ámbitos federal y estatal*, Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, SEGOB, 2012, p. 39.

<sup>5</sup> *Ibidem*, p. 251.

<sup>6</sup> Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2012/default.aspx>

Tabla 2. Estado de la Implementación de la Reforma del Sistema de Justicia Penal

ENTIDADES FEDERATIVAS ETAPA INICIAL (1)	ENTIDADES FEDERATIVAS ETAPA PLANEACIÓN (2)	
1. Nayarit	1. Campeche 2. Colima 3. D.F. 4. Guerrero 5. Hidalgo 6. Jalisco 7. Aguascalientes 8. Baja California Sur	9. Coahuila 10. Queretaro 11. San Luis Potosí 12. Sonora 13. Quintana Roo 14. Sinaloa 15. Veracruz
ENTIDADES FEDERATIVAS ETAPA ENTRADA EN VIGENCIA (3)	ENTIDADES FEDERATIVAS ETAPA EN OPERACIÓN (4)	
1. Tlaxcala 2. Tamaulipas 3. Puebla 4. Michoacán 5. Tabasco	Operación total 1. Chihuahua 2. Estado de México 3. Morelos	Operación parcial 1. Baja California 2. Durango 3. Guanajuato 4. NL. 5. Yucatán 6. Oaxaca 7. Zacatecas 8. Chiapas

Actualizado a agosto del 2012

El cuerpo teórico-legal y los referentes expuestos en los párrafos que anteceden, permiten enmarcar el estudio de la ENSIJUP<sup>7</sup>, cuyo objetivo es colegir y deducir su relevancia y oportunidad como herramienta para dar seguimiento y evaluar fortalezas, debilidades, retos y oportunidades en la instrumentación de la reforma de seguridad y justicia, aspectos que se desprenden de los resultados de la amplia batería de preguntas aplicadas, información cuantitativa que, en lo posible, se potencia con la cualitativa obtenida por conducto de grupos focales y entrevistas a profundidad con los operadores -ministerios públicos, defensores y jueces-, así como con las víctimas -usuarios- del SJP, residentes en seis entidades, tres con el nuevo modelo operando en todo el territorio -Chihuahua, México y Morelos- y tres con el sistema tradicional -Distrito Federal, Tabasco y Tamaulipas-.

Así, con representación nacional y estatal, la ENSIJUP, que fue levantada en los meses de febrero y marzo de 2012 y comprendió una muestra de 16 mil entrevistas en hogares en 1,600 áreas geoestadísticas básicas (AGEB's), obtuvo datos relativos a la percepción sobre seguridad, procuración y administración de justicia penal, así como de victimización y experiencias frente al conjunto de los operadores, además de otras circunstancias vinculadas al sistema, incluyendo cambios observados con motivo de la implementación del nuevo Sistema de Justicia Penal (NSJP).

La información cuantitativa producto de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad se concluyó en el mes de septiembre de 2012, y fue obtenida en las ciudades de Toluca, Cuernavaca, Juárez, Distrito Federal, Villahermosa y Victoria. Se estudiaron cuatro grupos: el primero correspondió a sesión colectiva con operadores del SJP que tienen contacto directo con víctimas de delitos y el segundo con víctimas de un delito en el que no se presentó situación de violencia, mientras que el tercero y cuarto se refirieron a entrevistas a profundidad con víctimas de delitos con violencia y familiares de víctimas de delitos con o sin violencia, respectivamente.

De esta manera, en los apartados procedentes se analizarán los resultados ponderados de la encuesta (que utilizaron factores de ajuste demográfico), a partir de conglomerados relevantes: referencias nacionales, hogares sin víctimas, víctimas no denunciantes, víctimas denunciantes y víctimas denunciantes distintas a los informantes directos, género, estrato de edad y condición socioeconómica o educativa.

De igual modo, por lo que toca a los Estados de la República, el análisis se hizo a partir de dos segmentos generales. Por un lado, Chihuahua, Estado de México y Morelos que, como ya se advirtió, son los únicos que operan plenamente la

<sup>7</sup> Las interrogantes del cuestionario fueron segmentadas en cuatro grandes secciones: a) Opinión y percepción del sistema judicial penal actual; b) Conocimiento y confianza del sistema de justicia penal; c) Cultura de la legalidad y derechos de las víctimas y acusados; y, d) Conocimiento y percepción del nuevo sistema de justicia penal.

reforma penal en su jurisdicción y, por el otro, aquellos que lo hacen de manera parcial o continúan aplicando el sistema tradicional, pues sería prácticamente imposible hacer conjeturas focalizadas o en niveles, por ejemplo, relativos a distritos judiciales en los que opera uno u otro modelo.

Los argumentos, reflexiones y líneas analíticas que se exponen, se soportan con datos numéricos y gráficas que contribuyen para clarificar y explicar los mismos, perspectivas que se enriquecieron con testimonios de operadores y víctimas.

Adicionalmente, se incorpora apartado de conclusiones y recomendaciones generales, con el propósito de que aporten para robustecer los procesos de implementación de las entidades que se encuentran enfocadas en ello o perfeccionar las de aquéllas en que opera el sistema adversarial, en su totalidad o parcialmente.

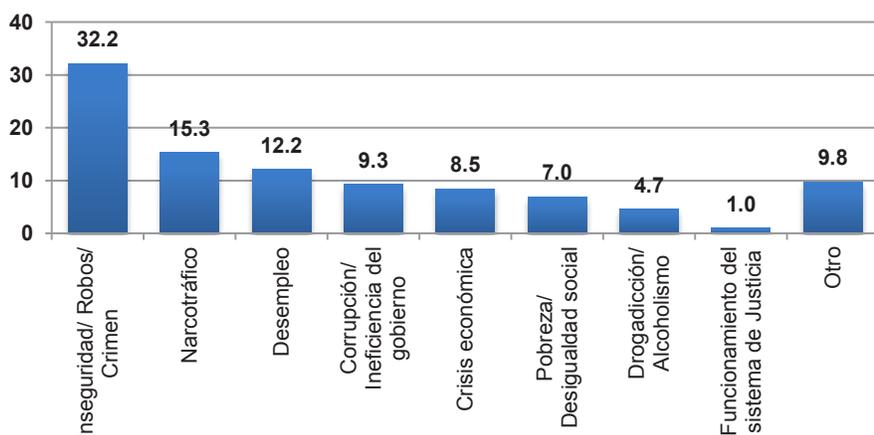
Por último, se deja constancia de que la ENSIJUP, las entrevistas focalizadas y a profundidad que complementan el ejercicio y el presente análisis, representan una importante y novedosa aproximación a las materias involucradas, que deberá servir de base para continuar efectuando estudios e investigaciones semejantes, con el objetivo de monitorear y evaluar los grados de maduración de las transformaciones legales, orgánicas y procedimentales en las cuales se encuentra inmerso el sistema de seguridad y justicia penal del Estado mexicano.

### III. Las prioridades de los Mexicanos

El propósito de esta sección consiste en identificar aquellos problemas o conflictos más significativos que enfrentan los ciudadanos en su realidad cotidiana y afectan o impiden el desarrollo de sus expectativas de bienestar intelectual, material y social, los cuales han de tenerse claramente visualizados para definir políticas públicas y programas de intervención pertinentes y que verdaderamente aporten a la solución de los mismos.

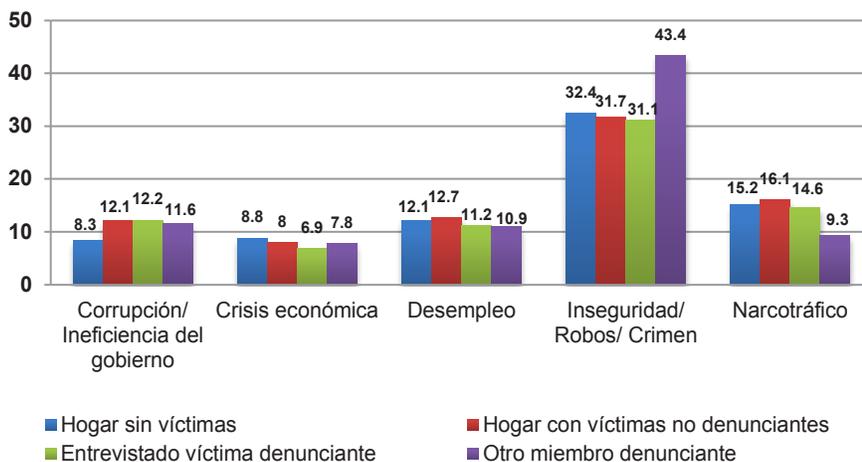
En este contexto, la población señaló inseguridad, robos y crimen (32.2%), narcotráfico (15.3%), desempleo (12.2%), corrupción e ineficacia del gobierno (9.3%) y, hasta el lugar 13, funcionamiento del Sistema de Justicia Penal (1.0%), sólo por encima de aspectos tales como poca participación ciudadana, transporte público y acceso a actividades culturales y recreativas.

Gráfica 1. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día? (porcentaje)



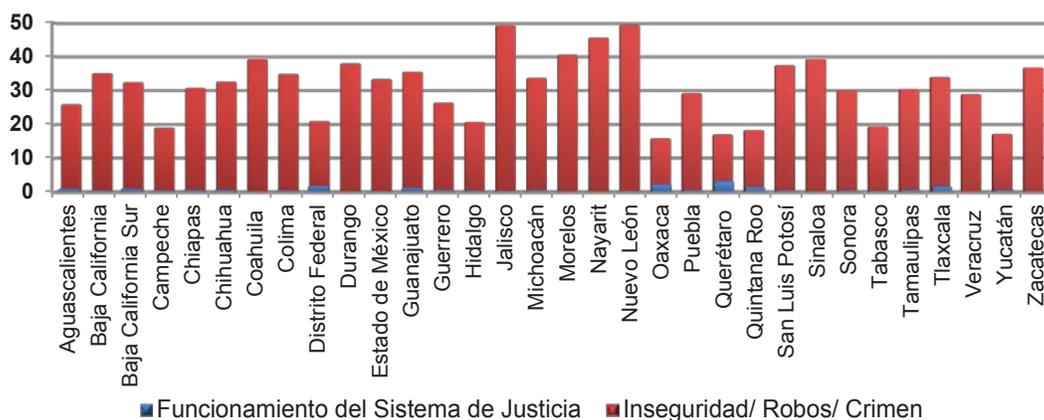
Los resultados desagregados por estratos de edad o género no devalan grandes diferencias. Sin embargo, la condición de víctima cambia la perspectiva y, al contemplarse las cinco primeras respuestas, se aprecia que existe contraste notable entre las personas que habitan domicilios con víctimas de delito que no son los informantes directos y consideran inseguridad, robos y crimen como los problemas más importantes del país, manifestados en más de 10 puntos porcentuales, respecto al resto de la población (no víctimas, víctimas no denunciantes o informantes víctimas y denunciantes).

Gráfica 2. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día? (según condición)



En algunas entidades como Jalisco y Nuevo León la mitad de la población consideró que la inseguridad junto con robos y crimen, son los problemas más importantes que enfrenta el país, mientras que el funcionamiento del SJP se ubicó en niveles menores.

Gráfica 3. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día?



La información de los gráficos anteriores ha de interpretarse en el sentido de que las personas desconocen la naturaleza y los alcances formales del SJP. Empero, si bien es cierto que el funcionamiento de éste no se expresa como prioridad, también lo es que la preocupación material por la inseguridad, los robos, crímenes y narcotráfico, es asunto que compete controlar y solventar a los propios operadores del sistema para revertir dicha inquietud social.

En términos llanos, sería un error leer que el SJP no es un problema importante, pues las angustias que más afligen a la sociedad tienen que ser gestionadas y resueltas precisamente por las instituciones y corporaciones responsables del sistema. Así, la idea de justicia penal no puede asociarse exclusivamente con los jueces penales, sino también considerar a policías, ministerios públicos, peritos o personal penitenciario.

Inclusive, entre los mismos funcionarios se hallan quienes tampoco tienen claridad de los fines del SJP y, lo que es grave, desconocen sus propósitos de prevención general positiva:

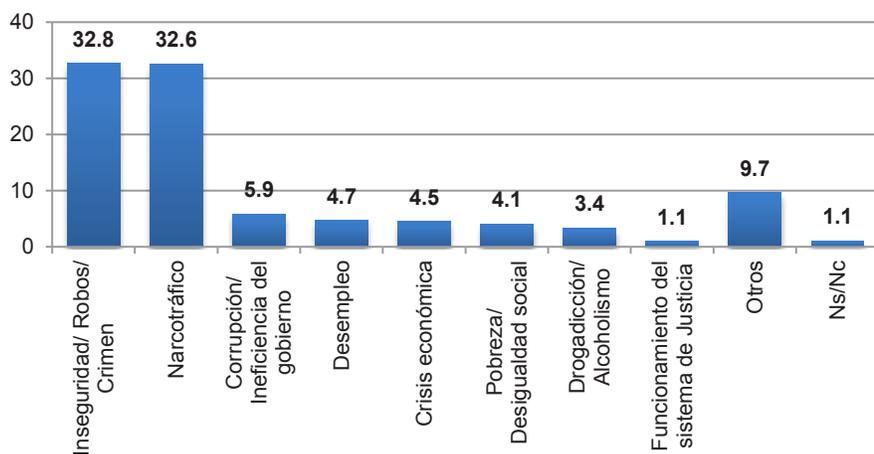
- “Porque asocian el sistema penal como un inhibidor del delito y no es así, sólo es una forma de castigar los delitos, no tiene fines preventivos pero lo venden mal los medios de comunicación” (EE10, OI, CHIH).
- “Porque se tiene la percepción de que la adopción de este sistema traería la baja en los índices de criminalidad, lo cual es falso y por ello se centra que no cumple. Algunos identifican debido proceso con impunidad” (EE10, OI, CHIH).

Por otro lado, los señalamientos de operadores y víctimas confirman el escenario de precarias condiciones de protección a la población, que influyen en una apreciación y expectativas negativas hacia el sistema de seguridad y justicia penal.

- “Por la ola de inseguridad que aqueja a todo el país” (EE10, OI, CHIH).
- “Uno ve en el periódico que atraparon a ciertos delincuentes, y pues yo digo qué bien, qué bueno, ya va a haber menos delincuencia, pero por otro lado se escuchan más robos, entonces quién sabe cómo está el sistema” (E14, VV, MOR).
- “Porque siempre se destaca lo negativo aunque sea mínima y dejan pasar lo positivo, que aquí en el Estado es evidente” (EE10, OI, CHIH).

También, es menester considerar que las percepciones personales o la seguridad subjetiva está influenciada por el entorno mediático. El 65.4% de los encuestados estimó que inseguridad, robos, crimen y narcotráfico, son temas centrales en los noticieros de televisión.

Gráfica 4. ¿Cuál es el tema al que cree usted que le ponen más atención los noticieros de televisión?

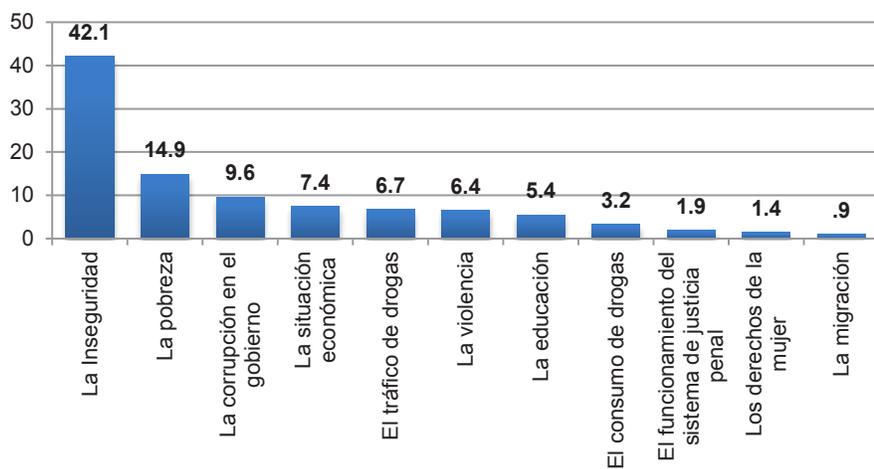


En consecuencia, el modo de informar, la frecuencia y el tono utilizado, van generando ideas y conceptos que impactan la percepción de la vida cotidiana no necesariamente alineada a la realidad objetiva, situación que se desprende de los testimonios de víctimas y operadores.

- "No está bien, no está funcionando como debe de funcionar dado a lo que uno se informa mediante los medios de publicidad, radio, televisión, pues hay mucha inseguridad" (E14, VV, MOR).
- "Influye porque se sabe por los medios de comunicación que la delincuencia organizada también ejerce amenazas sobre las autoridades para hacer o dejar de hacer algo" (EE 12, OI, TS).
- "El caso que te estoy refiriendo es de un conductor de un canal de aquí en el Estado, el cual está utilizando su medio informativo para hablar mal de los operadores, en un sentido negativo" (S8, OI, MOR).

Las inquietudes sociales señaladas se confirmaron, pues el 42.1% de la población, en primer lugar urgió resolver la inseguridad, contra el 14.9% que, en segundo, señaló el tema de la pobreza, siendo éste uno de los factores de riesgo que evidentemente impactan en la causalidad estructural de la violencia.

Gráfica 5. ¿Cuál cree usted que es el asunto al que más se le debe de poner atención para que se resuelva pronto?



Los datos anteriores hacen posible identificar el estado de ánimo y la percepción de la ciudadanía, así como de usuarios y operadores, lo cual impacta en sus valoraciones sobre la reforma del sistema de seguridad y justicia penal, las características y necesidades de las instituciones y el nivel de desarrollo de la cultura de legalidad.

#### IV. El acceso a la justicia

El artículo 17 de la Constitución de la República establece principio esencial para soportar una civilizada convivencia colectiva:

Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Ese precepto se relaciona con el artículo 21, que en su tercer párrafo señala:

La imposición de las penas, su modificación y duración son propias y exclusivas de la autoridad judicial.

La actividad jurisdiccional penal tiene como objetivo, entre otros, sancionar a las personas que atentan contra la integridad, el patrimonio y los derechos de sus semejantes y de la sociedad, de conformidad con los códigos penales aplicables y el segundo párrafo del artículo 14 constitucional que, en los juicios de orden criminal, prohíbe imponer pena alguna por simple analogía o por mayoría de razón, que no esté decretada por una ley exactamente para el delito de que se trate. Mientras que el artículo 20 establece las garantías a favor del imputado y de la víctima u ofendido en el proceso penal, y el artículo 23 ordena que ningún juicio deberá tener más de tres instancias y nadie podrá ser juzgado dos veces por el mismo delito.

El propio artículo 20, en el inciso A, estipula los principios generales del proceso penal:

- I. El proceso penal tendrá por objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que los daños causados por el delito se reparen;
- II. Toda audiencia se desarrollará en presencia del juez, sin que pueda delegar en ninguna persona el desahogo y la valoración de las pruebas, la cual deberá realizarse de manera libre y lógica;
- III. Para los efectos de la sentencia sólo se considerarán como prueba aquellas que hayan sido desahogadas en la audiencia de juicio. La ley establecerá las excepciones y los requisitos para admitir en juicio la prueba anticipada, que por su naturaleza requiera desahogo previo;
- IV. El juicio se celebrará ante un juez que no haya conocido del caso previamente. La presentación de los argumentos y los elementos probatorios se desarrollará de manera pública, contradictoria y oral;
- V. La carga de la prueba para demostrar la culpabilidad corresponde a la parte acusadora, conforme lo establezca el tipo penal. Las partes tendrán igualdad procesal para sostener la acusación o la defensa, respectivamente;
- VI. Ningún juzgador podrá tratar asuntos que estén sujetos a proceso con cualquiera de las partes sin que esté presente la otra, respetando en todo momento el principio de contradicción, salvo las excepciones que establece esta Constitución;
- VII. Una vez iniciado el proceso penal, siempre y cuando no exista oposición del inculpado, se podrá decretar su terminación anticipada en los supuestos y bajo las modalidades que determine la ley. Si el imputado reconoce ante la autoridad judicial, voluntariamente y con conocimiento de las consecuencias, su participación en el delito y existen medios de convicción suficientes para corroborar la imputación, el juez citará a audiencia de sentencia. La ley establecerá los beneficios que se podrán otorgar al inculpado cuando acepte su responsabilidad;
- VIII. El juez sólo condenará cuando exista convicción de la culpabilidad del procesado;
- IX. Cualquier prueba obtenida con violación de derechos fundamentales será nula, y
- X. Los principios previstos en este artículo, se observarán también en las audiencias preliminares al juicio.

Por consiguiente, el acceso a la justicia está relacionado con las capacidades de las instituciones del Estado, tanto humanas cuanto técnicas e, incluso, físicas, disponibles para acoger y gestionar las pretensiones de las víctimas que denuncian la comisión de un delito o bien de la defensa de aquellas personas que han sido imputadas.

Si bien es cierto que los usuarios y operadores son quienes directamente tienen conocimiento y experiencia más próximos para emitir juicios de valor referentes a la calidad del funcionamiento del SJP y, en particular, propiamente del procedimiento penal, también lo es, cual se expuso en los antecedentes, que el sistema de seguridad y justicia comporta fines de prevención general, lo cual supondría que la población cuenta con nociones elementales acerca de los fines que persigue, adquiridos ya sea desde la educación formal -clases de civismo- o el entorno familiar, como lo son proporcionar los basamentos de una convivencia social racional y lo más ordenada posible para que cada uno de sus componentes esté en condiciones de desarrollar sus capacidades y potencialidades individuales y comunitarias.

Para pronta referencia, es pertinente exponer que el nuevo procedimiento penal adversarial se compone de tres etapas:

- i) La *etapa de investigación* tiene por objeto la preparación de medios probatorios que contribuyan a integrar una acusación sólida, y se compone de las siguientes audiencias que, si bien son independientes, se desarrollan de forma continua: *de control de detención, de formulación de imputación, de vinculación a proceso, de solicitud de medidas cautelares y en la que se fijara el plazo para el cierre de la investigación.*
- ii) La *etapa intermedia* se compone de dos fases: escrita y oral. La *escrita* se conforma por la acusación del Ministerio Público y la respectiva réplica por parte de la defensa; en los escritos deberán señalarse los delitos que se imputan, ofrecerse los medios de prueba que se aportan y la individualización de las personas que habrán de desahogarlos. Posteriormente, en *el espacio oral* se procederá a depurar los hechos, se limitarán y filtrarán las pruebas –el juez de garantías dictará la admisión de pruebas-, se tomarán acuerdos probatorios e, incluso, se podrán aplicar formas anticipadas para terminar el proceso. El imputado podrá solicitar la resolución de las siguientes excepciones: incompetencia, litispendencia, cosa juzgada, falta de autorización para proceder por falta de requisito de procedibilidad y extinción de la acción penal. Una vez concluidas dichas actuaciones, se dictará auto de apertura de juicio oral.
- iii) Dictado el auto de apertura, se citará a *juicio oral*, comenzando formalmente dicha etapa procesal. Iniciada la audiencia, las partes presentarán sus alegatos de apertura en los que expondrán su teoría del caso -hechos, pruebas y derecho-; posteriormente, se desahogarán las pruebas depuradas en la etapa intermedia, siguiéndose los principios de oralidad, contradicción, continuidad, inmediación y concentración; finalmente, las partes elaborarán oralmente sus alegatos de clausura. Terminada la audiencia de juicio oral, el juez procederá a emitir un fallo en el que se absolverá o condenará.

En fecha posterior al fallo, el juzgado de juicio oral convocará a audiencia de *individualización de sanciones y reparación del daño*, última fase del proceso penal. En el tiempo transcurrido entre el juicio oral y la audiencia de individualización, el tribunal redactará sentencia. Una vez iniciada la audiencia, la fiscalía, la defensa y la víctima harán uso de la palabra y solicitarán sus pretensiones exclusivamente en lo relacionado a la pena y a la reparación del daño. Las partes podrán presentar pruebas que den fundamento a sus pretensiones y desahogarlas conforme a las regla del juicio oral. Finalmente, y tras escuchar las conclusiones de los intervinientes, el juzgado deliberará y procederá a dar lectura íntegra a la sentencia, misma que incluirá, además de los razonamientos de condena, la penalidad establecida, así como la forma y modo para reparar el daño.

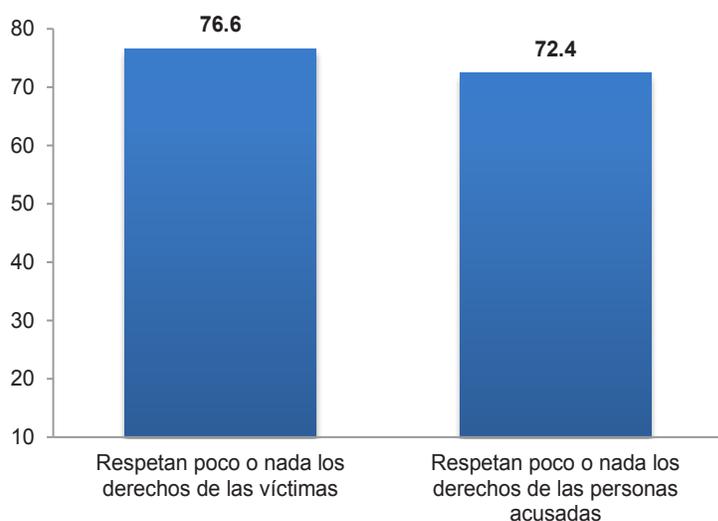
Dicho lo anterior, y antes de revisar el sentir de los actores del drama penal, se analizará la opinión social acerca de aquellos datos esenciales que caracterizan al modelo de justicia criminal.

En tal virtud, prácticamente 3 de cada 4 personas asumen que las autoridades poco o nada respetan los derechos de las víctimas y de las personas acusadas de cometer un delito, mientras la cuarta parte considera que algo o mucho son cumplidos.

La condición de haber sido víctima si acaso genera ligeras variaciones en las respuestas, básicamente en lo que toca al poco o ningún respeto a los derechos de las víctimas. Así, el 75.8% piensa de esa manera cuando se encuentra en un hogar en el que ninguno de sus miembros ha sufrido un delito, mientras el 82.2% responde de igual forma cuando en el hogar habita un miembro que ha sido víctima y ha acudido a denunciar el delito ante las autoridades.

No obstante que estas cifras reflejan condiciones subjetivas, no dejan de inquietar pues son indicadores de los niveles de eficacia que los ciudadanos presumen en el comportamiento de los órganos del poder público, además de los grados de confianza y la legitimidad que otorgan al desempeño de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

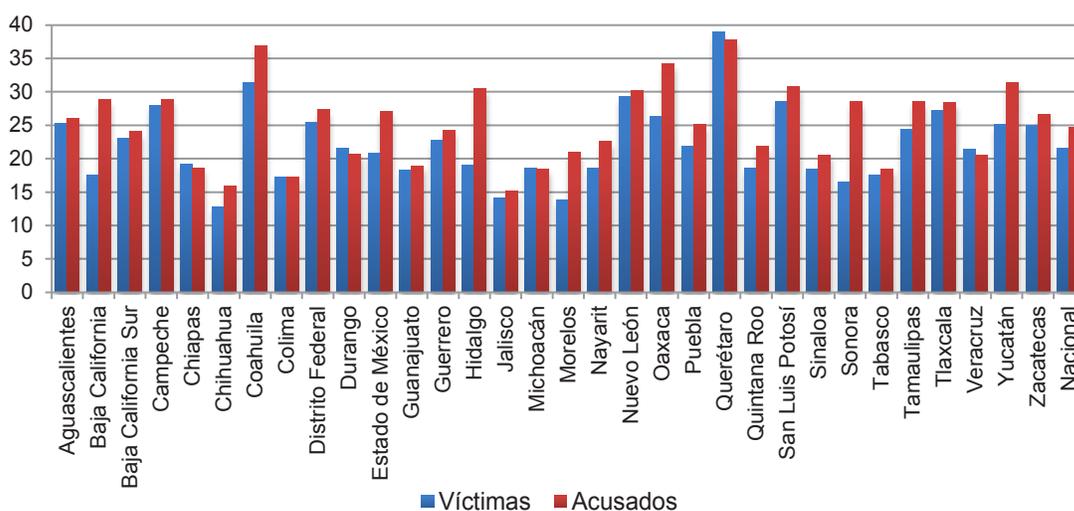
Gráfica 6. ¿Qué tanto cree usted que las autoridades respetan los derechos de las víctimas y de las personas acusadas de haber cometido un delito en este Estado/DF? (Suma de respuestas “poco” y “nada”)



Es significativo que en Jalisco, Morelos y Chihuahua, estos dos últimos Estados que aplican plenamente el nuevo SJP, apenas 1 de cada 10 personas estiman que algo o mucho se respetan los derechos de las víctimas y, en una proporción ligeramente superior, se considera lo mismo respecto a los derechos de los acusados.

En contraste, Coahuila y Querétaro, que se encuentran en etapa de planeación para instrumentar la reforma, entre 3 y 4 personas de cada 10 se pronunciaron de manera semejante, lo cual es indicativo de que no se han socializado eficientemente los propósitos del sistema adversarial, que supone el fortalecimiento de los derechos fundamentales en un plano superior o, lo que aún podría ser más delicado, no se están logrando los objetivos y beneficios de la reforma, que teóricamente apuntan a contrastar con los vicios y deficiencias que se observan en el modelo mixto o tradicional.

Gráfica 7. ¿Qué tanto cree usted que las autoridades respetan los derechos de las víctimas y de las personas acusadas de haber cometido un delito en este Estado/DF? (Suma de respuestas “Mucho o algo” por entidad)



Sin embargo, los datos anteriores tienen que cotejarse con otros igual de interesantes, como el hecho de que tan sólo el 26.8% de los encuestados afirmó que los derechos de víctimas y acusados son igual de importantes, mientras que el 64.4% planteó la supremacía de las garantías de los ofendidos y el 6.7% de los imputados.

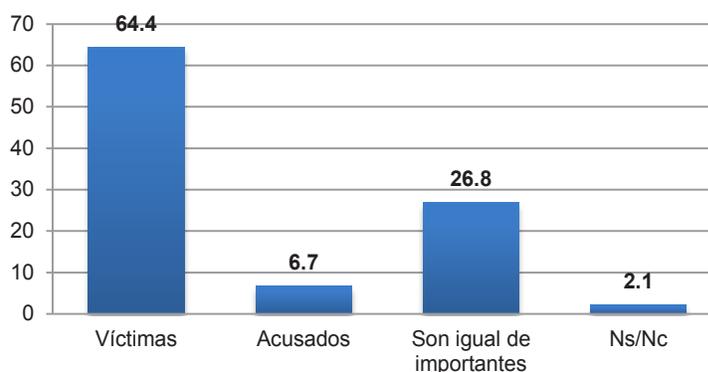
Estas manifestaciones extremas reflejan que masificar la cultura de los derechos humanos, en especial el conocimiento de los relativos al procedimiento penal, es asignatura pendiente en el grueso de la sociedad mexicana, pues en un plano ideal las respuestas debieron concentrarse en la igualdad de los derechos fundamentales de víctimas y acusados.

Más allá del ámbito teórico se puede inferir que dichas consideraciones tienen sustento en el hecho de que el Estado mexicano no ha podido consolidar un orden legislativo y orgánico pertinente para atender a las víctimas y los ofendidos por el crimen y la violencia, lo cual ha sido evidente en los últimos seis años que, por ejemplo, se calculan más de 90,000 homicidios dolosos, al tiempo que han surgido movimientos y organizaciones que exigen justicia y, en lo posible, la reparación de los daños sufridos, en tanto que los medios de comunicación son incisivos al difundir casos en que los presuntos delincuentes fueron exonerados principalmente ante fallas cometidas por los operadores en la secuela procesal, situación que puede influir en el segmento que estima una supremacía de los derechos de los acusados.

Como ejemplo se encuentra un evento que cobró gran visibilidad en Chihuahua y a nivel nacional durante 2010, que inoculó esa perspectiva en la opinión pública.

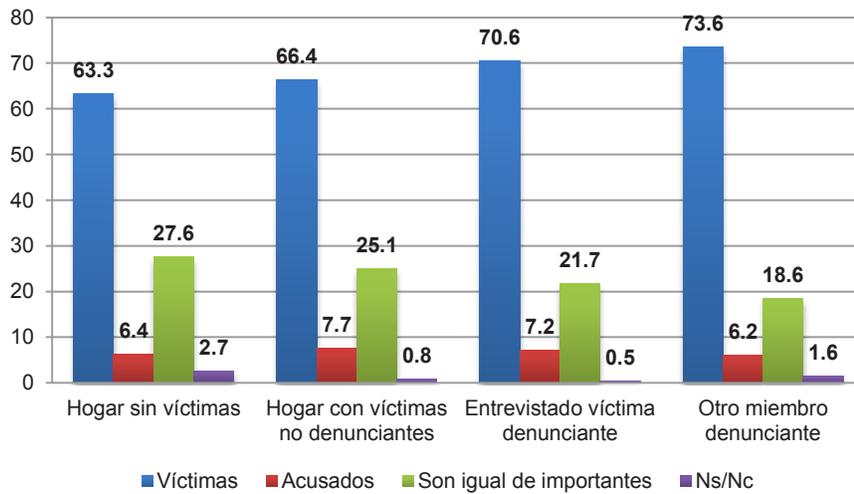
- "Aquí hubo un asesinato en el palacio de gobierno no sé si se dio cuenta, hace dos años, Marisela. No sé si usted conoció ese caso, ahí puede entrar esa pregunta que me hizo usted de las decisiones de los tribunales, ya habían agarrado al hombre, la señora reclamaba justicia para su hija y ¿qué paso con la señora? La mataron también, y dejaron salir al hombre. Qué bueno que me acordé de eso ¿verdad? Estábamos muy enojados. ¿Quién mando matar a la señora?" (E19, FV, CHIH).
- "Por eso. [¿Por ese tipo de casos?] Si. Entonces si se dio cuenta de eso, ahí enfrente, saliendo en la puerta mataron a la señora Marisela. Después no sé, me imagino que también debe saber, sacaron que también habían matado al que mató a la señora Marisela. Que ya era uno dentro de otros muertos que habían matado y se acabó y cerró el caso. ¿Se le hace a usted justo? Ahora le pregunto yo, usted es el de las preguntas ¿se le hace justo que haya pasado eso?" (E19, FV, CHIH).

Gráfica 8. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito?



En este orden de ideas, es comprensible que en aquellas entrevistas en que se tuvo contacto con sujetos pasivos directos o indirectos del crimen, éstos privilegiaran los derechos de las víctimas en sus respuestas, pues en mayor o menor intensidad guardan las consecuencias del hecho que los afectó y no podría esperarse, ni mucho menos exigirse, contestación diferente.

Gráfica 9. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito? (según condición)



Las respuestas por entidad federativa muestran diferencias notables que polarizan las opiniones. Por ejemplo, en Oaxaca sólo 1 de cada 10 personas piensa que los derechos de ambos son igual de importantes, mientras que en Veracruz 4 de cada 10, referencias que aportan para identificar aquellas regiones que en especial ameritarían profundizar en la promoción de los derechos humanos, máxime que en nada está influyendo la entrada en vigor del NSJP para que se consideren los derechos de víctimas e imputados con igual trascendencia.

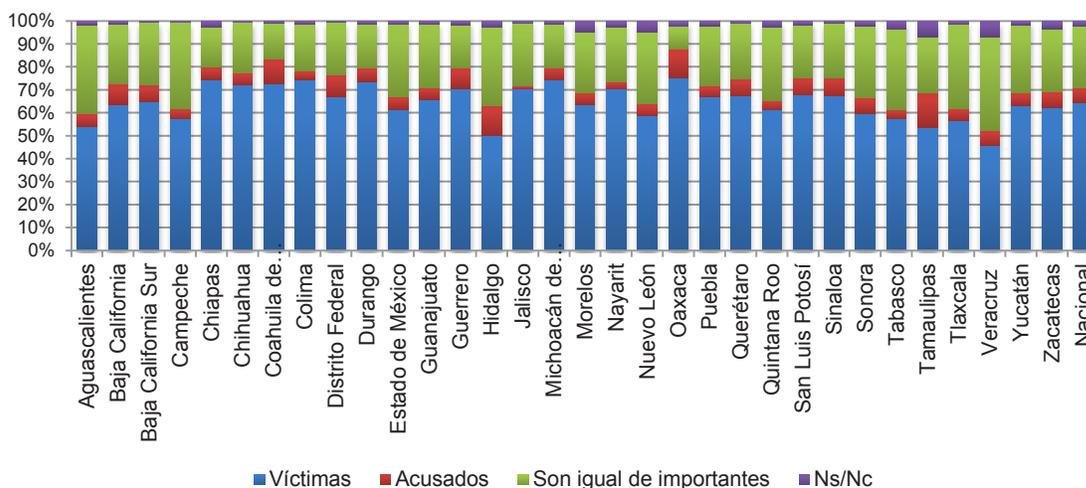
El reto es concientizar a la población de que el garantismo penal no pretende que delincuente alguno sea exonerado o evada su responsabilidad. Al contrario, se trata de que nunca un inocente sea sentenciado culpable por la falta de medios para acceder a un debido y justo proceso o por los abusos de que puede ser víctima por parte de los operadores del SJP. Como ejemplo casuístico se refiere que, en 2011, en las salas cinematográficas del país se exhibió el documental *Presunto Culpable*<sup>8</sup>, acontecimiento de gran connotación social que mostró los vicios y deficiencias que caracterizan al sistema tradicional de justicia penal mexicano.

El filme narra la historia del joven José Antonio Zúñiga, que fue detenido por su supuesta participación en un homicidio y sentenciado a veinte años de prisión sin que existieran pruebas materiales que lo vincularan al hecho. La condena se fundamentó en testimonios confusos, endebles e inverosímiles, tanto de agentes policiales cuanto de aparente testigo. Los productores de la película, Layda Negrete y Roberto Hernández, académicos de la División Jurídica del Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), con el apoyo del avezado litigante Rafael Heredia, lograron revocar la sentencia dictada y que se instruyera nuevo juicio, en el cual también fue sentenciado culpable. Sin embargo, en apelación se obtuvo la libertad inmediata del procesado. Todas las actuaciones del proceso fueron videograbadas, destacando las relativas a los interrogatorios dirigidos a los policías aprehensores, quienes vulneraron los derechos del inculcado y con el concurso y la actuación por consigna del Ministerio Público, pretendieron fabricar un caso inverosímil para incriminar al detenido.

Por consiguiente, es necesario propagar que no existe contradicción ni un escenario de *suma cero* entre los derechos que protegen a las víctimas y los imputados en la trama criminal. El ejercicio pertinente de los derechos de ambos, ha de garantizar el respeto a la dignidad esencial de toda persona humana, pero sobre todo el esclarecimiento de los hechos, la protección de víctimas e inocentes, que los culpables no queden impunes y la realización de los valores de la seguridad y la justicia.

<sup>8</sup> El documental, reseña y material adicional se encuentran disponibles en: <http://www.pbs.org/pov/presumedguilty/>; el documental también puede observarse en: <http://www.youtube.com/watch?v=jw901iRgSh4>. Cada una de las actuaciones judiciales que filmadas valen calificarse como ineludibles para los estudiosos del derecho procesal penal comparado, pues retratan un sistema formalista, anquilosado y que violenta derechos esenciales de los sujetos del drama penal.

Gráfica 10. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito?



En este contexto, algunos operadores consideran que los derechos de las víctimas se difunden existiendo apatía de los ciudadanos por ejercerlos, mas de todas formas es un hecho que la propagación de los derechos humanos es tema en el que se requiere trabajar ampliamente.

- "En diferentes agencias hay muchas cartulinas cuando llega la gente y ahí va tomando nota de teléfonos. La Procuraduría se ha preocupado por hacer publicidad para que la gente conozca derechos y dónde puede acudir. Entonces, hay muchas instancias donde puede acudir: la Procuraduría, está la Dirección de Derechos Humanos, Subprocuraduría Jurídica, los Centros de Atención a Víctimas para conflictos sexuales. Entonces, la Procuraduría siempre sí se ha preocupado, como por dar atención al ciudadano, poniendo cartelones en diversos lugares" (S2, OP, DF).
- "Yo creo que en parte es la apatía de la ciudadanía. Tan sólo los medios de comunicación han difundido todos los derechos. Ahorita hay mucho auge con los derechos humanos y [las Comisiones de] derechos humanos se han encargado de dar auge a que todos conozcamos como ciudadanos nuestros derechos. Independientemente de la calidad en la que estemos, pero sí yo como ciudadano soy apático en ese sentido, cuando me pregunten le voy a decir que no conozco mis derechos, pero no es porque el gobierno o la institución no los proporcionen, porque hasta a través los medios de comunicación los hemos visto" (S2, OP, DF).
- "La falta de difusión y el desinterés. Los ciudadanos que no se interesan por conocerlos hasta que son víctimas o acusados" (S2, OP, DF)

Algunos funcionarios aceptan que les falta capacitación en la materia y es su responsabilidad comunicar y propalar los derechos relativos a víctimas e imputados, aun cuando también argumentan que carecen de personal para ofrecer este tipo de sensibilización que consume tiempo. Otros, incluso, señalan que en las escuelas es donde se debe fraguar la cultura de los derechos humanos.

- "El Ministerio Público es el primero que está en contacto contigo, es la persona que está encargada y obligada a informarte sobre tus derechos. En caso de que eso no ocurra, de todas formas el juez, como estén presentes los intervinientes, en cuando tenga contacto con la víctima, el juez lo primero que le pregunta es si fue informado por parte del MP sobre sus derechos, si no es obligación de nosotros dárselos a conocer y aun así en cada etapa del procedimiento cuando hay intervención de la víctima, irle explicando la trascendencia de cada acto de la determinación que se va a tomar, sino lo saben estamos haciéndolo mal" (S10, OI, CHIH).
- "Por la falta de comunicación de los operadores del sistema a las personas y la escasa capacitación" (EE2, OP, TAB).
- "Porque no se les da esa información cuando acuden a denunciar o a exponer su problemática, hay cosas más prioritarias que eso y llegan día a día muchas denuncias" (EE4, OI, TAB).
- "Bueno, yo creo que aquí tendríamos que partir de la educación ¿no?, por dónde la ciudadanía en general puede conocer sus derechos, a través de dónde se aprende, en la escuela, entonces a lo mejor se tendría que implementar un plan de educación dentro de tu escuela, es educación, donde te vayan formando y te vayan diciendo mira, estos son los derechos

de la víctima, de alguna manera” (S6, OP, EDOMEX).

- “Por falta de difusión. Debería de ser trabajo, escuela, comunidades, delegación y televisión” (S2, OP, DF).

En contraste, las víctimas manifiestan que existe desinterés por parte del sistema y sus operadores. Sólo unos cuantos aceptan que los propios ciudadanos tienen responsabilidad de informarse propiamente de sus derechos y los servicios que deben prestarles las instituciones.

- “Sí con las denuncias que hay no se dan abasto, lógicamente no les interesa que la gente conozca cual es el procedimiento, les da flojera explicarnos” (S7, V, MOR).

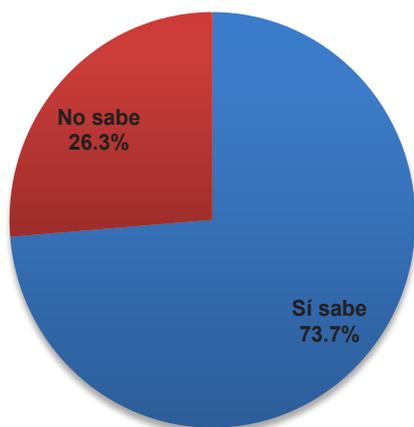
- “No pues ni me los dicen, los publican, a mí que me manden un tríptico a mi casa o a mi trabajo que nos manden la información por correo o que den conferencias en nuestra colonia para que yo sepa” (E2, VV, DF).

- “Por falta de información, porque somos flojos para leer el código civil, el código penal” (S1, V, DF).

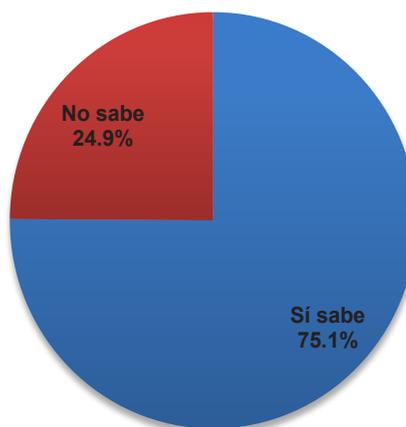
Así, es necesario propulsar campañas tendientes al fortalecimiento cívico en estos temas, pero también vigorizar la capacitación de los operadores, resaltando el papel de los policías que son las autoridades más próximas a la población y el primer contacto cuando surgen conflictos en su seno, al igual que el Ministerio Público, instituto cuya naturaleza de buen fe y sus atribuciones le obligan a promover la vigencia de los derechos fundamentales de las partes que comparecen al procedimiento penal.

Por ejemplo, tres cuartas partes de la población tienen conocimiento de qué acciones tomar cuando se es víctima de un delito, porcentaje que no por elevado puede eludir el hecho de que una cuarta parte desconoce aspectos primordiales del SJP.

Gráfica 11. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito?

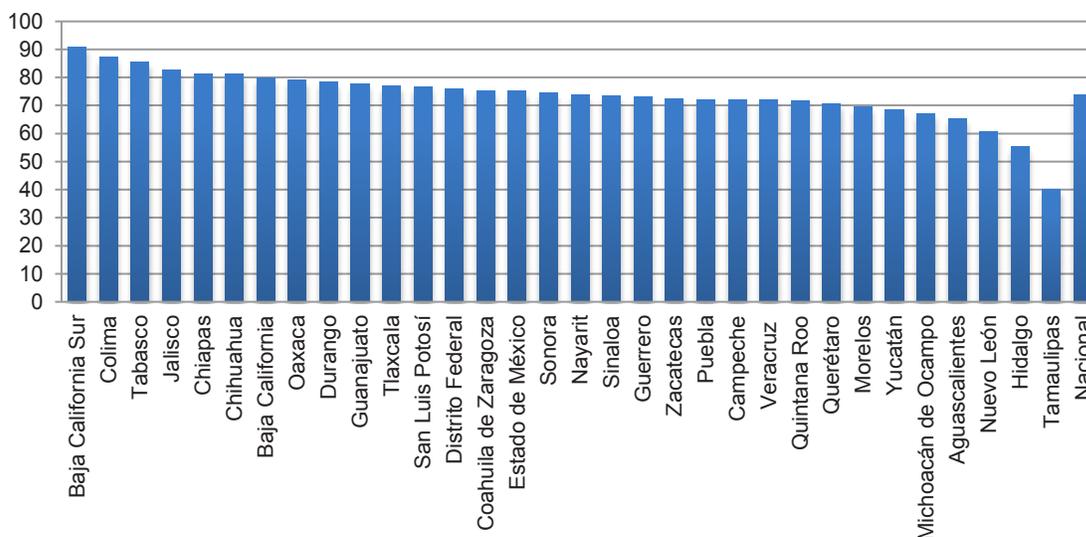


Gráfica 12. ¿Sabe usted a dónde debe acudir una víctima a denunciar un delito?



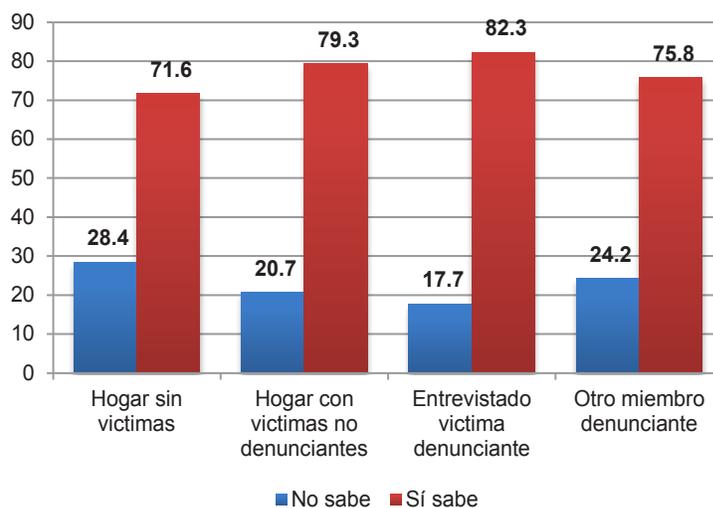
Y esa consideración se agrava en entidades como Hidalgo y Tamaulipas donde sólo 4 y 5 personas de cada 10, respectivamente, manifestaron que ha de hacer una persona al ser victimada, mientras que en Baja California Sur y Colima prácticamente 9 de cada 10 tienen claridad de las acciones a desplegar ante la presencia de un crimen.

Gráfica 13. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito? (Respuesta Sí sabe)



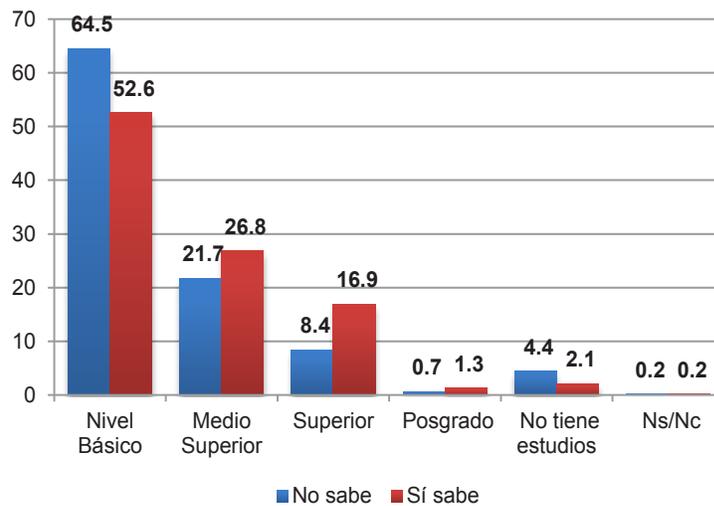
Prácticamente, 11 puntos porcentuales diferencian a las personas que han sido víctimas y conocen qué deben hacer respecto a quienes no han sufrido una circunstancia delictiva.

Gráfica 14. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito? (Según condición)



Sin duda, el nivel de escolaridad determina la capacidad de los individuos para reaccionar ante la eventualidad de un hecho delictivo en su agravio. Así, al comparar por segmento las respuestas en el concentrado nacional, se observa que el 64.5% de la población con estudios de nivel básico (primaria y secundaria) no sabe qué hacer cuando se es víctima de un delito y los que sí lo saben representó el 52.6%. Los porcentajes se invierten cuando la escolaridad se eleva al nivel medio superior y superior, siendo que el 26.8% sí sabe mientras que el 21.7% no tiene conocimiento.

Gráfica 15. Relación entre escolaridad y saber qué hacer cuando se es víctima



Nota: El 100% corresponde a las respuestas sí sabe o no sabe.

Las víctimas y los familiares refirieron las procuradurías, el Ministerio Público y la Delegación, como aquellos lugares a los que acudieron para presentar sus denuncias.

- "Yo sólo fui a la Delegación que está ahí en Vertiz y Municipio Libre, fui a levantar el acta por robo de un carro sin violencia" (S1, V, DF).
- "Llegas al Ministerio Público y de ahí te mandan al lugar que es" (S3, V, TAB).

Pero también, como primer contacto de acceso al SJP, mencionaron otras instancias entre las que predominan la Policía y el servicio telefónico de emergencias 066, administrado por los centros de control, comando, comunicaciones y computo (C4), dato muy importante para identificar otros medios de encuentro entre la ciudadanía y las instituciones, lo cual obliga a capacitar puntualmente a los receptores de las llamadas y a los despachadores, a efecto de que otorguen respuesta y asistencia oportunos y diligentes.

