



FGR

FISCALÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

**PRIMER INFORME ANUAL
DE ACTIVIDADES DE LA
FISCALÍA ESPECIALIZADA
DE ASUNTOS INTERNOS**

Licda. Adriana Campos López.

Enero 2020



Í N D I C E

Introducción	1
Antecedentes	3
Acciones y Resultados.....	5
Prospectiva 2020	15



Introducción

La Fiscalía Especializada de Asuntos Internos (FEAI) es la autoridad administrativa que tiene como función principal la investigación y el ejercicio de la acción penal de los delitos cometidos por el personal adscrito a los órganos sustantivos y administrativos de la Institución, en ejercicio de sus funciones, entre las que se encuentran la de investigar los asuntos o casos relacionados con hechos de corrupción, por lo que su función contribuye a la paz del Estado Democrático y de Derecho, mediante el combate a la corrupción.

El gobierno mexicano ha reconocido que la corrupción, no es un fenómeno aislado sino la consecuencia de distintas formas de transgresión al Estado, por lo que no puede combatirse únicamente persiguiendo a los individuos que han cometido conductas irregulares, sino se requiere también construir políticas integrales para disminuir, minimizar, abatir y controlar tales conductas, dado que es un fenómeno que se encuentra latente en la naturaleza humana, lo que representa un reto mayor para la Unidad Administrativa.

Derivado de lo anterior, y con la finalidad de prevenir que se originen actos de corrupción dentro de la Institución, la FEAI, en el ámbito de su competencia, desarrolló diversas actividades en cuatro vertientes principales: a) Atención al Público en la Fiscalía General de la República, b) Sistema de Atención Ciudadana VISITEL, c) Conclusión de Expedientes de Investigación, d) Visitas de Evaluación Técnico Jurídica, lo que le ha permitido fortalecer la denuncia ciudadana y detectar conductas irregulares mediante la verificación de la actuación del personal y el desempeño técnico-jurídico de los Ministerios Públicos, los policías de investigación, peritos, analistas, técnicos de la FGR.



Sumado a lo anterior, y para respaldar que los procesos y el personal de la FEAI cumplen con la estricta observancia de la constitucionalidad y legalidad en sus funciones, se sometió y aprobó la Auditoría de Primer Seguimiento Anual de la Certificación ISO 37001:2016 "Sistemas de Gestión Antisoborno".

Todas estas acciones ponen de manifiesto el compromiso de la FEAI para buscar prevenir, detectar, investigar el combate a la corrupción, a fin de dar debido cumplimiento a la legislación vigente y a la directriz del Dr. Alejandro Gertz Manero, Fiscal General de la República.



Antecedentes

La transición de Procuraduría General de la República a Fiscalía General de la República, con independencia de la autonomía constitucional otorgada por el Congreso de la Unión, fue el parteaguas para realizar un análisis minucioso y alcanzar los mecanismos que garanticen una mejor calidad en la procuración de justicia, a través de una ambiciosa reingeniería Institucional; puesto que, ya no se debe caracterizar a la procuración de justicia como la investigación de asuntos aislados, o la búsqueda de resolver los asuntos caso por caso, sino que a partir de ello, se genere inteligencia estratégica e institucional para lograr cambios profundos.

Por lo tanto, con la declaratoria de la entrada en vigor de la autonomía constitucional de la FGR publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de diciembre de 2018, se inició el proceso de transición que busca que la Institución sea renovada y ajena a los Poderes de la Unión en cuanto a la toma de decisiones (política, técnica y de gestión).

Es en este punto que tiene relevancia la FEAI, cuyo origen nos remite a lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, publicada en el DOF el 14 de diciembre de 2018, y formalmente instalada mediante el acuerdo A/012/19 publicado en el DOF el 15 de julio de 2019, la cual cuenta con antecedentes históricos bajo la denominación de "Visitaduría General", como el órgano a cargo de las investigaciones y el ejercicio de la acción penal en delitos cometidos por servidores(as) públicos(as) adscrito(as) a la FGR en ejercicio de sus funciones, estableciendo para ello, lineamientos técnico-jurídicos para el monitoreo, supervisión, investigación, revisión y control de la actuación del personal sustantivo y administrativo de la Fiscalía General de la República, constituyéndose desde su creación como un ente encargado de velar por el



combate a la corrupción al interior de la Institución, preservándose como un área administrativa ajena a las prácticas corruptas y consolidándose como el ejemplo a seguir ante las demás Unidades Administrativas.

