



inevap

INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS
PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO

Evaluación Específica



Programa **Anual** de
Evaluación 2019

**Programa Seguridad con
Enfoque Ciudadano**

Secretaría de Seguridad Pública



inevap

INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS
PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO

Evaluación Específica



Programa **Anual** de
Evaluación 2019

**Programa Seguridad con
Enfoque Ciudadano**

Secretaría de Seguridad Pública

Evaluación Específica del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano

Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango
Blvd. de las Rosas #151
Fraccionamiento Jardines de Durango
C.P. 34200
Durango, Durango

Citación sugerida:

Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. Evaluación Específica del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano:inevap, 2019.

DIRECTORIO

INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO

Consejo General **Juan Gamboa García**
Consejero

Delyana de Jesús Vargas Loaiza
Consejera

Emiliano Hernández Camargo
Consejero

Coordinaciones **Karla Gabriela Chávez Verdín**
Coordinadora de Administración y Finanzas

Fátima Citlali Cisneros Güereca
Coordinadora de Vinculación

Sergio Humberto Chávez Arreola
Coordinador de la Política de Evaluación

Omar Ravelo Rivera
Coordinador de Seguimiento de la Evaluación

Equipo técnico de la evaluación **Rafael Rodríguez Vázquez**
Jesús Josué Yañez Reyes

Contenido

Resumen Ejecutivo	9
Introducción.....	13
I. Principales procesos para operar la intervención	15
II. Operación del Programa	17
Análisis FODA.....	35
Propuesta de Recomendaciones y Observaciones	36
Conclusiones	37
Bibliografía	39
Anexos	41
Anexo 1. Procesos de gestión del Programa.....	41
Anexo 2. Matriz de evaluación de cumplimiento del estándar (conjunto de indicadores que definen el estándar, y las métricas que permiten medir su cumplimiento).....	42

Siglas y acrónimos

CALLE	Centros de Atención de Llamadas de Emergencia
Coneval	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DOF	Diario Oficial de la Federación
ENVIPE	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
Inevap	Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango
IPH	Informe Policial Homologado
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología del Marco Lógico
LCF	Ley de Coordinación Fiscal
LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LGCG	Ley General de Contabilidad Gubernamental
PED	Plan Estatal de Desarrollo
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PO	Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango
PSEC	Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano
SESNSP	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SSP	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango
SSPC	Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Gobierno Federal

Glosario

Análisis de gabinete	Conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública y/o información que proporcione el municipio responsable del programa o fondo sujeto a evaluación.
Diagnóstico	Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.
Delitos del fuero común	Corresponden a conductas tipificadas en los Códigos Penales de cada una de las entidades federativas, en los cuales, les son atribuidas diferentes penalidades estimadas por las autoridades correspondientes
Estado de Derecho	Principio de gobernanza en el que todas las personas, instituciones y entidades, públicas y privadas, incluido el propio Estado, están sometidas a leyes que se promulgan públicamente, se hacen cumplir por igual y se aplican con independencia, además de ser compatibles con las normas y los principios internacionales de derechos humanos. Asimismo, exige que se adopten medidas para garantizar el respeto de los principios de primacía de la ley, igualdad ante la ley, separación de poderes, participación en la adopción de decisiones, legalidad, no arbitrariedad, y transparencia procesal y legal
Evaluación	Análisis sistemático y objetivo de una intervención pública cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como la eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.
Hallazgo	Evidencias obtenidas de una o más evaluaciones para realizar afirmaciones basadas en hechos que pueden ser fortalezas, oportunidades, debilidades y/o amenazas.
Informe Policial Homologado	Informe que resume un evento (hecho presuntamente constitutivo de delito y/o falta administrativa) y hallazgos de una actuación policial; incluye el formato IPH, fotografías, punteo cartográfico y demás documentación que contiene la información destinada a la consulta y análisis por parte de los miembros autorizados del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Indicadores	Expresión cuantitativa o cualitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, tales como el cumplimiento de objetivos y metas establecidas y reflejar el resultado o cambios en las condiciones de vida de la población o grupo de enfoque atendido, derivados de la implementación de una intervención pública.
Modelo Óptimo de la Función Policial	Conjunto de indicadores y estándares relacionados con las policías preventivas de las entidades federativas
Propuesta de recomendaciones y observaciones	Sugerencias emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos identificados en evaluaciones, cuyo propósito es contribuir a la mejora.