- "En donde vivo hay una privada, tengo seguridad y los mismos policías fueron los que me informaron, él me dijo ve" (S7, V, MOR).
- "No a mí no me dijeron, fue allá ese día que fuimos al [servicio médico] forense donde lo reconocimos, nos dijeron que teníamos que levantar una demanda por asesinato y me dijo que hiciera denuncia, yo le dije que sí porque esto no se va a quedar así y ya pero no sé si me van a ayudar o no" (E12A, FV, EDOMEX).
- "Mi esposo se fue a donde les dijeron los del C4. Recogen los cuerpos, se los llevan a C4, y le dijeron a mi esposo que otro día tenía que ir con una identificación. Mi hijo no tenía mamá, no tenía papá, ni hermanito. Y me dijeron que yo era la que tenía poner la demanda ante el ministerio público (¿Quién le dijo?) Ahí cuando entre a previa" (E19, FV, CHIH).
- "La patrulla fue la que nos asesoró, bueno de aquí nos dijo que fuéramos a la delegación más cercana y nos informó que en ese momento era la Venustiano Carranza" (E4, FV, DF).
- "Yo les pregunte a los judiciales ese día y me dijeron como le iban a hacer y pues me llevaron hasta la Procuraduría, y ahí me fui con un licenciado y me mandaron con otro, así es que anduve toda la noche dando vueltas hasta que me tomaron mi denuncia" (S3, V, TAB).
- "Teníamos la idea grabada en la cabeza de que en el 066 te solucionan todo ¿no? entonces hicimos esa llamada y nos dijeron que pues no era ahí que por que tenía que levantarse el acta y nos mandaron igual al Ministerio Público que está aquí en Zapata" (S7, V, MOR).

Y otros más señalaron que poseen conocimiento para actuar en razón de experiencias previas en las que fueron víctimas de hechos ilícitos.

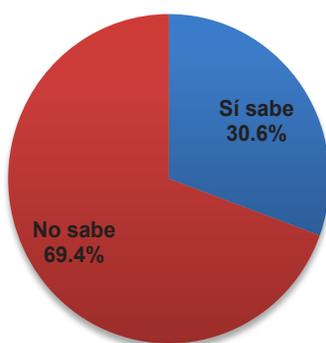
- “Por una experiencia previa que yo ya había tenido y por cualquier cosa de robo o lo que sea, yo sé que siempre hay que ir a la Procuraduría, entonces por experiencias” (S7, V, MOR).
- “Bueno, no es la primera vez que me roban un carro, ya es la segunda ocasión o sea, el otro se lo robaron afuera de la casa entonces ya es la segunda ocasión que me sucede ahí o sea, en la casa. (¿Cómo supiste la primera vez como llegar?) La primera vez porque los policías cuando hacen sus rondines en bicicleta, yo les pregunté que a dónde me correspondía ir porque, yo tengo supuestamente la delegación de Tlalpan pero ahora han hecho como subdelegaciones, unas pequeñas y ésta es una de ellas y es la que me queda a un kilómetro de la casa” (E1, VV, DF).
- “Por medio de otros problemas, pero no tan graves. Aquí la gente acostumbra que por [cualquier tipo de] discusiones ponen demandas. Hasta por pleitos de palabras, van y ponen una demanda” (E7, FV, TAB).

En lo tocante a la información que ha de ofrecerse a los ciudadanos, entre la que se encuentra a dónde acudir en caso de ser victimados, los operadores se centraron en los medios y en las acciones que emprenden sus instituciones, sin emitir valoración alguna acerca de qué tipo de impactos generan estas gestiones.

- “Trípticos. Televisión. Periódicos” (EE10, OI, CHIH).
- “Prensa escrita. Prensa. Folletos gubernamentales” (EE6, OP, EDOMEX).
- “Mediante cartelones informativos. A través de internet o correo electrónico. Página del Internet, acceso a la PGJDF” (EE2, OP, DF).

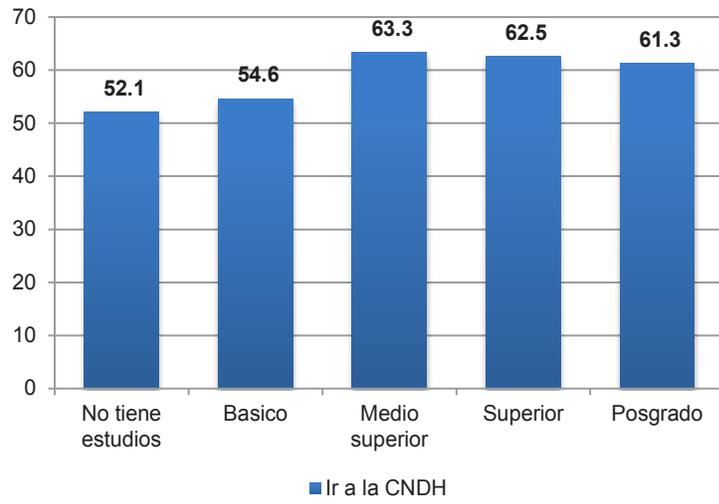
Por otro lado, es relevante el hecho de que solo 3 de cada 10 personas manifestaron qué alternativas tienen cuando el Ministerio Público no otorga una atención diligente y no quedan satisfechas con el servicio proporcionado por esta representación social, como podría ser promover demanda de amparo, recurso contra el no ejercicio de la acción penal o queja ante organismo público defensor de los derechos humanos.

Gráfica 16. ¿Sabe usted qué puede hacer una víctima que acude al ministerio público a denunciar un delito y que no queda satisfecha?



En cuanto al perfil académico, se reitera la correlación entre nivel de estudios y el conocimiento de que la Comisión Nacional de Derechos Humanos es una opción a la que se puede recurrir para presentar queja por la violación de los derechos fundamentales por parte de la institución ministerial. Luego, existe un rango de más de 10 puntos porcentuales de diferencia entre las personas con educación superior respecto de aquellas que no tienen educación formal, aun cuando también resalta el amplio margen de individuos que no conocen la posibilidad de recurrir a dicha Comisión u organismos semejantes en los Estados de la República.

Gráfica 17. ¿Sabe usted qué puede hacer una víctima que acude al ministerio público a denunciar un delito y que no queda satisfecha? (según escolaridad)



## V. Los derechos de las víctimas

En principio es pertinente describir que la doctrina caracteriza diferentes niveles y procesos de afectación, generados por aquellas conductas que lesionan a personas físicas o colectivas en sus bienes tutelados por el orden constitucional y legal.

Por tanto, la victimización primaria consiste en las acciones u omisiones tipificadas por la legislación penal, que ponen en peligro o devienen en daño físico, mental, emocional o patrimonial causado a persona o conglomerados de las mismas. Se considera directa la que es sufrida por aquélla que se ubica como sujeto pasivo del tipo, en tanto que indirecta es la que lesiona a quienes guardan vínculo familiar y/o dependencia material, emocional y afectiva con las víctimas directas.

La victimización secundaria se refiere a la falta de atención oportuna y diligente que los operadores del SJP –policías, fiscales, jueces y otros asistentes- deben brindar a la víctima u ofendido en tanto tienen noticia de la conducta antisocial. La victimización terciaria es la que llegan a sufrir las personas que asistieron a las propias víctimas para evitar los riesgos y daños e, incluso, los procesados y condenados por motivo de las afectaciones que pueden experimentar en sus derechos elementales durante el deshago de los procedimientos formales y en su internamiento en centros penitenciarios, de los efectos negativos que su situación provoca en el entorno familiar y de las etiquetaciones o agresiones de que suelen ser objeto en su reintegración a la vida en comunidad.

A partir de la década de los ochentas del siglo pasado, comenzó un activo movimiento mundial a favor de las víctimas, que se concretó en la *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en 1985, que identifica y promueve los derechos de acceso a la justicia y trato justo, de asistencia y atención, de reparación del daño, de información y de protección.

Con base en lo expuesto, es oportuno citar la definición de *víctima* que Xulio Ferreiro propone:

“Aquella persona, natural o jurídica que individual o colectivamente, y de modo directo o indirecto, haya visto dañados o puestos en peligro bienes jurídicos de su titularidad, o haya sufrido de algún modo daños, ya sea lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas, o menoscabos sustanciales de sus derechos fundamentales, por causas de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, o en su caso, las normas internacionales relativas a los Derechos Humanos”<sup>9</sup>.

En esta sentido, el Estado mexicano no ha sido ajeno a los compromisos asumidos como parte del orden internacional, por lo cual en el artículo 20, inciso C de la Constitución, ha incorporado los siguientes derechos de la víctima o del ofendido:

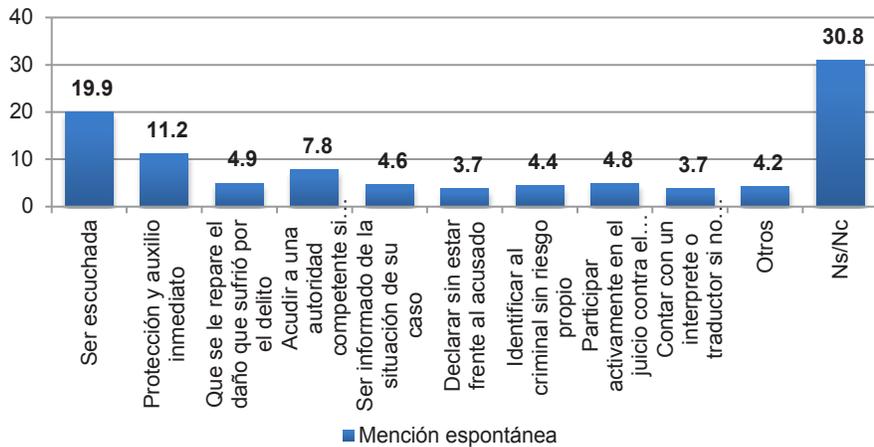
- I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;
- II. Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley. Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;
- III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;
- IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;
- V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todas las personas que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;
- VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y

<sup>9</sup> FERREIRO BAAMONDE, Xulio, *La víctima en el proceso penal*, 1ª ed., España, La Ley, 2005, p.125.

VII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

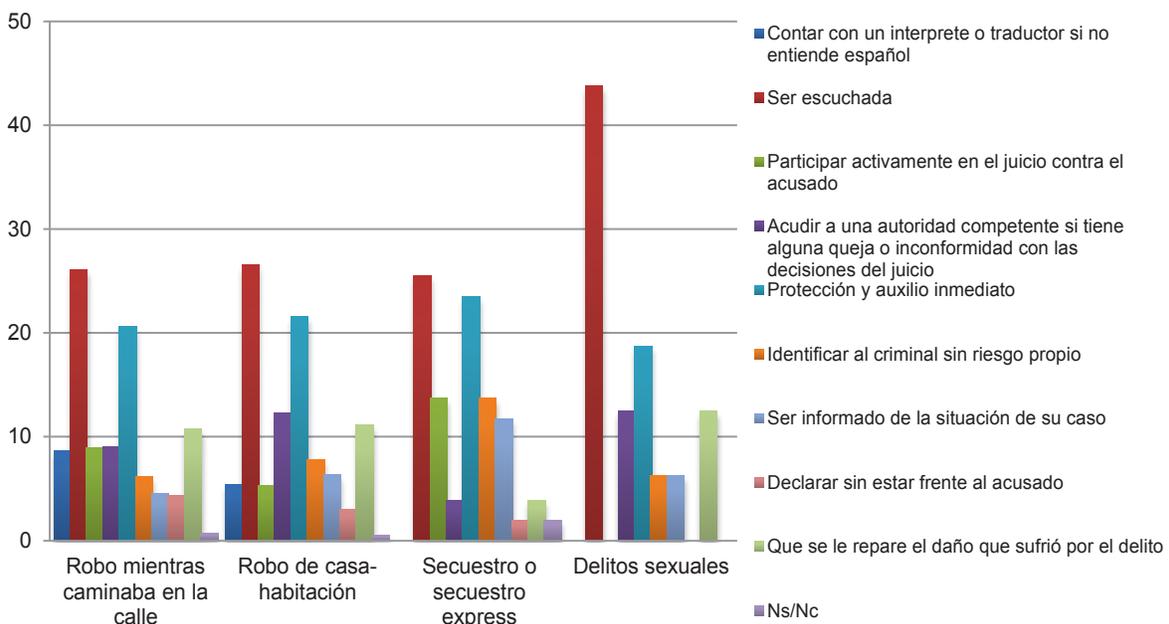
De esta guisa, llama la atención que 30.8% de la población no conoce ni identifica cuáles son los derechos que asisten a las víctimas, mientras que 38.9% señalaron algún derecho: 19.9% ser escuchadas, 11.2% recibir protección y auxilio inmediato, 7.8% acudir a la autoridad y, por debajo de ese porcentaje, se encuentran respuestas tales como que se le repare el daño que sufrió por el delito, participar activamente en el juicio contra el acusado y ser informado de la situación de su caso, entre otras.

Gráfica 18. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue víctima de un delito?



Si se toman en cuenta las respuestas sólo de aquellas personas que manifestaron haber sido víctimas de algunos delitos seleccionados (aproximadamente 6% del total), el 25% expresó que el derecho más importante es el de ser escuchadas, ampliándose hasta 43.8% en el caso de los delitos sexuales, manifestaciones que importan no sólo el deber de las instituciones del SJP de procesar formalmente las denuncias de los ofendidos, sino también y de manera muy importante, proporcionar un trato digno, solidario, cálido y humanitario.

Gráfica 19. De los derechos que están en esta tarjeta ¿Cuál diría usted que es el más importante para las víctimas de delitos? (según delito sufrido)

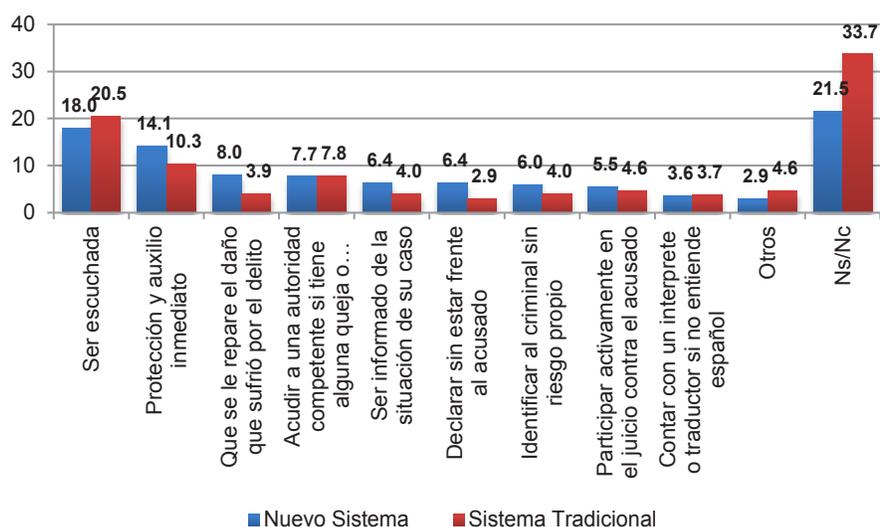


De la misma manera se destaca que el desconocimiento de los derechos de las víctimas fue del 21.5% de los entrevistados en Chihuahua, Estado de México y Morelos que aplican el NSJP, en tanto que de 33.7% en las demás entidades que lo han desarrollado parcialmente o se encuentran en etapa de implementación, dato que parece perfilar una mayor socialización de los derechos esenciales en las jurisdicciones que marchan a la vanguardia en la adopción del modelo adversarial.

En este tenor, en los Estados que aún no consolidan el NSJP, las personas mencionaron con mayor frecuencia el derecho de ser escuchado (20.5%), en comparación con aquellos en que ya se aplica (18.0%), lo cual podría denotar que las personas están percibiendo una ligera diferencia favorable en este último sistema.

De igual modo, en mayor medida se identificó el derecho a la reparación del daño en aquellos Estados con sistema acusatorio (8.0%), a comparación de los que siguen con el sistema tradicional (3.9%).

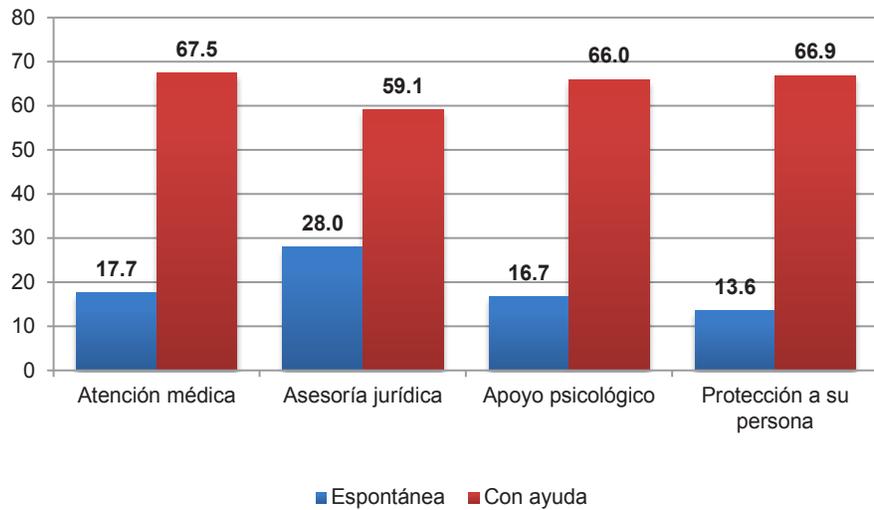
Gráfica 20. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue víctima de un delito? (según sistema)



Cuando se matizó la pregunta y se planteó el tipo de servicios que deben recibir por parte del Estado, de manera preponderante y espontánea se manifestó que asesoría jurídica (28%), seguida de atención médica (17.7%) y al último protección a la persona (13.6%).

No obstante, al mostrar a los entrevistados las opciones en tarjeta *ex profeso*, en primer lugar señalaron atención médica (67.5%), dejando la asesoría jurídica al último (59.1%). Esto significa que, en efecto, existe amplia franja de desconocimiento de los derechos constitucionales a favor de las víctimas, pues en un plano formal o sin ilustración u orientación, el apoyo legal es la primera respuesta o reflejo aún antes que la protección o el cuidado a la integridad física del ofendido, situación que se modifica radicalmente cuando existe mayor conocimiento del tema.

Gráfica 21. Gráfica 21. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los servicios de apoyo que se deben de ofrecer a las víctimas de un delito? (espontánea y con ayuda)



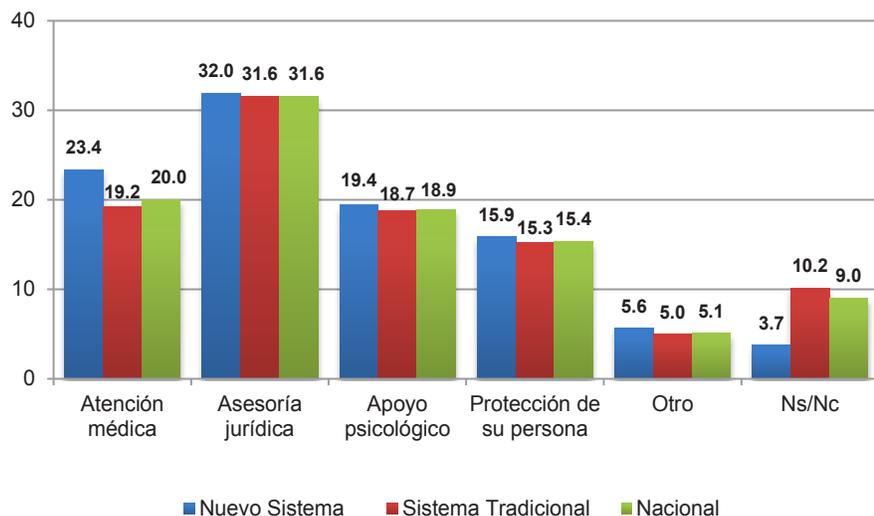
Nota: Las respuestas pueden ser múltiples.

En esta virtud, se observaron diferencias significativas al segmentar las respuestas diferenciando las personas que se encuentran en entidades que operan el NSJP.

Así, en Estados con NSJP, el 23.4% refirió la atención médica como servicio prioritario que ha de otorgarse a las víctimas, mientras que en aquellos que opera el sistema tradicional sólo el 19.2% identificó ese derecho fundamental.

Otro aspecto relevante es que en Estados con NSJP sólo el 3.7% de las personas fue incapaz de mencionar siquiera un servicio que las autoridades han de otorgar a las víctimas, mientras que en aquellas sin NSJP la cifra ascendió al 10.2%, lo cual es indicio de que la preocupación por el bienestar de las víctimas comienza a permear en las entidades federativas que han adoptado el modelo adversarial.

Gráfica 22. Servicios de apoyo que se deben ofrecer a las víctimas de un delito según nivel de implementación del NSJP



En suma, y en un escenario de alta criminalidad y manifestaciones de violencia que llegan a extremos irracionales en algunas regiones del país, la difusión de los derechos de las víctimas y los servicios que las autoridades han de proporcionarles, además de constituir tema verdaderamente sensible de la agenda nacional, es reto que ha de superar el ámbito formal y motivar el compromiso de los operadores de las instituciones gubernamentales y la solidaridad del pueblo en su conjunto para exigir y apoyar, hasta donde sea posible, los procesos de sanación y recuperación emocionales, físicos y materiales de los ofendidos, evitar re-victimizaciones e, incluso, promover políticas de prevención social pertinentes, creando un genuino y eficaz (sub)sistema nacional de atención a las víctimas del delito y la violencia.

Los propios operadores reconocieron la fallas institucionales y las víctimas la nula solidaridad de éstas con sus circunstancias, como se observa en los siguientes testimonios.

- "Por falta de trabajo de las personas que tienen a su cargo esta tarea de difundir y dar a conocer los derechos" (S2, OP, DF).
- "Por la falta de comunicación de los operadores del sistema a las personas y la escasa capacitación" (EE2, OP, TAB).
- "Yo considero, que en un período anterior el acusado, presunto, probable e imputado sí tenía más derechos que la víctima ¿Por qué? porque tiene todas las garantías para él. El licenciado sabe que todas las garantías son para el procesado, y la víctima como que estaba en segundo lugar, pero después entran reformas al código e inclusive a la constitución dándole prioridad a las víctimas ya con derechos establecidos constitucionalmente" (S2, OP, DF).
- "Y yo siento que igual, también tienen culpa la autoridades que están detrás del escritorio, porque ellas mismas no nos dicen mire sabe que tiene derecho a esto" (E3, FV, DF).
- "Yo creo porque la gente no está, bueno no estamos bien informados, dentro de la justicia no sabemos qué tipo de temas se pueden saber o preguntar y no sabemos si nos dicen la verdad, mejor no sabemos" (E12B, FV, EDOMEX).

De esta manera, así como el subsistema penitenciario tiene el deber de rehabilitar, readaptar y reinsertar a aquellos delincuentes que sean susceptibles de ello, en igual medida a los funcionarios del Estado les asiste el compromiso político, legal y ético de proceder en consecuencia para prestar apoyo a las víctimas, sobre todo a aquellas que el crimen les haya significado especial o grave quebrantamiento a su integridad personal, dignidad humana y derechos fundamentales.

En este contexto habría que formalizar el (sub) sistema nacional de atención a víctimas, como instancia de coordinación que contaría con un consejo consultivo al que concurrirían representantes de las instituciones del SJP, pero también de salud, educación, trabajo y bienestar social y familiar, así como del sector privado y la sociedad civil - organismos defensores de víctimas-, para proponer, definir, dar seguimiento y evaluar políticas, instrumentos, mecanismos y protocolos que soportarían la política de Estado en la materia.

Al efecto, el *Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder*, elaborado por la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de la ONU, es invaluable guía para orientar las estrategias y acciones correspondientes<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> ONU, *Manual de justicia para víctimas. Sobre el uso y aplicación de principios fundamentales de justicia para las víctimas del delito y del abuso de poder*, 1ª ed., México, Organización de las Naciones Unidas e Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2004.

## VI. Los derechos de los imputados y acusados

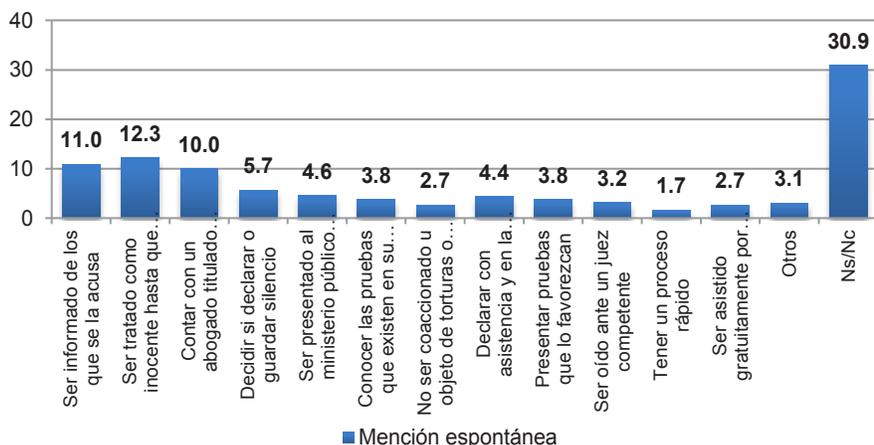
El imputado es la persona que, durante la etapa de investigación, el Ministerio Público señala ante el juez de garantías como probable responsable de un hecho típico, antijurídico, culpable y punible descrito en el Código Penal. Una vez formalizada su incriminación en la etapa intermedia, tomará el carácter de acusado en el proceso penal.

El artículo 20, inciso B de la Carta Magna, establece los derechos de toda persona imputada, que prácticamente considera los estipulados por el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de la ONU*, principios garantistas propios de un Estado democrático y liberal:

- I. A que se presuma su inocencia mientras no se declare su responsabilidad mediante sentencia emitida por el juez de la causa;
- II. A declarar o a guardar silencio. Desde el momento de su detención se le harán saber los motivos de la misma y su derecho a guardar silencio, el cual no podrá ser utilizado en su perjuicio. Queda prohibida y será sancionada por la ley penal, toda incomunicación, intimidación o tortura. La confesión rendida sin la asistencia del defensor carecerá de todo valor probatorio;
- III. A que se le informe, tanto en el momento de su detención como en su comparecencia ante el Ministerio Público o el juez, los hechos que se le imputan y los derechos que le asisten. Tratándose de delincuencia organizada, la autoridad judicial podrá autorizar que se mantenga en reserva el nombre y datos del acusado. La ley establecerá beneficios a favor del inculpado, procesado o sentenciado que preste ayuda eficaz para la investigación y persecución de delitos en materia de delincuencia organizada;
- IV. Se le recibirán los testigos y demás pruebas pertinentes que ofrezca, concediéndosele el tiempo que la ley estime necesario al efecto y auxiliándosele para obtener la comparecencia de las personas cuyo testimonio solicite, en los términos que señale la ley;
- V. Será juzgado en audiencia pública por un juez o tribunal. La publicidad sólo podrá restringirse en los casos de excepción que determine la ley, por razones de seguridad nacional, seguridad pública, protección de las víctimas, testigos y menores, cuando se ponga en riesgo la revelación de datos legalmente protegidos, o cuando el tribunal estime que existen razones fundadas para justificarlo. En delincuencia organizada, las actuaciones realizadas en la fase de investigación podrán tener valor probatorio, cuando no puedan ser reproducidas en juicio o exista riesgo para testigos o víctimas. Lo anterior sin perjuicio del derecho del inculpado de objetarlas o impugnarlas y aportar pruebas en contra; Le serán facilitados todos los datos que solicite para su defensa y que consten en el proceso. El imputado y su defensor tendrán acceso a los registros de la investigación cuando el primero se encuentre detenido y cuando pretenda recibírsele declaración o entrevistarle. Asimismo, antes de su primera comparecencia ante juez podrán consultar dichos registros, con la oportunidad debida para preparar la defensa. A partir de este momento no podrán mantenerse en reserva las actuaciones de la investigación, salvo los casos excepcionales expresamente señalados en la ley cuando ello sea imprescindible para salvaguardar el éxito de la investigación y siempre que sean oportunamente revelados para no afectar el derecho de defensa;
- VI. Será juzgado antes de cuatro meses si se tratare de delitos cuya pena máxima no exceda de dos años de prisión, y antes de un año si la pena excediere de ese tiempo, salvo que solicite mayor plazo para su defensa;
- VII. Tendrá derecho a una defensa adecuada por abogado, al cual elegirá libremente incluso desde el momento de su detención. Si no quiere o no puede nombrar un abogado, después de haber sido requerido para hacerlo, el juez le designará un defensor público. También tendrá derecho a que su defensor comparezca en todos los actos del proceso y éste tendrá obligación de hacerlo cuantas veces se le requiera, y
- VIII. En ningún caso podrá prolongarse la prisión o detención, por falta de pago de honorarios de defensores o por cualquiera otra prestación de dinero, por causa de responsabilidad civil o algún otro motivo análogo. La prisión preventiva no podrá exceder del tiempo que como máximo de pena fije la ley al delito que motivare el proceso y en ningún caso será superior a dos años, salvo que su prolongación se deba al ejercicio del derecho de defensa del imputado. Si cumplido este término no se ha pronunciado sentencia, el imputado será puesto en libertad de inmediato mientras se sigue el proceso, sin que ello obste para imponer otras medidas cautelares. En toda pena de prisión que imponga una sentencia, se computará el tiempo de la detención.

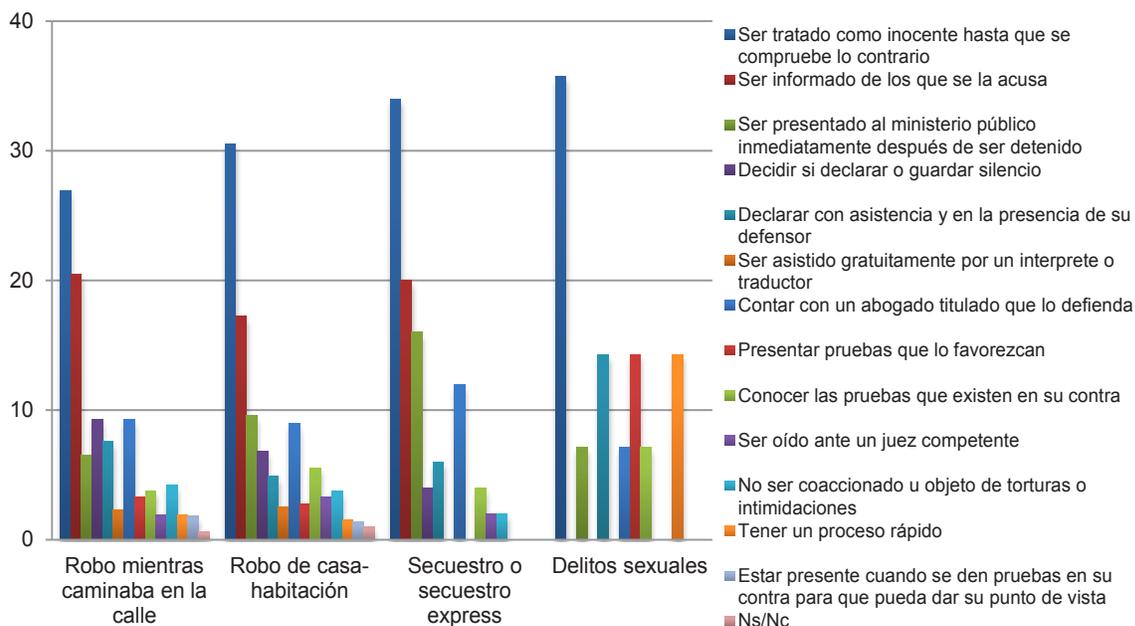
De esta forma, destaca que 30.9% de las personas encuestadas no conoció estos principios, 12.3% identificó el principio de presunción de inocencia, 11.0% ser informado de lo que se le acusa, 10% contar con abogado titulado que lo defienda y, con porcentajes inferiores al 6%, declarar o guardar silencio, ser presentado al Ministerio Público inmediatamente después de ser detenido o declarar con asistencia y en la presencia de su defensor, entre otros.

Gráfica 23. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue acusada de cometer un delito?



Al tomar en cuenta sólo aquellas personas que manifestaron haber sido víctimas de delitos seleccionados (aproximadamente 6%) y con ayuda de una tarjeta de opciones, resultó que, sin importar el tipo de delito sufrido, el más importante derecho señalado para los acusados fue ser tratados como inocentes hasta que se compruebe lo contrario.

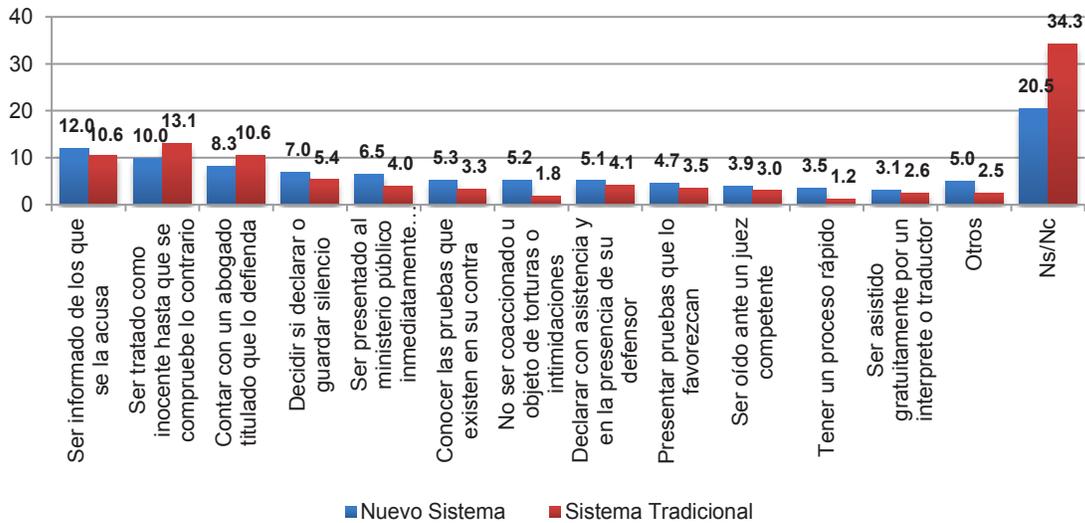
Gráfica 24. De los derechos que están en esta tarjeta ¿cuál diría usted que es el más importante para una persona acusada de cometer un delito? (según delito sufrido)



Al diferenciar entre entidades que aplican plenamente el modelo adversarial (Chihuahua, Estado de México y Morelos) y las que aún no lo hacen o parcialmente, se observa que en aquéllas la sociedad identificó mayormente los derechos de los imputados. Así, mientras fue de 20.5% el nivel de desconocimiento de esas garantías en entidades con NSJP, el rango se elevó a 34.3% en las que no han consolidado la reforma penal.

En Estados con NSJP, obtuvo mayores menciones el derecho a ser informado de lo que se le acusa (12.0%), en tanto que en aquéllos sin reforma se aludió al ser tratado como inocente hasta que se demuestre lo contrario (13.1%).

Gráfica 25. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue acusada de cometer un delito? (según sistema)



En los grupos focales y entrevistas a profundidad se manifestó la percepción social de que las autoridades tienen mayor respeto por los derechos de los acusados que de las víctimas, adjudicándose esta situación a los organismos públicos promotores y defensores de los derechos humanos.

Esa visión ha propiciado, además de una mala imagen sobre el SJP, la impresión de que existe colusión de funcionarios con delincuentes, a lo cual también se suma la preocupación por supuesta corrupción e, incluso, nepotismo existente en las instituciones operadoras del aparato de seguridad y justicia, problemas que no se puede negar han existido en algunas de ellas.

- "Porque sienten que la Comisión de Derechos Humanos está más preocupada por velar por los derechos de los inculcados, encima de los derechos de las víctimas del delito" (S2, OP, DF).
- "Derechos Humanos, pregúntale a cualquier persona que hay aquí en derechos humanos, son los defensores de los delincuentes" (S10, OI, CHIH).
- "Sí, en mi caso si porque o sea, lo protegieron más a él; yo me imagino que fue por contactos, no sé, en mi caso sí" (S3, V, TAB).
- "Y sabes a veces qué pasa, que llegas al Ministerio Público cuando tú vas a denunciar a un ladrón, qué pasa, que conoce a fulanito, a menganito. Ah, pero a él lo defienden, le dicen: no te preocupes a ti no te va a pasar nada, aquí tengo un conocido. Y el que va bailando es al otro. Eso también está malísimo, porque tengo conocidos, oye no, no se vale. Porque por tener un conocido adentro en la agencia del Ministerio Público vas tú bailando. ¿Pues de qué se trata?" (S1, V, DF).
- "Ellos que lo mataron tienen dinero con qué defenderse y nosotros no podemos dar dinero, te digo que vendí el pedazo de mi casa para pagar lo de mi hijo y al año lo de mi difuntito; yo no tengo más dinero y me tratan mal y eso no es justo a mi modo de pensar todos somos iguales pero no son así; cuando fui a la demanda el licenciado de ellos me decían ahí va esa india, ahí va esa *guarina* y yo me sentía muy mal porque todos somos hijos de Dios" (E12A, FV, EDOMEX).

Sin duda, esas percepciones reducen la confianza social en el gobierno e impactan en el nivel de denuncia, pues los ciudadanos que se ven afectados por la delincuencia y la violencia no se sienten protegidos por las instituciones y eso los aleja de ellas, como se manifiesta en la cifra negra del delito que se encuentra en el orden del 92%, como se expuso en la parte contextual de este trabajo.

El fortalecimiento de la capacidad de respuesta para otorgar atención pertinente y cálida a quienes ven vulnerados sus derechos por el crimen, es reto que debe acometerse con decisión y acompañarse de una profunda y vasta campaña de orientación y difusión de los derechos humanos y del papel que juegan los órganos que los protegen, pues es grave que en el imaginario colectivo se siga considerando que éstos son obstáculo para la investigación de los delitos y la aplicación de la justicia al caso concreto.

En sentido contrario de las víctimas, los operadores reconocieron que era necesario superar los estándares de respeto a los derechos fundamentales de los imputados, ya que en el sistema tradicional se les violentaban y encarcelaba sin siquiera tenerse elementos suficientes de convicción acerca de su culpabilidad o para incriminarlos.

- "Antes la Procuraduría por ser judicial y en sí el sistema se conocía que había mucho abuso de autoridad hacia los delincuentes. Se les detenía sin la correcta investigación, sin una correcta defensa en la averiguación previa en el proceso y, por ende se decía pobre víctima a lo mejor ni fue y ya lo acusaron" (S2, OP, DF).
- "Como dice el compañero, antes los elementos de policía de investigación o policía judicial detenían a la gente y usaban un poquito de fuerza -diría yo- y por ejemplo, aparecía un moretón y eso era común, era normal. A partir de que surgieron o estuvieron en auge los Derechos Humanos eso constituía un delito, y ya los detenidos era el mecanismo que utilizaban -ah sí, pues yo te denuncio-, e iniciaban su denuncia. Por eso ahora, los compañeros precisamente por eso se cuidan de no [hacerlo]" (S2, OP, DF).
- "Anteriormente no había derechos de víctima ni de ofendidos, con el nuevo sistema ya entran los derechos de la víctima y del ofendido" (S6, OP, EDOMEX).

No obstante que los operadores reconocen los vicios que se arrastran del sistema tradicional y los avances que se lograron con el NSJP, también reprochan a la ciudadanía su falta de información o la influencia de los medios de comunicación, que impiden observar que tanto víctimas cuanto acusados son tratados igualmente o, de ser el caso, no aportan en la formación de conocimiento que permita a las personas exigir el respeto a sus derechos esenciales. Sin embargo, se muestran comprensibles de las reacciones de las víctimas, que aprecian obedecen precisamente a su condición de vulnerabilidad que les hace demandar no se otorgue comedimiento alguno a sus victimarios.

- "No se dan cuenta que no están informados y por eso no pueden exigirnos a la autoridad los derechos" (S12, OI, TS).
- "Pues es una visión sesgada que se ocasiona por los medios de comunicación masivos en lo que respecta a los derechos humanos y cómo los delincuentes los usan como un derecho para que se les considere inocentes. Pero si ellos supieran que también tienen derechos los harían cumplir" (S2, OP, DF).
- "Es que volvemos a lo mismo, depende precisamente de los medios de comunicación, los medios de comunicación, seamos sinceros ¿Qué se vende? ¿Qué noticia se va a vender? No explican nada bueno" (S10, OI, CHIH).
- "Sí yo soy ofendido, sí yo fui víctima de un delito, cómo es posible que a mí no me des protección y cómo es que le des todos los derechos a alguien que atentó contra mí, contra mi vida, contra mi integridad, mi patrimonio. Todavía no tenemos la cultura de hacerle entender a la ciudadanía que aún y cuando ellos fueron víctimas de un delito el otro ser humano también tiene derechos. Entonces, yo creo en lo personal que, por eso ellos al momento de las encuestas consideran que los dejamos nulos de alguna garantía, de alguna protección. Además, de que ya fueron agredidos por una persona nosotros le otorgamos derechos a esa persona, pero no es cuestión del sistema" (S2, OP, DF).

Las opiniones de los operadores varían en función del rol que les compete cumplir. Así, los jueces adjudican la calificación negativa hacia el sistema a la investigación deficiente por parte del Ministerio Público, mientras que los defensores responsabilizan a los jueces de no respetar los derechos de la víctima.

- "Porque al estar mal orientadas las averiguaciones de los MP no se integran bien y al final los jueces los dejamos salir absuelto alguien que sí merecía castigo" (EE4, OI, TAB).
- "Por lo regular los acusados compran a los jueces para verse beneficiados en una sentencia a sus intereses, ello en perjuicio de las víctimas sin importarles que se violen sus derechos como pasivo del delito. Y nosotros como defensores de oficio no podemos hacer nada" (S12, OI, TS).
- "Porque a veces no saben que por errores técnicos en el procedimiento (principalmente errores en investigación del MP) los jueces tenemos que dejar a los acusados libres y siempre están en la creencia que se arregló a través de dinero" (EE12, OI, TS).

Por otra parte, y diferenciando las respuestas por Estados, se acrecentó la opinión de las víctimas en el tenor de que, con la adopción del sistema acusatorio, el imputado tiene más derechos que ellas mismas cuando la prisión tendría que ser su destino final. Es muy probable que esta opinión influya en mayor medida para que las respuestas generales se inclinen a considerar que los derechos de las víctimas son más importantes que los derechos de los imputados.

- "No se da cuenta de la transformación. Ahora ya se puede cambiar, con un acuerdo reparatorio con la misma persona que la agredió, eso no lo entienden en el sentido de que me pagan, me hacen la reparación del daño pero también él tiene que tener un castigo, o sea, tiene que tener esa transformación cultural de que ya la justicia restaurativa es eso, es decir, se tiene que resarcir el daño que sufre, pero sin en cambio tiene que tener una, su proceso, no necesariamente al sistema inquisitivo en el que estaba, tiene que estar tantos años en la cárcel" (S6, OP, EDOMEX).
- "No comprenden que la cárcel no es la única forma para pagar los daños, sobre todo los cometidos en delitos menores" (S8, OI, MOR).
- "Porque como el sistema tradicional inquisitivo era exactamente represivo, en la población hay la creencia de que el nuevo sistema privilegia únicamente los derechos de los imputados, pero no es así el respeto a los Derechos Humanos corre igualmente para víctimas e imputados" (S10, OI, CHIH).

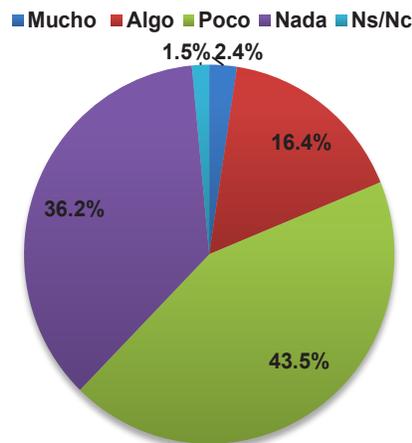
## VII. El conocimiento del Sistema de Justicia Penal

En apartados anteriores se revisaron opiniones de la población, de las víctimas y de los operadores, de aspectos tales como la vigencia de los derechos de los ofendidos por el delito y los inculpados y los problemas sociales que es prioritario resolver, destacando entre éstos el de la inseguridad y la elevada tasa delictiva, sin que prácticamente tuviera relevancia el funcionamiento del sistema de justicia y seguridad, lo cual se atribuyó a la ignorancia colectiva acerca de los fines que se propone.

En tal orden de ideas, es conveniente hurgar en los contornos que delimitan el desconocimiento del SJP, pues es un hecho que de una u otra forma los ciudadanos han tenido contacto o de menos identifican a los operadores del mismo, por lo que es posible observar el funcionamiento y la actuación de las policías, los ministerios públicos, juzgados y centros de readaptación, así como sus resultados en el combate a la delincuencia, en la protección de los derechos fundamentales de las personas y en la solución de las deficiencias en su desempeño que acarrearán impunidad y obstruyen el imperio de la ley.

En primer término resalta que sólo el 18.8% de los encuestados expuso encontrarse mucho y algo habituados con el SJP, mientras que prácticamente 8 de cada 10 personas están poco o nada familiarizadas con el sistema, lo que permite hacer una inicial inferencia en el sentido de que se trata de un constructo o concepto técnico que no es del dominio y lenguaje común del grueso de la sociedad, sino en todo caso de aquellos quienes se han acercado o recibido los efectos de las atribuciones que le compete cumplir.

Gráfica 26. ¿Qué tan familiarizado está usted con el sistema de justicia penal de este Estado/DF?



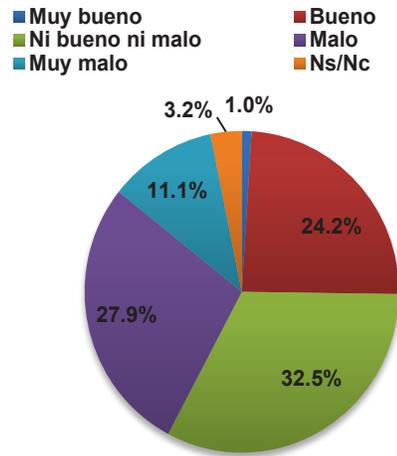
A partir de los resultados obtenidos de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, es posible confirmar la poca familiaridad o el desconocimiento del vocablo SJP como tal, al tiempo que se le relaciona con figuras específicas como el Ministerio Público, los policías y, en menor medida, el (sub)sistema penitenciario o el poder judicial.

- "Sistema de justicia penal, fijate que nunca lo había escuchado" (S11, V, TS).
- "No, ignoro eso, la verdad, yo la verdad ignoro todo sí" (E18, VV, CHIH).
- [¿Sabe cómo está conformado el sistema de justicia penal?] "No, eso no" (E22, VV, TS).
- "Penitenciaria" (S9, V, CHIH).
- "Los jueces, juzgados, y de ahí pues la procuraduría, los policías, los tres niveles: federal, estatal, municipal y toda la gente que trabaja los tribunales" (E16, FV, MOR).

Otro dato significativo se encuentra en el hecho que pese a no existir familiaridad con el SJP, 4 de cada 10 personas tienen opinión mala y muy mala del sistema, mientras 3 de cada 10 ni buena ni mala y una cuarta parte buena y muy buena.

Es decir, existen juicios de valor en un porcentaje mayor al grado de conocimiento que se tiene del SJP, lo cual se destaca para colegir que, en efecto, el instituto teórico como tal está alejado del conocimiento de la ciudadanía o, de menos, en ésta no existe claridad acerca de su ontología y los fines que le atañen.

Gráfica 27. ¿En este momento cuál es su opinión del sistema de justicia penal en el Estado/DF?



A mayor abundamiento, al plantearse el tema de la confianza resulta que más del 24% de la población tiene mucho o algo de confianza al SJP, lo cual rebasa el índice que, acerca de la familiaridad con el mismo, se expresó respecto a iguales valoraciones. Dato que reconfirma la falta de claridad o entendimiento que anida en la sociedad mexicana acerca de la noción del sistema, presumiéndose, como se expuso en los antecedentes, que muy probablemente ha de existir mayor identificación con la idea que simboliza el Sistema Nacional de Seguridad Pública el cual, desde 1994, se encuentra inscrita en el texto constitucional.

No obstante las precedentes consideraciones, y máxime que no se tenían indicios del nivel de conocimiento del sistema, en el ejercicio demoscópico también se estimó pertinente incorporar la variable temporalidad, cuyos resultados identifican puntos finos que no pueden soslayarse.

De esta manera, en cuanto al funcionamiento del sistema comparado con hace 10 años, 3 de cada 10 entrevistados consideró que es algo o mucho mejor, otro tanto que está igual y porcentaje similar algo o mucho peor.

Gráfica 28. Comparado con hace 10 años, ¿Cómo cree usted que funciona el sistema de justicia penal en el Estado hoy en día?



A este respecto, resulta sugerente observar los resultados agrupados por entidad federativa.

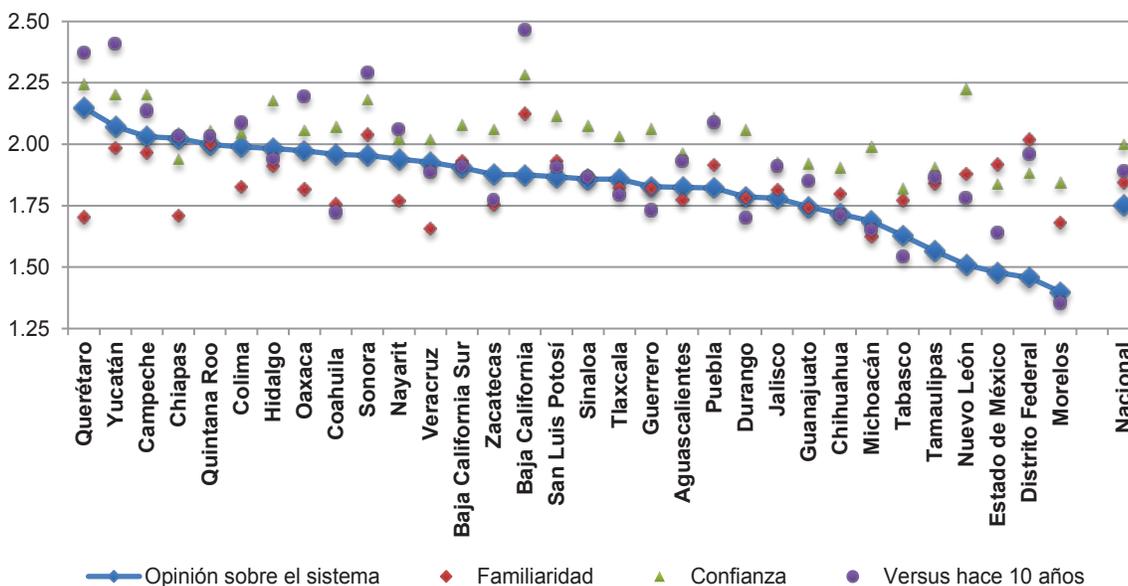
Por ejemplo, en escala de 1 a 5, en Morelos la población está poco familiarizada con el sistema, conserva la peor opinión del país, tiene uno de los niveles más bajos de confianza y aprecia que en comparación de hace 10 años sus resultados son los peores, situación que merece un análisis pormenorizado ya que se trata de uno de los tres Estados que opera plenamente el nuevo modelo adversarial, apreciaciones que de confirmarse serían un pasivo que podría aportar al prestigio de las reformas al aparato de seguridad y justicia.

En contraste, se encuentra Baja California, que ha avanzado parcialmente en la implementación y ostenta la mejor opinión respecto a hace 10 años, la confianza más elevada en el sistema y mucha familiaridad con el mismo, lo que supone un buen esquema de difusión que valdría la pena replicarse en otras entidades, a pesar de que existe una opinión favorable todavía baja.

Por otro lado, Querétaro, que apenas se encuentra en nivel de planeación de la reforma, tiene la mejor opinión del SJP, un nivel elevado de confianza y buena calificación respecto a hace 10 años, aun cuando es bajo el nivel de familiaridad con el sistema.