Por tal motivo, la hoy la FEAI, está comprometida en dar continuidad al combate a la corrupción, el fortalecimiento de la cultura de la denuncia, a través del empoderamiento ciudadano y la mejora de los mecanismos de transparencia en el actuar del personal sustantivo de la FGR.



Acciones y Resultados

Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos obtuvo los siguientes resultados:

I. Atención de la denuncia ciudadana sobre el quehacer institucional, a través del 800 8 90 97 80 VISITEL.

- Se recibieron 3,141 denuncias de ciudadanos, de ellas, y 1,665 fueron asesorías, orientaciones y canalizaciones a la autoridad competente; mientras que 1,476 fueron atendidas mediante el inicio de la carpeta de investigación correspondiente; o en caso de que ya existiera la misma; con la práctica de una visita de evaluación técnico-jurídica.

II. Sistema Tradicional.

- Se determinaron 251 averiguaciones previas.
- Se ejercitó acción penal en contra de 31 personas.
- Se obtuvieron 14 órdenes de aprehensión.
- Se cumplimentaron 21 órdenes de aprehensión.
- Se dictaron 19 autos de formal prisión.
- Se lograron 16 sentencias condenatorias.

III. Sistema Penal Acusatorio.

- Se determinaron 645 carpetas de investigación.
- Se judicializaron 11 carpetas de investigación.
- Se obtuvieron 12 órdenes de aprehensión.



- Se cumplieron 11 órdenes de aprehensión.
- Se consiguieron 13 autos a vinculación a proceso.
- Se lograron 5 sentencias condenatorias.

IV. Expedientes de investigación.

- Se concluyeron 1,270 expedientes de investigación.

V. Visitas de Evaluación Técnico - Jurídica y de Inspección y Supervisión.

- Se practicaron 336 visitas de Evaluación Técnico - Jurídica, supervisión e inspección.
- Se emitieron 1,399 vistas, de las cuales 1,201 fueron de carácter administrativo y 198 penales.
- Se iniciaron 852 procedimientos con motivo de la emisión de vistas de Evaluación Técnico Jurídicas y de Inspección y Supervisión. En tanto que en el periodo que se reporta, 181 procedimientos iniciados con motivo de vistas, han sido concluidos con sanción.
- Se emitieron 7,818 instrucciones y recomendaciones.

VI. Capacitación y Transparencia.

- Se han impartido 209 cursos y talleres de capacitación, con una asistencia de 2,176 servidores públicos.
- Las materias en las que se brindó capacitación fueron: Sistema Penal Acusatorio, Sistema Nacional Anticorrupción, Derechos Humanos, Ética y Valores, Igualdad y Equidad de Género, Transparencia, entre otros.



- Se atendieron 140 solicitudes de acceso a la información.

Área de Atención al Público en la Fiscalía General de la República.

Diagnóstico.

La entonces Procuraduría General de la República (PGR), tenía un modelo que no favorecía eficazmente a la consolidación del sistema de justicia penal acusatorio, en virtud de que, entre otros problemas, contaba con una escasa calidad y calidez en las áreas de atención al público de la Institución.

Los principales hallazgos que se identificaron como generadores de la percepción negativa de la entonces PGR, fueron:

1. Elementos de seguridad privada brindaban asesoría y orientación.
2. Servidores públicos sin habilidades para la atención a usuarios (Trato prepotente y déspota).
3. Ingreso de personas u objetos por distintas vías y la ausencia de control.
4. Tiempo excesivo de espera y atención.
5. Negativa a recibir denuncias en horario nocturno, fines de semana y días festivos.
6. Dilación en la devolución de vehículos asegurados.
7. Negativa a proporcionar información de Averiguaciones Previas o Carpetas de Investigación.
8. Dilación en la tramitación y resolución de Averiguaciones Previas o Carpetas de Investigación.
9. No se preguntaba al usuario sobre la calidad del servicio.
10. Corrupción para la realización de trámites.