Resumen Ejecutivo

El Programa Anual de Evaluación de las Políticas y Programas Públicos 2019 del Estado de Durango contempló la evaluación del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano a cargo de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango. La selección de este Programa se fundamenta en las atribuciones del Inevap previstas en la Ley que Crea el Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. Además, esta evaluación representa una oportunidad para analizar cómo la implementación del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano contribuye a alcanzar sus resultados comprometidos.

Los objetivos del Programa se relacionan con el compromiso adquirido por México ante la comunidad internacional, a través de la Agenda 2030, en donde se establece la responsabilidad de atender los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030. En particular, uno de estos objetivos se enuncia como «Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas», el cual considera que las amenazas de homicidio intencional, la violencia contra los niños, la trata de personas y la violencia sexual son factores que deben ser atendidos para la creación de sociedades pacíficas e inclusivas.

En México, la instancia facultada para la coordinación y distribución de la política nacional en materia de seguridad pública, es el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), el cual se integra por las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno y tiene como mandato constitucional lo relacionado al ingreso del personal, implementación de sistemas de información, formulación de políticas públicas tendientes a prevenir la comisión de delitos, fomento de participación ciudadana, así como la gestión de los recursos de carácter federal destinados a la seguridad pública.

En concordancia con lo anterior, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango, a través del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano, se plantea el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad de la población y reducir la incidencia delictiva, a través de potenciar el desempeño de las instituciones de seguridad pública con un modelo preventivo-proactivo, basado en la investigación, uso de la información y acercamiento con la sociedad. Dicho Programa contempla tres componentes principales: el desempeño policial, servicio telefónico de atención ciudadana y la protección personal y/o patrimonial.

Asimismo, el Programa se enmarca en el Plan Estatal de Desarrollo, específicamente en el Eje 3 «Estado de Derecho» el cual contempla la Estrategia General para un Estado de Derecho a través de *Promover una cultura de paz y de respeto a las leyes y a las instituciones, respetar y garantizar los derechos fundamentales, la seguridad y certeza jurídica, el derecho a la propiedad y el acceso equitativo a la justicia, apoyados en los valores de la democracia, teniendo en cuenta el progreso de sus habitantes y siendo un factor de desarrollo político, social y cultural de la Entidad.*

Hallazgos

En cuanto a la identificación de sus principales procesos, **la Secretaría de Seguridad Pública dispone del documento «Procesos generales del programa presupuestario Seguridad con Enfoque Ciudadano»**, cuyo objetivo es *Orientar el trabajo de las direcciones encargadas de operar el programa proporcionando una visión general de las acciones a desarrollar para el cumplimiento del propósito del mismo*. Dicho documento comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las acciones principales de los procedimientos del Programa y se describe su finalidad, base legal, las dependencias que intervienen, así como sus respectivos diagramas de flujo. Se destaca que, con el fin de garantizar su vigencia operativa, el documento está sujeto a actualizaciones en la medida que así se requiera.

El Programa dispone de mecanismos adecuados que permiten monitorear y dar seguimiento a su implementación a través del «Reporte interno de monitoreo MIR», el cual se alimenta de reportes trimestrales y considera una semaforización sobre el avance del Programa. Los indicadores son una de las herramientas más utilizadas para evaluar el funcionamiento y operación de las organizaciones gubernamentales; su uso fomenta procesos más efectivos de toma de decisiones en la búsqueda de maximizar el beneficio de los recursos empleados. El reporte de la SSP contempla 29 indicadores e indica la meta que se consideró en 2018 y el resultado final al cierre del ejercicio.

La Secretaría de Seguridad Pública dispone de un diagnóstico sobre la evolución de la incidencia delictiva a nivel regional. La disposición de este tipo de información permite identificar las características y condiciones del problema que se pretende atender, es uno de los elementos que incrementa el éxito de las intervenciones gubernamentales. Además, se destaca que para el diseño del Programa se toma como referencia la Metodología del Marco Lógico (MML), y abarca los elementos suficientes para determinar y dimensionar el problema que el Programa pretende atender.