Las causas que han generado estas manifestaciones tienen que valorarse desde otras perspectivas adicionales, pues hay factores como la tasa de criminalidad, que mucho influye en el ánimo y la percepción del público para valorar al conjunto del sistema. Para muestra, es de dominio público que Querétaro se encuentra entre los Estados más seguros del país, en tanto que Morelos enfrenta una situación crítica y Baja California transita de un escenario de complicaciones a otro con mejores condiciones de orden y convivencia colectiva.

Gráfica 29. ¿En este momento cuál es su opinión del sistema de justicia penal en el Estado/DF? - ¿Qué tan familiarizado está usted con el sistema de justicia penal de este Estado/DF? - ¿Qué tanta confianza tiene en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal? - ¿Comparado con hace 10 años, cómo cree usted que funciona el sistema de justicia penal en el Estado hoy en día?

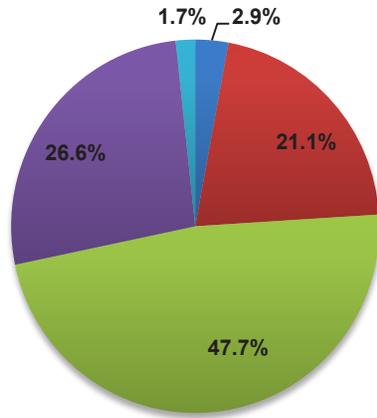


Nota: Preguntas formuladas en escala de 5.

De igual modo, observaciones más integrales permitirán colegir que la implementación del NSJP de suyo no garantizará una mejora en la confianza ciudadana, la cual se encuentra íntimamente ligada al desempeño completo de las instituciones y sus encargados, además que ha quedado claro el reto de precisar y orientar la concepción formal que la población tiene que asimilar de la idea o significancia del sistema de justicia penal.

Gráfica 30. ¿En general que tanta confianza tiene en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal?

■ Mucho ■ Algo ■ Poco ■ Nada ■ Ns/Nc

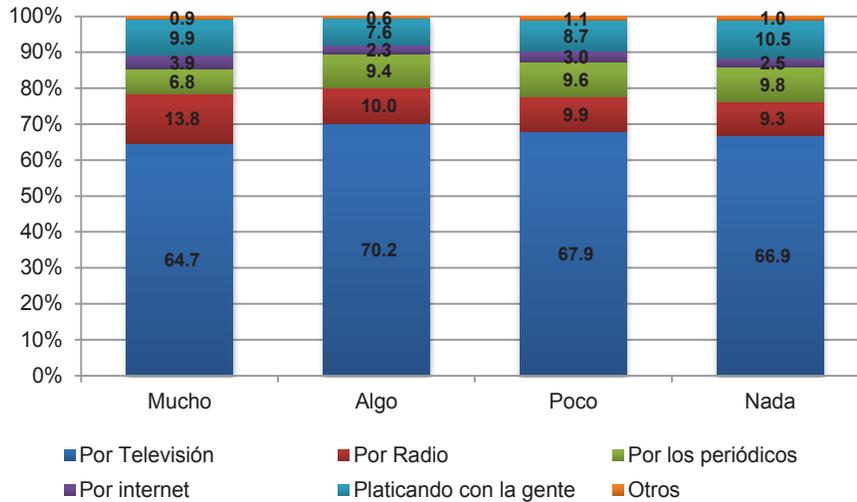


## VIII. Los operadores jurídicos

Al transitar de lo general a lo particular, a fin de no centrar el análisis en la concepción global del SJP sino en la actuación de cada uno de sus operadores, es posible hallar mayor especificidad en las valoraciones que la sociedad tiene respecto al contenido y componentes del sistema.

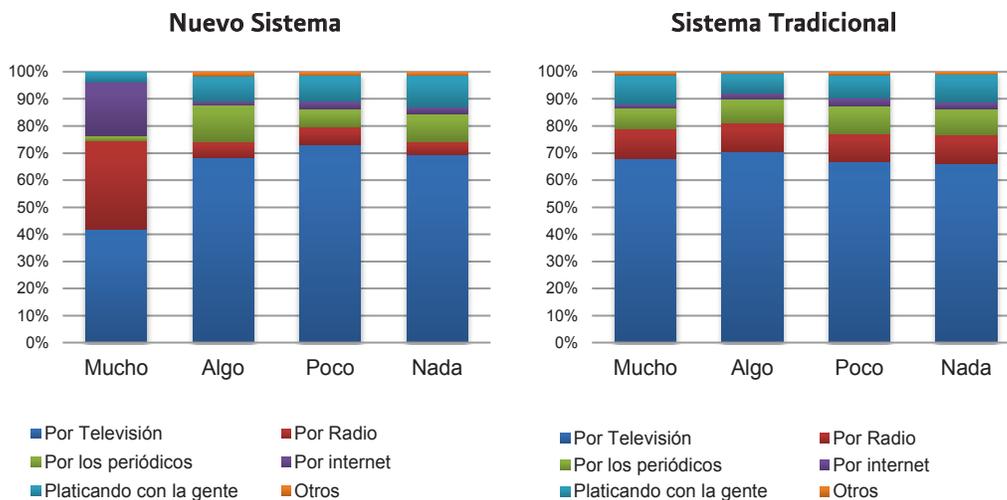
De esta forma, en primer término se destaca que quienes acceden a la información por medio de la radio e internet y en menor medida por televisión, tienen más confianza en los responsables del sistema.

Gráfica 31. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del SJP y medios por los que se entera de las cosas



Esa tendencia se acentúa claramente en los Estados en que opera el NSJP, lo cual indica la necesidad de instrumentar campañas en la televisión, medio de comunicación de gran impacto en la sociedad mexicana, y también la conveniencia de profesionalizar a los comunicadores para que estén en aptitud de tratar los temas relativos al SJP con el rigor necesario y contribuir a la consolidación del nuevo modelo.

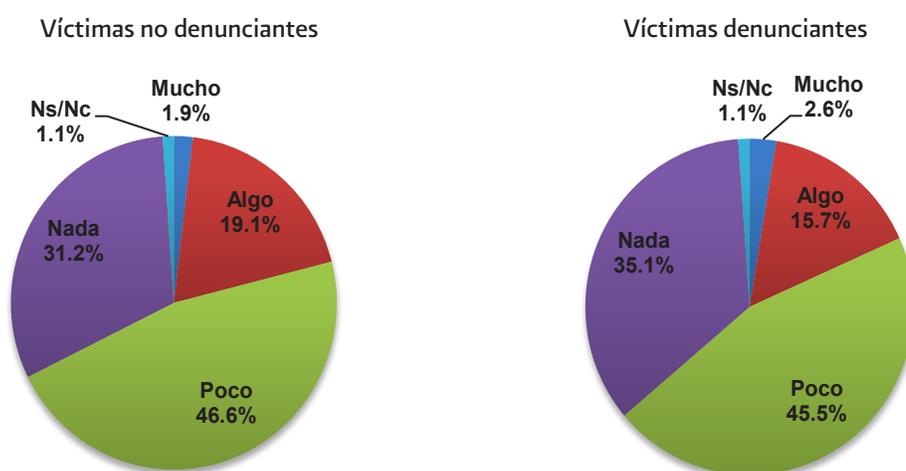
Gráfica 32. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del SJP y medios por los que se entera de las cosas según nivel de implementación del NSJP



Si bien es cierto que, en un contexto global, el SJP tiene fines de prevención general y específica que impactan en la estabilidad, el orden público y la tranquilidad de la sociedad, también lo es que en un plano particular y en el ámbito estricto que compete a los operadores del *procedimiento penal* –componente significativo del propio SJP–, es válido afirmar que los destinatarios de la gestión de las instituciones relativas son los gobernados tanto víctimas de conductas ilícitas cuanto los imputados, acusados y sentenciados con penalidades, una vez demostrada la existencia del crimen y su responsabilidad en el mismo.

En este sentido, hay que medir el nivel de satisfacción que los actores o “usuarios” directos del proceso penal tienen respecto del SJP y sus operadores, con quienes han estado en contacto y comunicación. Así, el 32% de las víctimas que no presentaron denuncia no confían nada en el sistema, mientras que en aquellas que concurren a la autoridad el nivel de desconfianza se elevó al 35.1%, indicador que llama la atención pues parecería que la condición de buscar alivio y remedio por la vía institucional no está generando satisfacción en los ofendidos.

Gráfica 33. Relación entre la confianza en las instituciones y encargados del SJP y la no denuncia



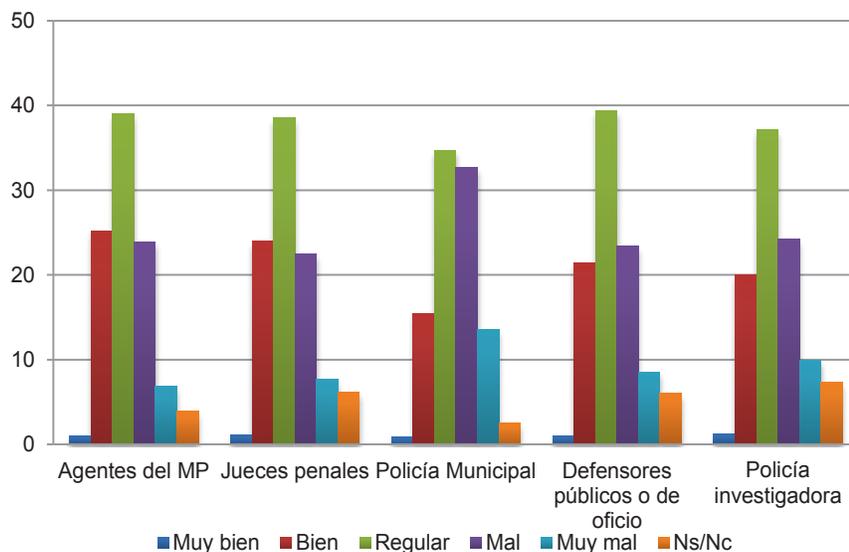
Estas cifras se ilustran con testimonios de víctimas o familiares de éstas, en los que destacan comportamientos negativos como prepotencia, intimidación, parcialidad y falta de apoyo por parte de los operadores.

- “Sí, que muchos de ellos son muy prepotentes, el hecho de que saben mucho por que en teoría saben demasiado pero son muy prepotentes para tratar a la gente, si uno va por ejemplo a los juzgados de Almoloya y tiene un proceso ya sea con delincente o como víctima, a veces los jueces ni siquiera están ahí para resolver las dudas que son los que deben de estar o pasa la gente y al contrario en lugar de apoyarte en el asunto, las dos partes porque ellos deben ser imparciales, a veces como que terminan diciéndote lo mismo que en el ministerio público, es que usted tiene la culpa, más que asesorarte como que hasta te llegan a intimidar” (S5, V, EDOMEX).
- “No, no me ha generado confianza desde siempre, por todas las demandas que he ido a meter no he visto resultados, o sea no se ha hecho justicia más que nada” (E6, VV, TAB).
- “Pues mínimo que te dieran confianza para poderles decir las cosas porque tú vas y te digo, ellos son los que te tratan a ti como delincente ¿no? o sea, mínimo saber que no estás acudiendo con la persona indicada” (E15, FV, MOR).

Al efecto, fue necesario preguntar sobre varios aspectos del trabajo que desarrollan los funcionarios y la opinión que se guarda de ellos, con el propósito de identificar aquellas acciones que es pertinente promover para elevar la calidad de su desempeño.

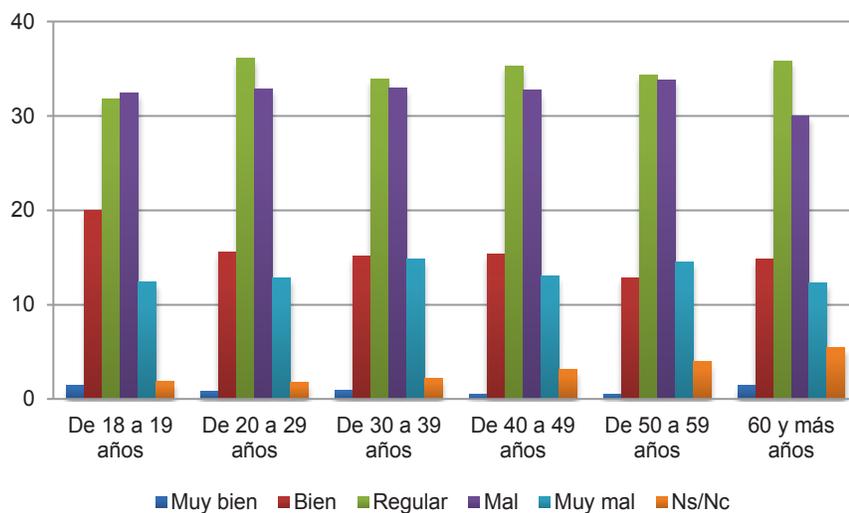
Por lo que corresponde a la gestión del conjunto de todos los operadores, tres cuartas partes la calificaron como regular, mala y muy mala, destacando la Policía Municipal que ostentó el porcentaje más elevado de personas (46.4%) que aprecia como mala y muy mala su actuación.

Gráfica 34. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de cada una de las siguientes personas.....del Estado/DF?



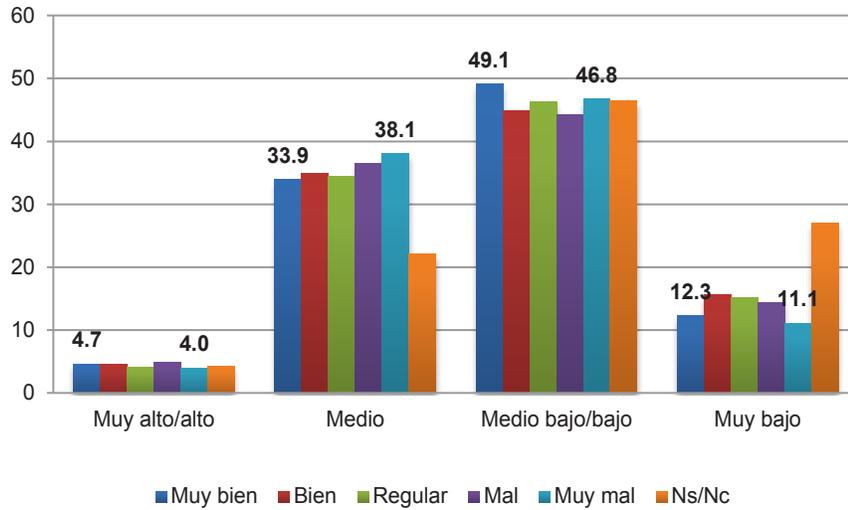
Al dividir la población por grupos etarios las respuestas dejan entrever apreciaciones diferenciadas. Así, en cuanto a la Policía Municipal, el 21.4% de los jóvenes calificaron como muy bien y bien su actuación, mientras que sólo el 13.4% de las personas de 50 a 59 años coincidieron con tal valoración. Asimismo, mientras el 12.4% de los jóvenes la calificaron muy mal, el 14.5% de los adultos de 50 a 59 años se expresaron igual.

Gráfica 35. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de la Policía municipal del Estado/DF? (Por estrato de edad)



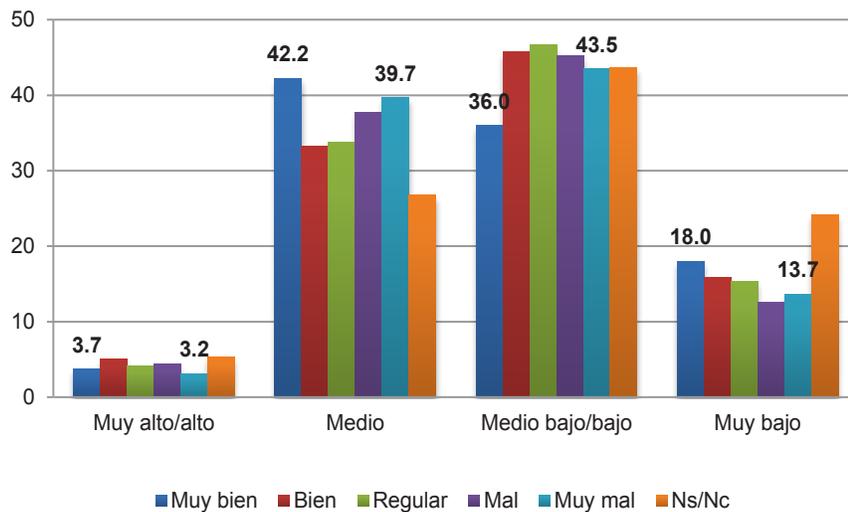
En lo que toca al Ministerio Público, y observando los resultados por nivel socioeconómico, las personas con nivel medio bajo/bajo calificaron tanto muy bien cuanto muy mal el trabajo que la representación social realiza en su Estado. Adicionalmente, las personas que se ubican en un nivel medio calificaron muy mal su desempeño.

Gráfica 36. ¿Cómo calificaría usted el trabajo del Ministerio Público en el Estado/DF? (Por nivel socioeconómico)



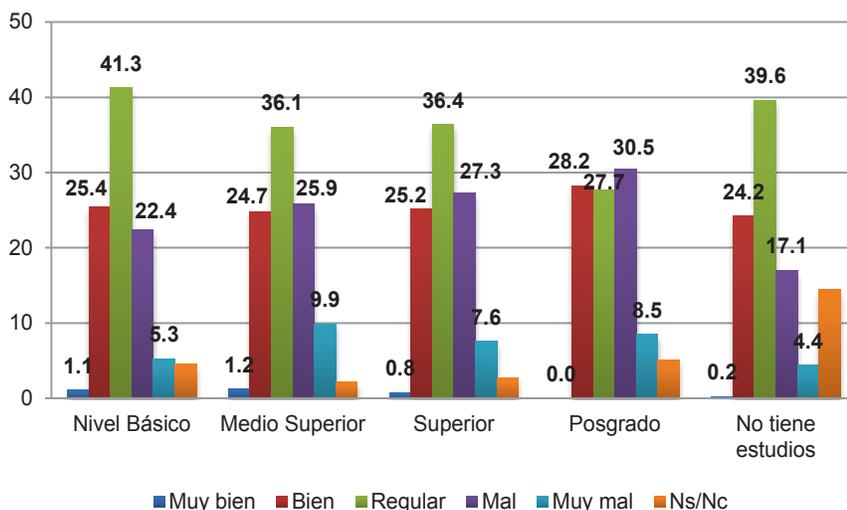
En contraste, la población de segmento socioeconómico medio otorgó a los defensores públicos la calificación más favorable.

Gráfica 37. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de los Defensores públicos en el Estado/DF? (Por nivel socioeconómico)



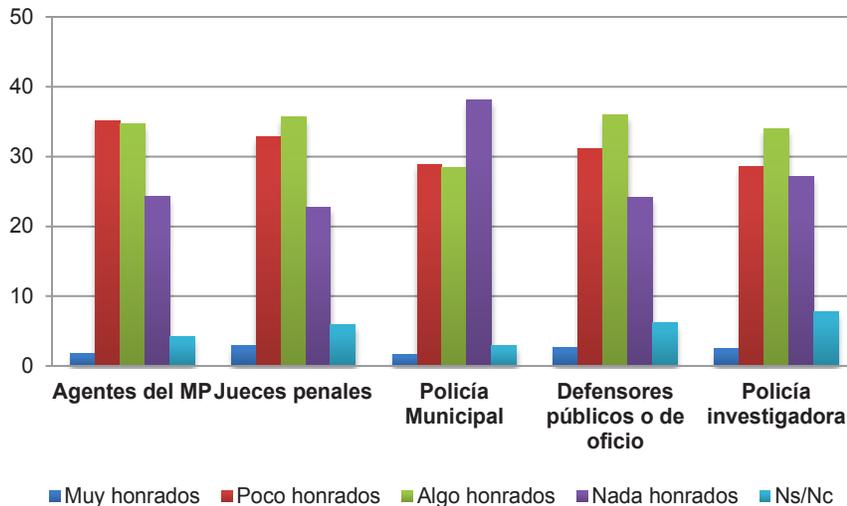
Por otro lado, el nivel de escolaridad también refleja matices en las percepciones, existiendo una progresión que sanciona con valoraciones negativas a los agentes del Ministerio Público en la medida que la población cuenta con mayor grado de estudios formales. De esta manera, el 21.5% de las personas que no manifestaron estudios calificaron su actuación como mala y muy mala, en tanto el 39% con posgrado se expresó con las mismas estimaciones, con lo cual se confirma que a más preparación académica existe mayor conocimiento de las funciones relativas e igual rigor en la apreciación del desempeño.

Gráfica 38. ¿Cómo calificaría usted el trabajo del Ministerio Público en el Estado/DF? (Por nivel educativo)



Las calificaciones están íntimamente ligadas a la percepción de honestidad de los servidores públicos, donde menos del 3% de las personas los consideraron como muy honrados, 27.3% nada honrados y, en el caso de la Policía Municipal, se eleva hasta el 38.2% de los encuestados que apreciaron esa condición.

Gráfica 39. ¿Y qué tan honrados diría usted que son cada una de las siguientes instituciones...del Estado/DF?



Tanto las calificaciones generales de los operadores cuanto las opiniones respecto a la honestidad, además de tener fundamento en la información que se recibe por la educación formal, los medios u otras fuentes que son referencias indirectas personalizadas, como se ha advertido en reflexiones anteriores en gran medida también se sustancian en las experiencias propias de los usuarios del sistema y las valoraciones de los mismos operarios, cual se revisará en los segmentos que prosiguen.

## 1. Policía municipal

En primer lugar es oportuno señalar que teóricamente y en razón del artículo 115 de la Constitución de la República, los policías locales tienen funciones de disuasión y vigilancia de vías, lugares y establecimientos a los que tiene acceso la población, de mantenimiento del orden y la tranquilidad públicos, así como de prevención de infracciones a los ordenamientos de policía y buen gobierno y, en su caso, de apoyo a las autoridades estatales y federales relativas.

Se trata de institución cuya naturaleza es de proximidad social y promotora de la convivencia comunitaria; sin embargo, al tratarse de la autoridad más cercana a la gente, ésta le atribuye y exige respuestas que no precisamente corresponden al ámbito de su actuación, como es el hecho de perseguir a la delincuencia, incluso a la organizada.

Aunado a ello, los tres órdenes de gobierno tampoco han precisado ni difundido cuáles son las responsabilidades que corresponden a las corporaciones preventivas, de reacción y de investigación, municipales, estatales y federales y, por lo mismo, la sociedad mucho menos tiene claridad de ello.

Dicho lo anterior, de los estudios cualitativos que sustentan este trabajo, se desprende que los agentes de la policía local o municipal se encuentran mal valoradas por las víctimas, quienes les dirigen adjetivos de prepotentes, abusivos, lentos, ineficientes, corruptos o delincuentes. Incluso, los propios operadores coinciden en otorgarles una calificación negativa.

Además, se expresa la queja de que no intervienen en el momento para evitar el delito, no apoyan a la víctima y por corrupción llegan a liberar al presunto responsable, todo lo cual genera un clima de desconfianza hacia su gestión.

- "Su trabajo es insuficiente" (S7, V, MOR).
- "Pues cualquier policía es corrupción" (E2, VV, DF).
- "Pues no es confiable, yo como ciudadano de Cuernavaca, prefiero yo agarrar un palo e ir por la calle que ir a hablarle a un policía que me defienda" (E14, VV, MOR).
- "Roban, los policías los agarran, les quitan un dinero, les quitan lo que robaron y los dejan ir, porque esos muchachos les sirven a los mismos policías para darles dinero" (E2, VV, DF).
- "A la mayoría le gusta mucho, si tú les haces un llamado de auxilio a veces como ellos te dicen, si me das para el chesco te apoyo y si no pues llama a otra unidad y yo me voy" (S5, V, EDOMEX).
- "Mucha corrupción" (S5, V, EDOMEX).
- "Sí, porque en ocasiones, un patrullero cuando llega a haber un accidente, el primero que llega y el que agarre ése es el culpable. Y muchas veces en los choques el que tiene la culpa porque llegó en estado de ebriedad, si se pone bien con el policía no lo llevan al Ministerio Público" (S1, V, DF).
- "Lamentablemente no tienen capacitación y al no tenerla no saben cómo hacer el trabajo, lo digo por experiencia" (S5, V, EDOMEX).
- "Pues que son prepotentes, este caso al principio si se portaron bien, pero ya vieron que también yo les contesté fuerte ya le fueron bajando a los humos" (E17, VV, CHIH).
- "He visto algunos pequeños cambios, conozco la ciudad, vivo aquí desde hace cuarenta y cinco años y les digo que la policía municipal se dedica a extorsionar noviecitos que se están dando besos en el coche en lugar de perseguir criminales. Y también me ha tocado ver cuando ha habido alguna situación grave en la calle de una riña así donde involucra a varias [personas], y los policías pasan de largo; ellos procuran no arriesgarse" (E9, VV, EDOMEX).
- "La policía no hace nada. Cuando se les necesita nunca están" (E7, FV, TAB).
- "Se la quitan con eso, que no es su zona, cuando paso lo del robo estuve hora y media afuera para que me dijeran en el módulo, no es nuestra zona pero la vamos a contactar, tenía hora y media ahí parada" (S5, V, EDOMEX).
- "Falta capacitación" (S10, OI, CHIH).

- “Pues nada, de plano ahí si estamos en ceros” (S12, OI TS).
- “Arbitraria” (S4, OI, TAB).

No obstante, se identifican causas que generan la ineficacia policial, como retribución salarial y prestaciones inadecuadas, así como carencias en equipo y capacitación, expresándose solidaridad ante estas insuficiencias que se plantean superar como condición para mejorar a la institución, al tiempo que se empiezan a atisbar algunas mejoras como es con la policía acreditable.

- “A los policías municipales les falta mucho apoyo, tienen más miedo que nosotros inclusive, necesitan preparación, no son tan eficaces porque no tienen sueldos que respalden lo que trabajan, deben de tener mejores sueldos para que estén más tranquilos y trabajen con tranquilidad, deben de contar con un seguro de vida que al día de hoy esta negado para ellos y nosotros debemos ser conscientes de que debemos de hacer lo posible por ayudar a nuestro policía” (S7, V, MOR).
- “Un policía judicial nos empezó a comentar, joven, como de 34 años, estuvo en la balacera de Altavista. Le deshicieron el codo y no puede moverlo, se lo iban a amputar pero finalmente se lo salvaron, entonces no puede mover el codo y ya no ejerce en la práctica como judicial. ¿Qué es lo que hace? Está en una oficina, le bajaron el sueldo a policía raso, sus compañeros ven eso y esta como apestado, gana dos mil pesos creo que a la quincena, nada, entonces nuestros compañeros lo ven, ven el apoyo que no tenemos de nuestros jefes, entonces que haces, pues mejor recibes dinero. ¿Por qué? Porque el narco te da su dinero sin faltar, porque ellos nada más por pasar información te dan dinero, porque estas más protegido” (S7, V, MOR).
- “El concepto de la policía acreditable creo que también es muy importante porque se supone que es una policía en la que ya se evaluaron directamente a las personas, reúnen ciertos requisitos para ser policías. Creo que si tiene que ir acompañado y de nada sirve que les paguen buenos sueldos si a final de cuentas la delincuencia puede pagar más y eso echa a perder todo” (S7, V, MOR).
- “He visto que la policía, que el gobierno hizo un cambio totalmente. De un tiempo para acá, he visto que la policía si está haciendo su trabajo” (E8, FV, TAB).

También se encuentran algunas consideraciones positivas al trabajo de los policías, que se basan en experiencias personales en que las víctimas recibieron asistencia oportuna.

- “Son buenos porque nada más les llama uno y luego, luego llegan” (S11, V, TS).
- “Yo en lo personal no he tenido malas experiencias, no me han faltado al respeto, no me han pedido favores nada, los veo con respeto y cuando están por ahí no dicen nada” (E16, FV, MOR).
- “Yo creo que el trabajo de la policía municipal local es buena porque apoya en las calles, yo creo que ha mejorado y por ejemplo cuando hay bailes en la colonia ya como a las 12 o una de la mañana les dicen que se vayan” (S9, V, CHIH).

## 2. Ministerio Público

Al Ministerio Público corresponde actividad esencial de la organización estatal, consistente en buscar la restitución de los principios básicos de la convivencia colectiva pugnando porque aquellas personas que, por imprudencia o dolo, no convivan o no solucionen sus diferencias por cauces racionales y civilizados y afectan la integridad física o los derechos de otros, les sean aplicadas las consecuencias o penas referidas por la ley, para reparar en lo posible el daño causado tanto a las víctimas por la actividad ilícita cuanto al propio orden jurídico-social.

Se trata de una institución sensible en la relación de la autoridad y con la población, pues le compete recibir las denuncias y querellas de aquellas conductas que lesionan bienes jurídicos tutelados por la Ley, además de promover la protección de otros intereses sociales como los derechos de los menores, los incapacitados y la familia.

De esta forma, en términos llanos se expresa que usuarios fundamentales de las agencias del Ministerio Público son las víctimas y los ofendidos de conductas antisociales, quienes les otorgan valoraciones negativas al considerarlos fríos, burocráticos, poco cordiales, lentos y hasta abusivos y corruptos.

- "Que no hacen bien su trabajo" (E1, VV, DF).
- "Deficiente" (E6, OP, EDOMEX).
- "Pésimo" (E10, OI, CHIH).
- "Para mí los agentes del Ministerio Público no son más que transcriptores de historias estas pueden estar llenas de mentiras o de verdades, pero no son conductores no son buenos moderadores y muchos meno son guías" (E10, W, EDOMEX).
- "Groseros. Te digo o sea, como que te regañaban, acuértese señora ¿Qué paso? y tú dices bueno ¿Cómo era? o sea, finalmente pues tú no puedes describir una voz porque entre que estas asustada y no sabes que esperar ¿no? te interesa más tu familia que ver las características de la voz además no lo vas a hacer en cada llamada grabar lo que te dicen ¿no?" (E15, FV, MOR).
- "Creo que el trabajo de los agentes del Ministerio Publico del Estado es malo, es deficiente, porque tu levantas un acta y ellos te piden dinero para agilizar el trámite" (S7, V, MOR).
- "Yo creo que el trabajo de los agentes del Ministerio Público de este estado es malo porque a mí me ha tocado tener mucha gente del Ministerio Público que te dice ¿sabes qué? Dale tanto y ya, tu nada más dame tanto" (S11, V, TS).
- "Con corrupción" (S6, OP, EDOMEX).
- "Es que te dan las fechas, por ejemplo de las audiencias te las dan muy largas y cuando a lo mejor ellos te pueden dar una fecha más corta ¿no? y te tardan mucho" (S5, V, EDOMEX).
- "Yo creo que el trabajo de los agentes del Ministerio Público no es muy bueno porque tienen que ser más rápidos" (S9, V, CHIH).

Los propios operadores coinciden con aquéllas opiniones, pero justifican su actuación argumentando sobrecarga de trabajo, falta de personal especializado y capacitado y la dinámica propia para tomar la denuncia.

- "Deshumanizados" (S4, OI, TAB).
- "Burocráticos - Malo" (E12, OI, TS).
- "Creo que a veces el hablarle a la gente, decirles ¿sabe qué?, pasa esto, explicarle, es una vocación, yo creo que todos tenemos, nada más que muchas veces vienen 11 personas que te están esperando y te es imposible a veces hablarle, apapacharlo, entonces recursos humanos, o a lo mejor una organización donde sí haya agentes del Ministerio Público especializados" (S6, OP, EDOMEX).
- "O sea, voy a sentarme tantas horas, luego como dicen: ¡lléname este formato!; hay gente que ni escribir sabe. Cómo es posible que le digan: llene este formato y luego me lo das; yo lo he visto porque yo era visitador, yo andaba en las agencias y me tocaba ver eso. Por más que les decíamos atiéndanlos bien, la verdad digo, somos compañeros y todo pero ¡qué barbaros! ¿No?" (S2, OP, DF).
- "Regular. Yo, yo creo que muchas veces regular, precisamente porque cuando denuncian, no en el momento se les toma la declaración o la entrevista, tienen que esperar su turno, entonces mucha gente dice, vengo con un duelo y todavía tengo que esperar, por eso considero yo que el trabajo del Ministerio Público se considera regular" (S6, OP, EDOMEX).
- "Capacitación, porque fíjate no tienen tiempo para ir a la capacitaciones" (S10, OI, CHIH).

No obstante, en Chihuahua que ya opera el NSJP, promisoriamente se observaron algunas opiniones que evalúan el desempeño como positivo. O bien, los agentes del Ministerio Público del Estado de México, que consideran los usuarios quedan satisfechos con el desempeño de la institución, especialmente cuando se llega a la etapa de juicio.

- "De manera positiva. Me pareció humano el señor" (E19, FV, CHIH).
- "Bueno porque la gente nos lo dice, la gente nos lo demuestra, cuando vamos saliendo de audiencias, o cuando los

citamos, para indicarles cómo va a ser el proceso, cómo se van a conducir, todo, vemos cómo la gente siente, dice el Ministerio Público sí me está apoyando, como que se sienten seguros y protegidos” (S6, OP, EDOMEX).

### 3. Policía investigadora o ministerial

En principio, se precisa que todas las policías –uniformadas y ministeriales- cumplen *funciones genéricas o de primera fase judiciales*, pues al margen de sus propias funciones que pueden ser de prevención, reacción, custodia o investigación, brindan protección a un perjudicado, realizan arrestos o detenciones en flagrancia, y preservan lugares y custodian pruebas que aporten a comprobar el crimen e identificar y perseguir al presunto delincuente.

En un segundo plano, las policías propiamente ministeriales o de investigación cumplen *funciones específicas o de segunda fase judiciales*, y su actuación se circunscribe a auxiliar a la procuración y administración de justicia, sujeta a la dependencia funcional del Ministerio Público y de los jueces, independientemente de su adscripción administrativa, cumpliendo los mandatos que ellos le encomienden en la investigación de ilícitos y persecución de delincuentes, incluso llegando a organizar ámbitos de especialidad en su estructura, por razón de los delitos que se pretenden sancionar.

El artículo 21, reformado en 2008, señala que:

La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las *policías*, las cuales actuarán bajo la *conducción y mando* de aquél en el ejercicio de esta función.

Ello significa que las instituciones policiales federales, estatales y municipales, independientemente que sus competencias judiciales sean genéricas o específicas, han de colaborar formalmente con los fiscales para el esclarecimiento de los hechos presuntamente delictivos, y no sólo la policía que orgánicamente se encuentre adscrita a la institución ministerial será la responsable de participar en las pesquisas.

Dicho lo anterior, resultó que las víctimas y sus familiares entrevistados tienen opinión negativa del desempeño de las policías ministeriales o judiciales. La ciudadanía no cree que exista investigación, más por falta de voluntad que por escasez de recursos, aún cuando se identifica carencia de preparación y capacitación de los elementos, presencia de prácticas corruptas, tráfico de influencia, falta de ética y poco respeto a la población.

– “No pues tampoco, nadie ha ido a hacer investigación ahí, me dijeron que sí iban a ir pero desde ese día no fue nadie a investigar nadie va” (E12A, FV, EDOMEX).

– “La policía investigadora, yo pienso que mal porque lo que me sucedió a mí, puede decir que mi coche lo encontraron en la calle dado a que un ciudadano llamo y dijo que había un coche abierto, andando con las llaves puestas y había chocado a otro carro, o sea nunca nos hablaron la policía de investigaciones por así llamarlo de que el coche había dado el seguimiento” (E14, VV, MOR).

– “Y lamentablemente se lo dejan a un grupo de personas -que como dice el compañero- no tienen la preparación y eso lógicamente tiene como deficiencia que cuando se presenta algún (ilícito) no se hace una correcta investigación (y) se debilita todo lo que sería el procedimiento penal ¿” (S7, V, MOR).

– “Lamentablemente la corrupción en la policía ministerial es mucho mayor que en los otros policías” (S5, V, EDOMEX).

– “No tienen ese don, tampoco tienen esa amabilidad, no se les da atender bien al ciudadano” (E5, VV, TAB).

En contraparte, quienes manifiestan opinión positiva les reconocen un papel central en la resolución de los casos, además que en las entidades con NSJP se aprecia un cambio positivo por la incorporación de funcionarios con mayor nivel educativo. En este sentido, es pertinente recordar que el nuevo modelo policial exige nivel escolar de licenciatura en los policías investigadores.

– “Yo creo que el trabajo de la policía investigadora es bueno es quienes investigan básicamente el meollo y la solución del asunto” (S9, V, CHIH).

– “Pues ahí mejor o creo que ellos sí investigan más a fondo y todo eso” (E24, FV, TS).

– “Ha mejorado, antes los veías muy faramallosos, muy prepotentes, ahora no, son creo que ellos están más preparados que los otros tipo de policía, parece que ya la mayoría de ellos ya tienen algún tipo de licenciatura, es gente un poco más preparada. [Sí has notado un cambio ¿A partir de cuándo?] En la policía ministerial sí, tal vez de unos 2 o 3 años para acá” (E1, VV, DF).

#### 4. Defensor público o de oficio

El artículo 17 de la Carta Magna obliga a la Federación, los estados y el Distrito Federal, a garantizar la existencia de un sistema de defensoría pública de calidad y un servicio profesional de carrera para los defensores, que no podrán tener percepciones menores a las del Ministerio Público.

La defensoría tiene la misión superior de garantizar el derecho humano de toda persona a contar con la asesoría de un abogado o letrado desde que es detenido por las autoridades ante la supuesta comisión de un hecho delictivo, el cual se encuentra reconocido no sólo en instrumentos internacionales, sino también en el artículo 20, inciso B de la Ley Suprema:

**VIII.** Tendrá derecho a una defensa adecuada por abogado, al cual elegirá libremente incluso desde el momento de su detención. Si no quiere o no puede nombrar un abogado, después de haber sido requerido para hacerlo, el juez le designará un defensor público. También tendrá derecho a que su defensor comparezca en todos los actos del proceso y éste tendrá obligación de hacerlo cuantas veces se le requiera.

No obstante que en el NSJP han de tomar un rol de mayor relevancia y visibilidad para apoyar a los acusados y al cumplimiento de los principios que sustentan al sistema adversarial, estos operadores son poco conocidos por las víctimas o sus familiares, existiendo opiniones divididas sobre su desempeño.

Aquellos que los valoran de forma negativa afirman que no se esfuerzan puesto que no cobran por sus servicios o porque piensan son pasantes y no tienen experiencia, llegando a señalar que algunos hacen cobros indebidos, brindan atención poco cordial y no se dedican lo suficiente para defender a los inculpados.

- “No, no he tenido ninguna experiencia no he tenido un conocido que me haya comentado de su defensor de oficio, no, ahí no te podría decir” (E9, VV, EDOMEX).
- “Es que a los abogados de oficio como uno no les está pagando, no le echan tantas ganas” (S3, V, TAB).
- “Son pasantes no son abogados” (S1, V, DF).
- “Pues la capacidad sí la tienen, yo creo que la experiencia no” (S1, V, DF).
- “A mí me toco igual, muy ineficiente y mucha corrupción y no se apega tanto a la ley” (S7, V, MOR).
- “Como defensor de oficio se supone que tiene un sueldo, no debe de cobrar pero cuando resuelve un asunto le pagan por fuera, entonces hay corrupción” (S7, V, MOR).
- “Inhumanos. No hacen su trabajo bien. Corruptos” (S1, V, DF).
- “Ofensivo. Poco eficientes. Comprados” (S1, V, DF).
- “Tampoco tienen ese carisma y cordialidad, poca amabilidad” (E5, VV, TAB).
- “Hemos platicado que los defensores de oficio muchas veces lejos de defenderte lo primero que te dicen es, bueno me ha tocado ver, no pues échese la culpa y ya no pague y si la persona que está defendiendo, es que yo no fui, échese la culpa ¿para qué? a lo mejor para terminar ya su trabajo” (S5, V, EDOMEX).

En contraste, la opinión positiva se sustenta en el apoyo gratuito que otorgan, la vocación de servicio, el trato amable, la buena atención y la eficiencia mostrada en la defensa durante los juicios orales.

- [Son los abogados que les pone el estado a la gente que no tiene dinero para pagar. Entonces existe la figura de los defensores de oficio que apoyan a los acusados] “Muy bueno. Aquí en Chihuahua hay un bufete de abogados que pone el gobierno gratuito y ayudan a la gente, sí ayudan” (E19, FV, CHIH).
- “A mí la persona que me atendió no me pidió ni un peso, estuvo bien ella, la verdad y si no lo seguí fue por tonta” (S3, V, TAB).
- “A ver, yo si conozco a una defensora y mi opinión es diferente a la de ellos, para mí los actuales defensores, porque hay un nuevo sistema penal, son demasiado buenos por que salvan y dejan libres a muchos delinquentes, estadísticamente los defensores están ganándoles a los Ministerios Públicos en los juicios orales” (S7, V, MOR).

La opinión es más positiva en los Estados donde opera el NSJP y los propios operadores reconocen mayor capacitación en los defensores.

- “Con el nuevo sistema, creo que son muy buenos los comentarios, porque lo que yo le comentaba, los defensores privados particulares, no dominan el sistema actual, entonces ahorita el actuar de la defensoría pública es así como un parte aguas” (S6, OP, EDOMEX).
- “Si yo fuera imputado un preferiría defensor público” (S10, OI, CHIH).
- “Capaces” (EE10, OI, CHIH).

## 5. Juez penal

La actividad jurisdiccional es el tercer eslabón del SJP y, entre otros, tiene como objetivo aplicar las sanciones correspondientes a las personas que atentan contra la integridad, el patrimonio y los derechos de sus semejantes y de la sociedad, de conformidad con los códigos penales respectivos. La fuente de su competencia se encuentra en el segundo párrafo del artículo 17 de la Constitución:

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Ese precepto se relaciona con el artículo 21, que en su tercer párrafo señala:

La imposición de las penas, su modificación y duración son propias y exclusivas de la autoridad judicial.

Asimismo, en el artículo 20 A, relativo a los principios generales del proceso penal, establece que:

II. Toda audiencia se desarrollará en presencia del juez, sin que pueda delegar en ninguna persona el desahogo y valoración de las pruebas, la cual deberá realizarse de manera libre y lógica.

El texto constitucional reformado en junio de 2008, como novedad incorporó mandato para impedir que el juicio oral se desarrolle ante juez que haya conocido del asunto en etapas procedimentales anteriores.

IV. El juicio se celebrará ante un juez que no haya conocido del caso previamente. La presentación de los argumentos y los elementos probatorios se desarrollará de manera pública, contradictoria y oral.

Este precepto garantiza el principio de imparcialidad pues los jueces no han de intervenir en asuntos sobre los cuales tengan ideas o conjeturas preconcebidas, o que promuevan el interés de alguna de las partes.

Aun cuando la función del juez tiene carácter decisorio y, por ello, definitiva en la trama penal, las entrevistas con víctimas revelaron poco contacto con los juzgadores y desconocimiento de sus funciones procesales.

- “No, solo esa vez con mi abogado y abogada; a ese que se llama juez no sé quién sea” (E12, FV, EDOMEX).

– “La verdad es que no, no he tenido mucha experiencia en ese sentido” (E13, VV, MOR).

– “De los jueces, no sabría decirte mucho” (E11, FV, EDOMEX).

Aun así las víctimas y sus familiares tienden a realizar una evaluación negativa, pues opinan que en ocasiones las sentencias son erradas, arguyendo fallas en la investigación, corrupción, las amenazas que pueden sufrir los propios jueces, además de trato prepotente y preferente por parte de éstos.

– “Dijo que aunque él no haya cumplido con el dinero ni con nada, le dijo a ella usted sí debe cumplir con el convenio así es que usted debe dejarlo ver. Entonces la verdad ahí te decepcionas que por la cuestión de género hagan eso. Hubiera dicho oigan tienen un acuerdo, usted señora debe dejarlo ver pero usted señor debe de pagar su alimentación, no hay modo de decir pues este mes no des, se deben cumplir estas partes, entonces todo venía bien pero ahí me decepcionó mucho el juez” (E16, FV, MOR).

– “Por lo que he escuchado regular, ni muy malo ni muy bueno, pero que se equivocan se equivocan. [¿En qué?] Que hay mucha gente inocente en las cárceles y que no lo custodian a fondo. Sentencian sin mucha investigación. [O sea que falta investigación] Sí. O se manejan con la corrupción” (E19, FV, CHIH).

– “El sistema es corrupto casi en su totalidad, se manejan muchos intereses, el que más aporta, en todos los niveles” (S7, V, MOR).

– “Ineficiente porque primero ven cuánto dinero tienes y aparte en el DF eres culpable hasta que se demuestre lo contrario” (S1, V, DF).

– “Siempre tienes un asistente del asistente del asistente” (S1, V, DF).

– “Sí, que muchos de ellos son muy prepotentes, el hecho de que saben mucho por que en teoría saben demasiado pero son muy prepotentes para tratar a la gente, si uno va por ejemplo a los juzgados de Almoloya y tiene un proceso ya sea con delincuente o como víctima, a veces los jueces ni siquiera están ahí para resolver las dudas que son los que deben de estar o pasa la gente y al contrario en lugar de apoyarte en el asunto, las dos partes porque ellos deben ser imparciales, a veces como que terminan diciéndote lo mismo que en el ministerio público, es que usted tiene la culpa, es que esto no... más que asesorarte más por su capacitación como que hasta te llegan a intimidar” (S5, V, EDOMEX).

– “Yo pienso que ellos están para darte una solución, normalmente no lo hacen y como decían, te ponen trabas y te ponen trabas y eso mismo es lo que te hace yo me imagino dejar de darle seguimiento a lo que tú vas a hacer” (S5, V, EDOMEX).

En general, los operadores califican positivamente a los jueces y los usuarios que comparten la opinión se debe a experiencias cercanas donde se emitió sentencia que se identifica como justa e, incluso, se considera que su integridad física pende de su correcto desempeño.

– “Cordialidad, cortesía del juez, mucho respeto” (S8, OI, MOR).

– “Estrictos con los imputados” (S10, OI, CHIH).

– “Profesionales” (S10, OI, CHIH).

– “Pues ya queda una evidencia más tangible que es un procedimiento donde hay audiencias, donde se levantó un acta de audiencia, donde se ofrecen pruebas, donde hay periodos probatorios, donde ambas partes tienen que ser escuchadas” (E9, VV, EDOMEX).

– “Yo creo que el trabajo de los jueces penales del estado es bueno porque los matan” (S9, V, CHIH).

## 6. Principios de actuación de los operadores

De conformidad con el artículo 21 de la Constitución, el nuevo modelo de seguridad y justicia sustenta que los operadores registrarán su actuación por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, a los cuales se suman los deberes legales de rendir cuentas y participar en procedimientos de evaluación oficiales y de la sociedad.

En este sentido, opinión generalizada de las víctimas y sus familiares es que la mayoría del personal del sistema, especialmente los ministerios públicos, no es honesto y piden y aceptan dinero para realizar sus funciones.

- "No, no, nada honestos, todos quieren: tienes este problemita me tienes que dar un dinerito por debajo de la manga. Aunque haya cámaras. Es un círculo vicioso entre ellos mismos" (E11, FV, EDOMEX).
- "Hay de todo, son gentes normales como nosotros" (S9, V, CHIH).
- "A veces el mismo que está ahí te dice, no tengo para la comida. Ah sí, sí. No tengo dinero para la gasolina. [¿Sí les han pedido así?] "Sí" (S3, V, TAB).
- "Yo creo que les hace falta honestidad. En su actitud, en su manera de ponerle atención a tu trabajo o a la persona que están atendiendo" (E23, FV, TS).

En contraste, los operadores se consideran honestos y se identifica al Ministerio Público como la institución más cuestionada por ellos mismos.

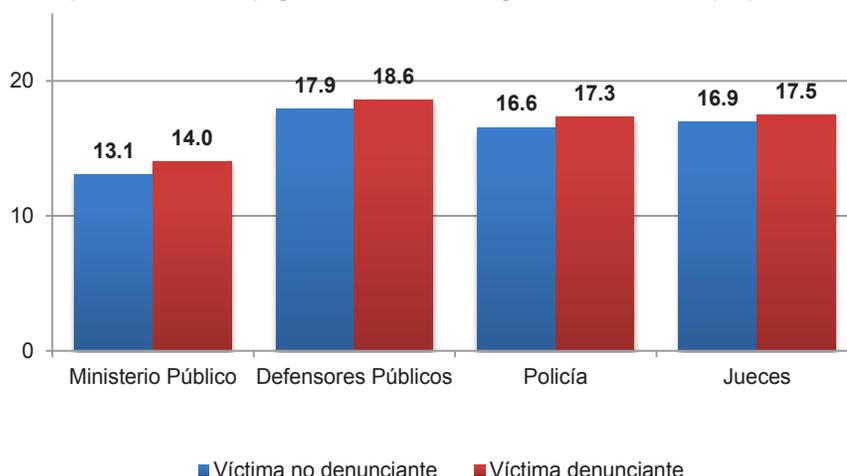
- "Pero está cambiando, vamos bien, hay gente que ya está tomando una perspectiva diferente de lo que es el grupo de los ministeriales, los MP ya tienen una idea diferente, claro que es mínimo pero ya hay, vamos avanzando, ya la gente se está quitando la idea de que soy un judicial, de que los judiciales son malos" (S6, OP, EDOMEX).
- "Que todos los Ministerios Públicos son corruptos" (S6, OP, EDOMEX).
- "Inadecuado" (E8, OI, MOR).
- "Muy adecuado" (E8, OI, MOR).
- "Sí me considero honesta, yo me considero en un 90% honesta" (S12, OI, TS).
- "Si concuerdo con esa honestidad, por lo general procuramos tener la atención con el público, hablarles, decirles lo mejor que pueden hacer, más sin embargo el MP no tiene ni la más mínima atención, de acuerdo a como te ven es como te tratan" (S12, OI, TS).

Por otra parte, y con el propósito de revisar la alineación de los funcionarios a los principios que deben observar, se preguntó a la población si tenía costo el servicio que prestaban algunos operadores del sistema, sin considerar pagos indebidos.

Al utilizar únicamente las respuestas de víctimas de algún delito, se observa que por lo menos 1 de cada 10 asegura que acceder a los servicios de justicia requiere de algún tipo de pago y, en tratándose de los defensores públicos, la afirmación alcanza un porcentaje superior.

Además, aquellas personas que han tenido cierta familiaridad con el SJP por haber sido víctimas denunciantes, en mayor proporción afirmaron que tienen algún costo los servicios que prestan los operadores del SJP, lo cual pone en entredicho el principio de gratuidad que consagra la Carta Magna.

Gráfica 40. Sin incluir pagos indebidos ¿tiene algún costo el servicio que presta...?



Cabe anotar que las opiniones pueden estar influidas por experiencias particulares que van definiendo las conjeturas que los ciudadanos se hacen respecto del SJP. Por ejemplo, se pidió a los entrevistados que calificaran diversos aspectos del sistema en una escala de 1 a 7, donde 1 significa que están muy mal y 7 muy bien.

De tal manera, el aspecto que tuvo la mejor calificación con apenas 4.0 fue contar con instalaciones cerca de la mayoría de la población, seguida de 3.86 relativa a la actuación de los jueces conforme a la ley, mientras que en últimos lugares y peor calificados se encontraron con 3.64 la reparación del daño a las víctimas y con 3.61 el combate a la corrupción.