Modificaciones en materia de Atención al Público en la FGR.

Se implementó la VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN (VUA) que tiene por objeto mejorar el índice de percepción de confianza ciudadana en la función de la Fiscalía General de la República, para ello el personal adscrito a ésta, mediante una atención inmediata, brinda a los usuarios una orientación personalizada, oportuna, con calidad y calidez. La VUA opera las 24 horas, los 365 días del año.

Como estrategia transversal la Ventanilla Única de Atención permite:

1. Identificar tiempos y áreas de atención. Mediante el monitoreo de los registros obtenidos a nivel nacional, se analiza el número de las personas y objetos que ingresan a nuestras instalaciones, el número de servicios que se brindan, el tiempo en que se proporcionan y las áreas de la Fiscalía General de la República a las que en su caso se remita a los usuarios. La política de servicio es que se atienda a los usuarios dentro de los 15 minutos de haber llegado.
2. Medir Eficacia. Como consecuencia inherente del punto anterior, los resultados obtenidos, brindan una evaluación objetiva del desempeño de los servidores públicos de la Institución.
3. Conocer la percepción ciudadana. En un ejercicio inédito en la Institución se implementaron encuestas de calidad del servicio en las que se realizan llamadas telefónicas a los usuarios que acuden a las instalaciones y éstos informan si estuvieron conformes con la atención brindada; proporcionan sugerencias o manifiestan inconformidades; asimismo si es su deseo pueden presentar alguna denuncia por una posible conducta ilegal por parte del servidor público que lo atendió, como lo son los actos de corrupción, para lo



- ↓ cual es canalizado al Sistema de Atención Ciudadana VISITEL el cual también funciona las 24 horas del día los 365 días del año.
4. Identificar la Incidencia Delictiva. Al tener controlada la información de las personas que acuden a la Institución, la Ventanilla Única de Atención permite identificar temas vinculados a los índices de incidencia delictiva por Estado.

Asimismo, la información derivada de la Ventanilla Única de Atención ha generado:

1. Elementos objetivos para establecer Políticas y Estrategias que permitan reducir y combatir de manera efectiva los actos de corrupción al interior de la Institución.
2. ↓ Ha permitido la reducción en los tiempos de atención. (En el caso de puestas a disposición, en el primer trimestre de 2019, se contaban con varios casos que rondaban las 47 horas, mientras que, para el mes de diciembre de 2019, las ubica en un promedio de 5 horas.
3. El responsable de la VUA es un Ministerio Público, lo que permite atender y orientar eficazmente a los usuarios, evitando demoras en la atención.
4. Se ha disminuido el número de inconformidades manifestadas por los usuarios que acuden a la Fiscalía General de la República, (Mientras que, en el mes de enero de 2019, el porcentaje de usuarios que manifestaron inconformidad por su trámite ascendía al 4.84%, para el mes de diciembre del mismo año, disminuyó a 1.72%)



5. En la Delegación de la Ciudad de México y sus subsedes (7), se generó un sistema de apoyo a denunciantes, con el propósito de acompañarlos durante el desahogo de sus trámites ante la FGR.

Durante el periodo comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, se han obtenido los siguientes resultados a nivel nacional:

- Han sido atendidos 646,452 usuarios en las distintas Delegaciones y Áreas Centrales de la Institución.
- La Ciudad de México registra el mayor número de usuarios atendidos con un total de 66,938.
- El 89.52% de los usuarios antes señalados fue atendido en un tiempo máximo de 3 horas.
- El 62.80% de los usuarios ingresaron con el propósito dar seguimiento a su averiguación previa o carpeta de investigación, así como para presentar denuncias.