La ausencia de información confiable, homogénea y oportuna ha propiciado que las instituciones encargadas de la seguridad pública registren como principal medida de su desempeño el número de delitos registrados, por lo cual **la evaluación propone elementos y referencias para aprovechar de mejor manera la información disponible** para definir estrategias o acciones de prevención más efectivas y oportunas.

Por otra parte, **se destaca la necesidad de implementar acciones encaminadas a fomentar el buen uso del número de emergencias 911**, ya que de acuerdo con el documento «Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1»¹ con cifras al corte al 31 de diciembre de 2018 del Centro Nacional de Información, se identifica que en Durango se realizaron 1,497,613 llamadas, de las cuales el 12% fueron procedentes, cifra inferior al promedio nacional que fue de 17%. Derivado de ello, se

¹ Disponible en

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/432222/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene17-dic18_240119.pdf

propone una serie de buenas prácticas internacionales enfocadas en desincentivar el mal uso de los números de emergencia.

Diversas agencias internacionales como la Asociación Internacional de Jefes de Policías (IACP, por sus siglas en inglés), así como el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, han hecho especial énfasis en la importancia de cómo las instituciones de seguridad pública deben avanzar en la procuración de bienestar de sus elementos. Diversos estudios coinciden en que las funciones policiales representan un trabajo complejo y estresante e implica mayores riesgos de salud física y mental que otras profesiones y han demostrado que, cuando los problemas de salud mental y física de los oficiales no se abordan, el desempeño laboral disminuye, las habilidades de toma de decisiones se ven afectadas y los costos de las instituciones de seguridad aumentan. Por tal motivo, **se proponen buenas prácticas internacionales sobre mecanismos y acciones específicas de resiliencia para los oficiales de policía.**

Por lo anterior, la evaluación recomienda:

- Publicar y actualizar la información de incidencia delictiva a nivel estatal con el objetivo de informar a la sociedad sobre el comportamiento y/o evolución de la incidencia delictiva.
- Actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados a fin de contar con elementos objetivos y oportunos para medir el desempeño de las acciones implementadas.
- Analizar y estudiar de las principales causas, efectos y características de los principales delitos del fuero común cometidos en el estado para identificar las particularidades suscitadas en el estado y atender de manera más efectiva el delito.
- Identificar las características de la demanda de seguridad pública en Durango para optimizar los recursos y diseñar acciones más efectivas para la procuración de justicia.
- Fomentar el «buen uso» del número de emergencias 911 y brindar un servicio más eficiente de este servicio.
- Fortalecer la capacitación de los elementos de la SSP en los temas relacionados con su desempeño profesional.
- Brindar atención en aspectos de salud física y mental a los elementos de la SSP para incidir en la disminución de factores que ponen en riesgo a los elementos.

Objetivos de la evaluación

Objetivo general

Generar información acerca de los requerimientos de la implementación y gestión de la intervención para alcanzar sus resultados comprometidos.

Objetivos específicos

- Valorar la orientación a resultados y las capacidades de la intervención para medir y evaluar el desempeño del Programa en la entidad federativa.
- Valorar la calidad de los mecanismos y estrategias de la intervención, en particular, sobre la generación y uso de la información de seguridad pública en la entidad federativa.

Hipótesis de la evaluación

Hipótesis principal

La implementación del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano contribuye a alcanzar sus resultados comprometidos.

Hipótesis adicionales

1. El Programa identifica y documenta los principales procesos de su implementación.
2. El Programa cuenta con mecanismos e instrumentos para medir sus resultados.
3. Los mecanismos y estrategias del Programa, en particular, sobre generación y el uso de la información sirven de insumo para la planeación e implementación.

Alcance de la evaluación

Identificar hallazgos y proponer recomendaciones y observaciones a partir del análisis de gabinete con base en la documentación normativa, de planeación y operativa del Programa, así como toda la información disponible al momento de la evaluación.