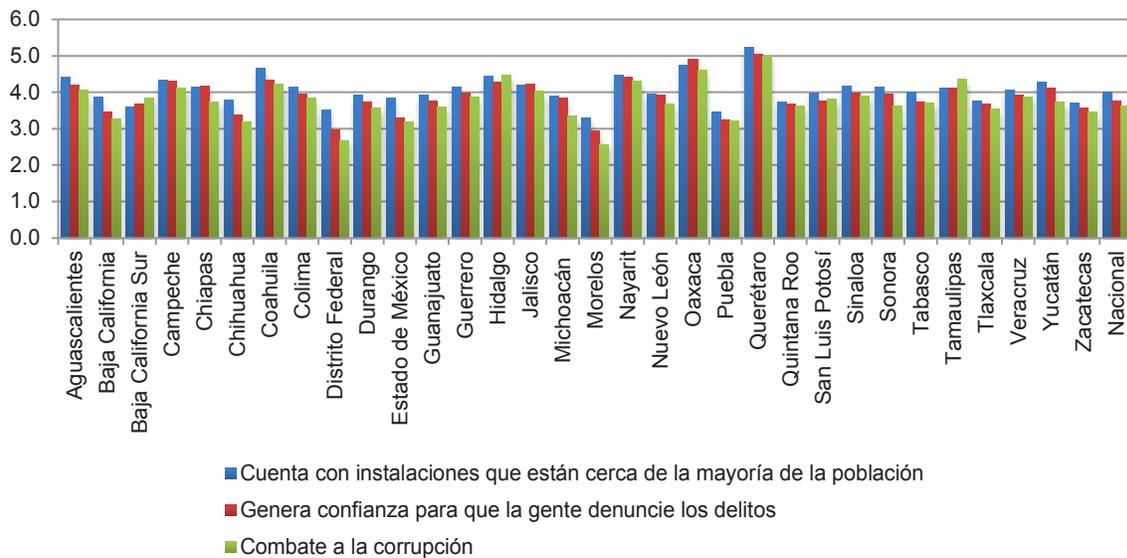
Gráfica 41. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Escala de 1 a 7, promedios generales)



Es interesante apreciar las calificaciones por entidad federativa, pues ello permite observar las particularidades de cada región. Por ejemplo Morelos, que tiene una extensión territorial de las menores del país, obtuvo de las más bajas calificaciones en el rubro de instalaciones cerca de la población, mientras que Querétaro la más alta en igual concepto. Asimismo, Morelos junto con el Distrito Federal obtuvieron menores niveles en cuanto a generar confianza para que la gente denuncie los delitos, en tanto que Querétaro y Oaxaca los mejores. Finalmente, en lo referente al combate a la corrupción el Distrito Federal y Morelos reflejan las más bajas valoraciones en tanto que Querétaro y Oaxaca las más elevadas.

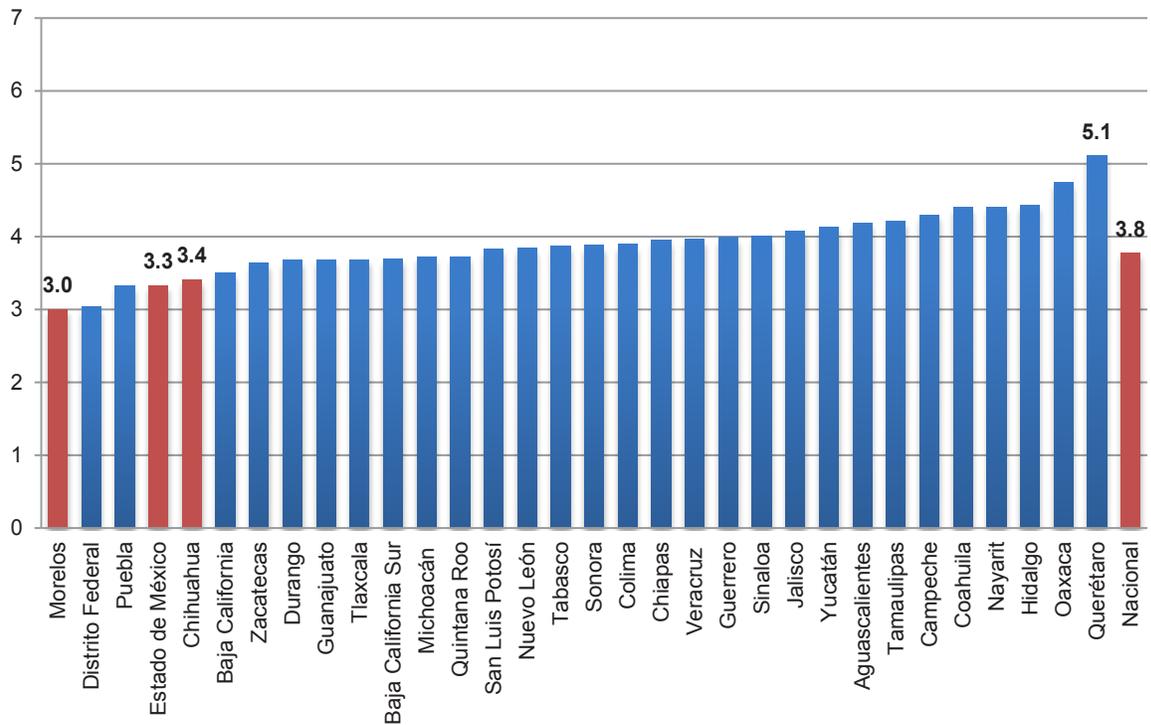
De esta forma, salta a la vista el caso de Morelos, pues es una de las tres entidades que operan plenamente el nuevo modelo adversarial, lo que implicaría hacer un diagnóstico puntual acerca de los motivos que generan estas valoraciones que, sin duda, pueden permear en descrédito del NSJP, sin que se pierda de vista que el Estado se encuentra atravesando por momentos de fuerte violencia reflejada en homicidios e inseguridad, como ya se mencionó con anterioridad. No menos importante es destacar que Querétaro, entidad que todavía opera el modelo tradicional, obtiene positivas evaluaciones, al tiempo que Oaxaca, con un nivel de implementación parcial del sistema acusatorio, igualmente alcanza grados favorables.

Gráfica 42. Califique los aspectos del sistema de justicia penal (promedios por pregunta y entidad)



En consecuencia, destaca que con 5.1 de promedio general, Querétaro obtuvo la mejor valoración, no obstante que se encuentra en fase de planeación para implementar la reforma, mientras que Morelos con 3.0 alcanzó la más baja siendo que aplica plenamente el NSJP, mismo grado que el Distrito Federal, que si bien se encuentra operando bajo el modelo tradicional, cuenta con niveles de seguridad objetiva y subjetiva mucho mejores que este último Estado y otros más de la República.

Gráfica 43. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Promedios generales por entidad)



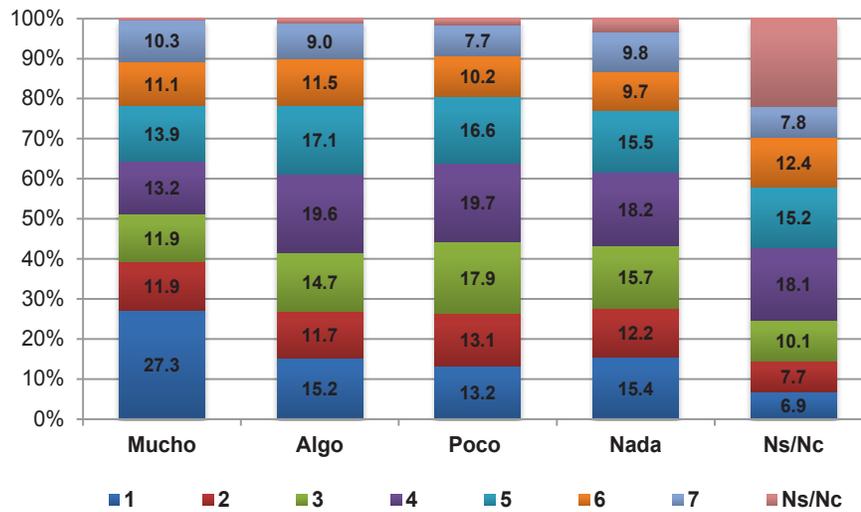
Nota: En rojo se destacan el promedio nacional y las entidades que aplican el NSJP en todo el territorio.

De igual forma, se distingue que tanto el Estado de México cuanto Chihuahua, geografías en donde ya opera el NSJP, presentan calificaciones promedio por debajo de la media y sólo por encima de demarcaciones como el Distrito Federal y Puebla.

Por otro lado, al segmentar las respuestas a partir del nivel de familiaridad que tienen las personas con el sistema, se obtienen resultados que apuntan a la confirmación de que las experiencias particulares en mucho determinan las opiniones, lo cual no por obvio se ha de soslayar, como tampoco la necesidad de evaluar fortalezas y debilidades en la actuación de los operadores y en los estándares de gestión y servicios que prestan las instituciones del SJP, a fin de aspirar a mejores valoraciones y resultados.

Expuestas las anteriores consideraciones, se encontró que mientras más familiaridad se tiene con el SJP, existe mayor propensión a calificar en la escala más baja los diversos aspectos del sistema.

Gráfica 44. Relación entre familiaridad con el sistema (mucho, algo, poco, nada) y calificación a 13 aspectos del sistema (escala de 1 a 7)



Escala: 1 es igual a esta muy mal y 7 significa que está muy bien.

Para ejemplificar con mayor contundencia esta observación, al seleccionar las respuestas de las personas que manifestaron haber sido víctimas de algún delito durante 2011, y segmentándolas entre aquellas que denunciaron y no denunciaron, resulta claro que las víctimas denunciantes otorgan calificaciones más bajas a la mayoría de los aspectos del sistema, excepto a la información a los ciudadanos en caso de ser víctimas y a la cercanía de instalaciones.

Así, fue de 3.5 el promedio general con que las víctimas no denunciantes calificaron al sistema, mientras que las víctimas denunciantes otorgaron 3.3, lo cual evidencia que la experiencia de denunciar e iniciar el procedimiento penal provoca un deterioro en la percepción que las personas tienen del SJP.

Gráfica 45. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Según condición)



Algunos de los aspectos calificados en el cuadro anterior ya fueron destacados a lo largo de este trabajo en las respuestas detalladas de operadores, víctimas y sus familias. Empero, faltaría precisar testimonios relacionados con la cercanía y las características de las instalaciones como aspecto positivo, así como la mala valoración por lo que hace a la reparación del daño, que es objetivo esencial del proceso penal.

– "Un día que visité la agencia del Ministerio Público dije: Bueno ¡qué bien que la pusieron bonita!, al menos tienes un lugar agradable dónde esperar a que te atiendan porque tradicionalmente las agencias del Ministerio Público son lugares feos, sucios, malolientes Pues como te comentaba, ahora han dignificado un poco ¿no?, antes te deprimías solamente de entrar" (E9, VV, EDOMEX).

– "Bien, bueno más o menos. Porque digo no están tan aptas, no están demasiado cómodas, pero tampoco no huelen feo ni nada. Por lo menos en esa delegación, no" (E3, FV, DF).

– "Grisas, deprimentes, después te tratan de la patada y tú vas angustiada entonces pues están sucias y ves a la gente ahí como pues mal" (E15, FV, MOR).

– "Sí, más bien feo el Ministerio" (S3, V, TAB).

– "Pésimas. Todas rotas las sillas" (S3, V, TAB).

– "Pues de la patada porque no hay ni dónde sentarse uno" (E22, VV, TS).

Mientras que los operadores observan avances, que varían dependiendo la entidad e institución de que se trate.

– "Excelentes" (S6, OP, EDOMEX).

– "Yo creo que desde las instalaciones que son ya viejísimas, y todos no caben, son escritorios de antaño y con su maquineta. Yo creo que a lo mejor con instalaciones donde puedas tener un trato más personalizado, equipo distinto, grabadoras, filmaciones que en parte nos reduzca el trabajo" (S8, OI, MOR).

- “La de defensoría no, la verdad es que antes teníamos más espacio, era más grande donde estábamos, entonces el director decidió hacernos como caballerizas, de un metro por 50 centímetros” (S10, OI, CHIH).
- “En las agencias ni siquiera una silla tenemos. Pésimas” (S4, OI, TAB).
- “Es que hay una diferencia entre agencias y juzgados” (S12, OI, TS).
- “Haz de cuenta que estas en una casa de espantos ahí” (S12, OI, TS).
- “En los juzgados es diferente, son excelentes, en mi juzgado al menos” (S12, OI, TS).
- “Se ha procurado tener muy buenas instalaciones” (S12, OI, TS).

Por lo que toca a los mecanismos de reparación de daños a las víctimas, la mayoría hace una evaluación negativa en la medida que creen ello no existe, no se conocen o no es pertinente la indemnización y los montos fijados son insuficientes para cubrir la pérdida:

- “Nulo, no hay” (S7, V, MOR).
- “No existe” (S7, V, MOR).
- “A veces se da parcial por que muchas veces cuando te roban y agarran al delincuente si son dos y uno se llevo el dinero, el Ministerio Publico te dice, ya que te de la mitad, ya confórmate, de algo a nada” (S5, V, EDOMEX).
- “Debería haber una cantidad de dinero que nos resarciera a nosotros de nuestros problemas” (S7, V, MOR).
- “No hay reparación. Se basa en el salario mínimo. Te dan cierta cantidad de salarios mínimos que ellos creen pero no te dan el daño correspondiente a lo que te costó” (S1, V, DF).

En tanto los operadores tienen opiniones diversas pues brindan la posibilidad de negociar y también destacan que la responsabilidad no queda a cargo del delincuente debido a las instituciones que se han creado para atender a las víctimas, mientras que otros cuestionan que la reparación sea efectiva e, incluso, llegan al extremo de desconocer la naturaleza de esta institución procesal que ha de cumplirse independientemente de la sanción o castigo propiamente penal aun cuando implique pérdida de libertad para el acusado.

- “También, se ha dado, en ocasiones se ha negociado, se negocia ahora, precisamente el nuevo sistema nos da la posibilidad de negociar” (S6, OP, EDOMEX).
- “Sí, sí es adecuado” (S6, OP, EDOMEX).
- “Pero la reparación de daños ya no queda a cargo del delincuente, ahora en este sistema, tratándose de los delitos de alto impacto como pudiera ser una violación e inclusive la violencia familiar, en esos casos la reparación del daño, muchas veces entraña la asistencia psicológica y eso es parte, o queda a cargo de la fiscalía, tenemos instituciones, Chihuahua tiene instituciones precisamente abocadas a atender los delitos en contra de las mujeres, a dar ese tratamiento psicológico” (S10, OI, CHIH).
- “Jamás he visto que se haya cobrado una reparación del daño” (S8, OI, MOR).
- “Mala, porque con la reforma ya prácticamente no se admiten beneficios pre-liberacionales como antes, ahorita ya lo único que (se otorga) para cualquier delito es la remisión parcial de la pena y eso no es requisito, entonces ahora que ya no hay la libertad preparatoria, que es una libertad anticipada en delitos de impacto, como homicidios, violaciones, abusos sexuales a menores que antes se podía dar, pues ya no hay reparación de daños, pues de todos modos le voy a quitar unos años de cárcel, no te pago, porque la remisión es trabajo, por día no necesito pagarte la reparación de daños” (S10, OI, CHIH).

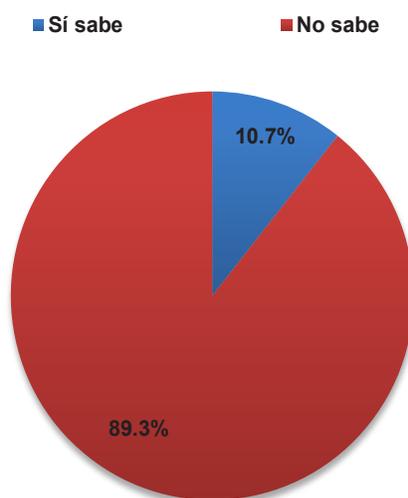
## IX. Las expectativas de la reforma

La historia del México independiente se caracteriza por la lucha indeclinable del pueblo para crear y consolidar un orden colectivo sustentado en los valores de la seguridad, la justicia y el bien común, en el que todos los individuos se sometan a las mismas reglas de comportamiento inscritas en la Ley, como condición *sine qua non* para garantizar la igualdad y la libertad inherentes a la naturaleza humana, suprimir la miseria y moderar la opulencia como lo propusiera el celeberrimo *Siervo de la Nación*, José María Morelos y Pavón y, en síntesis, realizar la democracia en su concepción constitucional, como un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural de los mexicanos.

En pleno siglo XXI, la vigencia del Estado de derecho y el respeto de todos los componentes de la sociedad a sus principios y al orden jurídico en que éstos se desenvuelven, representa la exigencia y el interés esencial de los mexicanos y la responsabilidad irrenunciable y primaria de quienes han recibido el mandato de gobernar, pues la Patria se encuentra nuevamente inmersa en otra batalla decisiva, ahora en contra de un fenómeno criminal nunca antes visto, motivado por causas múltiples, entre ellas, por las deficiencias conceptuales, jurídicas y estructurales del modelo de seguridad y justicia.

Así, los párrafos anteriores condensan los ideales superiores y objetivos que han inspirado y propulsado las transformaciones al andamiaje constitucional, legal, institucional y procedimental que soporta al aparato de seguridad pública, justicia penal y derechos humanos del Estado mexicano, que no obstante abarcan un periodo relativo a los tres últimos lustros, de manera simbólica se les identifica con la innovación de 2008, determinada por la incorporación del sistema acusatorio y oral.

Gráfica 46. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México?

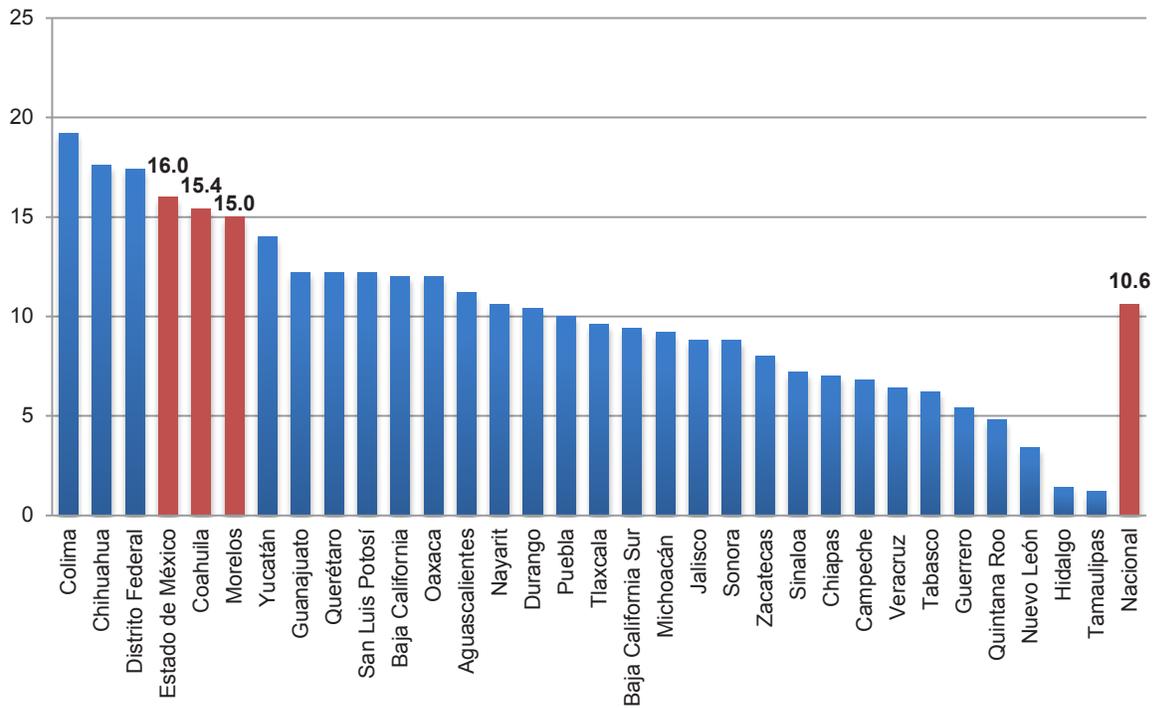


De esta manera, llama la atención que tan sólo 1 de cada 10 ciudadanos sabe que hace cuatro años tuvo lugar la reforma para crear un nuevo sistema de justicia penal en México, siendo que en entidades como Hidalgo y Tamaulipas se llega al extremo de que apenas 1 de cada 100 ciudadanos tiene esa información.

En este caso, como en otros que se han advertido, tampoco se identifica una relación proporcional entre las entidades con mayor avance en la implementación del NSJP y el grado de comprensión de la sociedad. Por ejemplo, Coahuila, Distrito Federal y Colima que se encuentran en etapa de planeación, tienen los más elevados niveles de conocimiento.

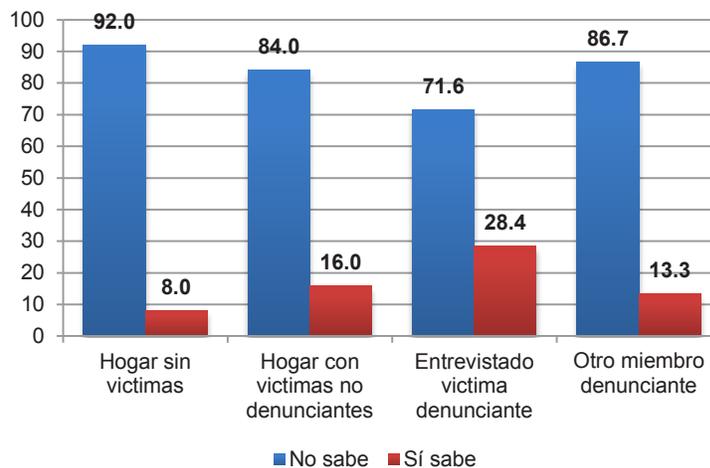
Por lo que hace a los Estados de Chihuahua, México y Morelos, que se encuentran en la vanguardia de la instrumentación del NSJP, si bien están en los niveles más altos de conocimiento de la reforma, se ubican en rangos inferiores a 2 de cada 10 habitantes, cuando sería lógico suponer que la sociedad estaría plenamente involucrada en una transformación tan significativa para su vida individual y colectiva.

Gráfica 47. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México? (Respuesta Sí sabe por entidad)



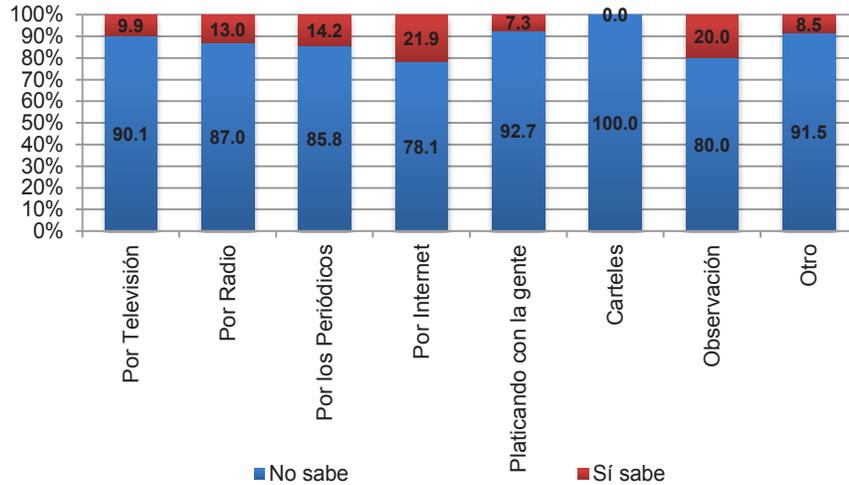
Un dato que en gran medida influye es haber sido afectado por un delito que fue denunciado, como lo demuestra el hecho de que el 28.4% de las víctimas conocen la reforma, en tanto que sólo 8% de las personas que habitan hogares en los que no hay víctimas están enterados de la misma.

Gráfica 48. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México? (según condición)



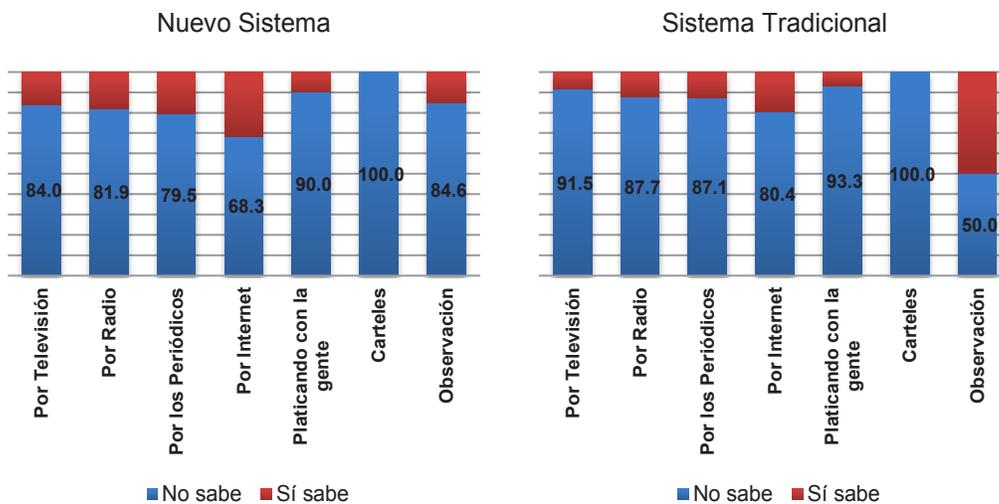
Otro aspecto sobresaliente al cruzar variables se desprende de la relación entre nivel de conocimiento y medio por el que las personas se informan. Por tanto, se aprecia que el mayor acercamiento a la reforma ha sido por internet y observación, con registros de 21.9% y 20%, respectivamente. El caso de la televisión es de llamar la atención, puesto que solamente 9.9% de quienes la utilizan están enterados del NSJP, siendo superado por la radio y los periódicos con 14.2% y 13%, respectivamente.

Gráfica 49. Relación entre conocimiento de la reforma y medio por el que se entera de las cosas



Por otra parte, al revisarse los resultados entre el sistema adversarial y el tradicional o mixto, se aprecian diferencias porcentuales significativas. Si se omite el caso de “observación” que resulta marginal, proporcionalmente el internet es el principal medio por el que las personas se han informado de la operación del NSJP en el 31.7% de los casos.

Gráfica 50. Relación entre conocimiento de la reforma y medio por el que se entera de las cosas (Según nivel de implementación del NSJP)

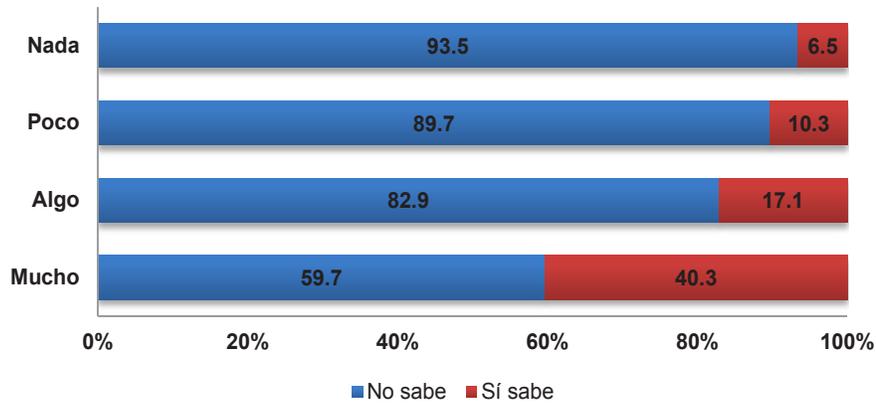


Por lo anterior, se puede concluir que a pesar de que el medio de información que más utilizan los mexicanos es la televisión, ésta no ha sido el vehículo determinante para conocer sobre la reforma al sistema de justicia penal y, por consiguiente, se convierte en ventana de oportunidad para insistir en la socialización del NSJP y los propósitos que lo sustentan para mejorar la convivencia colectiva.

Por otro lado, oteando entre el nivel de relacionamiento con el sistema (debido a la experiencia de ser víctima o inculpado) y el conocimiento de la reforma, aun cuando sólo el 10.7% de la población tiene noticia de ella, fue posible identificar que aquellos que tienen algo o mucha familiaridad con el sistema conocen en mayor proporción sobre los alcances de la transición.

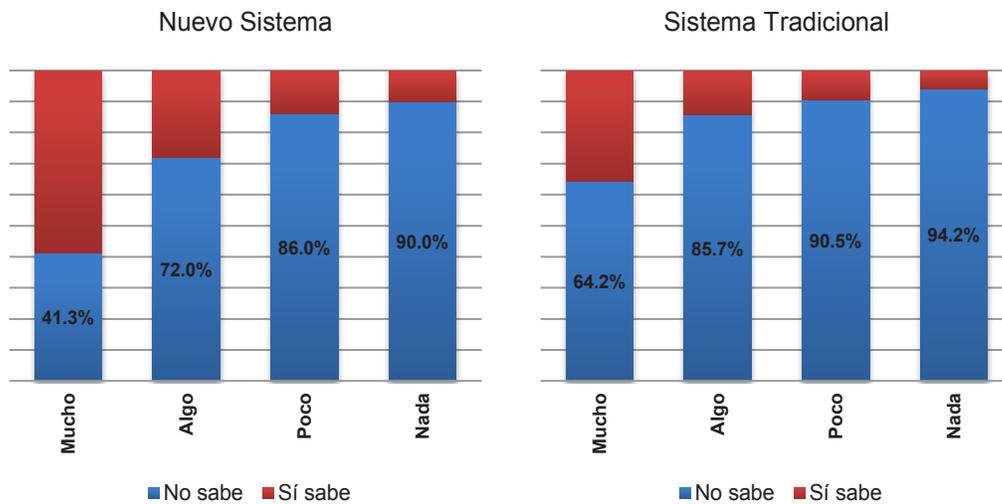
Así, 4 de cada 10 mexicanos que están muy familiarizados con el sistema conocen la reforma, mientras que la cifra se reduce a ni siquiera 1 de cada 10 cuando no están nada familiarizados con aquél.

Gráfica 51. Relación entre familiaridad con el sistema y conocimiento de la reforma de 2008



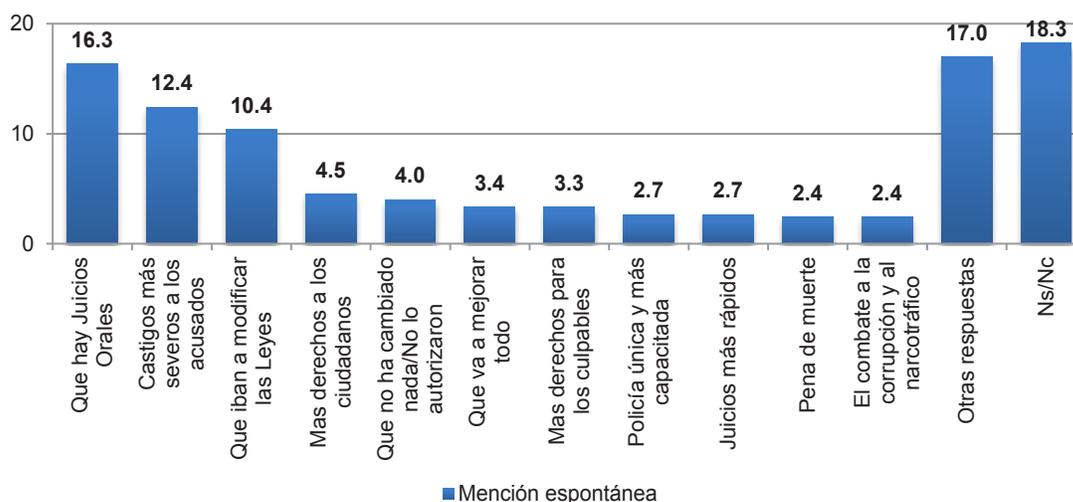
Esta condición se enfatiza entre las personas que habitan Estados en donde se ha aplicado el NSJP, llegando a representar 6 de cada 10 cuando están muy familiarizados con el sistema, lo que significa que, en alguna medida, se van obteniendo mejores resultados al respecto con las acciones de difusión emprendidas durante la implementación.

Gráfica 52. Relación entre familiaridad con el sistema y conocimiento de la reforma de 2008 (Según nivel de implementación del SNJP)



Al retomar aspectos generales, del exiguo 10.7% de la población total que manifestó saber que hubo reforma a la Constitución, menos del 20% tuvieron respuestas que se aproximaron a describir la naturaleza del sistema, lo que deja una cifra de apenas 2 de cada 100 personas que tienen idea más o menos certera del NSJP.

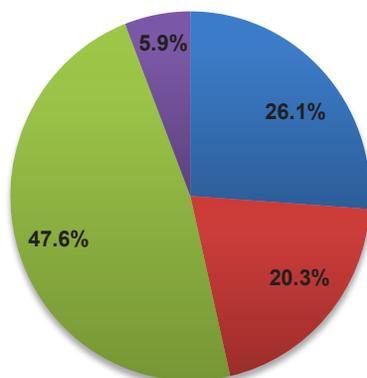
Gráfica 53. ¿Qué ha escuchado de esta reforma?



De forma directa se preguntó a la población si tenía conocimiento de que el nuevo sistema se aplicaba en su Estado, siendo que más de una cuarta parte respondió afirmativamente.

Gráfica 54. ¿Sabe usted si ya se usa el nuevo sistema de justicia en este Estado/DF?

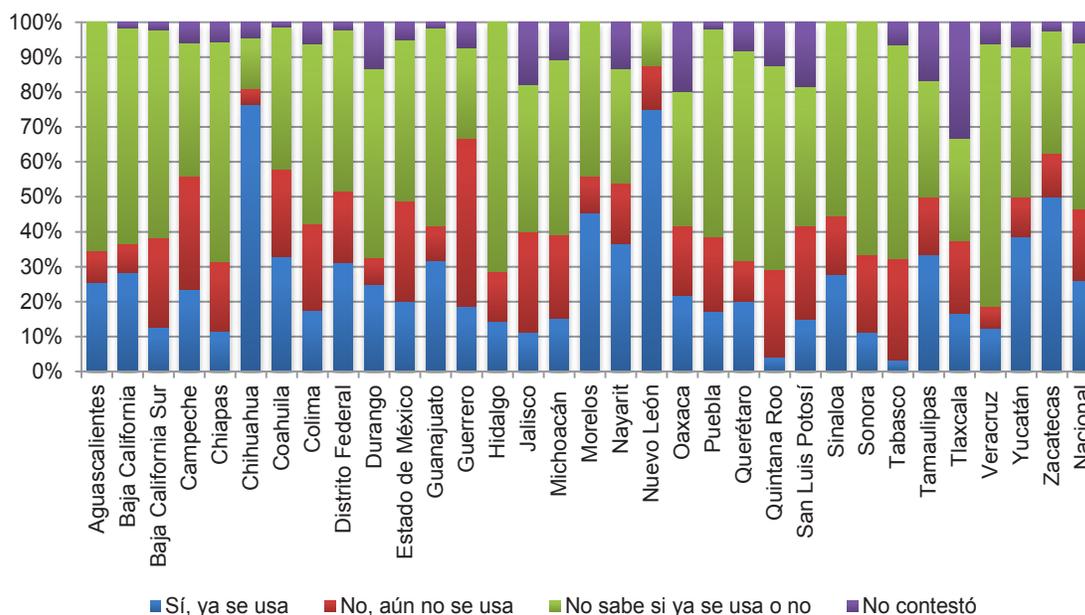
■ Sí, ya se usa  
 ■ No, aún no se usa  
 ■ No sabe si ya se usa o no  
 ■ No contestó



Este dato es muy interesante pues mientras en Morelos y Chihuahua, entidades que aplican el NSJP, más de 4 y 7 personas de cada 10, respectivamente, conocen sobre el mismo, en el Estado de México que se encuentra en igual estatus sólo 2 de cada 10 tienen noticia de ello.

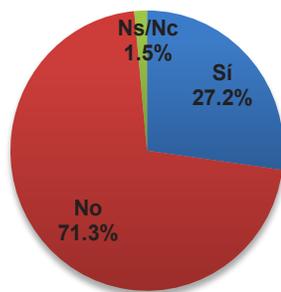
En contraste, en 21 entidades federativas que aún no aplican el NSJP, numerosas personas respondieron positivamente, siendo uno de los casos más representativos el de Nayarit, que sin tener avance alguno en la implementación, casi 4 de cada 10 señalaron que ya se usaba, lo cual significa que la ciudadanía tiene noticias de los cambios en el sistema pero equivocadas o sin mayor precisión, haciéndose necesario revisar las causas de estas apreciaciones a fin de no generar expectativas o impresiones erróneas sobre el nuevo sistema, como podría ser atribuirle los vicios y deficiencias del modelo mixto o tradicional.

Gráfica 55. ¿Sabe usted si ya se usa el nuevo sistema de justicia en este Estado/DF? (Por entidad)

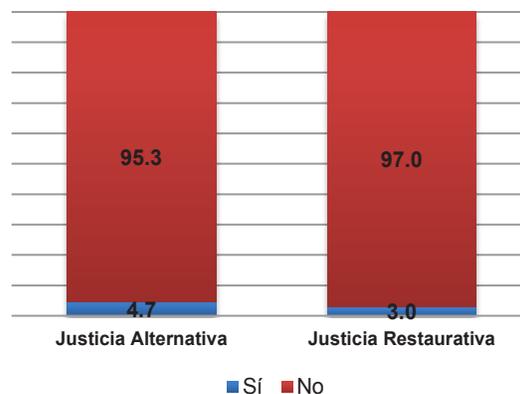


Como se ha vislumbrado, a pesar del desconocimiento general sobre el NSJP, hay aspectos sobre los cuales se tiene una idea aproximada, aun cuando se desconozcan las dimensiones particulares.

Gráfica 56. ¿Ha escuchado usted hablar sobre los juicios orales?



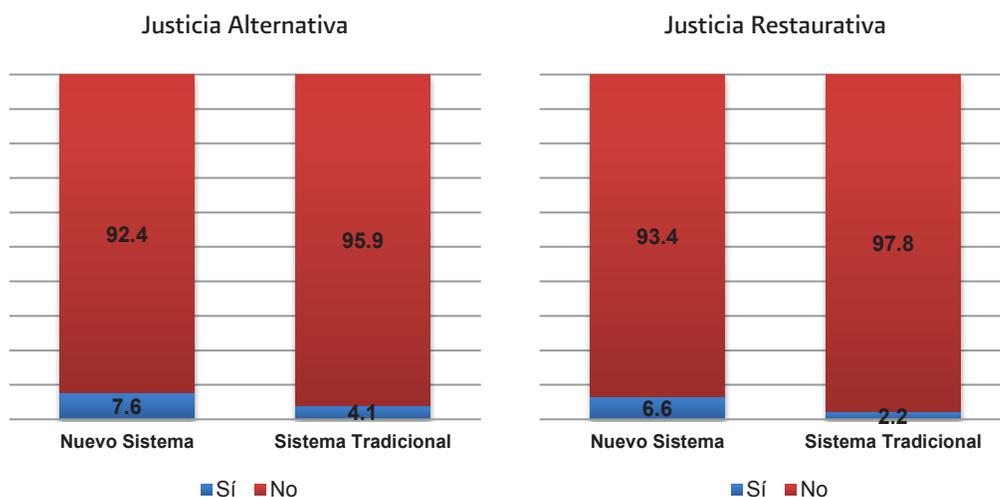
Gráfica 57. ¿Ha escuchado usted hablar del término justicia alternativa/justicia restaurativa?



Por ejemplo, el 27.2% de la población ha escuchado de los juicios orales, pero apenas 4.7% y 3% de los términos justicia alternativa o restaurativa, respectivamente.

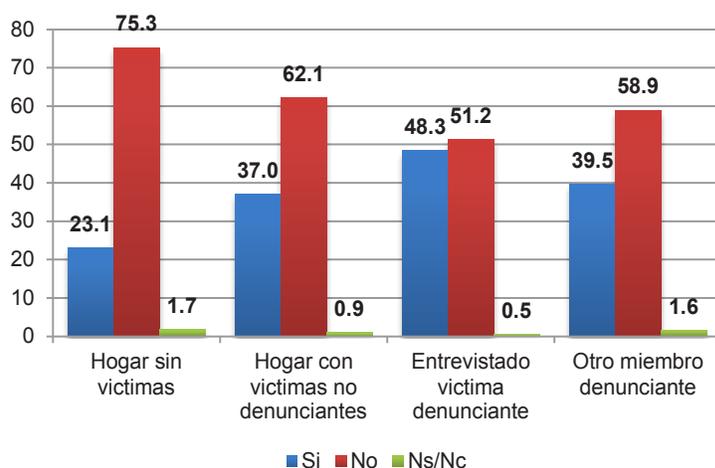
Sin embargo, un dato prometedor es que, aun con porcentajes muy bajos, en las entidades donde se aplica el NSJP existe mayor conocimiento de dichas nociones, en proporciones que se duplican y triplican.

Gráfica 58. ¿Ha escuchado usted hablar del término justicia alternativa/justicia restaurativa? (Según nivel de implementación del NSJP)



No obstante, del porcentaje de personas que respondieron afirmativamente, una mínima proporción lo hizo con idea que se aproximara al verdadero sentido de los términos, pues las respuestas mayoritarias fueron que sólo han escuchado la palabra, que no recuerdan o consistieron en definiciones redundantes.

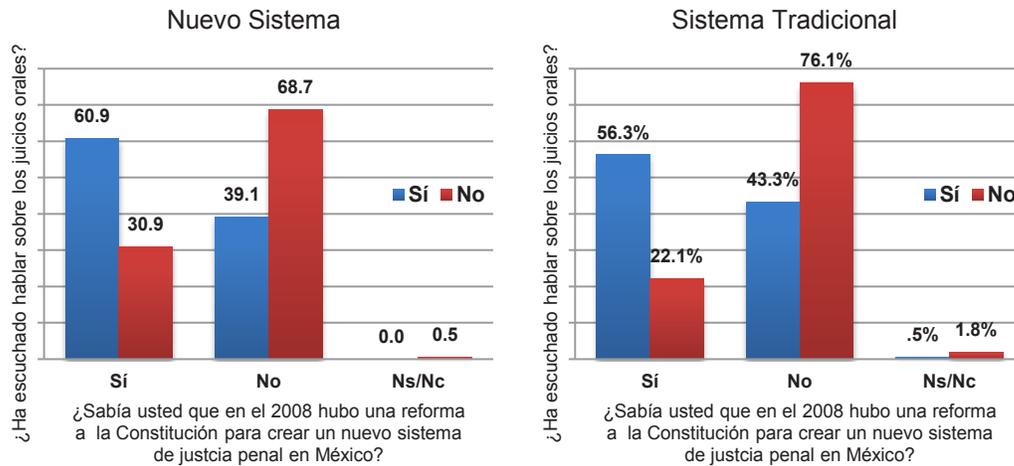
Gráfica 59. ¿Ha escuchado usted hablar sobre los juicios orales? (por condición)



La familiaridad con el término juicio oral es claramente más amplia en personas que han sido víctimas y denunciado un delito, en comparación de aquellas que no han sido víctimas, en proporción de 48.3% contra 23.1%, respectivamente.

Por otra parte, se identificó que existe correlación positiva entre las personas que residen en una entidad donde se aplica el NSJP, su nivel de conocimiento de la reforma y haber escuchado de los juicios orales, pues el 60.9% respondió afirmativamente contra un 56.3% del resto del país.

Gráfica 60. Relación entre el nivel de conocimiento de la reforma constitucional del 2008 y haber escuchado sobre los juicios orales



En contraste, llama la atención que en el caso de las personas que no conocen acerca de la reforma pero que sí han oído hablar de los juicios orales, el porcentaje es mayor en Estados que no cuentan con el NSJP, en proporción de 43.3% contra 39.1%, respectivamente.

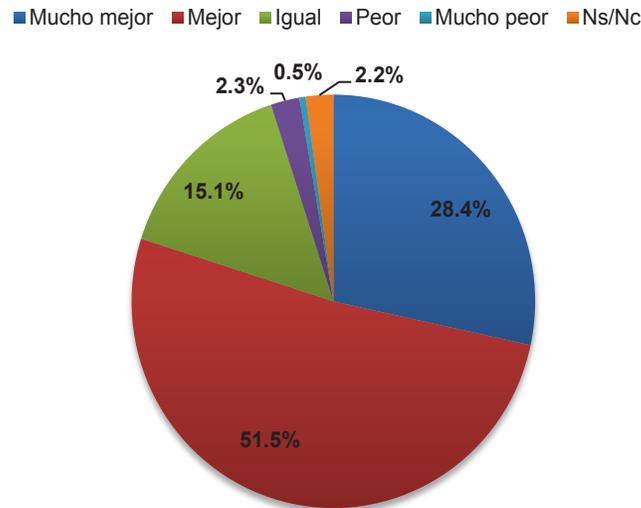
A pesar de la escasa información con que cuenta la población sobre la reforma, se solicitó a los encuestados se pronunciaran respecto a diversos aspectos del NSJP (en una escala del 1 al 7 donde 1 es totalmente en contra y 7 totalmente a favor), obteniéndose casi por unanimidad, como primera prioridad, que se busque reparar el daño causado a las víctimas, mientras que la mayor inconformidad se encuentra en el hecho de que un acusado que se declare culpable o confiese su crimen pueda recibir una pena menor.

Gráfica 61. Indique si está a favor o en contra de los aspectos del nuevo sistema de justicia penal



En cuanto a la interrogante acerca de cómo se estaría en la hipótesis de que se cumplieran la mayoría de los aspectos que caracterizan al nuevo sistema, 8 de cada 10 personas expresaron que mejor o mucho mejor, contra un 20% de la población que se mostró escéptica sobre ello.

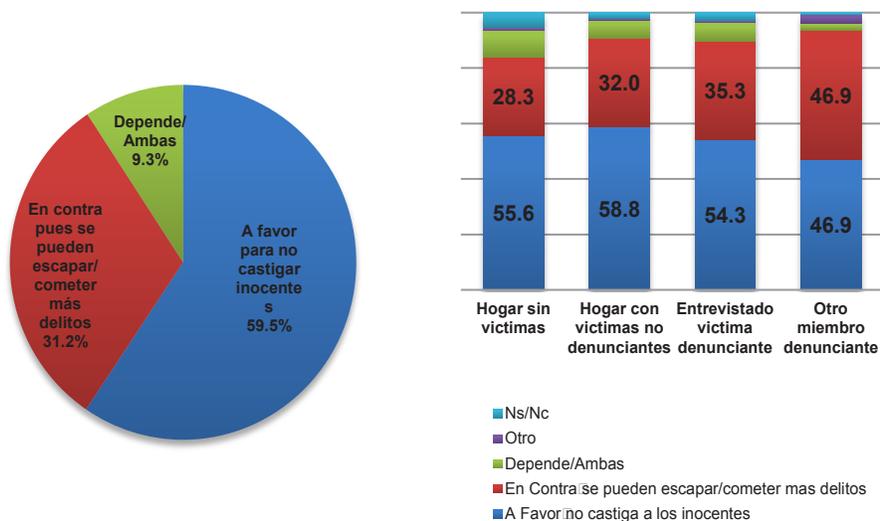
Gráfica 62. ¿Cree usted que si se cumplen la mayoría de estos aspectos del nuevo sistema penal estará mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que el sistema tradicional?



Más ilustrativas resultaron preguntas que se centraron en ideas preconcebidas que se utilizan para elevar expectativas, generar mitos o descalificar eventuales ventajas. Por ejemplo, la prisión preventiva para delitos menores sigue siendo rechazada por una tercera parte de la población.

Al segmentarse las respuestas distinguiendo a víctimas y no víctimas, resultó que la mitad de quienes han sido víctimas y denunciado están en contra de eliminar la prisión preventiva bajo el argumento de que los acusados pueden cometer más delitos o sustraerse a la acción de la justicia, mientras que quienes no han sido ofendidos apoyan la medida toda vez que se evitaría castigar a inocentes.

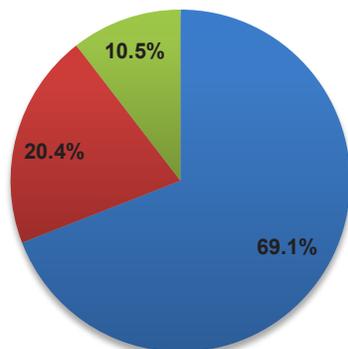
Gráfica 63. El nuevo sistema establece que los acusados de delitos menores no sean apresados mientras dura el juicio. A favor para no castigar a los inocentes. En contra porque los acusados pueden escaparse o cometer más delitos (general y según condición)



Para una quinta parte de la sociedad, el principal atributo para ganar un juicio se encuentra en la facilidad de expresión oral de los litigantes.

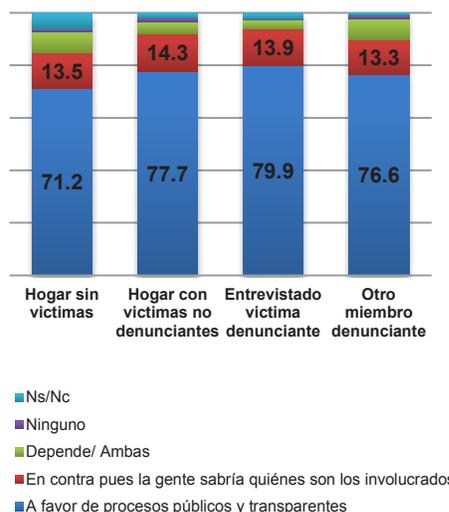
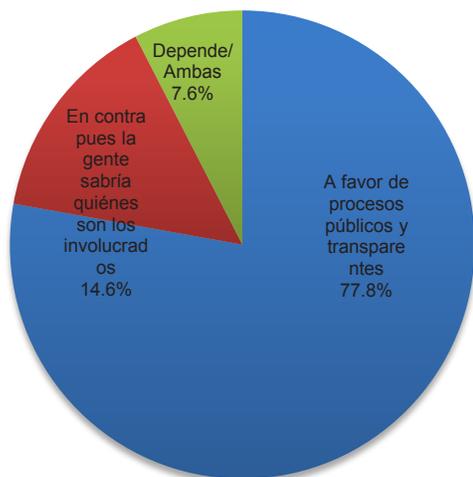
Gráfica 64. El nuevo sistema establece que se tengan juicios orales en lugar de escritos. A favor porque las pruebas se presentan públicamente ante un juez. En contra porque el resultado va a depender mucho de la oratoria

- A favor pruebas son públicas ante un juez
- En contra depende de la oratoria
- Depende/ambas



Asimismo, poco más de 1 de cada 10 personas señala que los juicios orales ponen en condición de vulnerabilidad a los involucrados en un litigio que sea ventilado públicamente y tres cuartas partes consideran que esta práctica favorece la transparencia de los procesos. Segmentando la población, este criterio es más apoyado por las víctimas denunciantes, con una diferencia de casi 9 puntos porcentuales respecto de las personas que no han sido ofendidas, lo que es un aspecto positivo pues los usuarios valoran la publicidad y transparencia como condiciones que favorecen la impartición de justicia.

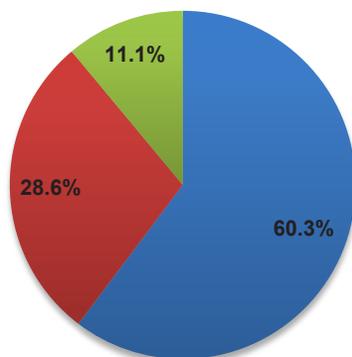
Gráfica 65. El nuevo sistema establece que para que las pruebas puedan ser consideradas tienen que presentarse ante un juez. A favor porque los procesos serán públicos y transparentes. En contra porque la gente sabrá quienes son los involucrados (general y según condición)



Por último, poco más de una cuarta parte de la población rechaza el nuevo sistema al considerar que es blando con los delincuentes, pues si se repara el daño en delitos menores aquéllos pueden no ir a prisión, lo que revela un sentimiento más retributivo que restaurativo u orientado a la solución de conflictos.

Gráfica 66. El nuevo sistema establece que en delitos menores si se repara el daño a la víctima no todos los culpables deberán ir a prisión. A favor porque no todos los delitos ameritan prisión y se permite la reintegración. En contra porque se es blando con los delincuentes

■ A favor/no todos delitos ameritan prisión/ reintegración  
 ■ En contra/se es blando con delincuentes  
 ■ Depende/ambas



Las perspectivas de las víctimas y sus familias, así como de los operadores respecto al nivel de conocimiento y percepción del NSJP, enriquecieron las opiniones generales.