En materia de opinión de los usuarios, se han obtenido los siguientes resultados:

- Se han realizado 61,762 llamadas telefónicas de control de calidad.
- 60,561 usuarios se han pronunciado conformes con el servicio brindado por los servidores públicos de la Institución, lo que equivale al 98.06% del total de encuestas telefónicas.
- Se recibieron 1,180 inconformidades (servicio inadecuado; tiempos excesivos de atención; retraso en la devolución de vehículos; dilación en la investigación; malos tratos y prepotencia del AMPF; e irregularidades con los detenidos), lo que equivale al 1.91% del total de encuestas telefónicas (Se le dio seguimiento a las mismas a través visitas de evaluación técnica jurídica o mediante comunicación al titular de la Unidad Administrativa correspondiente).



- Se recibieron 21 denuncias. Los delitos denunciados fueron Cohecho (14); Amenazas (2); Tortura (1); Abuso de autoridad (1); Robo (1), Extorsión (1) y Ejercicio Indevido del Servicio Público (1), lo que equivale al 0.03% del total de encuestas telefónicas. En todos los casos, se inició la carpeta de investigación correspondiente ante la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos.

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL ISO 37001:2016, "SISTEMAS DE GESTIÓN ANTISOBORNO" DE LA FISCALÍA ESPECIALIZADA DE ASUNTOS INTERNOS.

Antecedentes

Por años la corrupción ha representado una amenaza que vulnera el estado de derecho, la seguridad y el desarrollo sostenible, a pesar de los esfuerzos y la cantidad de leyes y tratados internacionales orientados a combatirla, por lo que en la Fiscalía General de la República como instancia de persecución de los delitos del orden federal y en particular la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, como órgano de fiscalización del actuar de los servidores públicos de la propia institución, ha destinado importantes esfuerzos a fin de evitar la corrupción y recuperar la confianza ciudadana a través de acciones de la prevención, fomento y atención de la denuncia ciudadana, tales como:

1. Contacto con la ciudadanía a través del número 800 890 97 80, en el cual se brinda orientación, información, y se reciben quejas y denuncias, con motivo de posibles irregularidades de carácter administrativo o penal, atribuibles a servidores públicos de la Fiscalía General de la República en ejercicio de sus funciones.



2. Difusión de las obligaciones de los servidores públicos de la Institución frente a las víctimas y denunciantes, identificando las faltas o los delitos en los que pueden incurrir, así como los derechos que tienen los ciudadanos e incentivando la cultura de la denuncia.
3. Aprendizaje de las mejores prácticas internacionales para hacer frente a la corrupción, mediante la cooperación Internacional y asistencia técnica que se ha implementado con países como Gran Bretaña y Estados Unidos.

Como parte del combate a la corrupción, la Organización Internacional de Estandarización aprobó el 15 de octubre de 2016, la Norma Internacional ISO 37001:2016 "Sistemas de Gestión Antisoborno", la cual contempla una serie de medidas para que las organizaciones públicas o privadas prevengan, detecten, controlen y enfrenten la amenaza y el impacto negativo de la corrupción y los actos de soborno (cohecho, en el caso de México) por parte de servidores públicos y de los particulares que tienen alguna interacción con éstos.

El Sistema de Gestión Antisoborno, se integra con una serie de procesos adaptados a cada organización para ayudar a combatir el soborno; entre otros, la adopción de una Política Antisoborno, señalamiento de riesgos potenciales o reales e Implementación de mecanismos de control y revisión interna.

En administraciones pasadas, la entonces Procuraduría General de la República había centrado sus acciones de combate a la corrupción a la aplicación de evaluaciones de control de confianza de todo su personal.

La hoy Fiscalía General de la República, con el propósito de combatir eficazmente la corrupción, fortaleció el proceso de atención de quejas y denuncias en contra



de los(as) servidores(as) públicos(as) de la Fiscalía General de la República. En la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, Agentes del Ministerio Público de la Federación capacitados y comprometidos en brindar un servicio profesional, ágil y cálido, atienden a la ciudadanía las 24 horas, los 365 días del año, vía presencial, escrita, telefónica y correo electrónico.

Asimismo, en administraciones pasadas se tenía la percepción institucional de que la intervención de la hoy Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, estaba orientada exclusivamente a la imposición de sanciones y no a la prevención, acompañamiento y detección de riesgos en el cumplimiento de las disposiciones normativas y que las decisiones de los visitantes podían ser discrecionales, por lo que se realizó el replanteamiento del proceso de Evaluación Técnico Jurídica, estableciendo criterios objetivos de supervisión y evaluación de la operación del Sistema Penal Acusatorio.