El equipo evaluador podrá, de acuerdo con su experiencia, ampliar o aportar elementos que fortalezcan la evaluación, debiendo cumplir como mínimo con los Términos de Referencia correspondientes. Asimismo, la información podrá complementarse mediante entrevistas con los responsables del Programa evaluado.

Introducción

La seguridad pública constituye uno de los más importantes desafíos para la administración pública, esto implica que esta función esté a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios en cuanto a la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley².

La capacidad del Estado para establecer condiciones de seguridad y bienestar público se ha convertido en un problema histórico que ha obligado a implementar modificaciones en los marcos normativos, estrategias y líneas de acción para que, a través de políticas públicas definidas desde los tres órdenes de gobierno, se atienda eficazmente la dinámica negativa relacionada con la inseguridad.

En México, a través de la Agenda 2030, se ha asumido el compromiso de avanzar en el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030. Uno de ellos se enuncia como «Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas», el cual considera que las amenazas de homicidio intencional, la violencia contra los niños, la trata de personas y la violencia sexual son factores que deben ser atendidos para la creación de sociedades pacíficas e inclusivas. En cuanto a las metas de este objetivo, el PSEC tiene relación con las siguientes:

- Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo;
- Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños;
- De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada;
- Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas;
- Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas;
- Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia.

Para los ciudadanos, este tema en particular es una de las principales demandas hacia sus autoridades por ser la mayor preocupación en la sociedad. Prueba de ello es que, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 53.3% de la población en

² Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)

Durango de 18 años y más, considera la inseguridad como el problema más relevante en la entidad, seguido por el desempleo (39.9%) y la pobreza (36.9%)³.

En México, la instancia facultada para la coordinación y distribución de la política nacional en materia de seguridad pública, es el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), el cual se integra por las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno y tiene como mandato constitucional lo relacionado al ingreso del personal, implementación de sistemas de información, formulación de políticas públicas tendientes a prevenir la comisión de delitos, fomento de participación ciudadana, así como la gestión de los recursos de carácter federal destinados a la seguridad pública.

En lo que respecta a nivel estatal, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango, establece que «la Secretaría de Seguridad Pública es la encargada de planear, organizar, ejecutar y controlar los programas, proyectos y acciones tendientes a garantizar la seguridad pública, la protección ciudadana, la prevención en la comisión de delitos, la readaptación social y la conservación del orden público».

En particular, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango (SSP), a través del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano, se plantea el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad de la población y reducir la incidencia delictiva, a través de potenciar el desempeño de las instituciones de seguridad pública con un modelo preventivo-proactivo, basado en la investigación, uso de la información y acercamiento con la sociedad. Dicho Programa contempla tres componentes principales: el desempeño policial, servicio telefónico de atención ciudadana y la protección personal y/o patrimonial.

El contexto actual exige que se definan acciones y políticas públicas basadas en evidencia, identificar los aciertos y los fallos en materia de seguridad y justicia, y definir estrategias para abordar el origen estructural de los fenómenos delictivos. Cuando las instituciones fallan en su responsabilidad de preservar la vida, la integridad y la propiedad de las personas, se debilita el acuerdo que articula las instituciones a la sociedad, se degrada la calidad de vida y se pone en peligro la existencia misma del Estado (SSPC, 2019).

3

Documento

disponible

en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2019/doc/envipe2019_dgo.pdf

I. Principales procesos para operar la intervención

1. ¿Cuáles son los principales procesos para operar la intervención?

Uno de los elementos fundamentales de las organizaciones para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, es la identificación de los procesos necesarios para su operación. Lo anterior favorece que se integren y homologuen de manera ordenada las acciones, funcionamiento y responsabilidades de las distintas áreas administrativas que intervienen.

En ese sentido, y en cumplimiento del artículo 15, segundo párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango, la Secretaría de Seguridad Pública dispone del documento «Procesos generales del programa presupuestario Seguridad con Enfoque Ciudadano», cuyo objetivo es *Orientar el trabajo de las direcciones encargadas de operar el programa proporcionando una visión general de las acciones a desarrollar para el cumplimiento del propósito del mismo.*

De acuerdo con el documento referido, se menciona que este comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las acciones principales de los procedimientos del programa, donde se describe su finalidad, base legal, las dependencias que intervienen, así como sus respectivos diagramas de flujo. Se destaca que, con el fin de garantizar su vigencia operativa, el documento está sujeto a actualizaciones en la medida que así se requiera.