De tal suerte, a partir de experiencias propias o cercanas se manifestó que en los últimos tiempos se han observado cambios, algunos positivos como la infraestructura de las instituciones, lo que se acentúa en Estados con reforma, mientras que los negativos se centran en los estándares de atención y en que, según lo que muestran los medios, principalmente la televisión, se cometen más delitos y apresan menos delincuentes.

- "Hay más sillas y los MP exprés ya son más" (E11, FV, EDOMEX).
- "En las instalaciones donde están trabajando es más digno y entre más a gusto estemos pues mejor se hace, ¿no?" (E13, VV, MOR).
- "Pues si o sea lo de los juicios hablados, ahorita otra vez ya está feo, no sé si sea porque va a terminar el sexenio o no sé pero ahorita está feo" (E15, FV, MOR).
- "Con televisión, los medios de comunicación, que si ya agarraron a fulano de tal y lo presentan como uno de los cabecillas de una banda, y luego resulta que se enteran que ya salió porque no llegaron las pruebas, la percepción de la gente es que no hicimos justicia, y la encuesta generaliza todo, generaliza al Ministerio Público, al Poder Judicial, generaliza a los policías" (S6, OP, EDOMEX).

Por su parte los operadores de las entidades con reforma reconocen beneficios tales como mejoras en la comunicación, coordinación y transparencia, alcanzados gracias a la capacitación inicial, lo que se reflejará en un mejor servicio a la ciudadanía. También señalan que éstos ya aprecian los beneficios y, sobre todo, los cambios en la práctica. Sin embargo, algunas víctimas no perciben mejores resultados.

- "Tenemos más convivencia, nos llevamos un poquito mejor" (S6, OP, EDOMEX).
- "Con periciales, interactúa uno más; el policía es mi base, entonces cuando llevamos una sentencia satisfactoria, claro que les voy a dar las gracias, porque es un equipo, yo les digo, por ustedes lo logramos" (S6, OP, EDOMEX).
- "Hay mayor comunicación entre todos" (EE8, OI, MOR).
- "Existe buena relación entre los sujetos procesales (M.P, Defensoría y Jueces) de respeto y cordialidad se pueden negociar los asuntos con más agilidad" (S10, OI, CHIH).
- "Precisamente existe una mayor coordinación lo que se traduce en eficiencia del sistema" (EE10, OI, CHIH).

De conformidad con la encuesta, en el Estado de México no es muy conocida la reforma, pero quienes la identifican mencionan que los juicios orales son positivos porque agilizan los tiempos de las sanciones penales. En contraste, en

Morelos se tiene mayor conocimiento de la aplicación del NSJP gracias a la difusión que tuvo lugar en los medios de información, aunque todavía no reconocen beneficios específicos. Y en Chihuahua las personas recuerdan el cambio pero no tienen total claridad de los beneficios, salvo algunas excepciones que mencionan rapidez, seguridad y transparencia.

- "En el proceso penal ya se ve que en algunos asuntos y en ciertos delitos que un proceso penal te puede durar hasta una semana, cuando antes a lo mejor por una portación de arma de fuego duraba anteriormente uno o dos años, con este nuevo sistema penal en ese tipo de delitos como le llaman mínimos, ya se reduce entonces en una semana se termina un proceso penal" (S5, V, EDOMEX).
- "Fue por radio también, me parece que más por la radio. Decían del cambio que hubo acá hace un año de los juicios orales y a partir de eso también fue que pintaron y arreglaron los edificios que te dije" (E16, FV, MOR).
- "Yo no he visto cambios, los que anunciaron los conozco de la reforma o eso que te digo cambio hace como un año pero que tenga yo la oportunidad de decirte qué cambios vi o qué cosas mejoraron, no" (E16, FV, MOR).
- "De las salas de juicios orales, claro" (S7, V, MOR).
- "Creo que fue hace cinco años, hubo anuncios del cambio del sistema no me acuerdo bien" (S9, V, CHIH).
- "Si recuerdo que fue muy sonado pero ya ni me acuerdo de los cambios" (S9, V, CHIH).
- "Si más o menos. Desahogo de pruebas rápido, más celeridad, las sentencias... (Inaudible), como que ya hay más seguridad de si te agarran" (S9, V, CHIH).

En los Estados que no han aplicado la reforma no se identifican cambios en la interacción de los operadores; inclusive, la relación se observa distante y poco respetuosa, lo cual tendrá que revertirse mediante la capacitación y una mejor coordinación de actividades.

- "De hecho el Poder Judicial ve de manera despectiva al agente del Ministerio Público, y a la institución de la Procuraduría la ve mal el Poder Judicial" (S2, OP, DF).
- "No ha cambiado. Hace falta más dinámica entre todos los operadores. Es necesaria una auténtica capacitación. Hace falta capacitación, entrenamiento. Así como instalaciones seguras, más amigables y que hagan bien el trabajo, el policía dice ya lo traje y no hace más" (S2, OP, DF).
- "En la actividad nos llevamos bien, o sea yo respeto al defensor de oficio, a la policía también pero no solemos hacer un trabajo conjunto" (S4, OI, TAB).
- "Todavía no se aplica, debe de haber una estrecha coordinación. El nuevo proceso penal es un sistema, por lo tanto los integrantes deben ser piezas que engranen" (E12, OI, TS).

Otro dato importante se encuentra en los motivos que se exponen para explicar el desconocimiento, tanto de víctimas cuanto de operadores, respecto a los alcances de la reforma. Así, se señala poca difusión y que los documentos elaborados al efecto son difíciles de entender, con vocabulario técnico y no se percibe que estén dirigidos hacia los ciudadanos comunes, máxime cuando el nivel cultural de las personas es bajo. También se expone desinterés y que la información sobre la inseguridad y el temor que genera prevalecen respecto a los mensajes sobre el cambio en el sistema y, sin duda, la percepción generalizada de ausencia de mejoras en los trámites y resultados.

- "Primero nadie les informa y ellos no leen las leyes y documentos existentes que se han sacado sobre la nueva reforma" (E6, OP, EDOMEX).
- "No se difundió tanto. No se difundió lo suficiente" (S2, OP, DF).
- "Falta información, sencilla y confiable" (E2, OP, DF).
- "La gente no sabe porque no se difunde como debería, no se le da la importancia que requiere; no sé si les importe o no saber, pero es una información que ya debería estar publicitada debidamente a través de los medios e informar de manera integral" (E12, OI, TS).
- "No la informan, digo uno como ciudadano debe saber sus derechos pero también te los deben de informar pienso yo a mi manera de ver las cosas" (E12B, FV EDOMEX).

- "Pero te ponen unos libretos, hagan unos libritos, más fácil" (S7, V, MOR).
- "Hay tantos comerciales de gente que dice que votes por ellos y no hay un solo comercial que te diga: mira hicimos esto, cambiamos, estas son tus leyes" (S1, V, DF).
- "Es apatía por parte de la ciudadanía para conocer sus cambios y sus propios medios" (E6, OP, EDOMEX).
- "En México nuestra cultura no nos permite interesarnos por las leyes a menos que nos veamos envueltos en un problema legal, pocas personas se interesan por saber algo en lo que no están directamente involucrados" (E2, OP, DF).
- "Creo no nos interesa ahora sí que hasta que no tenemos el hijo atorado ni cuenta nos damos de lo que pasa, yo nunca había escuchado lo de pro-víctima y pro-mujeres y ya hasta que pasó lo de mi hija fue que supe que se hacía y los números y fíjate que esos comerciales siempre han estado en la tele y uno no les presta atención" (E16, FV, MOR).

Finalmente, en los Estados donde no se ha implementado el NSJP, certeramente se manifestó que no es posible reconocer la reforma dado que no ha entrado en vigor en sus territorios y, por tanto, no es posible que existan cambios en el sistema.

- "Aún no se implementa no se puede difundir entonces" (E12, OI, TS).
- "Ahora sí saben un poco, no gran cosa pero cuando se implemente se le informará a la gente" (S4, OI, TAB).
- "No lo sabe porque el sistema aún no se ha implementado. Es necesario que ya inicie el sistema pero ya" (EE1, OI, DF).

## X. La cultura de la legalidad

Los elevados niveles de violencia y criminalidad que México ha sufrido durante los últimos tres lustros, han colocado a la seguridad pública, basamento imprescindible para la seguridad individual, familiar, comunitaria y colectiva, en el centro de la agenda nacional. Es el reclamo y la exigencia más sentida del pueblo a sus gobernantes de todo signo político e ideológico. Sin embargo, recobrar grados aceptables de libertad, tranquilidad, orden y paz sociales, reclama la actuación esencial mas no solamente de las instituciones gubernamentales y sus operadores, sino también del concurso de todos los ciudadanos y sus organizaciones legítimas en aquellos ámbitos pertinentes.

En este sentido, si bien no es propósito de este apartado analizar las causas multifactoriales de la escena delictiva, en particular tiene el propósito de apuntar uno de los retos fundamentales que urge resolver para controlar, revertir y en lo posible eliminar los males que aquejan a la Patria, como lo es la construcción de una genuina *cultura de la legalidad*, que comprometa a los componentes del Estado mexicano, es decir, al gobierno y a la población.

Sin entrar en detalles teóricos acerca de los elementos formales o históricos que dan origen al concepto de cultura de la legalidad, la idea *lato sensu* consiste en afirmar constantemente el objetivo y anhelo original del pacto de unidad, la deontología del Estado: que prime la vigencia del Derecho como herramienta para conducir la vida en comunidad y resolver las diferencias entre los individuos que la conforman.

En consecuencia, Estado de derecho significa que la amplia gama de relaciones que se presentan o manifiestan al interior de la propia organización estatal, sean de supra ordenación entre órganos del poder público, de supra a subordinación entre gobernantes y gobernados, y de coordinación entre personas físicas y jurídicas colectivas privadas, sociales y públicas (cuando no actúan en su calidad de autoridades o emitiendo actos de autoridad), se desarrollen invariablemente en apego al marco jurídico, a fin de asegurar una convivencia social ordenada, armoniosa, tranquila y en paz, para que el ser humano despliegue sus potencialidades en un entorno de seguridad y justicia.

El Estado de derecho es aspiración que persigue afianzar como realidad cotidiana la observancia del principio de legalidad por parte de las autoridades, con el ejercicio pleno de las libertades de la población en tanto que el orden jurídico no establezca límite alguno. Mientras que los gobernantes sólo pueden hacer lo que la ley les permite, los gobernados se encuentran facultados para efectuar lo que la norma jurídica vigente no les prohíbe. Cuando el poder público o los individuos actúan en sentido contrario a este apotegma, debe intervenir el sistema de justicia para recobrar el orden y restituir la normalidad.

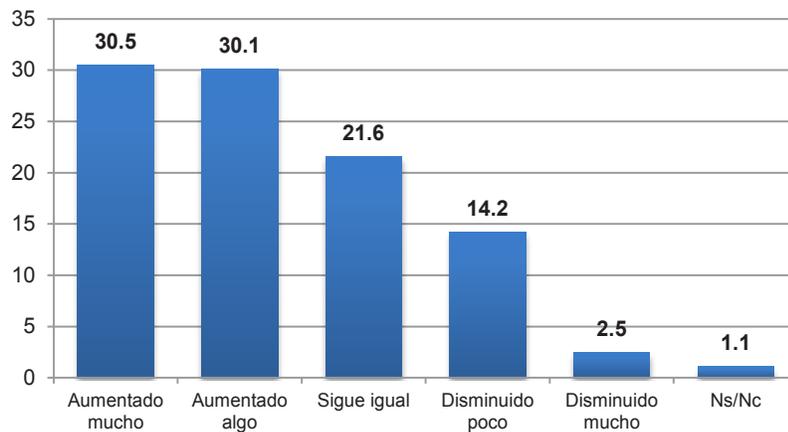
Con base en lo expuesto, y atendiendo a la Real Academia Española, que define a la *cultura* como conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico, es factible afirmar que la cultura de la legalidad supone que los ciudadanos han de tener cabal conciencia de sus derechos y obligaciones básicos para conducirse por los derroteros que marca la ley, con lo cual queda claro que el Derecho no es sólo asunto de la incumbencia de académicos, investigadores, legisladores, policías, ministerios públicos o jueces, pues es parte de la vida diaria de todos los individuos que han de observar los mandatos de la ley, en razón del rol que jueguen en la sociedad, sea desde las instituciones públicas o la sociedad civil.

En síntesis, la cultura de la legalidad es producto de la conjugación de dos variables sustantivas: *conocimiento* y *obediencia*. Conocer el marco jurídico para obedecer sus preceptos. Ante la desobediencia ha de operar el aparato de justicia, en su vertiente penal en tratándose de comportamientos antisociales sancionados por los códigos criminales.

Ergo, compete a las autoridades impulsar profundas campañas de educación y capacitación sobre el orden jurídico nacional para generar una sólida cultura de la legalidad, al tiempo que corresponde a todos los miembros de la sociedad, sobre todo a aquéllos que tienen cabal conciencia de los límites de la ley, actuar como promotores de su plena vigencia y controladores de todo aquel que pretenda quebrantarla, atendiendo el la sabia recomendación del Benemérito de las Américas, el presidente Benito Juárez, quien señalara: "El respeto al derecho ajeno es la paz".

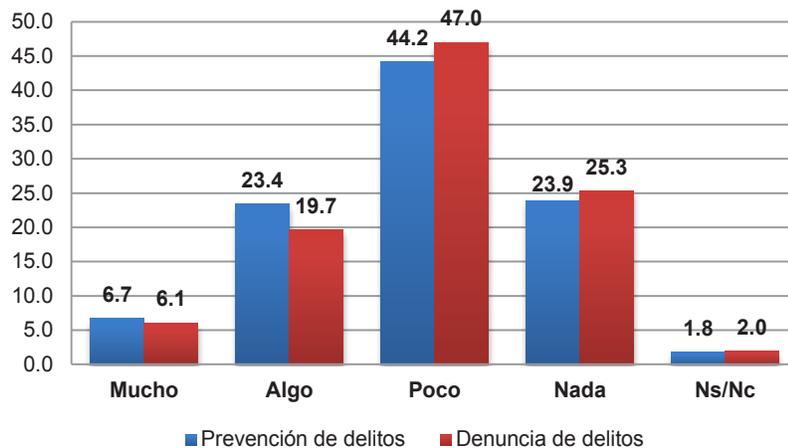
Dicho lo anterior, a continuación se analizan algunos resultados que ilustran el grado en que se encuentra la cultura de la legalidad en México. Así, casi dos terceras partes de la población perciben incremento de la inseguridad en su comunidad.

Gráfica 67. ¿En su comunidad en el último año la inseguridad ha aumentado o ha disminuido?



Al mismo tiempo, casi 7 de cada 10 piensan que las personas de su localidad cooperan poco o nada con las autoridades en cuestiones de prevención de delitos o en la denuncia de los mismos.

Gráfica 68. ¿Qué tanto diría usted que la gente de su localidad coopera...?



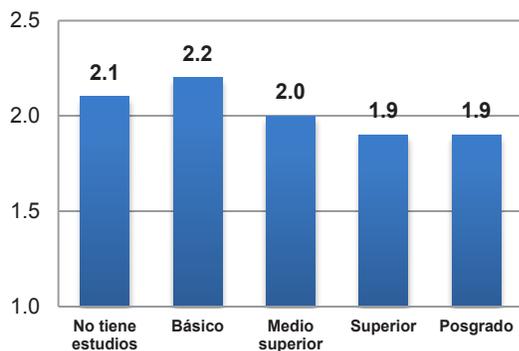
En cuanto al respeto del orden jurídico se obtuvieron respuestas que muestran niveles significativos de aceptación de la ilegalidad, como es violar leyes cuando no se es detectado, si no hay afectaciones físicas o si se logra un arreglo con la autoridad. Al final, el promedio nacional fue de 2.05 en escala del 1 al 7.

Gráfica 69. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo)

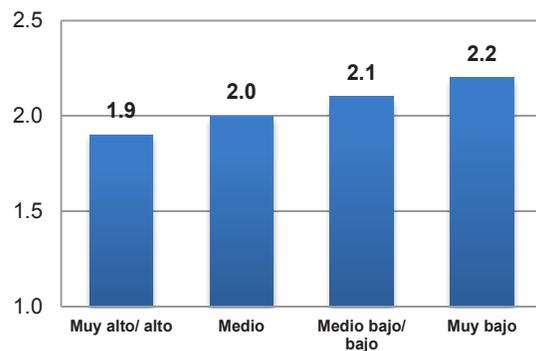


El nivel académico y social son condicionantes del grado de aceptación de algunas prácticas al margen de la legalidad. En promedio, entre mayor nivel de escolaridad y socioeconómico tienen las personas, se manifestó una ligera menor aprobación a prácticas indebidas.

Gráfica 70. Relación entre cultura de la legalidad y nivel académico (Promedios)

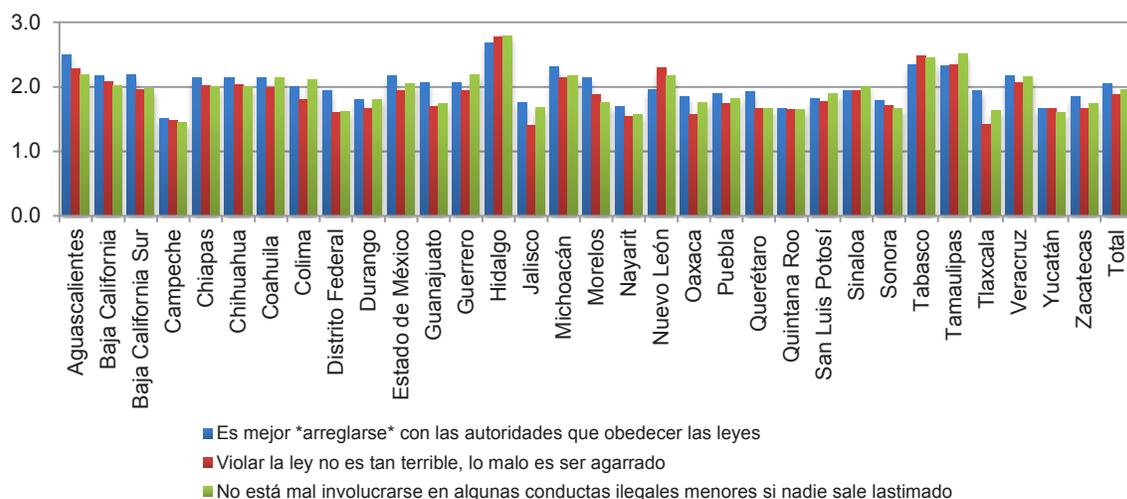


Gráfica 71. Relación entre cultura de la legalidad y nivel socioeconómico (Promedios)



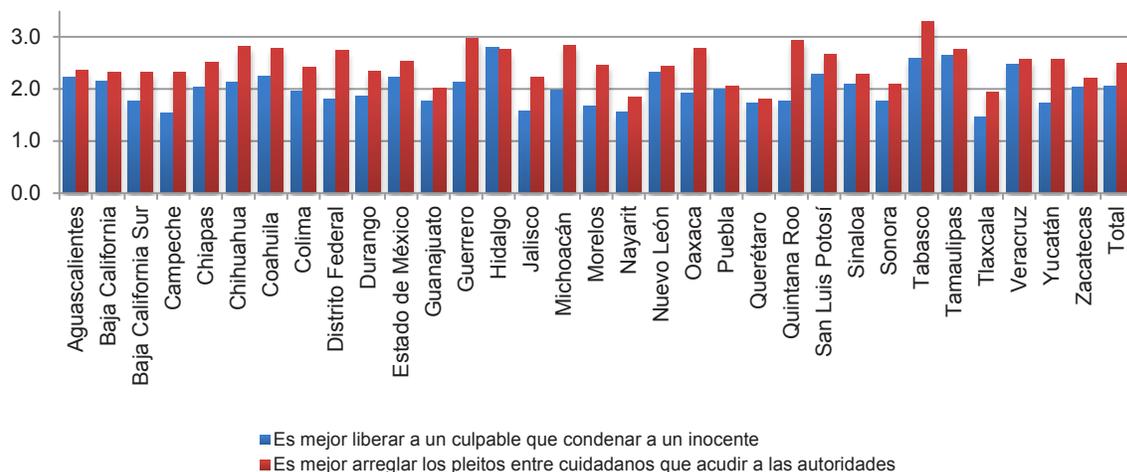
Al revisarse algunas frases que denotan aspectos más negativos, los resultados por entidad federativa se tornaron reveladores. Así, Hidalgo presenta niveles más elevados de aceptación y acuerdo a tolerar o practicar conductas ilegales, seguido de Tabasco, Tamaulipas y Aguascalientes, mientras que Campeche, Nayarit y Yucatán son los que en mayor medida rechazan este tipo de prácticas.

Gráfica 72. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo por entidad)



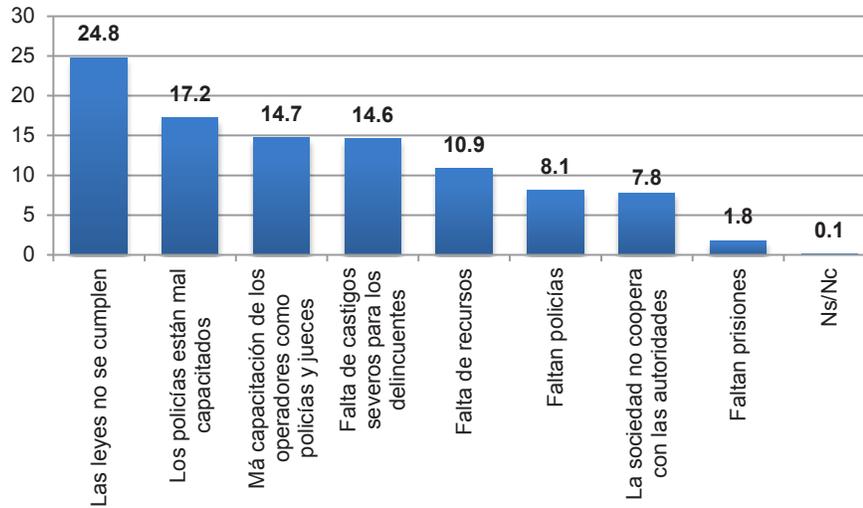
Al incorporar en la gráfica solamente respuestas que pudieran tener connotación positiva, correspondientes a señalamientos que implican autonomía de la sociedad para resolver sus conflictos y respeto al principio de presunción de inocencia, las frecuencias resultaron variadas. Así, Tabasco, Guerrero y Quintana Roo son entidades que están más de acuerdo en que los conflictos sean resueltos entre los ciudadanos antes que acudir a las autoridades, mientras que Querétaro y Nayarit mostraron mayor acercamiento institucional. En cuanto al principio de presunción de inocencia, en Hidalgo se expresaron más de acuerdo y en Tlaxcala en menor medida.

Gráfica 73. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo por entidad)



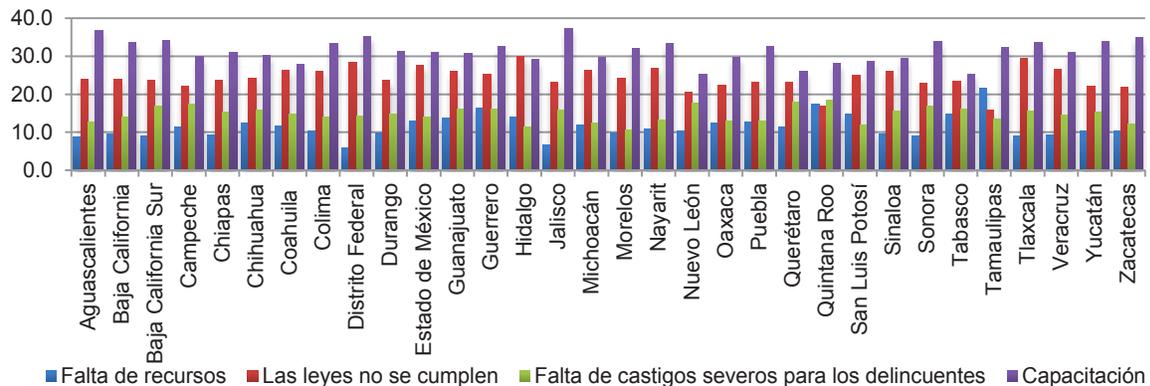
Finalmente, en una escala de identificación de problemas del SJP, la primera respuesta en el 24.8% de los casos fue que las leyes no se cumplen, es decir, un problema de cultura de la legalidad e incapacidad gubernamental de hacerlas cumplir; enseguida, el 17.2% refirió problemas de capacitación de los policías y 14.7% lo mismo por lo que hace a otros operadores y, luego, menciones inferiores al 15%, como la falta de castigos severos para los delincuentes, de recursos, de policías y de prisiones, así como ausencia de cooperación de la sociedad con las autoridades.

Gráfica 74. ¿Cuál diría usted que son los dos principales problemas del sistema de justicia penal hoy en día?



Cuando esta información se segmenta por entidad federativa, se obtiene que en Jalisco y Tlaxcala prácticamente 1 de cada 3 personas considera que la leyes no se cumplen; en Querétaro y Quintana Roo se encuentran porcentajes más elevados en donde se expresa que faltan castigos más severos para los delinquentes; la falta de recursos fue señalada en más de 1 de cada 5 personas en Tamaulipas, y la deficiencias de capacitación se externó en mayor medida en Aguascalientes, Estado de México, Distrito Federal y Zacatecas.

Gráfica 75. ¿Cuál diría usted que son los dos principales problemas del sistema de justicia penal hoy en día? (por entidad)



Esta información es pertinente contrastarla con argumentos esgrimidos por las víctimas y operadores respecto a dimensiones complementarias sobre la cultura de la legalidad. La ineficacia y la falta de confianza hacia el SJP se explica por la lentitud y el exceso de tiempo de atención y porque los resultados son a favor del acusado. En su opinión, ingresar en un proceso penal implicaría invertir más de lo que se perdió por el delito, lo cual incluye no únicamente gasto monetario (transporte, copias y formatos), sino también desgaste emocional, consideraciones que se ven reforzadas por experiencias previas.

Algunos operadores coincidieron con esa perspectiva que obedece a falta de información adecuada y funcional para los ciudadanos, reconociendo que con procesos más rápidos y ágiles evitarían una mala percepción y prácticas corruptas, así como el hecho de que la gente busque otras opciones para resolver sus conflictos ante la inoperancia que observan de las autoridades.

- "Abandonan los asuntos por falta de credibilidad y otros buscan una salida alterna en beneficio propio" (E6, OP, EDOMEX).
- "Por falta de capacidad de los servidores públicos" (E8, OI, MOR).

- "He escuchado de una allá en la zona donde estoy, dicen que ésta no resuelve nada y no le da camino a tu averiguación si no das tanto" (S4, OI, TAB).
- "Porque creen que no se hará justicia o van a gastar más de lo que perdieron" (E4, OI, TAB).
- "Es que muchas veces lo abandona porque para empezar las autoridades ya no quieren trabajar, le dan vueltas y vueltas y luego te dicen que no hay salida y regrese la siguiente semana" (E11, FV, EDOMEX).
- "Buscan otros medios pensando que son mejores por desconocimiento y falta de orientación" (E2, OP, DF).
- "Porque no tienen dinero para llegar al final del proceso y les sale más barato pagar otras opciones" (S10, OI, CHIH).
- "Por lo tardado y caros que suelen ser los procesos" (E4, OI, TAB).
- "Los que llegan al final es porque tienen los medios económicos y los que no es porque no tienen dinero" (E6, OP, EDOMEX).

También justifican el mal funcionamiento del sistema por la carencia de personal e infraestructura, lo cual provoca que los recursos humanos y materiales se canalicen sólo a los casos de mayor relevancia y el resto se queden rezagados, propiciándose que el ciudadano busque otras salidas más rápidas y eficaces e, incluso, promueva el otorgamiento de dádivas.

- "Es un problema de gobierno en parte porque no da suficiente dinero al sistema" (E6, OP, EDOMEX).
- "A nosotros nos llegan muchos delitos y tenemos que resolver primero los asuntos de mayor gravedad que los robos más comunes, sí se resuelven pero tardan más" (E4, OI, TAB).
- "La falta de credibilidad, también el ciudadano llega y te saca el billete" (E12, OI, TS).
- "Por otro lado la gente sigue acostumbrada a que el Estado les resuelva sus asuntos. Esto es así, porque el Estado mismo lo ha propiciado" (S10, OI, CHIH).

En este sentido, es significativo que los operadores no expresan con claridad la posibilidad de que la población recurra a medios formales alternativos de solución de sus conflictos, lo que sería más rápido y eficaz que el propio proceso penal. Luego, ello impacta en el hecho de que los ofendidos recurran a otros mecanismos no formales, que llegan a extenderse hasta la ventilación de sus casos en los medios de comunicación como una forma de presión.

- "Arreglos conciliatorios. Ir a la justicia penal alternativa de solución de conflictos. Firmar convenios ante la autoridad investigadora" (E4, OI, TAB).
- "Mi modo de pensar es que hay gente que se desespera como yo y llega otra persona y dice: yo te arreglo tu asunto y con dinero me resuelven" (E12, FV, EDOMEX).
- "Normalmente yo creo que es lo más normal la violencia y la agresión; a mi alguien me hace algo y voy y lo busco, y pues ya entra una cuestión de golpes, peleas, desquites, yo creo que es lo más normal. Una pelea contra un familiar o una amenaza contra esa persona o contra un familiar" (E13, VV, MOR).
- "Los de información, echar el periódico, Twitter ahora y Face y demás" (E16, FV, MOR).

Estas expresiones dan a pie a señalar que, ante la angustia y desesperación por el creciente fenómeno criminal que sufre México, la inoperancia de las fuerzas del orden, la impunidad que se enseorea y la falta de resultados que dificultan recuperar la confianza social, segmentos de la población han comenzado a contemporizar con las ideas de hacerse justicia por propia mano, de tomar medidas de protección sin el concurso del gobierno, de que las autoridades sean permisivas en los ajustes de cuentas que se presentan entre bandas delictivas para que se eliminen entre sí, lo que es a todas luces contrario a la naturaleza del Estado y a la elemental racionalidad y ética, máxime que mucha gente inocente también es víctima de estos hechos, o a que las policías y el Ejército apliquen medidas severamente represivas, aún a costa del quebranto o la limitación de los derechos fundamentales, al extremo de que organismos defensores de éstos, como la Comisión Nacional de Derechos Humanos o las comisiones estatales, cuando denuncian abusos de las instituciones lleguen a ser anatemizadas como protectores de la delincuencia.

Aún más preocupante es esta última percepción, porque en México, en lustros todavía no muy lejanos, fueron realidad incontestable métodos violatorios de la dignidad humana empleados por órganos del Estado responsables de la seguridad nacional y civil, para mantener la paz y la tranquilidad públicas, así como un orden social basado parcialmente en la desaparición forzada, en la tortura o, por decir lo menos, en el sometimiento a la justicia sin las garantías elementales del debido proceso legal, no sólo a quienes se apartaban de la observancia de la ley sino también a aquellos individuos que cuestionaban el desempeño de las instancias oficiales, lo cual desvió de su legítima misión y corrompió a los aparatos encargados de la prevención del delito y de la procuración y administración de justicia, facilitándose su penetración por organizaciones criminales y la corrupción de gran parte de sus operadores.

- "Así es, de mi propia mano que salió dinero pues se arregló en un 2 por 3 y no con el ministerio publico ahí no hicieron nada" (S3, V, TAB).
- [¿Usted lo haría?] Yo creo que sí. Yo no soy una persona de pleitos ni de problemas, pero yo lo haría en el caso de que viera que le estuvieran haciendo algo a mi hijo. Por decir, si yo hubiera estado en el lugar donde estaba Marco cuando lo mataron, y yo hubiera tenido una metralleta yo sí les hubiera dado porque es la sangre de uno, y uno no quiere permitir eso. Ahorita se puede decir que México es un país sin ley si tuviera dinero también lo daba" (E19, FV, CHIH).
- "Sí. Van directo, o sea, van directamente, cómo se dice, ejecutando a su propia mano, los toma por su propia mano la defensa o el ataque para decir ¿para qué voy con la demanda? Mejor voy directamente con la persona, le doy 2 o 3 cachetadas, me paga o le quito lo que tenga en su casa y asunto arreglado. Toma la justicia por su propia mano. Pues si a ella no le hicieron nada, dirá la gente, yo no lo he hecho pero a la mejor sí lo hacía fijate" (E8, FV, TAB).
- "Pues encontraron el coche, el policía me hizo favor, claro tuve que dar dinero para variar, corrupción a todo nivel. Aquí en México todo se puede pero hay que cooperar" (E2, VV, DF).
- "Porque no ayudan, los policías nos ayudan porque saben que uno les va a dar dinero, esa es la verdad, les das 15 mil pesos y te lo te lo encuentran luego" (E2, VV, DF).

Por lo anterior, es importante atajar ese debate y disyuntiva del todo falsos y orientar a la sociedad acerca de la razón jurídica y política de que el Estado preserve y ejerza con energía y responsabilidad el uso de la fuerza y la impartición de justicia, pero siempre con el valladar y el freno de la protección de los derechos humanos, a fin de fortalecer la gobernabilidad y detener la manifestación actual del *homo homini lupus* -que en varias regiones del país ya es una realidad cotidiana-, ilustrada por Hobbes en su clásica obra el *Leviatán*, al referirse a la persistencia de la guerra civil entre los hombres cuando no existe un poder con la capacidad suficiente para atenuar las tensiones y resolverse los conflictos sociales conforme a las reglas de convivencia que ofrece el Derecho, haciendo de la cultura de la legalidad el motor de la vida social.

A mayor abundamiento, no deja ser alarmante que en Tamaulipas y Chihuahua las víctimas manifestaran opciones como recurrir a las cadenas de narcotráfico para "arreglar sus asuntos", pues en el contexto de violencia e inseguridad que se vive en dichos Estados se reconoce en los líderes de organizaciones criminales la capacidad de "hacer justicia".

- "Hay muchas formas pero dice la gente que aquí no es el dinero, aquí vas y que convence al mero mero o a sus cercanos te llevan con ellos y ya les dices que te robaron y los narcos lo convences y al día siguiente olvídate solo ves la cabeza" (E19, FV, CHIH).
- "Es que siendo ciudadano, conoces una persona que esté trabajando para el narcotráfico o para un grupo delictivo, si las autoridades y las corporaciones no me hacen caso pues recurro a mi vecino, sabes que, me robo aquel hombre, lo levantan y le dan cachetadas" (S12, OI, TS).

Finalmente, es muy importante el llamado que hacen operadores de Estados que han implantado el NSJP, en el sentido de que es necesario difundir en la población los alcances y cambios culturales que debe representar el sistema acusatorio y oral; entre ellos, que la pena de prisión no necesariamente es la única que se puede aplicar para castigar, así como revalorar la posible resocialización en algunos delincuentes y no sólo su incapacitación.

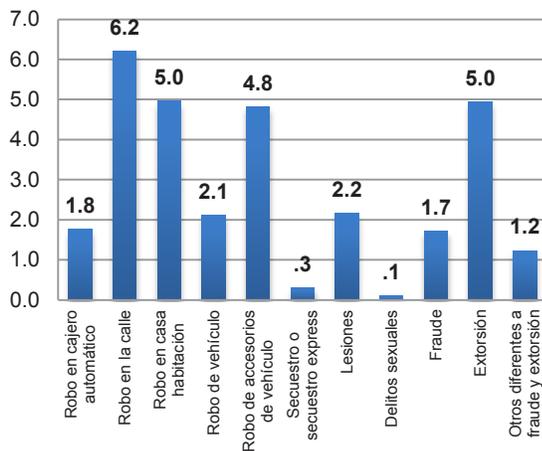
- "Desconocimiento de las bondades del nuevo sistema, no encarcelar no significa que no esté pagando por el delito y la gente no lo ve y quiere hacer las cosas solo" (E6, OP, EDOMEX).
- "Falta un cambio que vean que lo que hace el sistema es castigar sea o no sea encarcelado" (E8, OI, MOR).

## XI. La experiencia de las víctimas

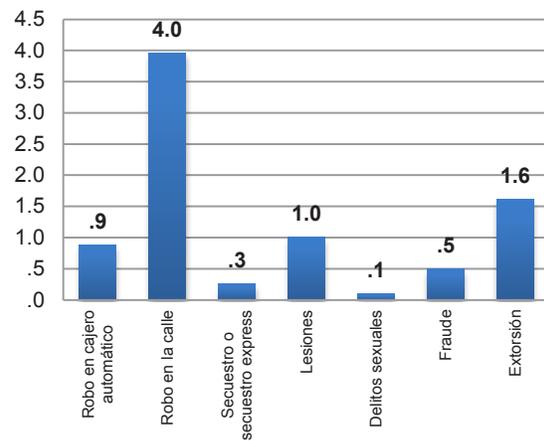
La Encuesta Nacional sobre el Sistema de Justicia Penal, de manera paralela a las entrevistas a población abierta, aplicó módulo a quienes fueron víctimas del crimen durante 2011, con preguntas dirigidas a recoger información sobre el delito en particular y la atención que el denunciante recibió de las instituciones y sus operadores jurídicos, a efecto de revisar si se apegó a los estándares establecidos en el artículo 20 de la Carta Magna y que se encuentran descritos en el apartado V de este trabajo.

En tal virtud, se observó que las víctimas son resultado de una frecuencia de delitos que varía desde 0.1 por cada 100 personas en el caso de los sexuales hasta 6.2 por robo en la calle, seguidos de extorsión y robo a casa habitación y de accesorios de vehículos. Considerando todos los delitos, según los hogares en los que se entrevistó a uno de sus habitantes, casi 4 de cada 10 de individuos fueron víctimas de delito durante 2011.

Gráfica 76. Durante 2011, ¿fue usted víctima de...? (Respuesta positiva)

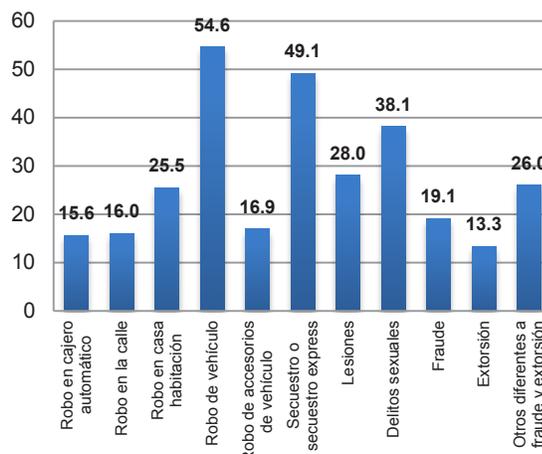


Gráfica 77. Durante 2011, ¿algún otro miembro de este hogar de 18 años o más víctima de...? (Respuesta positiva)

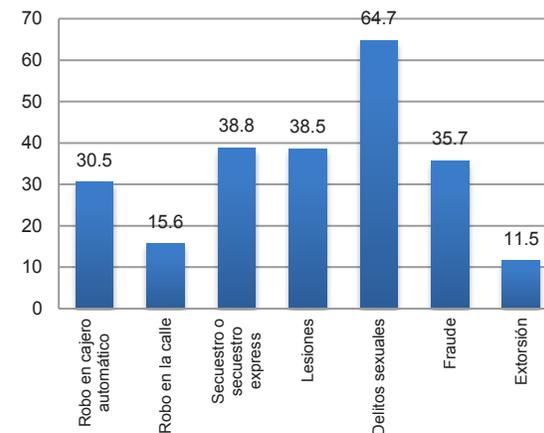


En promedio, robo de vehículo es el delito que más se denuncia superando el 50% de los hechos, seguido de secuestro o secuestro exprés que se le acerca, enseguida delitos sexuales y lesiones, mientras que la extorsión, con alrededor de 1 caso por cada 10, es el que menos se reporta.

Gráfica 78. ¿Denuncio ante el Ministerio Público cuando fue usted víctima de...? (Respuesta positiva)



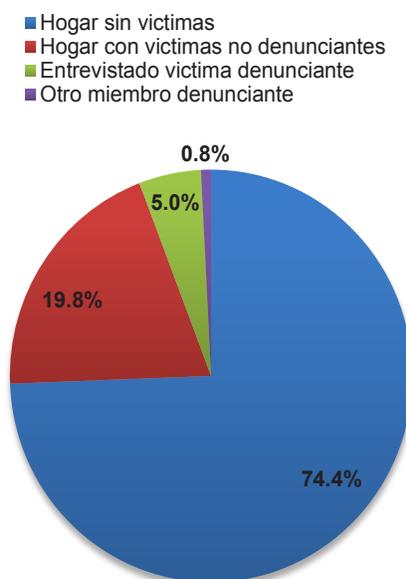
Gráfica 79. ¿Denuncio ante el Ministerio Público cuando algún otro miembro de este hogar de 18 años o más víctima de...?



En los grupos focales y entrevistas a profundidad se registró de igual modo que el delito de robo, en sus diferentes modalidades, fue la causa más frecuente de las denuncias, aun cuando también se manifestaron víctimas -primarias y secundarias- relacionadas con ilícitos de abuso de confianza, acoso sexual, agresión física y verbal, tentativa de secuestro, amenazas, homicidio (hijo, padre y hermano), extorsión telefónica y personal, entre otros.

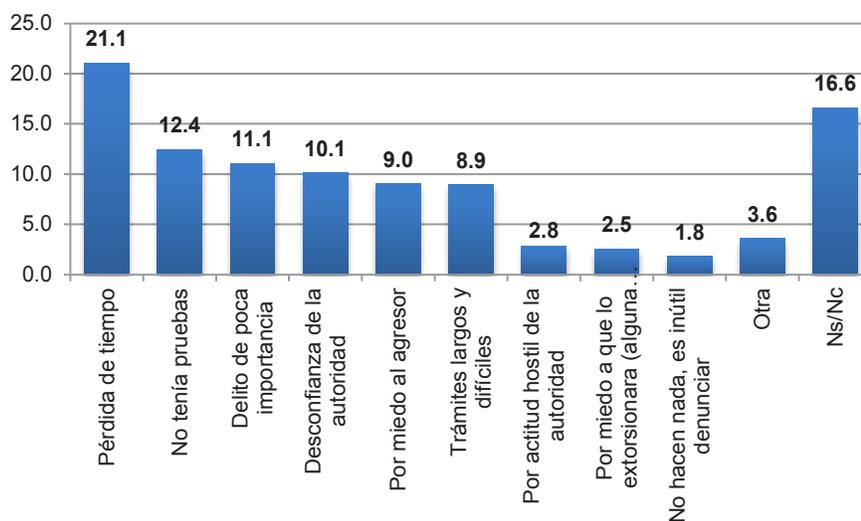
Del total de hogares en los que hubo al menos una víctima (25.6%), en el 79.6% no se presentó denuncia, dato que en primer término perfila el grado marginal de cercanía de la gente con el aparato institucional de seguridad y justicia, a fin de procesar sus problemas y conflictos mediante la intervención de sus operadores y el orden jurídico aplicable.

Gráfica 80. Perfil de la muestra



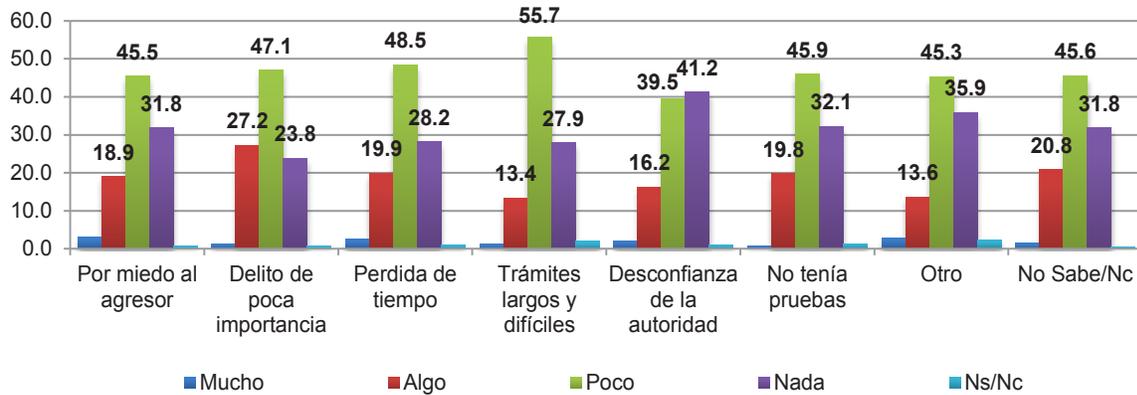
Las razones por las cuales no denunciaron, en 3 de cada 10 casos se expresó que hubiese sido pérdida de tiempo y los trámites largos, 2 de cada 10 por desconfianza a las autoridades, incluyendo temor a la extorsión o a actitudes hostiles por parte de éstas, 1 de cada 10 por miedo al agresor, y 2 de cada 10 por no tener pruebas o considerar que era un delito de poca importancia.

Gráfica 81. ¿Cuál fue la principal razón por la que no denunció el/los delito(s)?



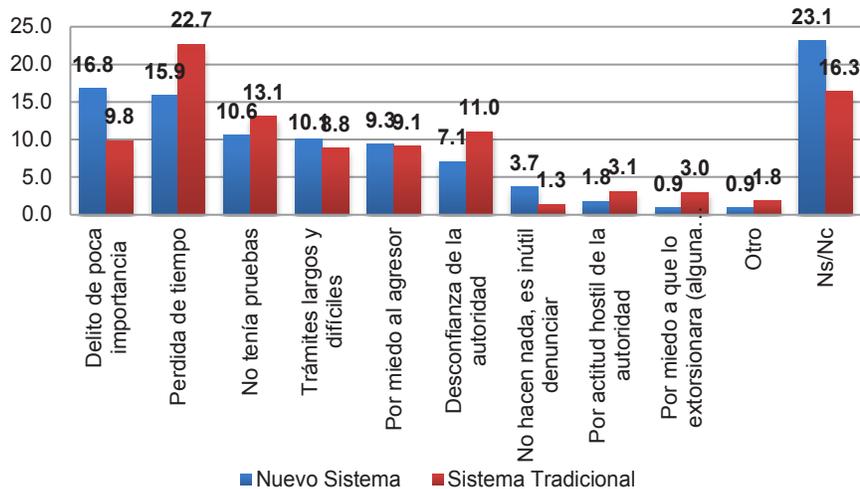
Al cruzar respuestas relativas a la confianza en las instituciones y los encargados del SJP y las razones para no denunciar, se aprecia que hay una relación directa entre las personas que no confían nada en las autoridades y aquellas que no acuden a denunciar, mientras que las que confían poco exponen como motivo que los trámites son largos y difíciles.

Gráfica 82. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal y la principal razón por la que no denunció el/los delito(s)



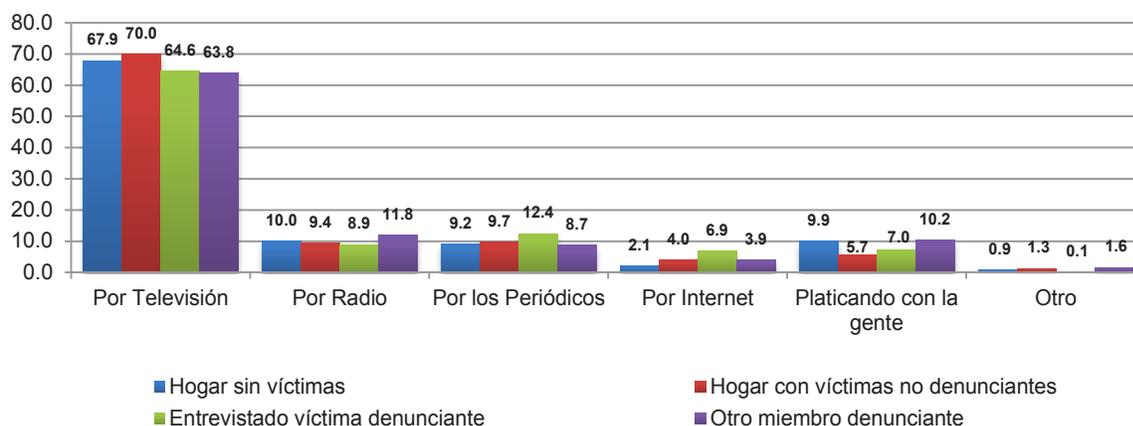
En los Estados donde ya opera el NSJP, se obtienen datos interesantes acerca de las causas de la no denuncia. Primero, la principal razón es que las víctimas consideran que son delitos de poca importancia; segundo, la pérdida de tiempo pero se distingue del resto del país como principal explicación con una diferencia de casi 7 puntos porcentuales; tercero, el factor desconfianza de la autoridad baja hasta la séptima posición diferenciándose de las entidades federativas sin reforma en casi 4 puntos porcentuales; y, cuarto, no saber la razón o no contestar resultó la principal explicación en casi una cuarta parte de los casos, lo cual revela una inercia que mantiene alejados a los ciudadanos de las instituciones operadoras del sistema.

Gráfica 83. ¿Cuál fue la principal razón por la que no denunció el/los delito(s)? (según sistema)



Por otro lado, interesante fue observar que la gran mayoría de las personas que denuncian acostumbran informarse a través de los noticieros de televisión, y no así por radio, prensa u otros conductos, dato que precisa los medios en que podrían apoyarse las campañas de difusión para dar a conocer el NSJP, incluso aprovechando los tiempos oficiales de que dispone el Estado en las empresas privadas de comunicación.

Gráfica 84. ¿Cómo se entera usted principalmente de las cosas que suceden aquí en el Estado/D.F.?



Los testimonios que ofrecen las víctimas reafirman algunos datos recogidos en la encuesta y añaden otros, por ejemplo relativos a su experiencia al entrar en contacto con los operadores del SJP, tales como malos tratos, tiempos de atención excesivos, el establecimiento de filtros que impiden el acceso de acompañantes, aspectos que significan la re-victimización o victimización secundaria de los denunciantes o querellantes.

- “La verdad es que sí estoy insatisfecho. Para empezar la denuncia, cuando la llegamos a hacer, yo creo que la gente que está ahí no es un personal calificado, de hecho ni siquiera van con ganas de trabajar y se lo digo de verdad, honestamente, es muy complicado porque llegamos y para que nos atendieran, ‘pues atiéndelo tú, atiéndelo tú, atiéndelo tú’ y en ver quién nos atendía nos tardamos una hora, en lo que levantamos la denuncia y todo total nos aventamos cuatro horas en donde yo como trabajador pierdo tiempo, además de todo lo que ya perdimos pues se pierde tiempo en algo que debería ser algo sencillo y estar aguantando, pues la verdad es que una mala atención, a veces, parece que les vamos a pedir regalado. La verdad no es una buena atención y la misma gente no tiene claro lo que tiene que hacer, preguntamos bueno, la moto por ejemplo esta toda grabada y decimos bueno, qué tenemos que hacer y nadie sabía hasta que por ahí alguien pensó y dijo: ‘Ah, pues tienen que ir a la PGR a levantarla’, pero pues nadie sabía, entonces, no ha sido una buena experiencia” (E13, VV, MOR).
- “La verdad fue un servicio pésimo, un trato horrible, ahí estar sentada te cansa” (E6, VV, TAB).
- “Me dijeron de por qué era tonto de que pensaba me había ganado un viaje. O sea honestamente pues ya fue culpa mía. Sí, le dije, pero si no existiéramos la gente que confía en que pues te sacas algo no habría fraudes” (S1, V, DF).
- “En el MP le cierran las puertas al ciudadano, primero para que te dejen entrar es un problema. Te aplican un filtro. Tú no puedes entrar al edificio público salvo que vayas exactamente a levantar el acta, no puedes entrar con otra persona solamente te dejan entrar solo, siempre y cuando vayas a levantar un acta. Yo fui y me dijeron: ‘¿vas a levantar una acta? ¿Contra quién?’ Respondí contra un señor que trajo la policía hace, una hora. ‘No, aquí no ha llegado nadie y si no tienes a la persona, no puedes levantar el acta y no puedes pasar’. Entonces, así funciona el sistema judicial” (E9, VV, EDMEX).

En tanto, los operadores explican que la ausencia de denuncias obedece a la falta de cultura jurídica de la ciudadanía y por el tipo de delincuencia que prevalece.