Aunado a lo anterior, se implantaron mecanismos de control que permiten una supervisión rigurosa del avance en la integración de los asuntos competencia de la Fiscalía General de la República, evitando demoras injustificadas.

Del 19 al 21 de noviembre de 2019, la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos, se sometió a la primera auditoría de seguimiento anual para el mantenimiento de la certificación por parte de la empresa certificadora, así como de la acreditadora internacional (ANAB), obteniendo como resultado cero "No Conformidades", 3 acciones de mejora y fue reconocida con los siguientes 8 aspectos positivos:

1	Liderazgo y compromiso por todos los niveles de la organización ante el Sistema de Gestión Antisoborno.
2	Gran difusión del Sistema de Gestión Antisoborno en todos los niveles de la organización y partes interesadas



3	Bastante mejoría de la Información Documentada, del evento de auditoría pasado, respecto al control de los documentos
4	Mejoras continuas muy palpables dentro del Sistema de Gestión Antisoborno, específicamente en los Métricas vs Metas Vs resultados
5	Bastante mejoría en la aplicación de las encuestas de servicio (debida diligencia), donde se integran temas de antisoborno como mecanismos de identificación de cualquier anomalía
6	El análisis de datos es muy claro y preciso de todo lo que arroja el Sistema de Gestión Antisoborno, todo esto para la toma de decisiones con mayor precisión.
7	Seguimiento, atención en tiempo y forma de las Oportunidades de Mejora derivadas de Auditoría Interna y Externa
8	Ventanilla Única de Atención, gran trabajo para mantener métodos/mecanismos donde se puede captar buena información nuevamente para la toma de decisiones.

Todos estos son los aspectos positivos identificados por la empresa Certificadora durante la auditoría practicada a la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos para lograr la certificación de su Sistema de Gestión Antisoborno:



Prospectiva 2020

De cara al año 2020 la FEAI, aunado a las prerrogativas que por ley posee, continuará como una Unidad Administrativa encargada de velar por el combate de la corrupción al interior de la Institución, preservándose como un área ajena a las prácticas corruptas y consolidándose como el ejemplo a seguir ante las demás áreas que integran la Fiscalía General de la República.

La FEAI seguirá participando proactivamente para la implementación de políticas y estrategias, que coadyuven en la materialización de metas y objetivos institucionales, y buscará su cumplimiento a través de cinco principales acciones:

1. Operar, coordinar y dar seguimiento a la Atención Ciudadana que se proporciona a través de la Ventanilla Única Atención implementada en las Fiscalías, Subprocuradurías, Delegaciones y Subsedes de la Fiscalía General de la República, mediante el monitoreo estadístico y la supervisión de la prestación de servicios proporcionada a los usuarios de la Institución.
2. Verificar que la atención de las denuncias realizadas en la Institución se proporcione con calidad y calidez mediante el Sistema de Atención Ciudadana VISITEL, y, continuar con las campañas de difusión de la Cartilla Anticorrupción y otros medios que fomenten la cultura de la denuncia.
3. Establecer un área de pronta determinación de aquellos asuntos que por su naturaleza puedan resolverse de manera inmediata, evitando la saturación de asuntos en los Equipos de Investigación y Litigación.
4. Que las Unidades de Investigación y Litigación, así como los policías investigadores practiquen técnicas de investigación indispensables de manera eficaz, a fin de determinar y judicializar los asuntos competencia de



la FEAI y con ello evitar la dilación injustificada en la determinación de los asuntos.

5. Asimismo, la FEAI como acción de prevención continuará con el acompañamiento a las Delegaciones de la FGR, y será la encargada de la elaboración de lineamientos técnico-jurídicos, necesarios para el cumplimiento de sus funciones; así como la supervisión, revisión y control de la actuación de los servidores públicos de la Fiscalía General de la República, iniciando los procedimientos correspondientes en caso de identificar irregularidades.