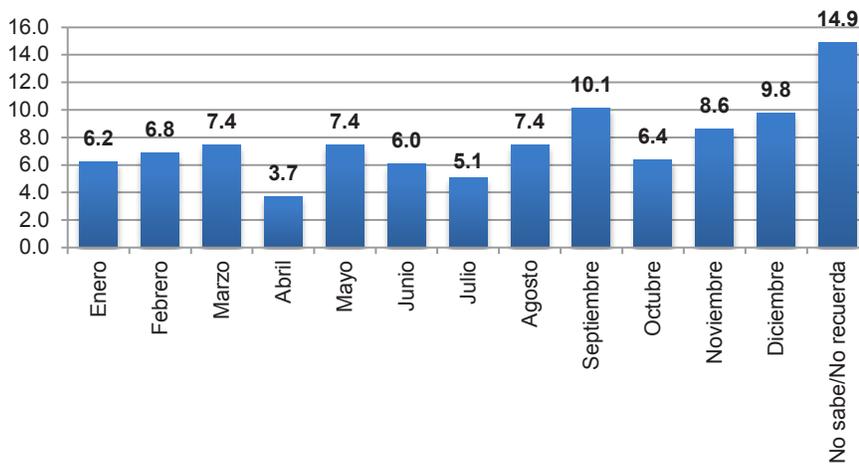
- “Ignorancia de los trámites y falta de cultura de denuncia” (E6, OP, EDMEX).
- “Los que denuncian y que inclusive reconocen a los PR ya no se presentan para realizar más diligencias necesarias para integrar la averiguación previa y consignar en su caso” (E2, OP, DF).
- “Falta todavía concientizar a la comunidad sobre ciertas figuras (presunción de inocencia) ligada al respeto de Derechos Humanos” (E10, OI, CHIH).
- “No es por el nuevo sistema, es a raíz de la gravedad de la delincuencia” (S10, OI, CHIH).

Las víctimas reiteraron que las actitudes impertinentes de los operadores, la ausencia de resultados y el temor, las hacen expresar que no volverían a denunciar en el caso de que otra vez fueran sujetos pasivos de conductas ilícitas.

- "Sí eso, si me dieran una solución yo sí denunciaría otra vez pero sino ya no" (E12A, FV, EDOMEX).
- "No, no me ha entrado confianza desde siempre, por todas las demandas que he ido a meter no he visto resultados, o sea no se ha hecho justicia más que nada" (E6, VV, TAB).
- "Pues mínimo que te dieran confianza para poderles decir las cosas porque tú vas y te digo, ellos son los que te tratan a ti como delincuente. Mínimo saber que no estás acudiendo con la persona indicada" (E15, FV, MOR).
- "Pues tuvimos miedo porque uno nunca sabe con quién se está metiendo" (E23, FV, TS).

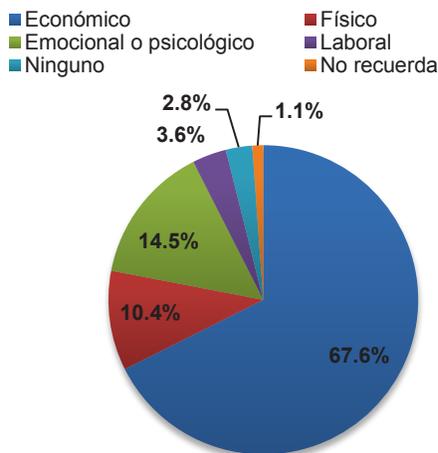
Por otro lado, septiembre y diciembre fueron los meses en los que se presentaron mayor número de delitos y, por tanto, mayor demanda de servicios, mientras que los de abril y julio los que registraron menor carga, registros que permitirían planear con precisión las necesidades de las instituciones para responder con mayor eficacia a la población.

Gráfica 85. ¿Recuerda usted en qué mes fue el delito?



En la generalidad de los delitos se presentaron pérdidas o afectaciones, en mayor porcentaje de orden económico, luego emocionales o psicológicas, seguidas de físicas y laborales, datos que ofrecen perspectiva muy elocuente del tipo de servicio que el sistema debe proveer y acercar a las víctimas, máxime que en el 85.3% de los casos manifestaron que no tuvieron ninguna reparación o compensación por los daños sufridos, mientras que apenas 9.7% contó con apoyo institucional.

Gráfica 86. ¿Cuál fue la principal pérdida o daño que sufrió por el delito...?

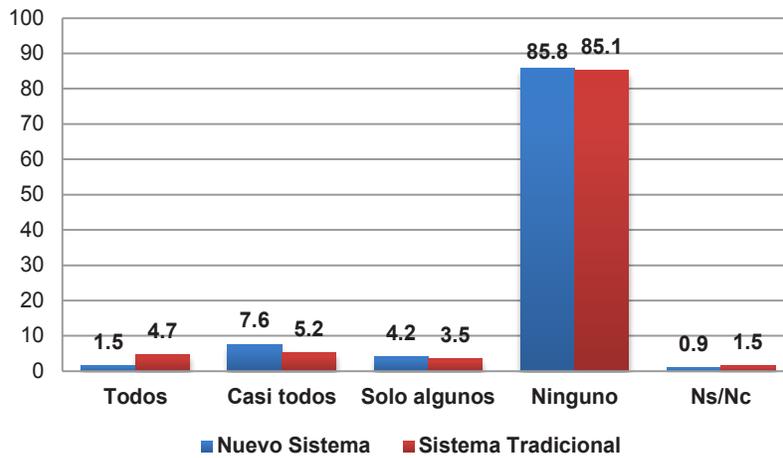


Gráfica 87. ¿Le fueron compensados o reparados todos esos daños, casi todos esos daños, solo algunos de esos daños o ninguno de esos daños que sufrió?



De las víctimas que señalaron haber recibido compensación o reparación por los daños sufridos, realmente es muy poca la diferencia entre las que denunciaron en Estados con NSJP y aquéllos sin reforma penal.

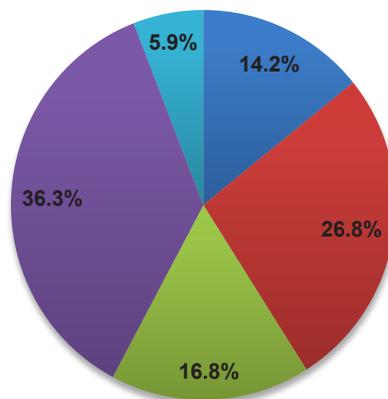
Gráfica 88. ¿Le fueron compensados o reparados todos esos daños, casi todos esos daños, solo algunos de esos daños o ninguno de esos daños que sufrió? (según sistema)



Lo anterior es importante pues del 67.6% de las personas que tuvieron pérdidas económicas, 53.9% las estimaron en montos superiores que van desde 5,500 pesos hasta llegar a 900 mil pesos.

Gráfica 89. ¿En cuánto estima las pérdidas económicas a consecuencia del delito?

■ 1 - 1,000 ■ 1,100 - 5,000 ■ 5,500 - 10,000 ■ 10,500 - 100,000 ■ 110,000 - 900,000



Estas respuestas coinciden con la información cualitativa, pues la mayoría de los usuarios considera que no hay, no son justos o son insuficientes los mecanismos de reparación de daños.

– “Nulo, no hay” (S7, V, MOR).

– “No existe” (S7, V, MOR).

– “A veces se da parcial por que muchas veces cuando te roban y agarran al delincuente si son dos y uno se llevó el dinero, a veces el Ministerio Público te dice, ya que te de la mitad, ya confórmate, de algo a nada” (S5, V, EDOMEX).

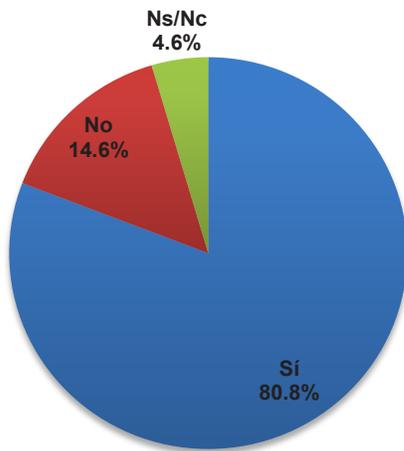
– “No hay reparación (...) Se basa en el salario mínimo. Te dan cierta cantidad de salarios mínimos que ellos creen pero no te dan el daño correspondiente a lo que costó” (S1, V, DF).

Entre los operadores surgieron puntos de vista encontrados, pues hubo quienes consideran que la reparación de los daños es efectiva y otros reconocieron que no sucede.

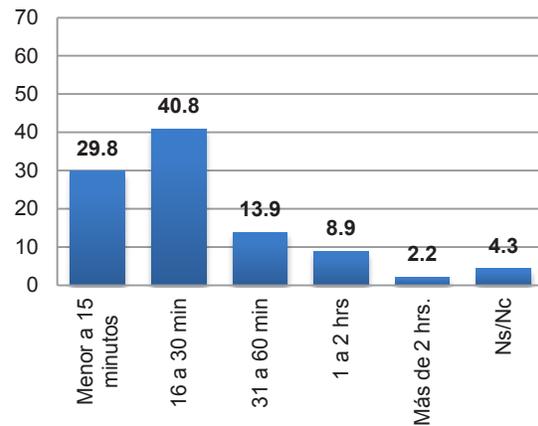
- "Sí, sí es adecuado" (S6, OP, EDOMEX).
- "Jamás he visto que se haya cobrado una reparación del daño" (S8, OI, MOR).
- "Mala, porque con la reforma ya prácticamente no se admiten beneficios preliberacionales como antes, ahorita ya lo único para cualquier delito es la remisión parcial de la pena y eso no es requisito, entonces ahora que ya no hay la libertad preparatoria, que es una libertad anticipada en delitos de impacto, como homicidios, violaciones, abusos sexuales a menores que antes se podía dar, pues ya no hay reparación de daños, de todos modos le voy a quitar unos años de cárcel, no te pago, porque la remisión es trabajo, por día no necesito pagarte la reparación de daños" (S10, OI, CHIH).

En otro ámbito, 8 de cada 10 víctimas conocían en dónde se encontraba la oficina en la que debían presentar su denuncia, mientras que el 14.6% no tenía conocimiento de ello. La accesibilidad puede valorarse como positiva, pues al 84.6% de los denunciante les tomó menos de 60 minutos llegar a la instalación física correspondiente.

Gráfica 90. ¿Sabía usted dónde estaba localizada la oficina del MP...?

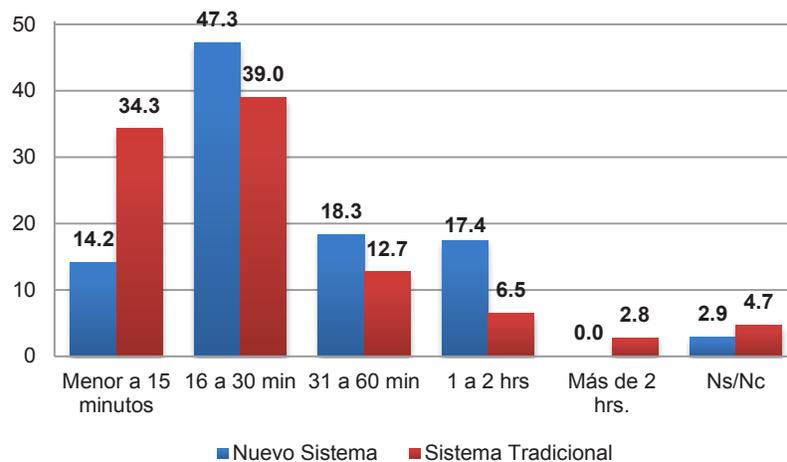


Gráfica 91. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le tomó llegar a la oficina de la Agencia del MP...?



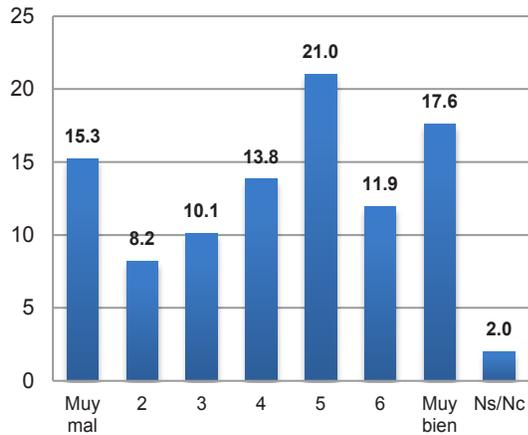
De manera destacada, resultó que en Estados donde opera el NSJP, a un mayor porcentaje de denunciante les tomó más de una hora llegar a la agencia del Ministerio Público (17.4%), que a aquellos que lo hicieron en el sistema tradicional (9.3%).

Gráfica 92. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le tomó llegar a la oficina de la Agencia del MP...? (según sistema)

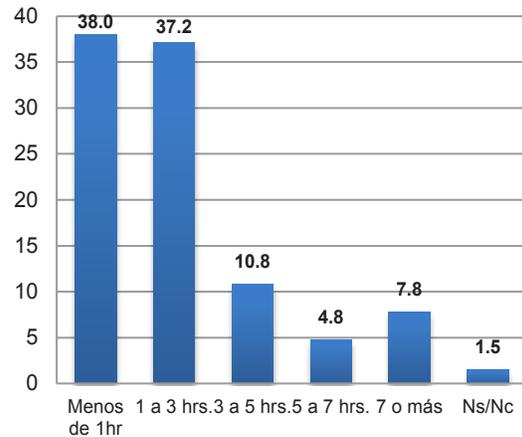


Una tercera parte valoró las instalaciones en segmentos más bajos, incluyendo muy mal, mientras que más de la mitad las calificó en niveles de 5, 6 y hasta 7, siendo de 4.3 la calificación promedio.

Gráfica 93. ¿Cómo calificaría las instalaciones del Ministerio Público?

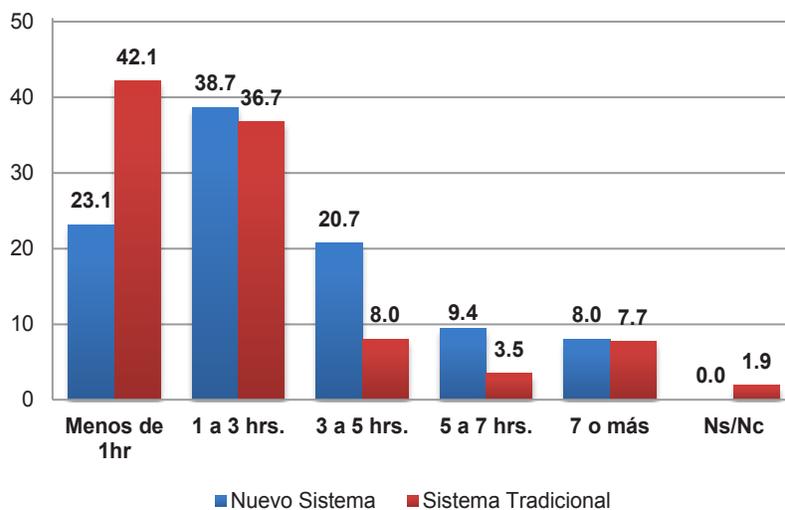


Gráfica 94. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para realizar su denuncia en el Ministerio Público?



Por lo que toca al tiempo de espera para realizar la denuncia, se obtuvieron rangos muy negativos pues al 15.6% le tomó entre 3 y 7 horas, mientras que al 7.8% más de 7 horas; incluso, porcentaje elevado que ascendió al 37.2%, manifestó haber consumido entre 1 y 3 horas de su tiempo.

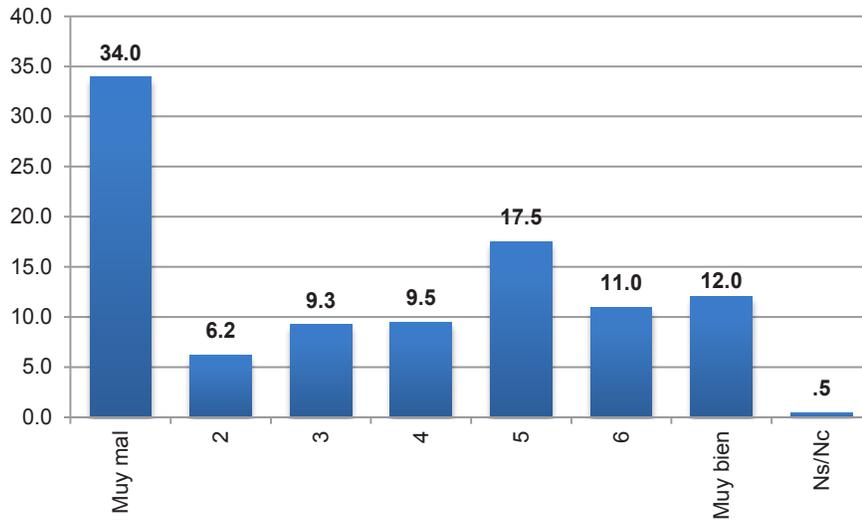
Gráfica 95. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para realizar su denuncia en...el Ministerio Público? (Según nivel de implementación del NSJP)



Al revisarse los datos de entidades donde se aplica el NSJP, los resultados fueron más negativos, pues sólo en el 23.1% les tomó menos de una hora contra el 42.1% del resto de los Estados.

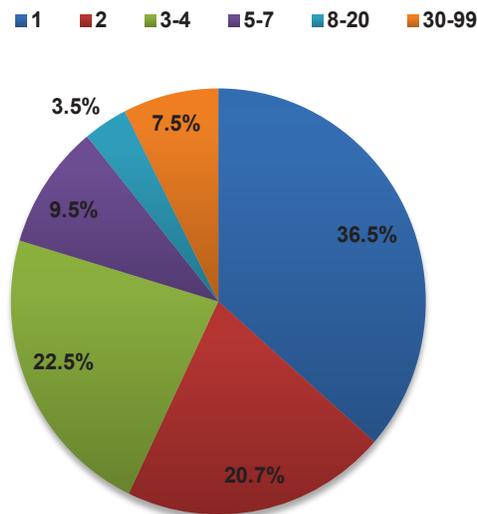
La confirmación de lo anterior se encuentra en el hecho de que una tercera parte califica el tiempo de respuesta como muy malo, el 15.5% en niveles de 2 y 3, el 28.5% en las escalas de 5 y 6, mientras que 12% lo refirió como muy bien, siendo de 3.5 la calificación promedio.

Gráfica 96. ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del MP?



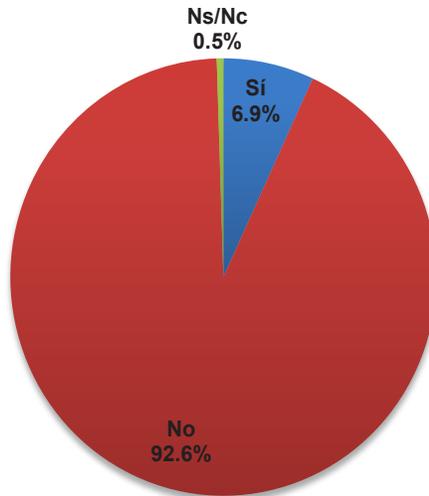
En otra dimensión relacionada con la dificultad de darle seguimiento a trámites vinculados a la denuncia o al proceso penal, se identificó la necesidad de acudir constantemente a las oficinas donde se manejan los expedientes. En los esquemas tradicionales se puede acudir una o dos veces para presentar la denuncia y luego ratificarla, pero en otras ocasiones se requiere que el denunciante lo haga más veces. Así, el 23% señaló que acudió entre 3 y 4 veces, el 10% entre 5 y 7 veces, el 3% entre 8 y 20 veces, mientras que el 7% entre 30 y hasta 99 veces.

Gráfica 97. ¿Cuántas veces ha tenido que acudir al MP?



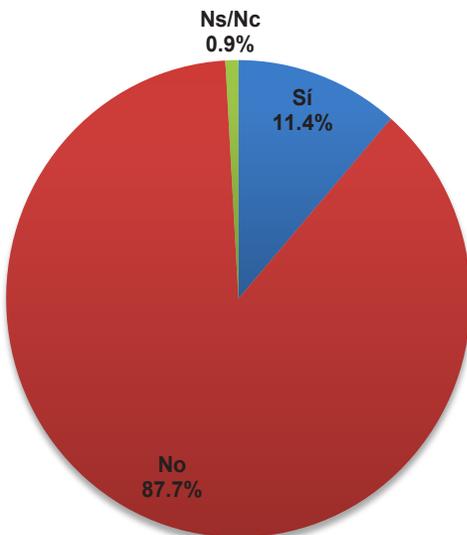
Por lo que toca a la experiencia de las víctimas frente a un entorno de corrupción y pagos indebidos, se observaron prácticas que erosionan la confianza y calificación de las autoridades. Por ejemplo, el 6.9% de los denunciantes pagaron “mordida” a algún funcionario durante el proceso penal.

Gráfica 98. ¿Tuvo que pagar una mordida a algún funcionario de la... durante el proceso?

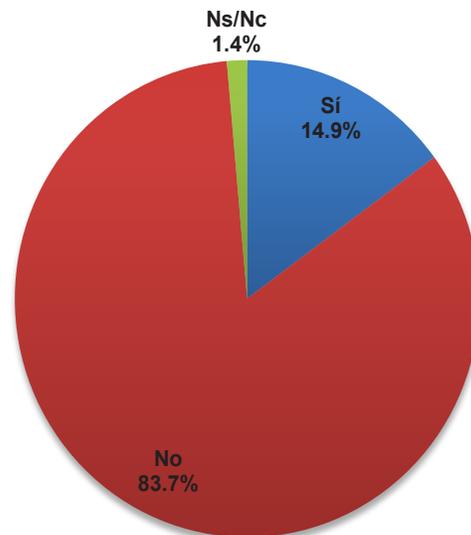


En el 11.4% de los casos, los funcionarios señalaron a los denunciantes que con dinero podían acelerar el trámite. Incluso, en el 14.9% les dijeron que con dinero podrían obtener resultado favorable en la denuncia.

Gráfica 99. ¿En algún momento le dijeron en (la institución)... que con dinero podía acelerar o apurar el trámite?

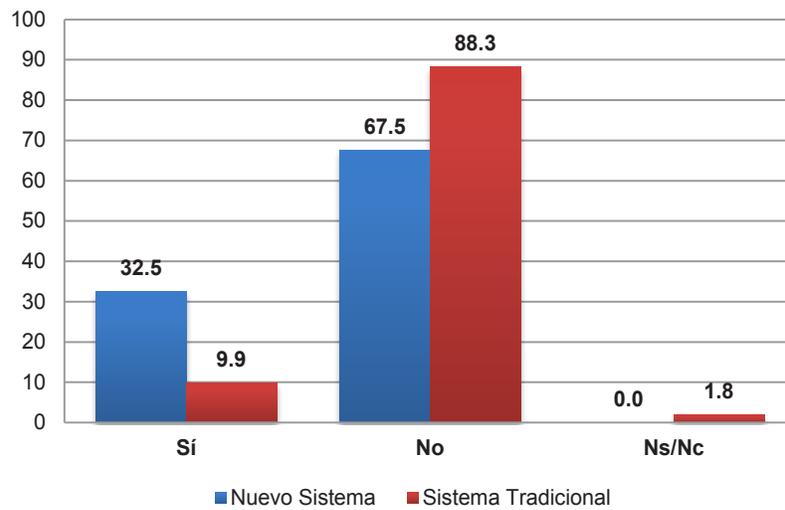


Gráfica 100. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia?



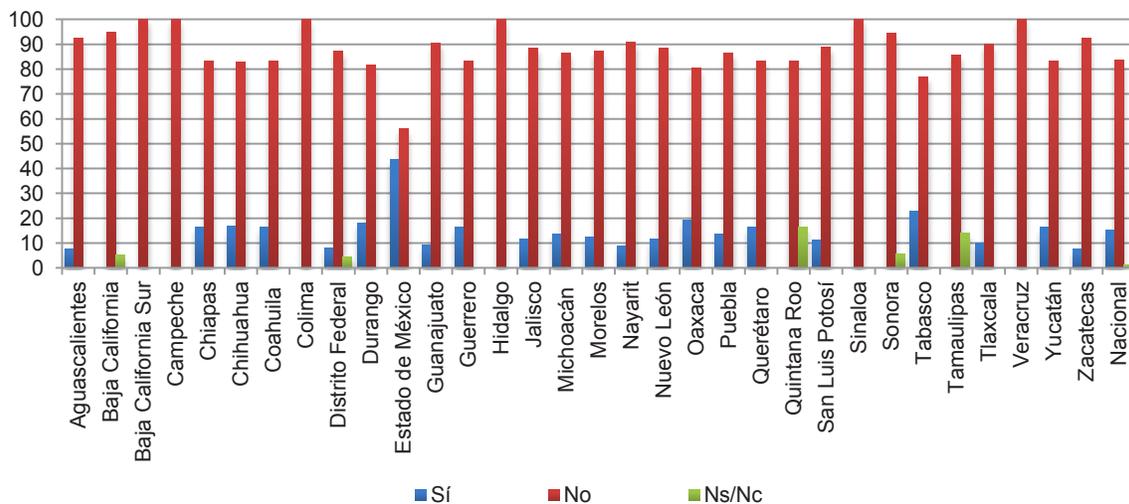
En este último caso, al separar las entidades con NSJP y aquellas con sistema tradicional, los resultados muestran que persisten ese tipo de prácticas y con mayor intensidad en las que han instituido el modelo penal acusatorio y oral, dato que es muy delicado y obliga a revisar las causas de fondo que originan estas manifestaciones, pues de confirmarse la referencia y no tomarse decisiones contundentes para evitar corrupción, la reforma penal estaría en serio riesgo de desacreditarse socialmente.

Gráfica 101. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia? (según sistema)



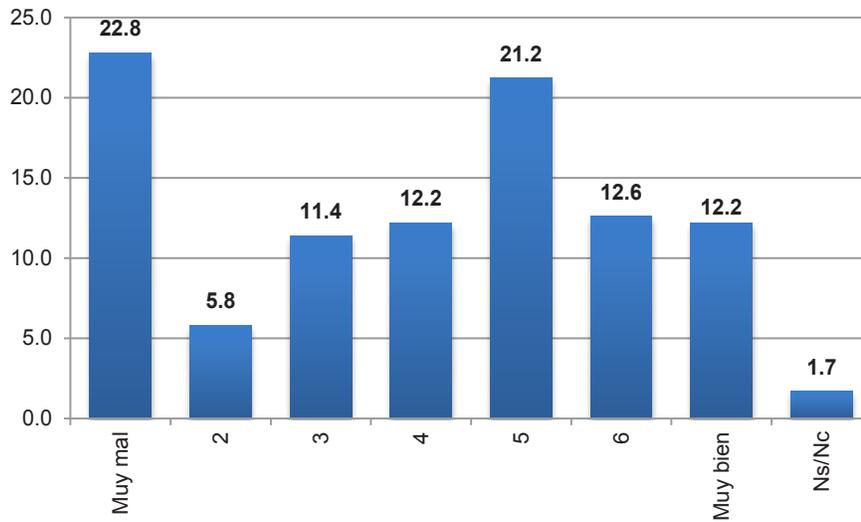
Ese resultado está influido sobre todo por el porcentaje tan elevado de respuestas obtenido en el Estado de México, que supera 4 de cada 10 casos.

Gráfica 102. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia? (por entidad federativa)



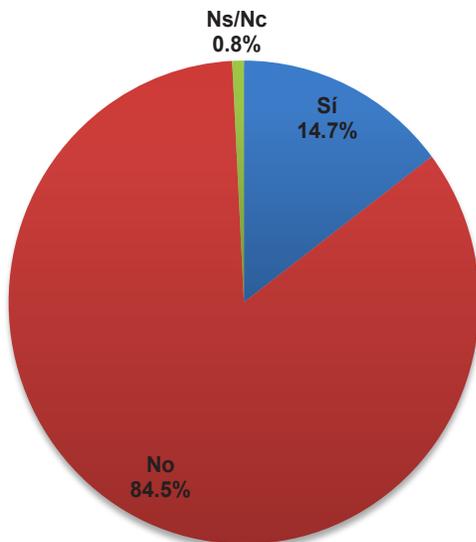
Lo anterior, en una escala donde 1 es muy mala y 7 muy buena, significó calificar con 3.9 de promedio la honestidad de los operadores donde la víctima presentó la denuncia, quedando en primer lugar con 22.8% de las menciones, el segmento que piensa es muy mala.

Gráfica 103. ¿Cómo calificaría la honestidad de las personas que trabajan en... ?

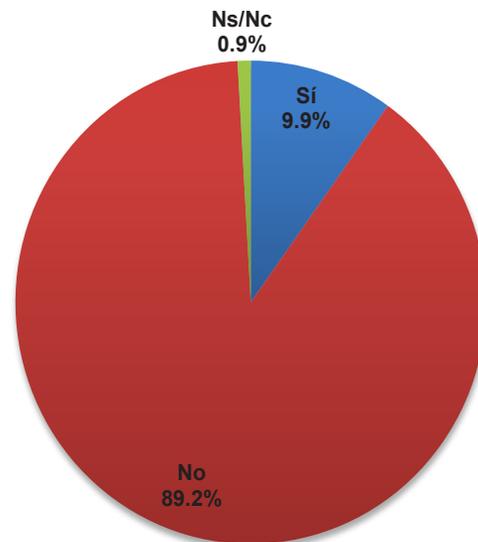


Por otra parte, el 14.7% de las víctimas expresaron que fue mejor no presentar la denuncia, a la vez que el 9.9% refirió que una vez presentada hubiese sido más conveniente retirarla.

Gráfica 104. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia?

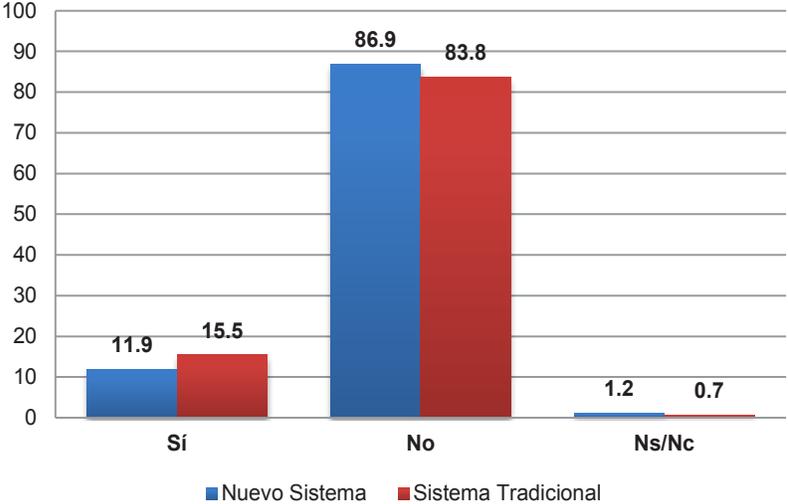


Gráfica 105. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era retirar la denuncia?



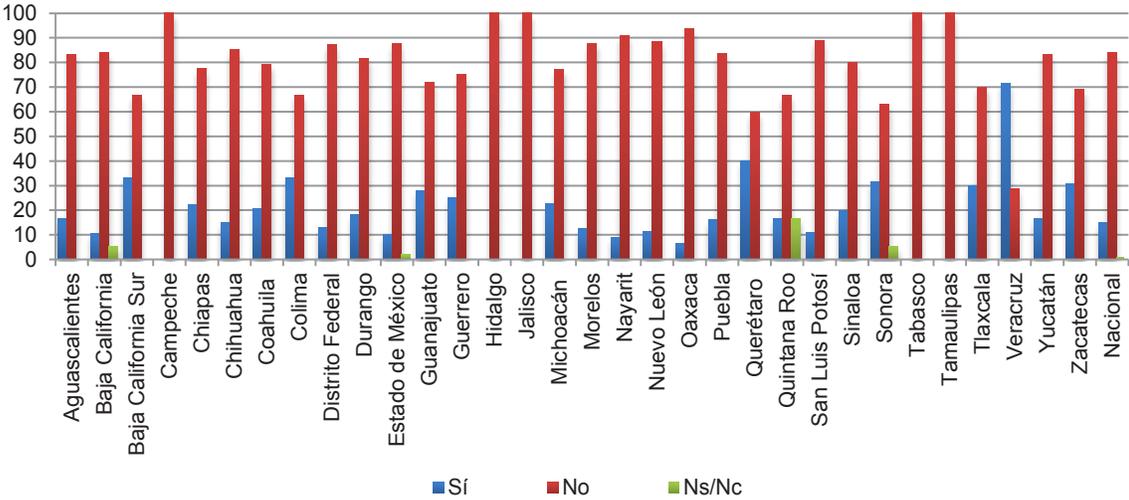
En el primero de los casos, se segmentó la respuesta en función de las entidades donde se aplica el NSJP, obteniéndose respuesta positiva de 11.9% contra el 15.5% del resto del país.

Gráfica 106. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia? (Según nivel de implementación del NSJP)



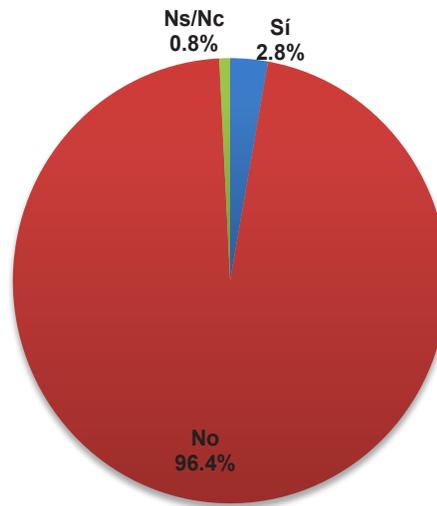
Al observarse los resultados por Estados, se aprecia que en Campeche, Hidalgo, Jalisco, Tabasco y Tamaulipas no se presenta esta situación, mas hubo otros con porcentajes elevados como Veracruz con 70% o Querétaro con 40.0 por ciento.

Gráfica 107. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia? (por entidad federativa)



También, aunque en un porcentaje mínimo de apenas 2.8%, hubo casos en que las propias autoridades presionaron para que las víctimas presentaran su denuncia.

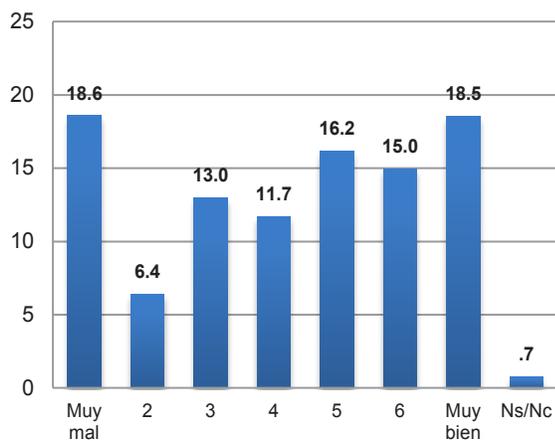
Gráfica 108. ¿En algún momento lo presionaron para que presentara la denuncia?



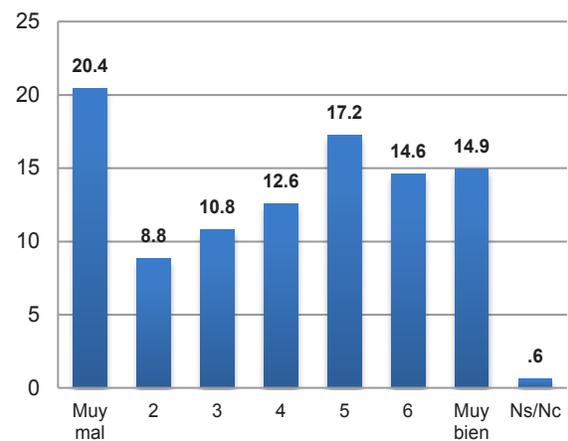
Por lo que toca al trato brindado al denunciante y su familia, los resultados se polarizaron, siendo que 38% lo valoró en el segmento negativo (entre 1 y 3), mientras que el 49.7% en rangos superiores (del 5 al 7). Inclusive, el 18.6% lo evaluó como muy malo y el 18.5% como muy bueno, alcanzando 4.2 la calificación promedio.

Estas valoraciones están muy vinculadas al criterio que las personas se forman respecto a la capacidad de los operadores que los atienden, con lo cual el 20.4% la apreció como mala para generar 4.0 de calificación promedio.

Gráfica 109. ¿Cómo calificaría el trato que le dieron a usted y su familia...

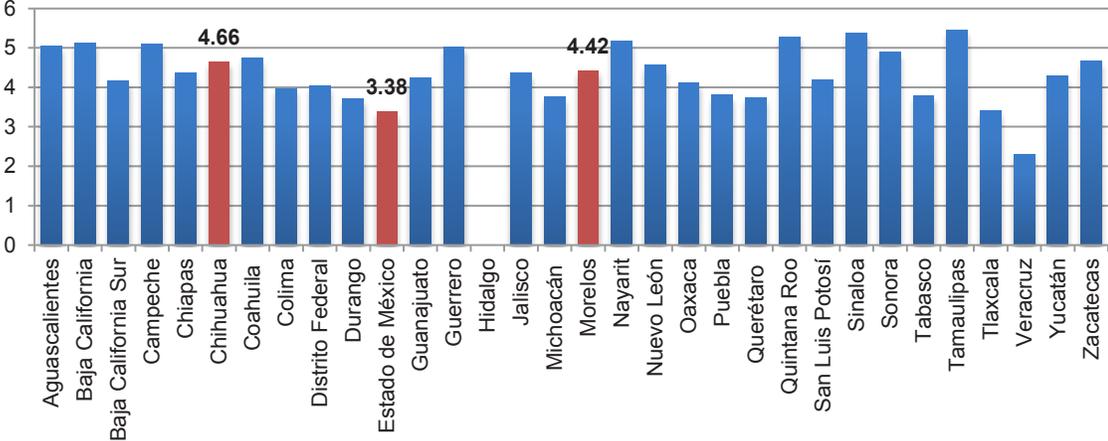


Gráfica 110. ¿Cómo calificaría la capacidad de las personas que lo atendieron en...?



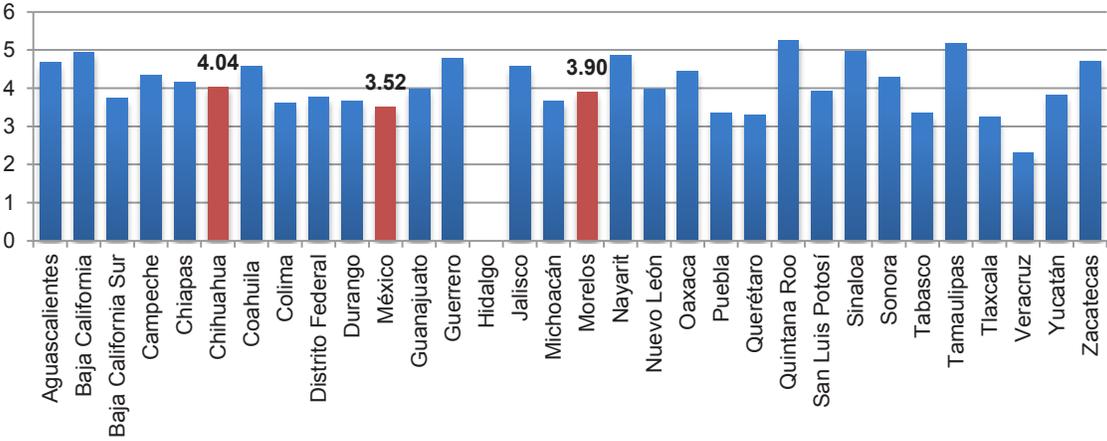
Al distinguir los resultados por entidad federativa, se identifica que aquéllas que han aplicado el NSJP no están dentro de las mejor valoradas; incluso, por lo que hace al trato de los operadores, el Estado de México se ubica por debajo de la media nacional, sólo por encima de Veracruz y al mismo nivel de Tlaxcala.

Gráfica 111. ¿Cómo calificaría el trato que le dieron a usted y su familia...? (Promedio por entidad federativa)



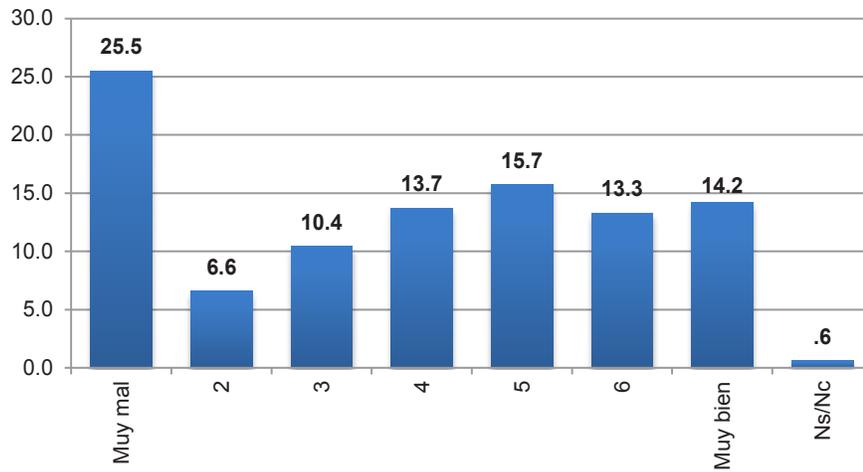
Por lo que toca a la capacidad que las víctimas perciben en los funcionarios, los tres Estados que han instrumentado la reforma se ubicaron al nivel de la media nacional y por debajo de ella.

Gráfica 112. ¿Cómo calificaría la capacidad de las personas que lo atendieron en...? (Promedio por entidad federativa)



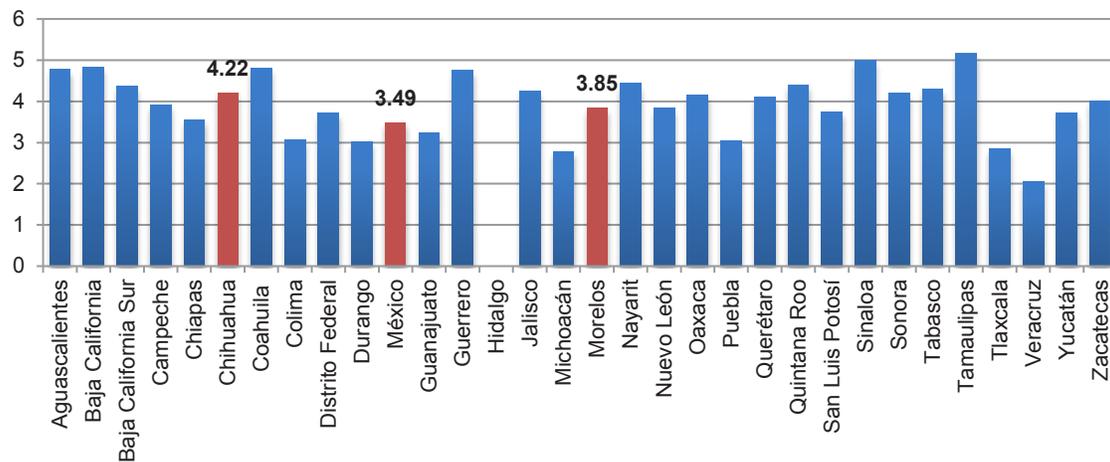
En cuanto a un aspecto básico relacionado con el apoyo de los funcionarios, consistente en explicar a la víctima qué pasos seguirían después de su denuncia, la valoración más negativa se elevó al 25.5% de los entrevistados, siendo de 3.8 la calificación promedio.

Gráfica 113. ¿Cómo calificaría la explicación que le dieron acerca de los pasos a seguir después de la denuncia?



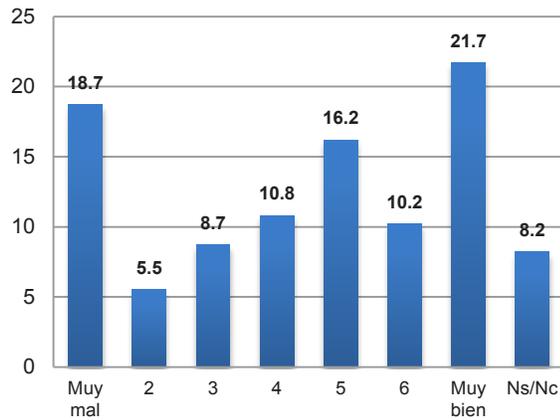
En este rubro también se confirma que la adopción del nuevo modelo adversarial no ha incidido en una mejora de la percepción de los usuarios, pues las tres entidades aludidas obtuvieron bajas calificaciones de las víctimas denunciantes.

Gráfica 114. ¿Cómo calificaría la explicación que le dieron acerca de los pasos a seguir después de la denuncia? (promedio por entidad federativa)

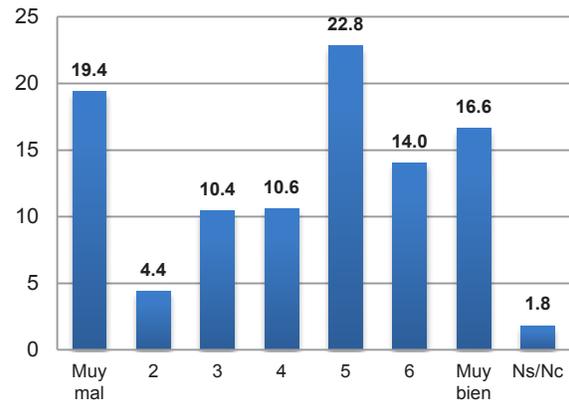


Al cuestionarse sobre aspectos específicos como el trato brindado a las mujeres durante la denuncia y el respeto a sus derechos humanos, las calificaciones promedio fueron de 4.3 y 4.2, respectivamente. En el primero de los casos la respuesta muy bien se ubicó como la más referida con el 21.7%, mientras que en materia de derechos humanos el valor 5 fue el más elevado con 22.8% de los señalamientos.

Gráfica 115. ¿Cómo calificaría el trato dado a las mujeres en...?

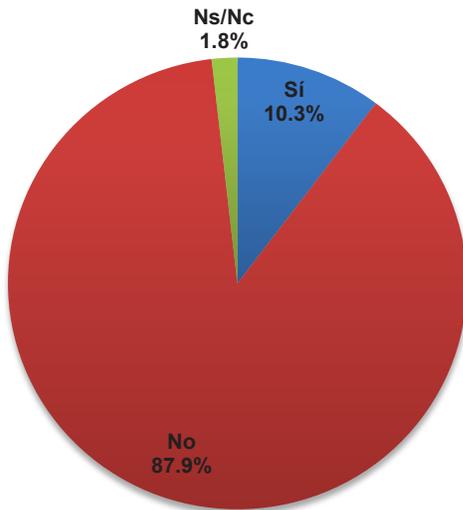


Gráfica 116. ¿Cómo calificaría el respeto a los derechos humanos en...?

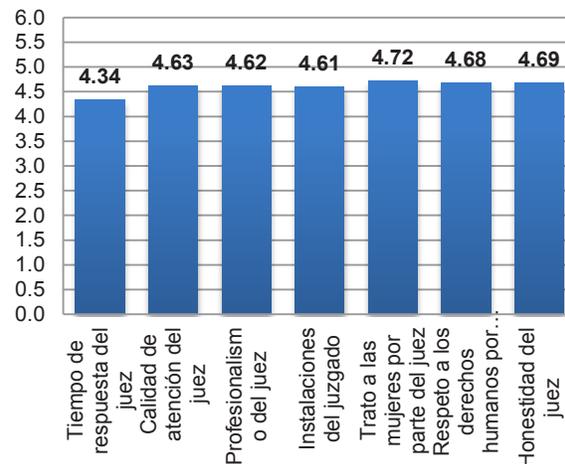


El 10.3% de las personas que fueron víctimas de un delito y lo denunciaron, tuvieron oportunidad de conocer o platicar con el juez durante el proceso penal -dato que frisa la expectativa de denuncias judicializables que se esperarían en el nuevo modelo adversarial-. Asimismo, calificaron diferentes aspectos del desempeño del juez y las instalaciones, quedando con 4.3, en el lugar más bajo, la valoración respecto al tiempo de respuesta, y con 4.7, el más elevado, vinculado al trato a las mujeres.

Gráfica 117. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez?



Gráfica 118. Calificación aspectos del servicio que le dio el juez (1 muy mal - 7 muy bien)



Nota: las respuestas condicionadas que anteceden van reduciendo el número de informantes y por extensión la representatividad de los resultados, de ahí la importancia de complementarlos con los testimonios cualitativos.

En la información resultante de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, los denunciantes expusieron que el trato recibido por los operadores en las agencias del Ministerio Público fue inadecuado, entre otras cosas porque no tienen vocación de servicio, carecen de sensibilidad ante el dolor de la víctima, dan información contradictoria y solicitan dinero.

- "Malo" (E1, VV, DF).
- "Llegas y se te quedan viendo de pies a cabeza a ver si trae traje o no y si ando con guaraches no me atienden, si ando con guaraches me paso todo el día ahí" (S3, V, TAB).
- "El trato fue más o menos, se portaron muy sangroncillos" (E17, VV, CHIH).
- "Muy déspota y no tienen la visión de que están tratando con una persona no con un objeto. Y ellos lo hacen con esa intención, a todos nos ven como objetos no como personas, de aquí yo obtengo algo y de aquí lo agarro" (S5, V, EDOMEX).
- "Pues la señorita que nos atendió primero nos dio mal la información porque nos mandó a un módulo y de ahí nos mandaron a otro módulo y así nos trajeron" (E23, FV, TS).
- "Yo en ese trato no porque a mi hasta que conforme ibas llegando te iban atendiendo. Sí, tienes que darle un billete" (S3, V, TAB).

Sólo algunos manifestaron aspectos satisfactorios y obedece a que los ofendidos recibieron atención por parte de psicólogos profesionales.

- "A mí me atendió muy bien la licenciada" (S11, V, TS).
- ¿Cómo fue el trato con él? -"Muy bueno. Está una persona que me imagino yo que es como un psicólogo, porque antes de entrar al ministerio público como que me dio una pequeña platica como para tranquilizarme y dijo que si necesitaba ayuda. Entonces mi hija entró ahí con el psicólogo, que es muy humano. Así lo vi yo porque mi hija me platicó que él era muy buena persona, que había sido muy cuidadoso en enseñarle las fotos. Él todavía salió, me dio el pésame, me habló y todo, entonces me pude dar cuenta que era cierto lo que me estaba diciendo mi hija, y que no lo toman como una tortillería o una panadería" (E19, FV, CHIH).

Los propios operadores reconocen que en el Ministerio Público la atención es deficiente.

- "Pero todavía hay muchos ofendidos que se quejan del trato que les dan los compañeritos cuando van, hay unos compañeros que sí" (S6, OP, EDOMEX).
- "A nivel de juzgado para mí está bien, pero en la agencias es negativo" (S4, OI, TAB).

Por lo que toca al respeto de los derechos humanos hay señalamientos sobre el mal trato hacia las víctimas por parte del Ministerio Público.

- "Tengo ex compañeros de la escuela que trabajan ahí y no pueden tocar al acusado, y ya luego, luego, derechos humanos denuncia maltrato, que si lo torturaron en los separos de la policía investigadora, entonces les amarran mucho las manos. Pero, yo diría, y los derechos humanos de los ofendidos ¿qué?, bueno porque me ha tocado ver el papel de ofendido afortunadamente espero jamás me toque el papel de acusado. Pero yo de mi parte te diría que se revise el derecho humano del ofendido" (E9, VV, EDOMEX).
- "Tampoco, se respeta porque si hay gente que realmente no tiene la culpa y está dentro. Yo creo que no, que no están respetando realmente el derecho a la libertad de quién realmente la debe de tener, no la tiene" (E3, FV, DF).
- "Bueno yo lo tomo por mi caso en que hay un acoso sexual y ahí no me respetaron mi demanda y me dijeron que hasta que me pasara algo" (E23, FV, TS).

En cambio muchos operadores valoran como adecuado el respeto de los derechos humanos por parte del sistema de justicia penal.

- "Muy adecuado" (EE6, OP, EDOMEX).

- "Muy adecuado" (EE8, OI, MOR).

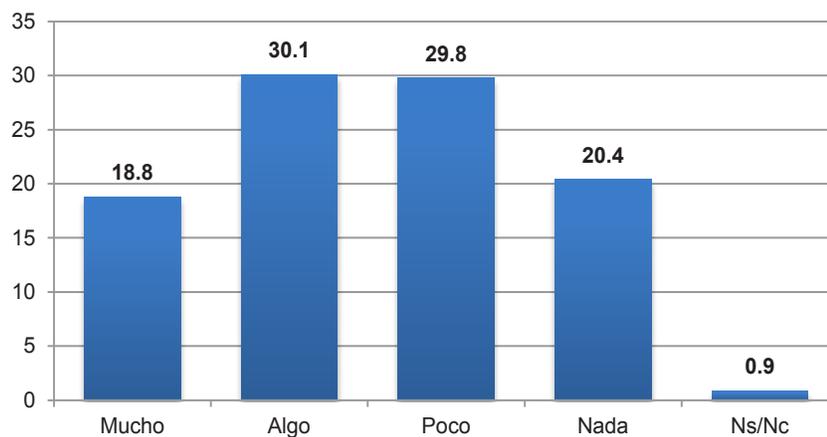
- "Muy adecuado" (EE10, OI, CHIH).

En Tamaulipas y Chihuahua fue notorio que tanto funcionarios como usuarios, creen que no se respetan los derechos humanos, y en esta última entidad la percepción es que los derechos fundamentales son violados por el Ejército.

- "Podríamos hablar de peleas de federales, pero yo lo que veo mucho. Porque se quejan muchísimo de que los aíslan, de que no les permiten ver a sus familiares, los castigos que les dan, las cuotas que hay que pagar" (S10, OI, CHIH).

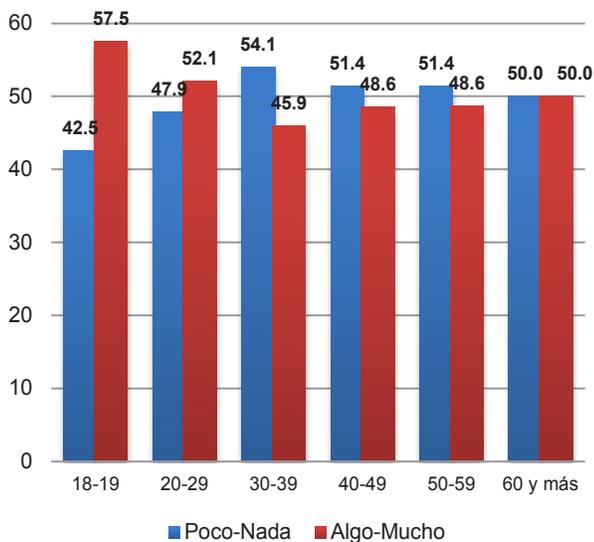
Por otro lado, y además de la explicación que las autoridades pudieron haberle dado a las víctimas respecto a la naturaleza y particularidades de la denuncia que presentaron, se encuentra el nivel de comprensión y la experiencia que tuvieron precisamente durante el procedimiento. Así, resulta que la mitad de las víctimas poco y nada entendieron lo que sucedía en el curso del proceso penal.

Gráfica 119. ¿Qué tanto entendió Usted lo que pasaba o pasó en el proceso?

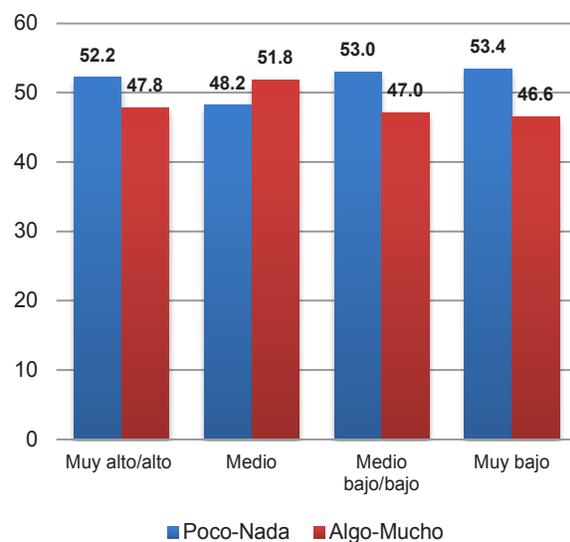


Al segmentarse las respuestas por edad de los encuestados se observa que, en general, la tendencia se mantiene y sólo en el rango de edad de 18 a 29 años el nivel de comprensión llega a acercarse a 6 de cada 10, mientras que el nivel más bajo está entre los sujetos de 30 a 39 años.

Gráfica 120. Relación entre la comprensión del proceso respecto a la edad



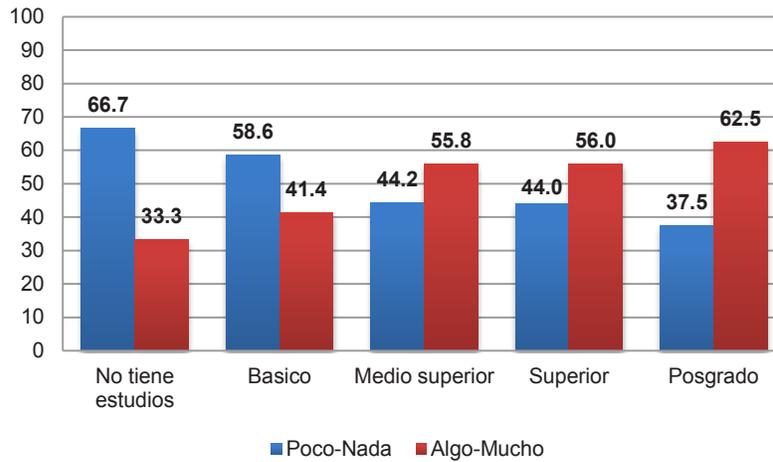
Gráfica 121. Relación entre la comprensión del proceso respecto al nivel socioeconómico



Las diferencias también son sutiles al establecerse la relación entre la comprensión del proceso y el nivel socioeconómico, siendo que en el nivel medio es donde se encuentra mayor conocimiento.

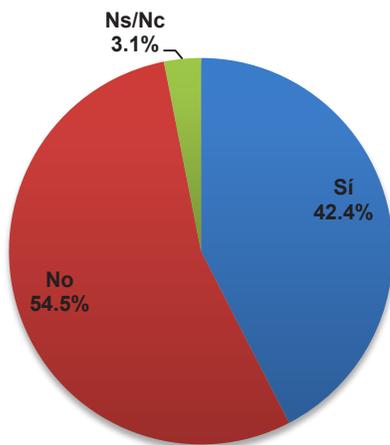
Empero, es muy clara la relación que existe entre la comprensión y el nivel académico, pues es contundente la tendencia indicativa de que a mayor grado de estudios, mayor es el entendimiento de lo que pasó en el proceso penal.

Gráfica 122. Relación entre la comprensión del proceso respecto al nivel académico

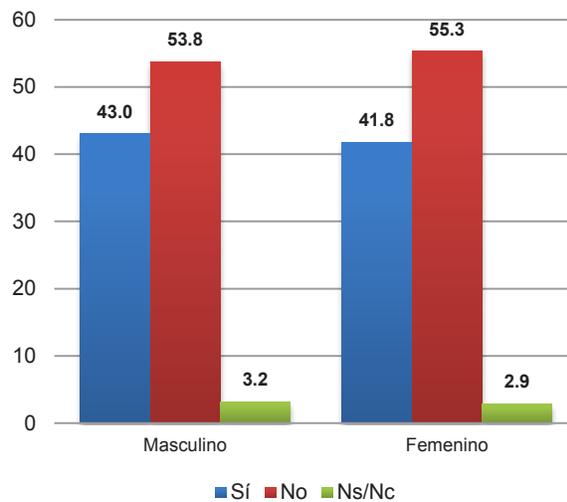


Otro aspecto importante sobre la experiencia durante el proceso se encuentra relacionado con la imparcialidad, ya que más de la mitad de las personas sintieron que fueron tratados de manera parcial en virtud de sus condiciones de edad, ingreso, sexo u otra característica particular.

Gráfica 123. ¿Se sintió tratado de manera imparcial, es decir atendido sin que su edad, ingreso, sexo u otra característica personal fuera una desventaja para Usted?

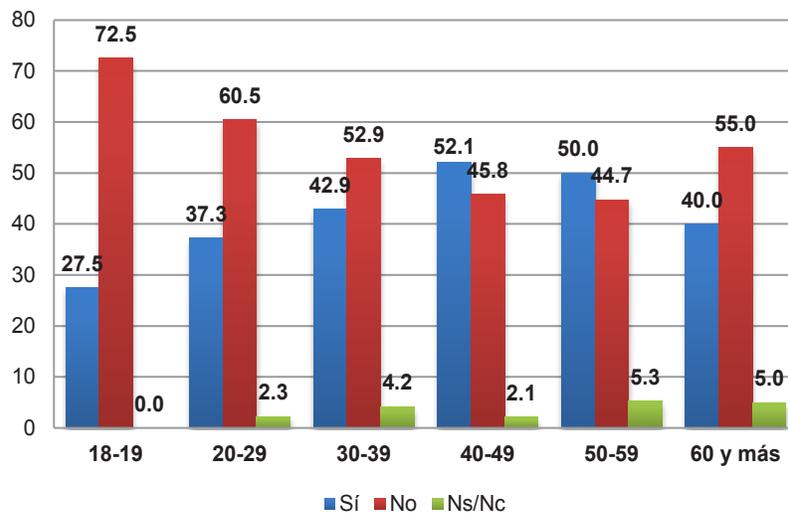


Gráfica 124. Relación entre el trato imparcial en el proceso penal respecto al género



Al obtenerse la relación entre sexo del encuestado y haber sido tratado de forma imparcial, no existieron grandes diferencias en las respuestas de ambos géneros. En cuanto el grupo de edad, entre 18 y 29 años fue el que peor percepción tuvo respecto al trato recibido, mientras que a partir de los 30 años se equilibró.

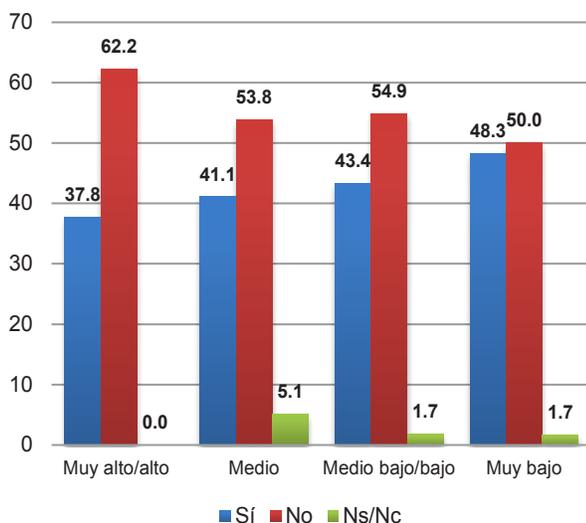
Gráfica 125. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto a la edad



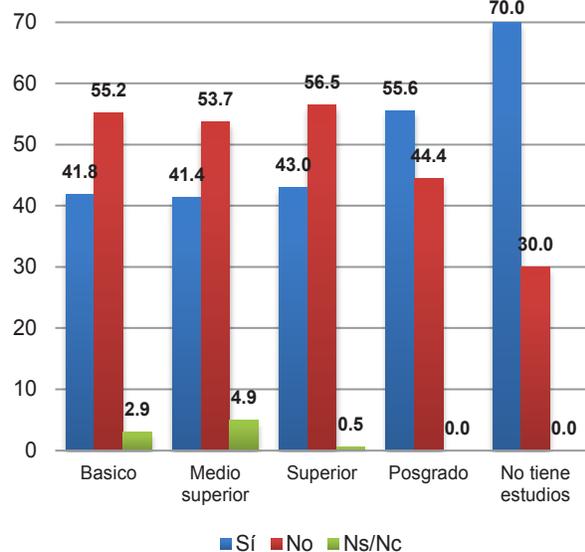
Al hacerse la relación entre recibir un trato imparcial y el grado socioeconómico, se observó que a mayor nivel se obtuvo una percepción negativa más alta sobre la imparcialidad en el proceso.

Por cuanto al nivel académico, del básico al superior, con más del 53% de respuestas, destacó la apreciación de que no se recibió trato adecuado. Para aquellas personas que manifestaron contar con nivel académico de posgrado, poco más de la mitad consideró que se les trató con imparcialidad, mientras que los encuestados que no contaban con estudios fueron los que sintieron haber recibido mejor atención al respecto.

Gráfica 126. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel socioeconómico

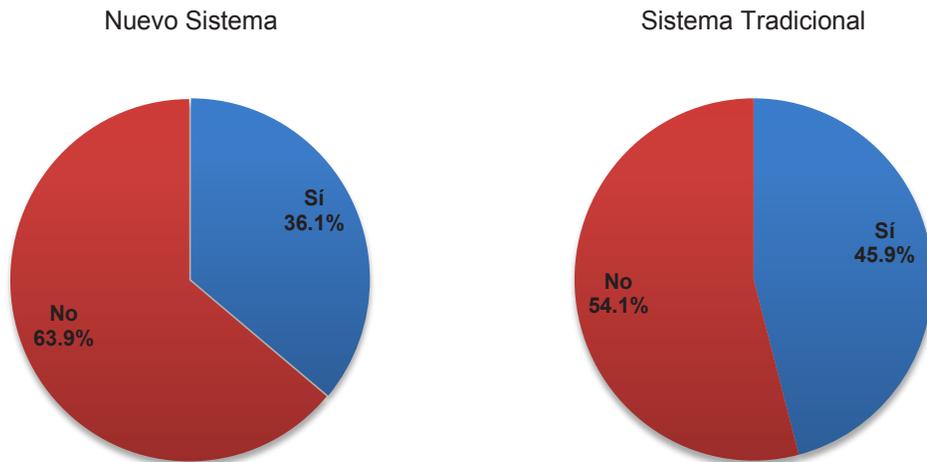


Gráfica 127. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel académico



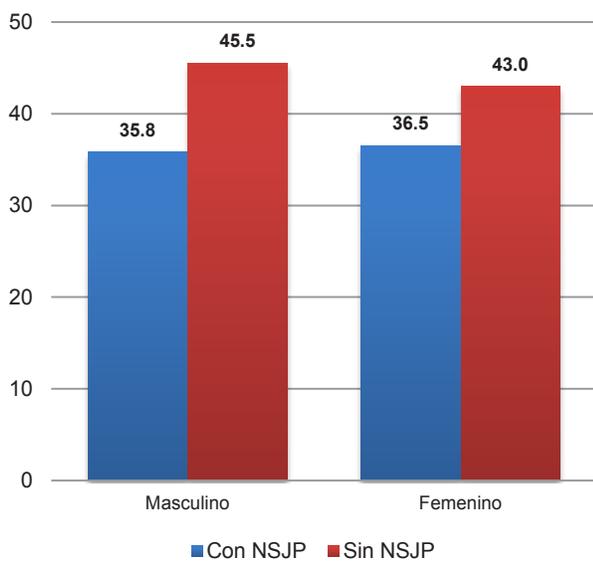
Al segmentar las respuestas entre los Estados con NSJP y aquellos en que aún funciona el sistema tradicional, se esperaba que los encuestados que experimentaron el proceso bajo el modelo acusatorio y oral tuvieran mejor percepción sobre la imparcialidad. Sin embargo, la percepción fue menos positiva, pues el 63.9% no se sintió atendido de esa forma contra el 54.1% del modelo mixto.

Gráfica 128 ¿Se sintió tratado de manera imparcial, es decir atendido sin que su edad, ingreso, sexo u otra característica personal fuera una desventaja para Usted? (según nivel de implementación del NSJP)

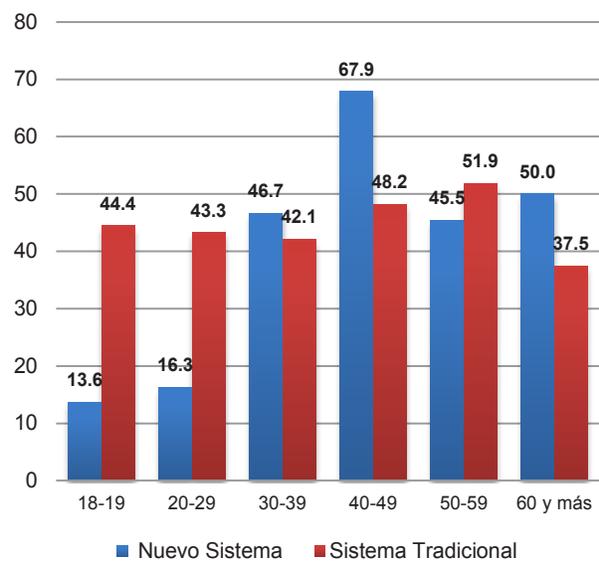


Al diferenciar por género tampoco se encuentran discrepancias significativas y se reafirma el hecho de que en los Estados con sistema tradicional tuvieron una mejor percepción sobre el trato imparcial durante el proceso.

Gráfica 129. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al género



Gráfica 130. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto a la edad

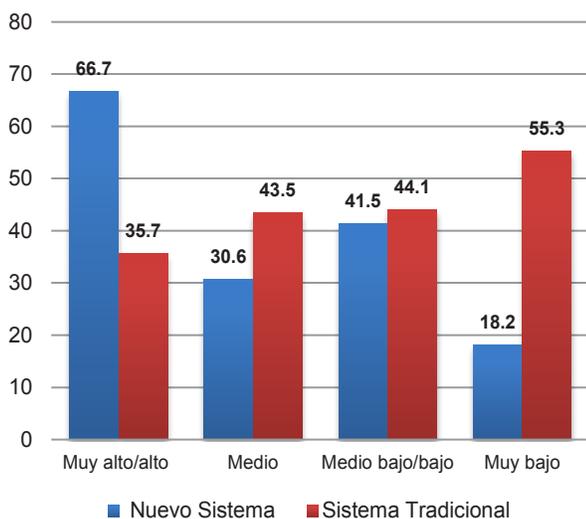


En lo referente a la edad, en las entidades sin reforma penal la percepción se encuentra equilibrada en todos los grupos etarios, pero en aquéllas con sistema penal acusatorio, es bastante negativa en el rango de los 18 a los 29 años, pues menos del 17% consideró que fue tratado de manera imparcial. Por otro lado, quienes se sintieron mejor tratados fueron las víctimas de 40 a 49 años en los Estados que aplican el NSJP, con 67.9% de respuestas positivas.

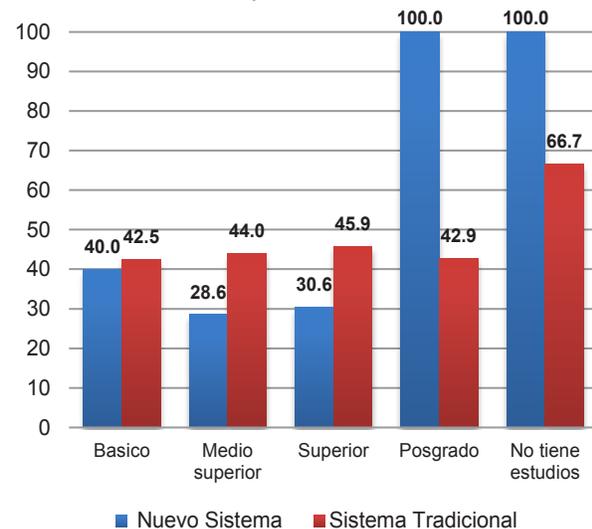
En lo tocante al nivel socioeconómico, en Estados con sistema penal acusatorio, a mayor nivel económico, mayor percepción de imparcialidad en la atención recibida, con un 66.7% de respuestas positivas, mientras que sólo el 18.2% de las personas con nivel muy bajo se sintió tratada con imparcialidad.

Por otro lado, se observó comportamiento inverso en Estados con sistema tradicional, pues quienes se sintieron mejor atendidos fueron las personas de nivel muy bajo con 55.3% de respuestas positivas, mientras que el 35.7% de nivel alto o muy alto consideró que tuvieron un trato imparcial.

Gráfica 131. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel socioeconómico



Gráfica 132. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel académico



Por último, la relación con el grado académico denota que quienes ostentan de básico a superior en los Estados sin reforma penal, menos de la mitad (entre 43 y 46%) manifestaron haber recibido trato imparcial. En las entidades con NSJP, la percepción disminuyó considerablemente en los grupos de nivel medio superior y superior, ya que sólo 28.6% y 30.6%, respectivamente, manifestaron que se les atendió imparcialmente. Los resultados de las personas que manifestaron contar con nivel académico de posgrado o que no cuentan con estudios, registran frecuencias poco representativas.

De conformidad con la información obtenida por medio de los instrumentos cualitativos, se identificó que el escepticismo hacia el SJP está relacionado con el trato desigual o no imparcial asociado a la corrupción, pero también a la discriminación por motivos de clase social o género de la víctima.

- "Definitivamente la justicia en México no castiga los delitos, castiga la falta de recursos" (E10, W, EDOMEX).
- "Si no hubiera sido porque conocían a mi hija de la disco, las autoridades nunca hubieran hecho nada, a mi hijo lo hubieran matado, golpeado o desaparecido. Porque esas personas a lo último, fueron a parar en la cárcel. Nadie les podía hacer algo, porque eran personas reconocidas, de dinero, hijos de ganaderos, podían cometer los delitos que querían, por medio del dinero arrebataban todo, las autoridades los seleccionaban. Aquí el dinero es lo que más se mueve" (E7, FV, TAB).
- "Así es desde como huele uno, si uno nada más huele a agüita no le hacen caso, pero si huele bonito tu ropa sí. Si ven a una persona humilde y haga de cuenta que ven a un perro con roña y llega uno y no lo atienden porque ya van a comer y se tardan 2 o 3 horas y le dicen a uno 'regrese mañana porque ahorita ya vamos a cerrar' y así nos traen vuelta y vuelta hasta que" (S11, V, TS).
- "Hay magistrados que son pésimos, no son justos para decir él es inocente" (S1, V, DF).

– "Mucho favoritismo. Mucha discriminación en la gente humilde. Siempre hay preferencia en alguien que llega de dinero, siempre ha habido eso. No es lo mismo que traten a una persona humilde a una persona del ambiente" (E7, FV, TAB).

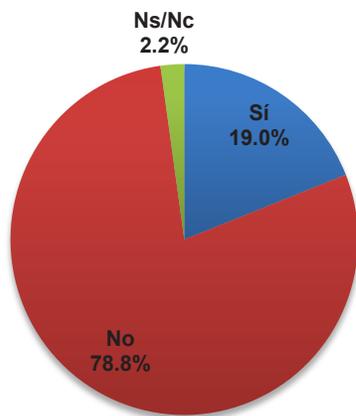
Los operadores consideran que las decisiones se toman con base en criterios objetivos, sin influencias, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas, es decir, con imparcialidad.

– "Adecuado" (EE6, OP, EDOMEX).

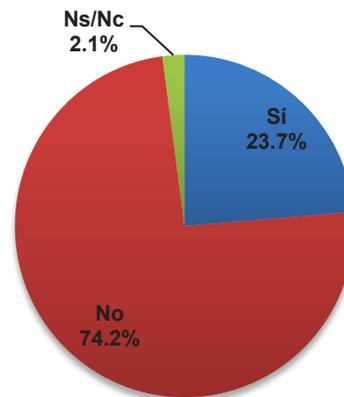
– "Muy adecuado" (EE6, OP, EDOMEX).

En relación con el trato recibido durante el proceso, 1 de cada 5 denunciante sintió que lo trataron mal. Esto es importante porque casi una cuarta parte tuvieron que realizar un gasto que afectó su economía personal o familiar, con lo cual parecería existir la condicionante de aplicar dinero para recibir los servicios objetivos de los operadores del proceso penal.

Gráfica 133. ¿Lo trataron mal en algún momento del proceso?

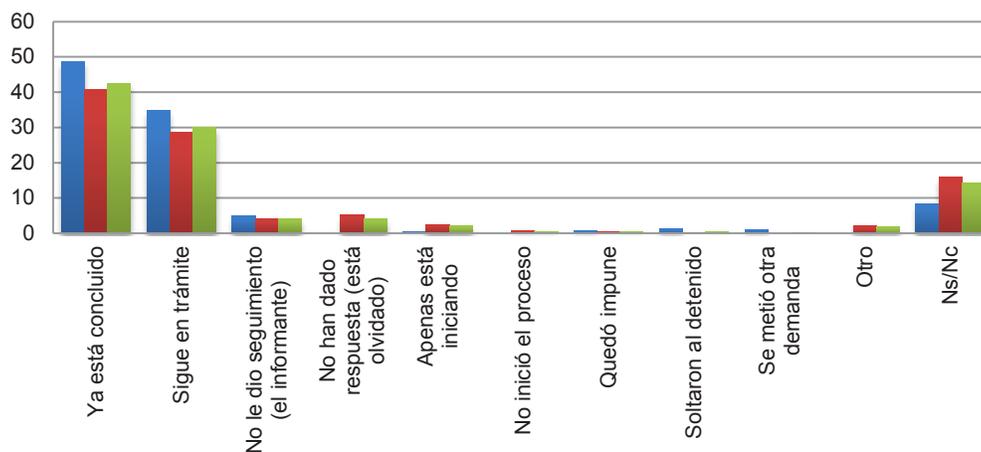


Gráfica 134. Para llevar adelante el proceso, ¿tuvo que realizar un gasto que le haya resultado difícil para su economía personal o del hogar?



Uno de los indicadores más relevantes para medir la eficiencia SJP se refleja en el status de los procesos, observándose que casi la mitad de las víctimas manifestó que ya estaba concluido el de su interés. Así, resalta el hecho de que en aquellos Estados con NSJP hubo mayor cantidad de casos concluidos (48.7%) que en el sistema tradicional (40.7%), dato que comienza a mostrar o perfilar uno de los beneficios de la reforma, el cual consiste precisamente en la expeditéz y prontitud en que se desahogarán los juicios penales.

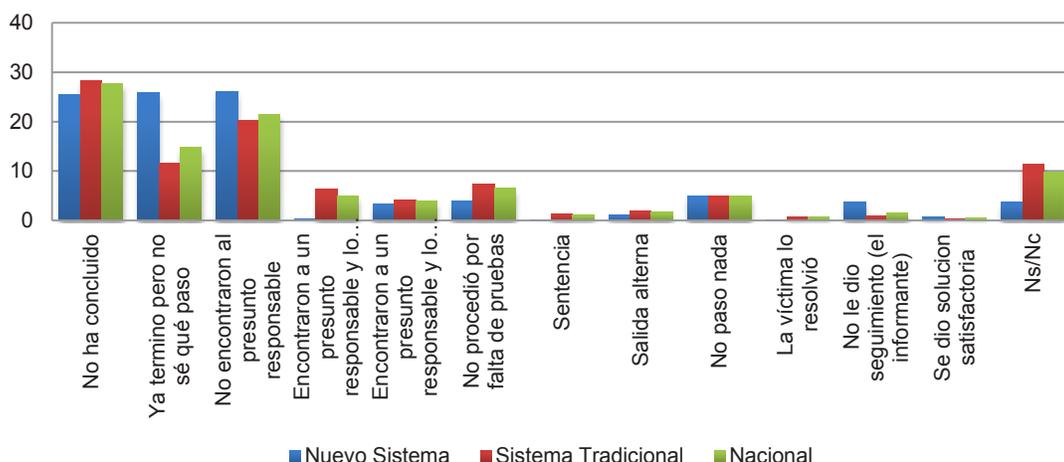
Gráfica 135. ¿Cuál es el estado actual del proceso? (Víctima denunciante) (Según nivel de implementación del NSJP)



No obstante, el 26.1% de las personas dijeron que no se encontró al presunto responsable, lo que significa que el delito quedó impune; y, con un porcentaje similar de 25.8%, los denunciantes dijeron que su proceso había concluido sin que supieran el resultado, lo cual puede provocar sentimiento de insatisfacción y de impunidad.

En los Estados que aún no implementan el NSJP, el 28.3% de las víctimas denunciantes manifestó que el proceso aún no concluía, seguido del 20.2% que expresó no se encontró al presunto responsable.

Gráfica 136. ¿Cuál fue el resultado del proceso? (Víctima denunciante) (Según nivel de implementación del NSJP)



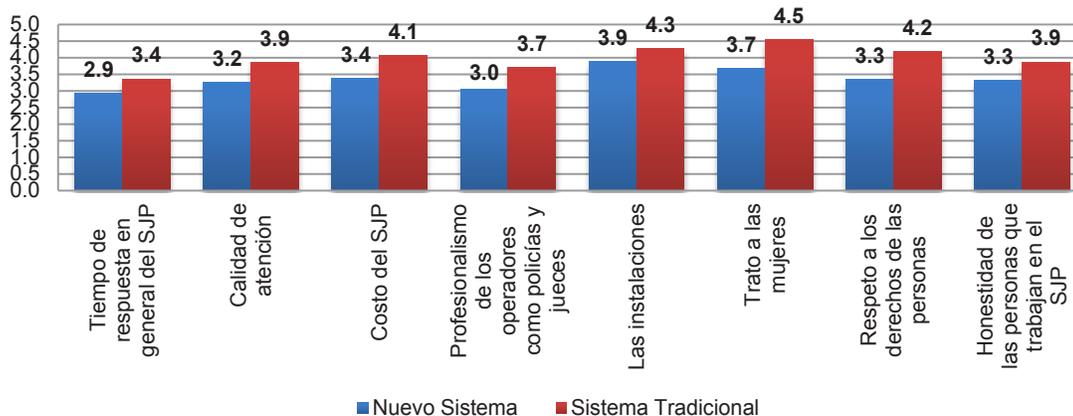
En este caso, diferenciando las opiniones de los denunciantes en los Estados con o sin NSJP sobre algunos aspectos del sistema, en su conjunto se observó que las víctimas otorgaron mejor calificación al modelo tradicional.

En ambos sistemas, el tiempo de respuesta general fue el aspecto peor calificado, con puntaje de 2.9 para el NSJP y 3.4 para el sistema mixto. Con una calificación de 3.9, las instalaciones obtuvieron la mejor valoración de nuevo sistema, mientras que en el tradicional con 4.5 el trato a las mujeres obtuvo la mayor calificación.

En promedio, el sistema adversarial fue evaluado con 3.3, mientras que el modelo mixto 4.0 puntos, en una escala del 1 al 7, dato que implicará revisar a fondo cuáles son las causas que originan tales calificaciones, pues de una lectura meramente lineal de las cifras se colegiría que la reforma del sistema de seguridad y justicia no está impactando en modificar la percepción de aquellas personas a quienes ha de servir.

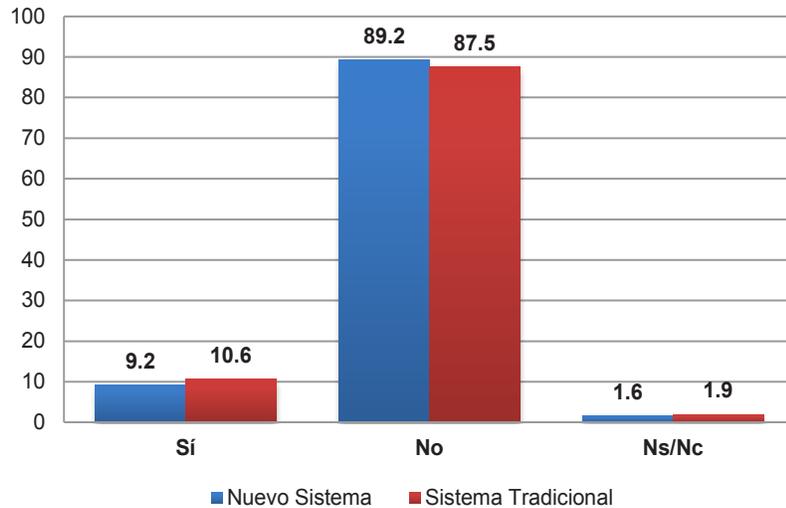
Si bien no se desconoce que las valoraciones anteriores fueron emitidas por ofendidos de hechos criminales, lo cual permitiría suponer emociones y actitudes sentimentales propias de las afectaciones del delito que los victimó, tampoco se puede perder de vista que a más de los resultados objetivos de su gestión, las autoridades son juzgadas fundamentalmente por la percepción o los criterios subjetivos que legítimamente emite la sociedad.

Gráfica 137. Calificación de aspectos del Sistema de Justicia Penal (Según nivel de implementación del NSJP)



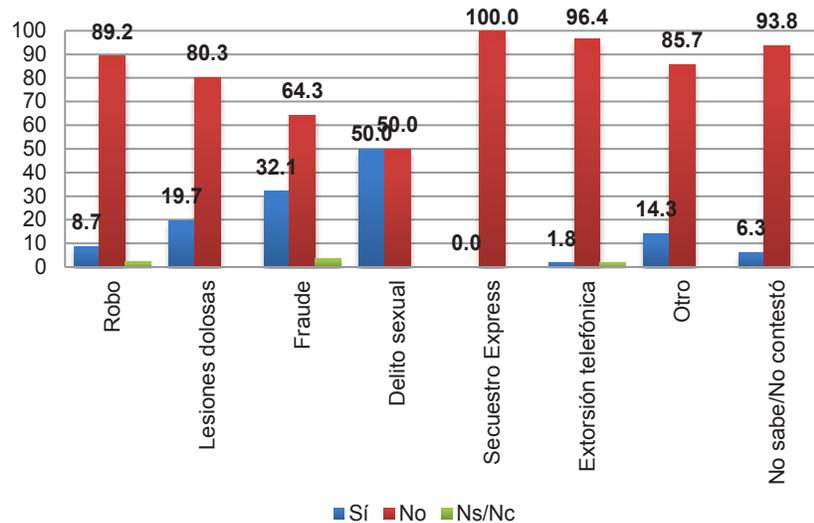
Por otra parte, el 9.2 de las víctimas en el NSJP y el 10.6% en el sistema tradicional, manifestaron que tuvieron oportunidad de conocer o platicar con el juez de la causa. Sin desconocer que la víctima no necesariamente ha de tener participación activa en el proceso penal, pues es el Ministerio Público quien hará valer sus pretensiones a menos que se constituya en acusador coadyuvante, estos datos parecería prefigurar el cumplimiento del principio de intermediación judicial, que es uno de los fundamentos del sistema adversarial.

Gráfica 138. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez? (Según nivel de implementación del NSJP)



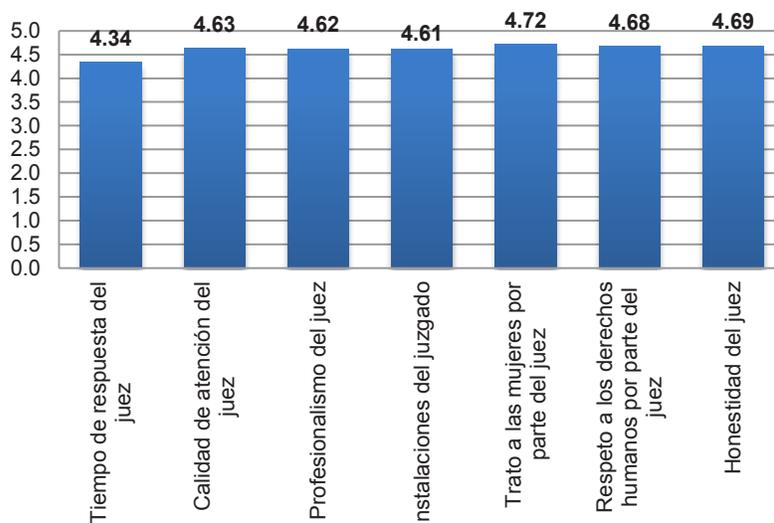
Si se diferencian los resultados por tipo de delito, se observa que de manera generalizada las víctimas no tienen contacto con el juez, excepto para los casos de delitos sexuales (50%) y fraude (32.1%).

Gráfica 139. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez? (Según delito sufrido)



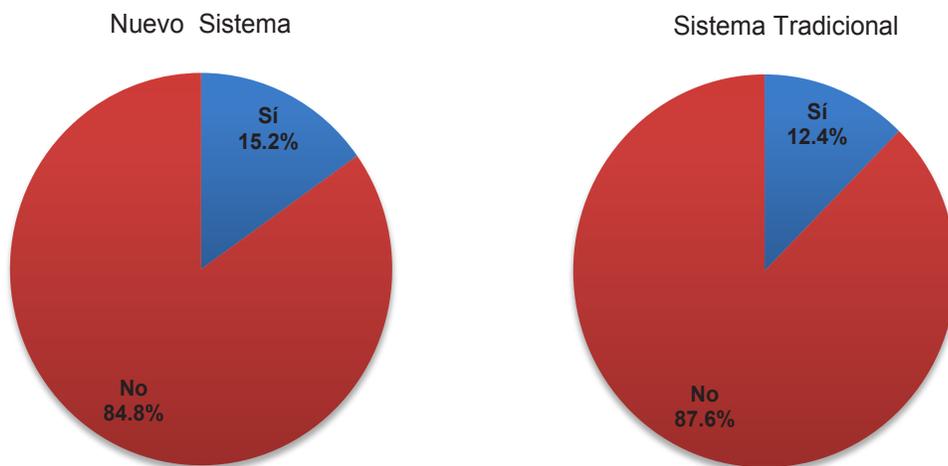
En lo que respecta a la calificación otorgada por las víctimas denunciantes a algunos aspectos específicos del servicio otorgado exclusivamente por el juez, se observó que el tiempo de respuesta obtuvo el menor puntaje, mientras que el resto de los aspectos fueron evaluados con valores de entre 4.6 y 4.7, en una escala del 1 al 7, lo cual representa una percepción aprobatoria del trabajo jurisdiccional.

Gráfica 140. Calificación aspectos del servicio que le dio el juez (1 muy mal - 7 muy bien)



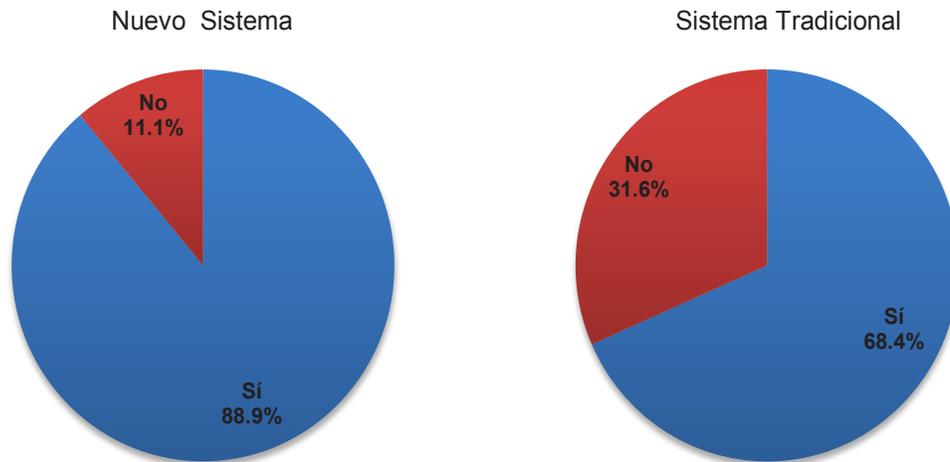
Por otro lado, el 12.4% de las víctimas en el sistema tradicional y el 15.2% en el NSJP, recurrieron a los servicios de un abogado para conducir su denuncia, lo cual puede leerse en el sentido de que la víctima no encontró el soporte y la orientación pertinentes por parte del Ministerio Público.

Gráfica 141. ¿Necesitó de un abogado para llevar adelante su denuncia o etapas posteriores de su caso? (Según nivel de implementación del NSJP)



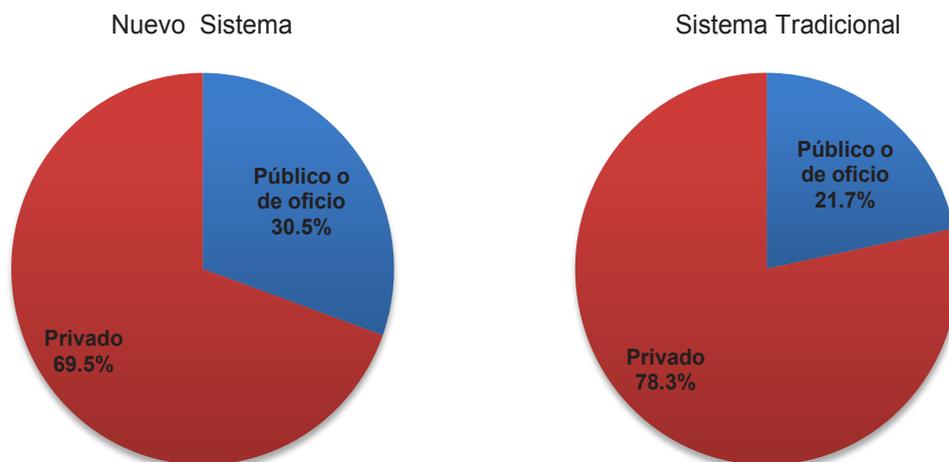
De las víctimas que tuvieron que recurrir al apoyo de abogado, el 88.9% en el NSJP señaló pagar por la asistencia de letrado, mientras que el 68.4% manifestó lo mismo en el modelo tradicional, lo cual es un indicador indirecto de la falta de apoyo y asistencia que están recibiendo por parte de los agentes del Ministerio Público.

Gráfica 142. ¿Tuvo que hacer algún pago al abogado que lo atendió? (Según nivel de implementación del NSJP)



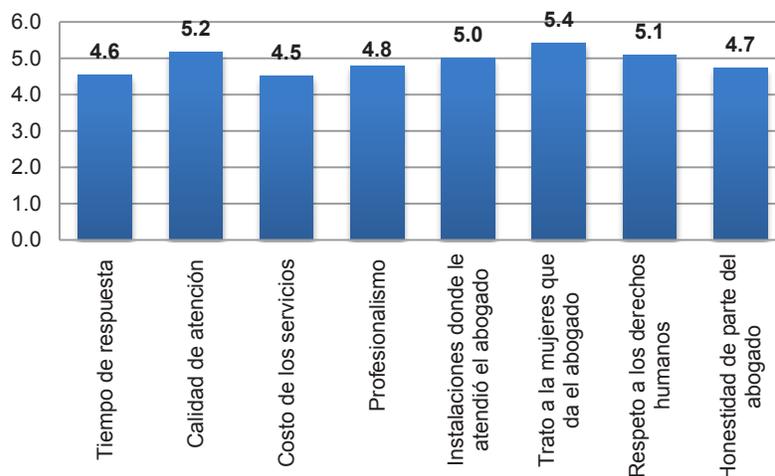
El 30.5% de los abogados que asesoraron a las víctimas en el NSJP y el 21.7% en el sistema mixto fueron públicos, lo que en todo caso supondría que trataríase de servicios proporcionados por instituciones oficiales u organizaciones no gubernamentales de apoyo a los ofendidos del delito, pues los defensores públicos o de oficio tienen la misión fundamental de asistir a los imputados por la comisión de hecho delictivo y no a las víctimas.

Gráfica 143. El abogado que lo apoyó para hacer la denuncia, ¿fue público o privado? (Según nivel de implementación del NSJP)



Finalmente, de los aspectos del servicio brindado por el abogado, lo que menor calificación tuvo fue el costo, mientras que el trato a las mujeres y la calidad de atención fueron los mejor evaluados.

Gráfica 144. Calificación aspectos del servicio que le dio el abogado (1 muy mal - 7 muy bien)



Los datos que se analizaron en los gráficos y reflexiones que anteceden, se complementan con aquéllos expresadas por los informantes en los grupos de enfoque y en las entrevistas a profundidad. Por ejemplo, en virtud de la impunidad que se percibe fue negativo el nivel de satisfacción con el proceso, pues las denuncias no generan investigación, seguimiento y tampoco brindan resultados.

- "No ha habido resultados ni nada y de hecho todos te dicen, se está integrando la carpeta pero pues finalmente ¿a quién vas a denunciar? no tienes a quien" (E15, FV, MOR).
- "Que me tenía que esperar pidiendo informes y que tenía que marcar cada vez que pudiera para checar a ver si ya" (E17, VV, CHIH).
- "Entonces a mí lo que si me sorprendió fue que nos atendieron muy rápido, nos tomaron la declaración y la MP giro una orden y nos dijo, sabe que ahorita regrésese a su casa porque va para allá los servicios periciales y la judicial, entonces esa etapa para mí fue buena porque yo sí dije fue una respuesta muy rápida, sin embargo pues no ha servido de nada o sea, bueno yo ya desistí, mi esposa es la que no quita el dedo del renglón y sigue hablando y sigue yendo, al punto de que ya le dicen señora, ya no se comunique, nosotros en cuanto sepamos algo le vamos a hablar ¿no? entonces no sirvió de nada a final de cuentas, en esa etapa para mi si fue buena pero ya no pasó nada" (S7, V, MOR).
- "Si en previos te tratan bien son muy amables pero lo negativo es que no vas a recuperar nada de lo que es de tus pertenencias" (S9, V, CHIH).
- "Pues sí insatisfecha porque ya no tuve ninguna respuesta le digo ni del vehículo ni de nada" (E21, VV, TS).

También se señala deficiente servicio de atención al momento de presentar la denuncia, toda vez que los tiempos son excesivos, el trato desigual y la calendarización de citas sin consulta previa.

- "El proceso de información de la Procuraduría fue muy deficiente, más que nada, sobre todo desde la presencia del tipo de atención que me dio el personal del ministerio público, pues no parece una persona del ministerio público sino parece una persona que tiene un obstáculo a lado, una torta, un refresco de vidrio y si 'espéreme tantito'. Y sigo esperando y espéreme tantito y comía de sus tacos, su refresco y luego campechaneaba de su torta y su refresco, y haber sígame diciendo y a esas horas de la madrugada si era muy deprimente, muy muy mal el servicio" (E14, VV, MOR).
- "La verdad fue un servicio pésimo, un trato horrible, ahí estar sentada te cansa" (E6, VV, TAB).
- "Pues estoy insatisfecho porque no es un procedimiento como lo deberían de llevar, no le dan a uno una solución rápida y segura para el que está demandando" (E5, VV, TAB).
- "Sí, porque te citan y suele ser en ocasiones que también no puede uno y tiene compromiso" (S3, V, TAB).

Sólo en algunos casos, tanto en Chihuahua como en Morelos, las víctimas manifestaron satisfacción por el tipo de atención recibida, aunque no esperaban resultados.

- “Sí, me atendieron muy rápido pero yo creo que porque era un caso muy diferente al de robo. En cuanto llegue luego me tomaron la declaración y te digo que me mandaron, también es por Zapata, a esta casa como de pues donde tienen no sé, los casos de extorsiones y secuestros y de más, de hecho hasta me dijeron que ahí hay una sicóloga que trata precisamente a personas extorsionadas porque saben la delicadeza de cómo con las emociones juegan contigo y como te manejan todo y me dijeron oye, puedes venir el día que quieras, está muy bien, me dio el teléfono, el chavo que me atendió me dijo este es mi teléfono, este es tu número de averiguación o de expediente o no sé cómo se llame, me dijo cualquier cosa si quieres llama, pero te digo que se cruzaron las vacaciones, yo salí, la verdad lo deje, pero si al menos si salí como más tranquila de ahí” (S7, V, MOR).

Asimismo, ante la ausencia de resultados se observó desesperación al aparato de procuración e impartición de justicia, lo cual se extendió a criticar las medidas de protección que se otorgan a las víctimas en el aspecto jurídico, emocional o personal.

- “Yo creo que no porque las personas que te atienden solo fue para información porque no recuperaron lo mío o no agarraron al que me robo” (S9, V, CHIH).
- “Si hay justicia pero como que en unas partes, por ejemplo cuando son cosas grandes si lo buscan pero cuando son pequeñas no lo toman en cuenta” (S9, V, CHIH).
- “Pues es que prácticamente no hubo nadie en ese momento, o sea cuando yo quise pedir la ayuda, que es en el momento pues no hubo nadie, prácticamente pasaron diez minutos, en primera te ven los carros particulares y no te ayudan, pues no había patrullas y desesperado no sabíamos que hacer y un taxi fue el que rápido, lo paramos y le pedimos ayuda” (E4, FV, DF)
- “Creo que me protejo más solo que con ellos” (E17, VV, CHIH).
- “Pues, no sé. La investigación que llevan por homicidio lleva muy poco y han presionado pero en este mes y medio no pueden traer al señor y se supone que la justicia lo puede traer, aunque no quiera. Se ponen a preguntarle que si quiere venir” (E20, FV, CHIH).
- “Así pasó ya aquí en Cuernavaca de un muchachillo que se lo secuestraron no sé de donde, lo secuestraron, lo soltaron o más bien se escapó por Chilpancingo, fueron él y sus papás a denunciar allá y los mataron, entonces ahí si no”. (E16, FV, MOR).
- “No, aunque hubo apoyo de mujeres víctimas y psicólogos para el niño este pues pero no, el cuate este sigue haciendo lo que se le pegue la gana, si quiere venir no hay bronca aunque no cumpla, él viene y lo ve y a veces ni viene, no creo que eso sea protección para nosotros” (E16, FV, MOR).

Las experiencias expuestas producen reacción de rechazo y se señala que las víctimas no volverían a denunciar un delito para evitarse malos tratos, la pérdida de tiempo, la ausencia de resultados o la corrupción, todo lo cual está provocando el surgimiento de pulsiones de hacerse justicia por propia mano.

- “Pues porque ya no voy a permitir o sea, que hubiera los mismos tratos que ya tuve o sea ya para no pasar lo mismo” (S5, V, EDOMEX).
- “Sería perder el tiempo y ya no. Y gastar lo poquito que uno tiene por qué somos padres de familia y estamos trabajando” (S3, V, TAB).
- “En secuestros inclusive veo que están involucrados las mismas autoridades en todo ese tipo de casos, no tiene uno como familiar a lo mejor de alguna víctima o si me dejan si vuelve a pasar en mi caso yo no recurriría a algo así porque no vemos acción por parte de nuestras autoridades” (S5, V, EDOMEX).
- [Mayoría] “Ya no. Porque a mi hija le pego una muchacha y estaba embarazada, tenía 7 meses y demandó y nunca le hicieron justicia, al Ministerio Público le dieron dinero y se quedó así” (S3, V, TAB).
- “Sabes que ha pasado, que ahora, no sé si esto se tome, hace que uno ande armado ¿Sí? a mí no me vuelve a pasar, a mí me lo vuelven a hacer en mi casa y yo le meto un balazo al tipo porque ellos no hacen nada y yo no voy a volver a pasar o sea, yo no voy a exponer la seguridad de mi familia por un par de imbéciles que me van a llegar por todos lados, la

próxima, yo ya traigo con que defenderme y la traigo en mi carro" (E1, VV, DF).

- "Como a mí, si me pasa otra vez, la verdad no voy a ir. No voy a ir a decirles oiga ¿sabe qué? Otra vez. ¿Para qué me vuelvan a hacer lo mismo? Pues no, uno a lo mejor trata de arreglárselas como pueda, la verdad" (E3, FV, DF).

Los víctimas que volverían a denunciar lo harían para contar con documento que acredite los hechos y presentarse ante el seguro o terceros, o por deber cívico pero sin expectativas de resultados y sólo unos cuantos esperando se haga justicia.

- "A mí me sirvió la denuncia para recuperar el seguro, si no denuncio pues ya no puedo obtener el seguro, tengo que denunciar" (S7, V, MOR).
- "Pues de primera instancia si para exigir mis derechos, pero ya me iría yo con una idea de no voy a tener suerte o no voy a tener éxito en la denuncia o en la demanda dado a la experiencia anterior. Y más que nada con amigos que hemos platicado que vivimos en Cuernavaca pues actualmente las cosas están de cabeza en cuestión seguridad y en los otros ramos también, por lo que uno lee y escucha en las noticias.
- "No todas las autoridades son iguales. Hay personas que sí hacen justicia, no se venden" (E7, FV, TAB).

Por otro lado, en el estudio cualitativo se aprecian opiniones favorables que se centran en los propios operadores del NSJP, que en gran medida tienen claridad de los beneficios que importa el modelo adversarial en términos de transparencia, prontitud, honestidad y publicidad. Asimismo, se expresó que los ciudadanos asocian los cambios y su orientación hacia el sistema que impera en Estados Unidos, lo cual genera opiniones encontradas por no surgir de la cultura mexicana.

Del mismo modo, se tiene presente que para llevar a buen término la reforma es necesario que haya avances educativos y un cambio cultural que implique el reforzamiento de valores, resaltando el de la honestidad, así como apertura a otras opciones como el que los acusados de delitos menores puedan evitar ser encarcelados si reparan el daño a la víctima y, sin duda, una reforma total de las instituciones.

- "Estados Unidos, ahí es rápido, ahí las cosas salen. Yo creo que es la educación, los valores" (E2, VV, DF).
- "A los acusados de delitos menores no se han apresado mientras dura el juicio, bueno esto es lo que sucede en Estados Unidos que es un estado de libertad caucional, para los menores, mira no tenemos la misma cultura, la misma idiosincrasia aquí la mayoría de los delitos se generan por desintegración familiar. Asunto que ha estado cada vez más intensificado por el proceso de transculturización, la rebeldía es una cosa natural, pero la rebeldía que ya no alcanza a controlar ya sea el jefe o la madre de familia cualquiera que sea su estructura familiar pues ya no alcanza o sea que hay un desgaste de valores enorme, si hay un respeto y la respuesta de corresponsabilidad al interior de la familia pero ya no sirve de nada por qué, porque el sistema y el proceso de transculturización han roto con todo ese esquema entonces ya no correspondemos ni a una ni a otra parte, estamos como los cholos no somos ni de aquí ni de allá, ya no reconocemos nuestro origen. No sabemos lo que fuimos, desconocemos en gran medida lo que somos entonces consecuentemente el futuro que nos espera es incierto" (E10, W, EDOMEX).
- "La corrupción ya está en ellos, los policías y los jueces, hasta abogados así son aunque existan otras reformas que traten de cambiarlo" (E5, VV, TAB).
- "Pues al policía le dices dinero y le importa lo mismo si está en un sistema o en el otro, dinero y dinero les da igual, es lo que quieren" (E21, VV, TS).

También se tiene la impresión de que habrá dificultad para aplicar el proceso acusatorio y oral en casos de narcotráfico, pues se revelaría la identidad de los ciudadanos denunciantes, colocándolos en una posición de riesgo frente a los acusados que los identificarían.

- "Porque es lo que está pasando ahorita, por ejemplo los presidentes, ahorita estoy a favor porque están presentando todo lo que hicieron esa bola de ratas pero si tengo que denunciar un narco No gracias me ve y tomará represalias y no" (S11, V, TS).

Entre los retos del NSJP se identificó la precaria capacitación y perfil del personal, lo cual motivó a los propios operadores a percibirse inseguros de administrar correctamente los procesos con los nuevos estándares, máxime que las instituciones no cuentan con recursos humanos suficientes.

- "Hoy apenas con el nuevo sistema desconocemos términos, desconocemos tiempos, desconocemos muchas cosas, viene el otro cambio, entonces va a hacer tiempo, este nuevo sistema va a hacer tiempo para que tanto servidores públicos como la ciudadanía lo echemos a andar" (S2, OP, DF).
- "Muchos de los que la reforma señala, entre ellos la transparencia, pero honestamente no sé cómo vamos a aplicar todo eso, debe haber capacitación" (E4, OI, TAB).
- "Si el Ministerio Público no trabaja como debe de ser, vamos a volver a caer a los mismos errores, con un nombre diferente y con la misma problemática, si no me dicen cómo cambiar pues yo haré lo mismo" (S12, OI, TS).

Los operadores abundan con contundencia en los beneficios que traería la reforma penal, entre los que se encuentran reducción en la duración de los juicios, disminución de papeleo, mayor credibilidad, transparencia en las sentencias, certeza para hacer denuncias, participación ciudadana, coordinación entre los operadores, mejor investigación y protección para las víctimas y los imputados.

- "Sí ahora el tiempo de duración de los juicios es menor" (S6, OP, EDOMEX).
- "Beneficioso porque tienes la oportunidad de defenderte con palabras ante el juez" (S6, OP, EDOMEX).
- "Rapidez porque existen medios alternativos para solucionar los problemas" (S6, OP, EDOMEX).
- "La eliminación de expedientes, la rapidez de juicios, poder exponer el caso ante el público en general" (E6, OP, EDOMEX).
- "Sí, ha sido benéfica por la transparencia y agilidad del procesos" (E10, OI, CHIH).
- "Yo creo que se va a acabar tanto papeleo, esos montones, esos tomos y tomos. Yo estoy en procesos civiles y ¡qué bárbaro! son enterrones y hay que verlos, hay que leerlos. Uno no puede decir: ¡esto nada más, ya está, a ver de qué se trata!" (S2, OP, DF).
- "Ha sido beneficioso ya que es un sistema creado para la ciudadanía, buscando siempre proteger sus derechos tanto del ofendido como del imputado, dejándolos entrar al juicio a los dos, son juicios orales abiertos" (E6, OP, EDOMEX).
- "Los ciudadanos asisten a los juicios y muestran interés en dar pruebas" (S8, OI, MOR).
- "Sí, por su transparencia en la impartición y procuración de justicia, también nos dan los casos integrados, los MP pueden asistir con nosotros al juicio" (E10, OI, CHIH).
- "Yo el beneficio que le veo, bueno, es un proceso más ágil, más tranquilo y más transparente, la cercanía al Ministerio Público con el juez" (S2, OP, DF).
- "Ahora, otra cosa muy importante es que jamás el procesado va a estar sin la asesoría de un defensor porque si no es un particular, obligadamente están los defensores públicos y estarán con los jueces todos en la sentencia" (S12, OI, TS).

Del mismo modo, se confirma que no es amplio el conocimiento de los ciudadanos acerca del NSJP, incluso en el caso de quienes han sido usuarios del mismo en aquellos Estados que han instrumentado la reforma.

- "Se supone que en el 2013 o algo así ya a nivel nacional debe de estar implementado ¿no? los orales" (S7, V, MOR).
- "La verdad no sé decir porque no conozco ni qué dice esta reforma ni nada al respecto" (E2, VV, DF).
- "Ya escuchando todo lo que cambia yo creo que sí sería un cambio positivo y tendríamos más seguridad, al menos eso parece al leerlo" (E4, FV, DF).
- "Eh, tengo entendido que ya hay juicios orales aquí en Morelos. Tengo entendido que ya hay, pero pues no sé eh sí, no sé cómo sean, nunca he tenido, nunca he estado en uno, escuché y ese el cambio ¿no?". (E13, VV, MOR).

Así, quienes tienen algún tipo de nociones o conocimiento sobre los fundamentos del proceso acusatorio y oral, reconocen que la evolución abonará a favor de la verdad y la transparencia en el desahogo de las pruebas.

- "Porque se ve más a la gente cuando se pone nerviosa de no decir la verdad y en el escrito pues va pensando lo que va a escribir" (S5, V, EDOMEX).

- "Pues está bien que sea ante un juez sin embargo creo que en estos juicios todo se resuelve en una sola audiencia" (E15, FV, MOR).
- "Porque también por ejemplo que antes eran escritos, la gente que no sabe leer o escribir y eso le podrían alterar fácilmente la declaración y ni enterados, ya firmas y hasta mismo te podrías este condenar" (S7, V, MOR).
- "Se tengan juicios orales en lugar de escritos, yo estoy a favor, me llama la atención porque una vez estando presentes entre las dos personas porque puedes detectar si está mintiendo o si está pensando, y este juicio oral se puede detectar más fácilmente que el escrito" (S9, V, CHIH).
- "A favor porque los escritos los pueden archivar entre papeles o se te pierde y estando presente el que cometió el delito y las personas que sufrieron el daño, sería más fácil y no estar archivando y archivando a papeles" (E23, FV, TS).
- "Pues sí, que se hagan públicos, por ejemplo si a mí me robaron yo voy y llevo sus huellas y así no pueden decir que no me robaron" (S11, V, TS).
- "A favor porque tendría más pruebas para meter a alguien a la cárcel y que pague lo que hizo con pruebas presentárselas a la policía" (E23, FV, TS).
- "Diría los dos, porque a favor, a lo mejor va a saber quiénes somos, pero se va a hacer público quién es el delincuente. Aunque también si sabe quiénes somos puede tomar represalias, hay gente muy poderosa en Chihuahua y puedes hasta amanecer muerta" (E20, FV, CHIH).

Sin embargo, persiste la falta de claridad en cuanto a los principios que informan el proceso, como el de presunción de inocencia y no abusar de la prisión preventiva, pues sigue imperando la idea de que sólo privando de la libertad al inculcado se le podrá castigar, identificándose además la necesidad de que realmente exista la reparación del daño, como medidas que podrán contribuir para que los individuos no reincidan en conductas delictivas.

- "Bueno aunque sean menores pues muchas veces cuando los dejan ir vuelven a hacer lo mismo o peor" (S5, V, EDOMEX).
- "Con este nuevo sistema penal lo que se pretende es presunción de inocencia, es decir todo el mundo es inocente hasta que no se pruebe lo contrario, porque diferencia del otro sistema, siempre los apresaban y era eres culpable hasta que demuestres lo contrario" (S5, V, EDOMEX).
- "Es que si son delitos menores no considero por qué tengan que estar apresados." (S7, V, MOR)
- "Pues probablemente sí, pero si me robaste un teléfono de 2000 pesos se puede reponer, pero a la mejor si tú no fuiste te vas a queda en prisión un tiempo y luego no más te voy hacer el daño no más para quedar yo a gusto, pues no" (E17, VV, CHIH).
- "Pues esa pregunta estoy en medio, porque depende el caso, porque pues, muchas veces el delincuente si es malo, y si le das una oportunidad obviamente va a seguir, pero si te pones a ver en el otro lado la persona va a ser prácticamente castigada por un delito mínimo, o sea seis, siete meses digamos, no sé, hablemos de poco tiempo, detenido o en prisión no lo sé, por arreglar un caso de poco dinero, hablando menos de 5000 pesos, pues no se me hace justo, o sea siento que estoy neutral, depende el caso debería decir las autoridades 'sabes que si tu si robaste con dolo pues si te castigo en lo que está el proceso', pero si la persona es de verdad humilde y lo hizo por necesidad, ok se te sigue tu proceso estando fuera, yo lo vería en el momento del caso, yo decidiría dependiendo el caso" (E4, FV, DF).
- "Sí me sorprende que estén a favor la mayoría, yo en contra de eso porque se deja libres a los delincuentes y no se les hace justicia y eso está mal, no deben dejarlos salir" (E12B, FV, EDOMEX).
- "Yo pienso que sí, para que disminuya la población en las cárceles, pero ¿si reinciden? Yo pienso que se es blando con los delincuentes" (E14, VV, MOR).

Finalmente, los operadores de Estados con el NSJP manifestaron opiniones críticas y observaciones para mejorar.

- "Nos ayuda mucho a erradicar la delincuencia y obtener la justicia de manera pronta" (E6, OP, EDOMEX).
- "Se ha logrado el perfeccionamiento de algunas deficiencias como la capacitación" (E6, OP, EDOMEX).

- "Lo que no ha sido bueno o falta son aspectos del personal y salarios" (E6, OP, EDOMEX).
- "Inyectarle recursos, principalmente al órgano acusador para poder tener más gente laborando en conjunto con nosotros" (S8, OI, MOR).
- "Principalmente la falta de instalaciones y de personal, no nos damos abasto porque ahora todos colaboramos juntos en lo mismo" (E8, OI, MOR).
- "Es que ahora es como un exceso en la carga de trabajo" (E10, OI, CHIH).
- "Nos falta mucha gente, aunque ya tenemos tiempo con este sistema aquí en Chihuahua, falta personal todavía" (EE10, OI, CHIH).

## XII. Conclusiones y recomendaciones

El Estado mexicano se encuentra inmerso en una de las más importantes transformaciones de su historia moderna que, considerando la organización jurídico-política surgida de la revolución social iniciada en 1910 y formalizada en la Constitución de 1917, apenas frisa los cien años. El objetivo es propulsar a niveles superiores los valores fundamentales que dan razón de ser a la organización estatal: la *seguridad*, la *justicia* y el *bien general o común*, pues de la actualización de éstos depende la propia del régimen constitucional y, por ende, de *los valores consecutivos* que son la *libertad*, la *igualdad* y la *paz social*.

Como se ha dado cuenta a la largo de este trabajo, el reto ha sido enorme y a partir de las reformas a diversas disposiciones de la Carta Magna, se pretenden alcanzar tres objetivos estratégicos: leyes que respondan a la problemática y a las necesidades sociales, autoridades profesionales y honestas para acatarlas, promoverlas y procurar su cumplimiento y hacerlas cumplir, y conciencia generalizada en la población de que toda trasgresión al orden jurídico debe ser reparada y sancionada, fórmula o trinomio cardinal que toca observar y conjugar tanto a gobernantes cuanto a gobernados, a fin de que el Estado de derecho se traduzca en condiciones reales de seguridad, tranquilidad, paz y justicia, que permitan generar un entorno propicio para construir escenarios de mayor crecimiento económico, progreso y desarrollo integral.

De esta manera, la renovación del sistema de seguridad y justicia criminal significa la piedra angular del cambio y, dentro de éste, la evolución del procedimiento penal para dejar atrás un modelo mixto-inquisitorio y dar paso a otro de corte acusatorio, adversarial y con juicios orales, regido por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad, intermediación e imparcialidad.

El nuevo modelo tiene como finalidad mejorar la impartición de justicia en la Federación y los Estados de la República. Para ello, se propone reducir los tiempos en que se dirimen los procesos, fortalecer el ejercicio de los derechos de las personas involucradas en los mismos –víctimas e imputados–, minimizar el uso de la prisión preventiva, generar espacios de transparencia, disminuir los índices de impunidad y descongestionar los juzgados penales fomentando medios alternos para la solución de conflictos y mecanismos de justicia restaurativa.

Las miras de la reforma son altas, de hondo calado y requieren acciones certeras de planeación, instrumentación, seguimiento y evaluación, toda vez que los gobiernos de la Federación y de los Estados se encuentran obligados, a más tardar para el año 2016, a modificar su diseño normativo penal, a renovar su andamiaje institucional, a profesionalizar y capacitar a sus operadores, a adaptar su infraestructura física y tecnológica, a adquirir equipamiento adecuado, así como hacer partícipe al sistema de educación superior y convocar a la sociedad civil a comprender, hacer suyo y acoger el nuevo paradigma de seguridad y justicia, siendo éste el principal reto y desafío, como se verá en líneas subsecuentes.

Aunado a lo expuesto en los párrafos que anteceden, y tal como se advirtió al inicio, la ENSIJUP 2012 y el análisis de sus resultados que se presentaron en este trabajo, se resumen en las siguientes diez conclusiones y recomendaciones que son de corte general, pues tienen sustento específico en los apartados que nutren el estudio, y significan una valiosa herramienta para revisar los avances logrados e identificar aquellos espacios de oportunidad para mejorar.

## PRIMERA.

El orden jurídico mexicano ha denominado *Sistema Nacional de Seguridad Pública* a la idea y estructura que la doctrina designa como *Sistema de Justicia Penal*, por lo que se trata de constructos semejantes. Por consiguiente, se ha estipulado con precisión el método de concurrencia, coordinación y colaboración sobre el cual deben actuar los operadores atribuidos para prevenir, perseguir y sancionar las conductas ilícitas y reintegrar a sus responsables, quienes son los policías uniformados, agentes del Ministerio Público, policías investigadores, peritos, jueces, defensores públicos y administradores y custodios penitenciarios, además de otros funcionarios que han de intervenir en las causas estructurales y los factores de riesgo que generan comportamientos desviados, violencia y criminalidad. Sin embargo, la población prácticamente no identifica en qué consiste el SJP y, aún más, su funcionamiento no es referido como problema, mientras que el tema de la inseguridad y el crimen es el más grave y del cual reclama solución y, sin que tengan claridad de ello, su solución en gran medida está ligada al mejoramiento en el desempeño de los operadores y del propio sistema. De esta forma, por conducto de los medios educativos y de comunicación masivos –en especial la televisión–, es urgente fortalecer la difusión y explicación de la naturaleza y los alcances de la reforma, del sistema de seguridad y justicia y, en particular, del procedimiento penal adversarial, con el interés de que los ciudadanos valoren cabalmente sus beneficios, que están dirigidos a la prevención del delito, a la reducción de la impunidad y, sobre todo, a la consolidación de la cultura de los derechos humanos que, en el ámbito criminal, ha de significar que nunca más un culpable quedé sin sanción ni un inocente sea castigado ni privado de su libertad.

## SEGUNDA

La capacitación que se imparta a los operadores del modelo penal adversarial tiene que ser puntualmente revisada y evaluada, tanto en sus aspectos dogmáticas y teóricos cuanto técnicos y procedimentales, pues si es de llamar la atención que los ciudadanos no conozcan o comprendan los fines del SJP, se torna preocupante el hecho de que algunos servidores públicos no logren identificar que una gestión oportuna y positiva del sistema contribuye a los fines de prevención general y específica que le atañen y, en consecuencia, al control y la reducción de los niveles impunidad y criminalidad. En este orden de ideas, si bien la especialización debe hacerse con igual dedicación e intensidad para todos los operadores del sistema, es menester no perder de vista que las instituciones policiales son el agente primordial o matriz del proceso penal en la etapa de investigación, toda vez que al representar la autoridad más próxima a la población constituyen el primer contacto de intervención en los conflictos sociales, lo que exige reglas y protocolos puntuales y pertinentes de profesionalización, jerarquía, operación y responsabilidad para impeler acciones específicas con relación al autor del delito, el delito cometido y la víctima.

## TERCERA

México atraviesa por una evidente y severa crisis de violencia, en muchos de sus contornos con crueldad e irracionalidad nunca antes vistas, que ha generado un número indeterminado de víctimas directas e indirectas, que ni siquiera el propio SJP ha podido identificar ni cuantificar con precisión. En este escenario, el promedio nacional indica que tres cuartas partes de la población consideraron que los derechos de las víctimas no son respetados. Es significativo observar que las valoraciones son más graves en Chihuahua y Morelos que aplican plenamente el procedimiento penal acusatorio y oral, mientras que Coahuila y Querétaro, que se encuentran en etapa de planeación del NSJP, obtuvieron balances positivos por encima de la media. Si bien es cierto que los derechos de los ofendidos por las conductas ilícitas deben respetarse bajo cualquier sistema penal, es recomendable revisar con rigor la situación que se está experimentando en los Estados que avanzan en la implementación del nuevo sistema, pues el desconocimiento del modelo adversarial está generando distorsiones como el hecho de que existan ciudadanos que consideran privilegia el derecho de los inculpados, lo cual obliga a concebir y detonar campañas de difusión y concientización, en un lenguaje llano y accesible, para clarificar con precisión la naturaleza y los alcances del nuevo sistema de justicia penal.

## CUARTA

Tan sólo una cuarta parte de la población consideró que los derechos de las víctimas e imputados son igual de importantes, mientras que fue generalizada la percepción de que los derechos de los ofendidos deben primar a los del inculcado, ejemplo que abunda para ilustrar la falta de claridad y entendimiento que se tiene respecto de los derechos humanos que deben regir el procedimiento penal, como los propios operadores lo han identificado y, por consiguiente, sugerido el impulso de acciones de concientización ciudadana en los temas relativos. Aún más, una cuarta parte de la población no sabe qué se debe hacer ni a dónde acudir en caso de que una persona sea víctima de un delito y un tercio ni siquiera conoce cuáles son los derechos que les asiste, aún cuando esta situación en menor medida se manifestó en Chihuahua, Estado de México y Morelos, que aplican el modelo adversarial. No menos delicado es apuntar que persiste la impresión, marcadamente en las víctimas, de que en el proceso acusatorio y oral se protege al delincuente, circunstancia que también se atribuye a los organismos públicos defensores de los derechos humanos, por lo que es imperativo atajar esta idea que puede afectar la credibilidad y los propósitos de la reforma penal. Esto último se logrará no sólo con cruzadas de capacitación en los temas relativos –inclusive funcionarios reconocen sus carencias en las materias relativas–, sino también con la creación de un efectivo (sub)sistema nacional de atención a las víctimas del delito y la violencia, por el cual el Estado habrá de impeler políticas públicas eficaces para materializar los derechos constitucionales de asistencia médica y psicológica, así como de apoyo jurídico y de protección, a fin de fortalecer los mecanismos de resiliencia y de reparación de los daños sufridos por los ofendidos.

## QUINTA

Una quinta parte de la población tiene conocimiento o ha escuchado acerca del sistema de justicia penal, para el cual tienen opiniones negativas. No obstante, en mayor medida está familiarizada con la gestión de sus operadores, lo cual en un ejercicio inductivo permite perfilar los juicios críticos que sobre el sistema tienen los ciudadanos. Dicho esto, las víctimas que recurren a las autoridades en menor nivel confían en éstas a comparación de aquéllas que no denuncian. En particular, la policía municipal es la institución peor valorada, en tanto que los individuos que tienen un mayor nivel de estudios formales otorgan esa calificación a los agentes del Ministerio Público. Asimismo, la posesión de grados académicos permite un mayor conocimiento de los funcionarios del SJP. En este sentido, se destaca que en ambos sistemas –tradicional y adversarial– la atención a las víctimas sigue siendo problema de urgente solución, pues no están encontrado el respaldo del Estado, al tiempo que las agencias policiales y ministeriales, que representan el contacto más próximo entre sociedad y gobierno, tampoco están respondiendo a las expectativas de la gente que atribuye sus deficiencias a las precarias condiciones de trabajo y salariales que les caracteriza, lo cual conlleva a diseñar un programa puntual que, a partir de metódico esquema de programación y presupuestación con metas y etapas claramente identificadas, permita no sólo mejorar los aspectos laborales de los operadores relativos a su profesionalización y capacitación, sino también los que inciden en la elevación de su calidad de vida y de sus familias como, de manera promisoria, se está promoviendo con los defensores públicos que operan en el NSJP. Es insoslayable consolidar verdaderos servicios de carrera al interior de las instituciones, que respondan a criterios objetivos y a méritos en el desempeño y no a situaciones discrecionales o voluntaristas de los mandos superiores.

## SEXTA

El nuevo modelo de seguridad y justicia sustenta que los operadores regirán su actuación por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, a los cuales se suman los deberes de rendir cuentas y participar en procedimientos de evaluación oficial y de la sociedad. Si bien, al otoño de 2012, gran parte de sus postulados se encuentran en etapa de implementación, este trabajo logró identificar puntos de inflexión y de mejora en la actuación de los operadores, aun cuando más desde el punto de vista de sus propias expresiones y de los contrastes que hacen entre el sistema tradicional y el nuevo, que de las opiniones de la sociedad y las víctimas que no dejan de expresar algunos avances pero también la persistencia de malos tratos y corrupción. Por consiguiente, además de fortalecerse los procedimientos de profesionalización y control de confianza de las capacidades y aptitudes de los funcionarios y de acercarles equipamiento e infraestructura pertinentes, es indispensable propulsar eficaces esquemas de seguimiento y evaluación, con indicadores cuantitativos y cualitativos precisos y certeros, que hagan posible medir con eficacia el cumplimiento de los principios citados, así como la gestión y el desempeño institucional, toda vez que en la medida que se superen las dificultades o nudos que se vayan detectando, se aportará sustantivamente a generar

consensos favorables respecto del modelo acusatorio. De lo contrario, el desencanto ciudadano que se tiene respecto del viejo sistema podría trasladarse al modelo adversarial, como lo apuntan expresiones que se citaron en este estudio, pues las víctimas que denuncian en mayor grado valoran negativamente al SJP, que aquéllas que no acuden a la autoridad. Los Estados vanguardia en la implementación material de la reforma no están descollando como ejemplos en la observancia de los principios de actuación referidos, encontrándose en niveles medios del promedio nacional, hecho que requiere revisarse a profundidad para tomar medidas correctivas inmediatas.

## SÉPTIMA

El nuevo modelo penal acusatorio no debe constreñirse a la actualización normativa, al rediseño orgánico e institucional o a la dotación de mayores recursos físicos, materiales y tecnológicos, pues la piedra angular se encuentra en el cambio cultural y de mística que ha de provocar en los operadores jurídicos, quienes además de capacitación técnica en el sistema adversarial han de asimilar e imbuirse del propósito superior de la reforma, que radica en consolidar una convivencia colectiva que sea capaz de procesar sus conflictos y diferencias con base en el pleno respeto a los derechos humanos. Se trata de edificar un renovado acuerdo social, en el que policías, ministerios públicos, peritos, defensores, juzgadores y personal penitenciario, dignificados en sus condiciones laborales y de actuación y gestión, sean garantes de los derechos fundamentales para que nunca más por falta de capacitación, convicción, ignorancia o ausencia de controles, sus agentes incumplan los mandatos constitucionales y legales para investigar, demostrar culpabilidad, sancionar, reinsertar o readaptar y frenar a la delincuencia.

## OCTAVA

No obstante el escaso conocimiento que la población tiene acerca del sistema de seguridad y justicia, la ENSIJUP 2012 arrojó un dato de crucial importancia, consistente en la aceptación de aspectos torales que caracterizan el nuevo modelo, tales como: *reparación del daño causado a la víctima, vigilancia por el juez de los derechos de las víctimas y los acusados, que sólo se pueden presentar pruebas ante el juez, los jueces evitarán que se inicie juicio contra persona no culpable, se podrán buscar otras soluciones para no llegar a juicio necesariamente, los juicios serán abiertos al público y orales en lugar de escritos, no se apresará a los acusados de delito no grave hasta que se demuestre su culpabilidad y el acusado que se declare culpable podrá recibir una pena menor*. La gran mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo con estas hipótesis, manifestando que de cumplirse se lograría una mejor sociedad. Por tanto, este ejercicio es indicador muy valioso y promisorio en cuanto revela que en un plano teórico existe consenso favorable al NSJP, lo que obliga a los órganos implementadores en la Federación y los Estados de la República, a impulsar amplias campañas de difusión por conducto de los medios masivos de comunicación, así como de centros académicos y de investigación y organizaciones ciudadanas de toda naturaleza, pues los objetivos de la reforma deben interesar e involucrar a la sociedad mexicana en su conjunto, ya que de la materialización de esos postulados en gran medida depende la edificación de estadios superiores en la convivencia colectiva.

## NOVENA

A la par de la necesaria socialización del nuevo modelo de seguridad y justicia, la construcción de una verdadera cultura de la legalidad es otro ingente desafío para México. El Estado de derecho es aspiración que persigue afianzar como realidad cotidiana la observancia del principio de legalidad por parte de las autoridades, con el ejercicio pleno de las libertades de la población en tanto que el orden jurídico no establezca límite alguno. Mientras que los gobernantes sólo pueden hacer lo que la ley les permite, los gobernados se encuentran facultados para efectuar lo que la norma jurídica vigente no les prohíbe. Cuando el poder público o los individuos actúan en sentido contrario a este apotegma, debe intervenir el sistema de justicia para recobrar el orden y restituir la normalidad. Este ideal se encuentra en serio riesgo, pues de los instrumentos que dan sustancia a este trabajo se desprende que segmentos de la población perciben constante incremento en los niveles de inseguridad, por lo que han comenzado a contemporizar con la posibilidad de hacerse justicia por propia mano, de tomar medidas de protección sin el concurso del gobierno o de recurrir a las propias organizaciones criminales para que resuelvan los conflictos sociales. De esta manera, se debe comprender que el Derecho no sólo es asunto de abogados, académicos, investigadores, legisladores, policías, ministerios públicos o jueces,

444

ya que es parte de la vida diaria de todos los individuos que han de observar los mandatos de la ley respectiva en razón del rol que jueguen en la colectividad, sea desde las instituciones públicas o la sociedad civil. Por ello, urge definir una política de Estado a favor de la cultura de la legalidad, entendida ésta como la conjugación de dos variables sustantivas: *conocimiento* del marco jurídico y *obediencia* a sus preceptos. Así, la educación y la información tienen un papel fundamental, en razón de que la formación del ser humano bajo el principio de aprender a obedecer las reglas que la sociedad impone para convivir en armonía, ha de ser una meta no sólo desde los ámbitos formales, sino también de otros que proveen de conocimientos a las personas, como son los medios de comunicación masiva que, con mayor conocimiento, objetividad y responsabilidad, tienen la obligación de sumarse a los esfuerzos que el Estado mexicano está impulsando para consolidar un nuevo orden social sobre la base de la seguridad, la justicia y la legalidad.

## DÉCIMA

En un contexto global, el SJP tiene fines de prevención general que impactan en la estabilidad, el orden público y la tranquilidad de la sociedad, mientras que en un plano particular que compete a los operadores del *procedimiento penal*, los destinatarios de la gestión de las instituciones relativas son los gobernados tanto víctimas de conductas ilícitas cuanto imputados, acusados y sentenciados con penalidades, una vez demostrada la existencia del crimen y su responsabilidad. Por consiguiente, es recomendable que en ejercicios posteriores semejantes a la ENSIJUP, se incorporen las perspectivas de los procesados y sus defensores, lo cual permitiría tener una visión holística acerca del sistema de seguridad y justicia. Este proyecto habría de comenzar con los Estados de Chihuahua, México y Morelos, que se ubican a la vanguardia en la instrumentación del modelo adversarial y, por tanto, en condiciones de ser evaluados y analizados desde el crisol del NSJP. Además, precisamente por su calidad de avanzada están cumpliendo papel estratégico de suma importancia para el país, en virtud de que sus experiencias positivas y negativas significan conocimiento para mejorar su propia operación institucional, pero también para orientar y soportar con mayor éxito los procedimientos de implementación de la reforma penal, que se llevan a cabo en el resto de las entidades federativas.

## Bibliografía

- AGUILAR SÁNCHEZ, Óscar, *La actuación policial en el nuevo sistema de justicia penal adversarial mexicano*, Tesis de maestría no publicada, España, Universidad de Lleida, 2012.
- BENAVENTE CHORRES, Hesbert, *Guía para el estudiante del proceso penal acusatorio y oral*, México, Flores Editor, 2011.
- BURGOA, Ignacio, *Derecho Constitucional*, 16ª ed., México, Porrúa, 2003.
- ESQUINCA MUÑOA, César, *La defensoría pública federal*, México, Porrúa, 2003.
- FERRAJOLI, Luigi, *Derecho y razón. Teoría del garantismo penal*, 8ª ed., Madrid, Trotta, 2006.
- FERREIRO BAAMONDE, Xulio, *La víctima en el proceso penal*, 1ª ed., España, La Ley, 2005,
- GARRIDO Vicente, et. al., *Principios de Criminología*, 3ª ed., España, Tirant lo Blanch, 2006.
- GONZÁLEZ OBREGÓN, Cristal, *Manual práctico del juicio oral*, 2ª ed., México, UBIJUS, 2010.
- KADISH, Sanford H, y SCHULHOFER, Stephen J., *Criminal Law and Its Processes. Cases and Materials*, 7ª ed., EE.UU, Aspen Publishers, 2011.
- MARTÍNEZ SOLARES, Verónica, *La función policial dentro de un sistema acusatorio, oral y público. Algunas reflexiones*, en: CONSTANTINO RIVERA, Camilo y GARZÓN LÓPEZ, Margarita (coords.), *Las transformaciones del Sistema Penal y la Seguridad Pública ¿y los derechos humanos?*, 1ª ed., México, MaGister, 2010.
- MENDOZA MORA, Carlos, AGUILAR SÁNCHEZ, Óscar, et. al., *Análisis costo-beneficio del nuevo sistema de justicia penal en los ámbitos federal y estatal*, Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, México, SEGOB, 2012,
- ONU, *Manual de justicia para víctimas. Sobre el uso y aplicación de principios fundamentales de justicia para las víctimas del delito y del abuso de poder*, 1ª ed., México, Organización de las Naciones Unidas e Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2004
- RIVERA SILVA, Manuel, *El procedimiento penal*, 35ª ed., México, Porrúa, 2005.
- TRIPP VILLANUEVA, José Octavio y MENDOZA MORA, Carlos, *El narcotráfico en el contexto de la relaciones México-EE.UU. Pautas para el diseño de una política interméstica*, 1ª ed., México, Porrúa, 2012.

## Abreviaturas y códigos de identificación de los grupos de enfoque y entrevistas

ABREVIATURA O CÓDIGO	SIGNIFICADO
<b>ENSIJUP</b>	Encuesta Nacional sobre el Sistema de Justicia Penal 2012
<b>MP</b>	Ministerio Público
<b>NSJP</b>	Nuevo Sistema de Justicia Penal
<b>SJP</b>	Sistema de Justicia Penal
<b>SNSP</b>	Sistema Nacional de Seguridad Pública
<b>S1, V, DF</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Distrito Federal
<b>S2, OP, DF</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Ministerio Público, Agentes Investigadores o Ministeriales, Peritos) - Distrito Federal
<b>E1, VV, DF</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Distrito Federal
<b>E2, FV, DF</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con violencia con denuncia - Distrito Federal
<b>E3, FV, DF</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia- Distrito Federal
<b>E4, FV, DF</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia- Distrito Federal
<b>S3, V, TAB</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Tabasco
<b>E5, VV, TAB</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Tabasco
<b>S4, OI, TAB</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Ministerio Público, Agentes Investigadores o Ministeriales, Peritos) - Tabasco
<b>E6, VV, TAB</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Tabasco
<b>E7, FV, TAB</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Tabasco
<b>E8, FV, TAB</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Tabasco
<b>S5, V, EDOMEX</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Estado de México
<b>S6, OP, EDOMEX</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Juez de Control, Juez de Juicio Oral, Juez de Ejecución de Sentencia y Defensoría Pública) - Estado de México
<b>E9, VV, EDOMEX</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Estado de México
<b>E10, VV, EDOMEX</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Estado de México
<b>E11, FV, EDOMEX</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Estado de México
<b>E12, FV, EDOMEX</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Estado de México
<b>S7, V, MOR</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Morelos
<b>S8, OI, MOR</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Juez de Control, Juez de Juicio Oral, Juez de Ejecución de Sentencia y Defensoría Pública) - Morelos
<b>E13, VV, MOR</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Morelos
<b>E14, VV, MOR</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Morelos
<b>E15, FV, MOR</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Morelos
<b>E16, FV, MOR</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Morelos
<b>S9, V, CHICH</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Chihuahua
<b>E17, VV, CHICH</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Chihuahua
<b>S10, OI, CHICH</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Juez de control, Juez de Juicio Oral, Juez de Ejecución de Sentencia y Defensoría Pública) - Chihuahua
<b>E18, VV, CHICH</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Chihuahua
<b>E19, FV, CHICH</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Chihuahua
<b>E20, FV, CHICH</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Chihuahua
<b>S11, V, TS</b>	Grupo de enfoque-víctimas de un delito sin violencia con denuncia - Tamaulipas
<b>E21, VV, TS</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Tamaulipas
<b>S12, OI, TS</b>	Grupo de enfoque-operadores del Sistema de Justicia Penal (Ministerio Público, Agentes Investigadores o Ministeriales, Peritos) - Tamaulipas
<b>E22, VV, TS</b>	Entrevista-víctimas de un delito con violencia con denuncia - Tamaulipas
<b>E23, FV, TS</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Tamaulipas
<b>E24, FV, TS</b>	Entrevista-familiares de víctimas de un delito con denuncia - Tamaulipas

## Índice de gráficas

Tabla 1. Elementos del concepto Sistémico de Seguridad Pública .....	6
Tabla 2. Estado de la Implementación de la Reforma del Sistema de Justicia Penal .....	9
Gráfica 1. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día? (porcentaje) 11	11
Gráfica 2. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día? (según condición) .....	11
Gráfica 3. ¿Cuál diría que es el problema más importante que enfrenta el país hoy en día? .....	12
Gráfica 4. ¿Cuál es el tema al que cree usted que le ponen más atención los noticieros de televisión? .....	13
Gráfica 5. ¿Cuál cree usted que es el asunto al que más se le debe de poner atención para que se resuelva pronto? .....	13
Gráfica 6. ¿Qué tanto cree usted que las autoridades respetan los derechos de las víctimas y de las personas acusadas de haber cometido un delito en este Estado/DF? (Suma de respuestas “poco” y “nada”) .....	16
Gráfica 7. ¿Qué tanto cree usted que las autoridades respetan los derechos de las víctimas y de las personas acusadas de haber cometido un delito en este Estado/DF? .....	16
Gráfica 8. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito? .....	17
Gráfica 9. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito? (según condición) .....	18
Gráfica 10. ¿Cuáles considera que son más importantes, los derechos de las víctimas o los derechos de los acusados de haber cometido un delito? .....	19
Gráfica 11. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito? .....	20
Gráfica 12. ¿Sabe usted a dónde debe acudir una víctima a denunciar un delito? .....	20
Gráfica 13. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito? (Respuesta Sí sabe) .....	21
Gráfica 14. ¿Sabe usted qué debe hacer una persona cuando es víctima de un delito? (Según condición) .....	21
Gráfica 15. Relación entre escolaridad y saber qué hacer cuando se es víctima .....	22
Gráfica 16. ¿Sabe usted qué puede hacer una víctima que acude al ministerio público a denunciar un delito y que no queda satisfecha? .....	23
Gráfica 17. ¿Sabe usted qué puede hacer una víctima que acude al ministerio público a denunciar un delito y que no queda satisfecha? (según escolaridad) .....	24
Gráfica 18. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue víctima de un delito? .....	26
Gráfica 19. De los derechos que están en esta tarjeta ¿Cuál diría usted que es el más importante para las víctimas de delitos? (según delito sufrido) .....	26
Gráfica 20. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue víctima de un delito? (según sistema) .....	27
Gráfica 21. Gráfica 21. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los servicios de apoyo que se deben de ofrecer a las víctimas de un delito? (espontánea y con ayuda) .....	28
Gráfica 22. Servicios de apoyo que se deben ofrecer a las víctimas de un delito según nivel de implementación del NSJP .....	28
Gráfica 23. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue acusada de cometer un delito? .....	31
Gráfica 24. De los derechos que están en esta tarjeta ¿cuál diría usted que es el más importante para una persona acusada de cometer un delito? (según delito sufrido) .....	31
Gráfica 25. De lo que sabe o ha oído, ¿Cuáles son los derechos de una persona que fue acusada de cometer un delito? (según sistema) .....	32
Gráfica 26. ¿Qué tan familiarizado está usted con el sistema de justicia penal de este Estado/DF? .....	35
Gráfica 27. ¿En este momento cuál es su opinión del sistema de justicia penal en el Estado/DF? .....	36
Gráfica 28. Comparado con hace 10 años, ¿Cómo cree usted que funciona el sistema de justicia penal en el Estado hoy en día? .....	36
Gráfica 29. ¿En este momento cuál es su opinión del sistema de justicia penal en el Estado/DF? - ¿Qué tan familiarizado está usted con el sistema de justicia penal de este Estado/DF? - ¿Qué tanta confianza tiene en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal? - ¿Comparado con hace 10 años, cómo cree usted que funciona el sistema de justicia penal en el Estado hoy en día? .....	37

Gráfica 30. ¿En general que tanta confianza tiene en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal?.....	38
Gráfica 31. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del SJP y medios por los que se entera de las cosas .....	39
Gráfica 32. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del SJP y medios por los que se entera de las cosas según nivel de implementación del NSJP .....	39
Gráfica 33. Relación entre la confianza en las instituciones y encargados del SJP y la no denuncia.....	40
Gráfica 34. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de cada una de las siguientes personas.....del Estado/DF? .....	41
Gráfica 35. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de la Policía municipal del Estado/DF? (Por estrato de edad).....	41
Gráfica 36. ¿Cómo calificaría usted el trabajo del Ministerio Público en el Estado/DF? (Por nivel socioeconómico) .....	42
Gráfica 37. ¿Cómo calificaría usted el trabajo de los Defensores públicos en el Estado/DF? (Por nivel socioeconómico) .....	42
Gráfica 38. ¿Cómo calificaría usted el trabajo del Ministerio Público en el Estado/DF? (Por nivel educativo).....	43
Gráfica 39. ¿Y qué tan honrados diría usted que son cada una de las siguientes instituciones...del Estado/DF? .....	43
Gráfica 40. Sin incluir pagos indebidos ¿tiene algún costo el servicio que presta...? .....	52
Gráfica 41. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Escala de 1 a 7, promedios generales).....	52
Gráfica 42. Califique los aspectos del sistema de justicia penal (promedios por pregunta y entidad) .....	53
Gráfica 43. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Promedios generales por entidad) .....	54
Gráfica 44. Relación entre familiaridad con el sistema (mucho, algo, poco, nada) y calificación a 13 aspectos del sistema (escala de 1 a 7).....	55
Gráfica 45. Califique los aspectos del sistema de justicia penal... (Según condición) .....	56
Gráfica 46. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México? .....	58
Gráfica 47. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México? (Respuesta Sí sabe por entidad) .....	59
Gráfica 48. ¿Sabía usted que en el 2008 hubo una reforma a la Constitución para crear un nuevo sistema de justicia penal en México? (según condición).....	59
Gráfica 49. Relación entre conocimiento de la reforma y medio por el que se entera de las cosas .....	60
Gráfica 50. Relación entre conocimiento de la reforma y medio por el que se entera de las cosas (Según nivel de implementación del NSJP) .....	60
Gráfica 51. Relación entre familiaridad con el sistema y conocimiento de la reforma de 2008.....	61
Gráfica 52. Relación entre familiaridad con el sistema y conocimiento de la reforma de 2008 (Según nivel de implementación del SNJP).....	61
Gráfica 53. ¿Qué ha escuchado de esta reforma? .....	62
Gráfica 54. ¿Sabe usted si ya se usa el nuevo sistema de justicia en este Estado/DF? .....	62
Gráfica 55. ¿Sabe usted si ya se usa el nuevo sistema de justicia en este Estado/DF? (Por entidad) .....	63
Gráfica 56. ¿Ha escuchado usted hablar sobre los juicios orales?.....	63
Gráfica 57. ¿Ha escuchado usted hablar del término justicia alternativa/justicia restaurativa? .....	63
Gráfica 58. ¿Ha escuchado usted hablar del término justicia alternativa/justicia restaurativa? (Según nivel de implementación del NSJP) .....	64
Gráfica 59. ¿Ha escuchado usted hablar sobre los juicios orales? (por condición).....	64
Gráfica 60. Relación entre el nivel de conocimiento de la reforma constitucional del 2008 y haber escuchado sobre los juicios orales.....	65
Gráfica 61. Indique si está a favor o en contra de los aspectos del nuevo sistema de justicia penal .....	65
Gráfica 62. ¿Cree usted que si se cumplen la mayoría de estos aspectos del nuevo sistema penal estará mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que el sistema tradicional?.....	66
Gráfica 63. El nuevo sistema establece que los acusados de delitos menores no sean apresados mientras dura el juicio. A favor para no castigar a los inocentes. En contra porque los acusados pueden escaparse o cometer más delitos (general y según condición) .....	66
Gráfica 64. El nuevo sistema establece que se tengan juicios orales en lugar de escritos. A favor porque las pruebas se presentan públicamente ante un juez. En contra porque el resultado va a depender mucho de la oratoria.....	67
Gráfica 65. El nuevo sistema establece que para que las pruebas puedan ser consideradas tienen que presentarse ante un juez. A favor porque los procesos serán públicos y transparentes. En contra porque la gente sabrá quienes son los involucrados (general y según condición) .....	67
Gráfica 66. El nuevo sistema establece que en delitos menores si se repara el daño a la víctima no todos los culpables deberán ir a prisión. A favor porque no todos los delitos ameritan prisión y se permite la reintegración. En contra porque se es blando con los delincuentes.....	68

Gráfica 67. ¿En su comunidad en el último año la inseguridad ha aumentado o ha disminuido?.....	71
Gráfica 68. ¿Qué tanto diría usted que la gente de su localidad coopera...?.....	71
Gráfica 69. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo) .....	72
Gráfica 70. Relación entre cultura de la legalidad y nivel académico (Promedios) .....	72
Gráfica 71. Relación entre cultura de la legalidad y nivel socioeconómico (Promedios) .....	72
Gráfica 72. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo por entidad) .....	73
Gráfica 73. Está de acuerdo o en desacuerdo con esa frase, usando una escala del 1 al 7 (1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo por entidad) .....	73
Gráfica 74. ¿Cuál diría usted que son los dos principales problemas del sistema de justicia penal hoy en día?.....	74
Gráfica 75. ¿Cuál diría usted que son los dos principales problemas del sistema de justicia penal hoy en día? (por entidad) .....	74
Gráfica 76. Durante 2011, ¿fue usted víctima de...? (Respuesta positiva) .....	77
Gráfica 77. Durante 2011, ¿algún otro miembro de este hogar de 18 años o más víctima de...? (Respuesta positiva) .....	77
Gráfica 78. ¿Denuncio ante el Ministerio Público cuando fue usted víctima de...? (Respuesta positiva) .....	77
Gráfica 79. ¿Denuncio ante el Ministerio Público cuando algún otro miembro de este hogar de 18 años o más víctima de...? .....	77
Gráfica 80. Perfil de la muestra .....	78
Gráfica 81. ¿Cuál fue la principal razón por la que no denunció el/los delito(s)?.....	78
Gráfica 82. Relación entre confianza en las instituciones y los encargados del sistema de justicia penal y la principal razón por la que no denunció el/los delito(s).....	79
Gráfica 83. ¿Cuál fue la principal razón por la que no denunció el/los delito(s)? (según sistema) .....	79
Gráfica 84. ¿Cómo se entera usted principalmente de las cosas que suceden aquí en el Estado/D.F.? .....	80
Gráfica 85. ¿Recuerda usted en qué mes fue el delito? .....	81
Gráfica 86. ¿Cuál fue la principal pérdida o daño que sufrió por el delito...?.....	81
Gráfica 87. ¿Le fueron compensados o reparados todos esos daños, casi todos esos daños, solo algunos de esos daños o ninguno de esos daños que sufrió? .....	81
Gráfica 88. ¿Le fueron compensados o reparados todos esos daños, casi todos esos daños, solo algunos de esos daños o ninguno de esos daños que sufrió? (según sistema) .....	82
Gráfica 89. ¿En cuánto estima las pérdidas económicas a consecuencia del delito?.....	82
Gráfica 90. ¿Sabía usted dónde estaba localizada .....	83
Gráfica 91. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le tomó llegar a la oficina de la Agencia del MP...? .....	83
Gráfica 92. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le tomó llegar a la oficina de la Agencia del MP...? (según sistema).....	83
Gráfica 93. ¿Cómo calificaría las instalaciones.....	84
Gráfica 94. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para realizar su denuncia en el Ministerio Público? .....	84
Gráfica 95. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para realizar su denuncia en...el Ministerio Público? (Según nivel de implementación del NSJP).....	84
Gráfica 96. ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del MP?.....	85
Gráfica 97. ¿Cuántas veces ha tenido que acudir al MP? .....	85
Gráfica 98. ¿Tuvo que pagar una mordida a algún funcionario de la... durante el proceso?.....	86
Gráfica 99. ¿En algún momento le dijeron en (la institución)... que con dinero podía acelerar o apurar el trámite? .....	86
Gráfica 100. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia?.....	86
Gráfica 101. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia? (según sistema) .....	87
Gráfica 102. ¿En algún momento le dijeron en... que con dinero podía obtener un resultado favorable en la denuncia? (por entidad federativa) .....	87
Gráfica 103. ¿Cómo calificaría la honestidad de las personas que trabajan en... ? .....	88
Gráfica 104. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia?.....	88
Gráfica 105. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era retirar la denuncia?.....	88

Gráfica 106. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia? (Según nivel de implementación del NSJP)	89
Gráfica 107. ¿En algún momento le dijeron en... que lo mejor para Usted era no presentar la denuncia? (por entidad federativa)	89
Gráfica 108. ¿En algún momento lo presionaron para que presentara la denuncia?	90
Gráfica 109. ¿Cómo calificaría el trato que le dieron a usted y su familia...	90
Gráfica 110. ¿Cómo calificaría la capacidad de las personas que lo atendieron en...?	90
Gráfica 111. ¿Cómo calificaría el trato que le dieron a usted y su familia...? (Promedio por entidad federativa)	91
Gráfica 112. ¿Cómo calificaría la capacidad de las personas que lo atendieron en...? (Promedio por entidad federativa)	91
Gráfica 113. ¿Cómo calificaría la explicación que le dieron acerca de los pasos a seguir después de la denuncia?	92
Gráfica 114. ¿Cómo calificaría la explicación que le dieron acerca de los pasos a seguir después de la denuncia? (promedio por entidad federativa)	92
Gráfica 115. ¿Cómo calificaría el trato dado a las mujeres en...?	93
Gráfica 116. ¿Cómo calificaría el respeto a los derechos humanos en...?	93
Gráfica 117. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez?	93
Gráfica 118. Calificación aspectos del servicio que le dio el juez (1 muy mal - 7 muy bien)	93
Gráfica 119. ¿Qué tanto entendió Usted lo que pasaba o pasó en el proceso?	95
Gráfica 120. Relación entre la comprensión del proceso respecto a la edad	95
Gráfica 121. Relación entre la comprensión del proceso respecto al nivel socioeconómico	95
Gráfica 122. Relación entre la comprensión del proceso respecto al nivel académico	96
Gráfica 123. ¿Se sintió tratado de manera imparcial, es decir atendido sin que su edad, ingreso, sexo u otra característica personal fuera una desventaja para Usted?	96
Gráfica 124. Relación entre el trato imparcial en el proceso penal respecto al género	96
Gráfica 125. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto a la edad	97
Gráfica 126. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel socioeconómico	97
Gráfica 127. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel académico	97
Gráfica 128. ¿Se sintió tratado de manera imparcial, es decir atendido sin que su edad, ingreso, sexo u otra característica personal fuera una desventaja para Usted? (según nivel de implementación del NSJP)	98
Gráfica 129. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al género	98
Gráfica 130. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto a la edad	98
Gráfica 131. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel socioeconómico	99
Gráfica 132. Relación entre el trato imparcial en el proceso de denuncia respecto al nivel académico	99
Gráfica 133. ¿Lo trataron mal en algún momento del proceso?	100
Gráfica 134. Para llevar adelante el proceso, ¿tuvo que realizar un gasto que le haya resultado difícil para su economía personal o del hogar?	100
Gráfica 135. ¿Cuál es el estado actual del proceso? (Víctima denunciante) (Según nivel de implementación del NSJP)	100
Gráfica 136. ¿Cuál fue el resultado del proceso? (Víctima denunciante) (Según nivel de implementación del NSJP)	101
Gráfica 137. Calificación de aspectos del Sistema de Justicia Penal (Según nivel de implementación del NSJP)	101
Gráfica 138. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez? (Según nivel de implementación del NSJP)	102
Gráfica 139. En primer lugar, ¿tuvo la oportunidad de conocer o platicar con el juez? (Según delito sufrido)	102
Gráfica 140. Calificación aspectos del servicio que le dio el juez (1 muy mal - 7 muy bien)	103
Gráfica 141. ¿Necesitó de un abogado para llevar adelante su denuncia o etapas posteriores de su caso? (Según nivel de implementación del NSJP)	103
Gráfica 142. ¿Tuvo que hacer algún pago al abogado que lo atendió? (Según nivel de implementación del NSJP)	104
Gráfica 143. El abogado que lo apoyó para hacer la denuncia, ¿fue público o privado? (Según nivel de implementación del NSJP)	104
Gráfica 144. Calificación aspectos del servicio que le dio el abogado (1 muy mal - 7 muy bien)	105