En específico, el Programa identifica 24 procesos generales (Tabla 1). De cada uno, se contempla nombre del proceso, objetivo, alcance, políticas de operación, marco jurídico, unidad administrativa responsable, la descripción de actividades y un diagrama de flujo.

Tabla 1.
Procesos de las unidades administrativas del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano 2018

Unidad administrativa	Procesos correspondientes
Centro Estatal de Acreditación y Control de Confianza	Atención a las Observaciones para la Acreditación
	Evaluación de Control de Confianza
Instituto Superior de Seguridad Pública	Profesionalización de los Cuerpos de Seguridad
	Evaluación de habilidades y conocimientos de la función policial
	Evaluación del desempeño policial
	Operación del Servicio Profesional de Carrera
Dirección del Registro de Armas y Licencia Oficial Colectiva	Administración de armamento y municiones para la función policial
	Supervisión del armamento y municiones de la Licencia Oficial Colectiva No. 205
Policía Estatal	Macroproceso seguridad con enfoque ciudadano
	Dotación de uniformes, vehículos y equipo de protección personal
	Vinculación interinstitucional y social en la seguridad pública
	Desarrollo operativo para la prevención, inspección, vigilancia, proximidad y seguridad
	Fortalecimiento a la seguridad pública municipal
	Atención focalizada para la seguridad pública

Tabla 1.

Procesos de las unidades administrativas del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano 2018

Unidad administrativa	Procesos correspondientes
	Fortalecimiento al desarrollo policial
Dirección de Asuntos Internos	Atención de quejas en el desempeño policial
	Verificación del desempeño policial
Nodo de Interconexión de Telecomunicaciones NIT-C5	Apoyo tecnológico para la seguridad pública
	Aplicación del Catálogo de Incidentes y Emergencias
	Difusión del uso correcto del Sistema Telefónico de Atención Ciudadana
	Fortalecimiento del Sistema Telefónico de Atención Ciudadana
	Profesionalización del personal operador de los servicios de atención ciudadana
Dirección de Seguridad Privada	Regulación de los prestadores del servicio de seguridad privada
Dirección de la Unidad de enlace Informático	Actualización del Sistema Nacional de Información para la Seguridad Pública

Fuente: Procesos generales del programa presupuestario 2018 Seguridad con enfoque ciudadano

De manera particular, y en concordancia con el alcance de la presente evaluación, el Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano se enmarca como un «Macroproceso» y se establece que está a cargo de la Secretaría de Seguridad Pública en conjunto con la unidad administrativa de la Policía Estatal. Este «Macroproceso» define como objetivo «*Reducir la comisión de delitos del fuero común en el estado de Durango*», mientras que el alcance es definido como «*Reducción de la incidencia delictiva del fuero común en el estado de Durango a través del fortalecimiento de la Policía Estatal, policías municipales y del servicio telefónico de emergencias 9-1-1*».

La disposición de este tipo de documentos como manuales de procesos y/o procedimientos contribuye a incrementar la eficiencia de los procesos y a la estandarización de las actividades ejecutadas por las distintas instancias relacionadas con el Programa.

II. Operación del Programa

2. ¿El Programa cuenta con mecanismos para dar seguimiento a su implementación?

Sí, el Programa dispone de un mecanismo denominado «Reporte interno de monitoreo MIR», el cual se alimenta de reportes trimestrales y considera una semaforización sobre el avance del Programa. Los indicadores son una de las herramientas más utilizadas para evaluar el funcionamiento y operación de las organizaciones gubernamentales; su uso fomenta procesos más efectivos de toma de decisiones en la búsqueda de maximizar el beneficio de los recursos empleados. El reporte de la SSP contempla 29 indicadores e indica la meta que se consideró en 2018 y el resultado final al cierre del ejercicio (Tabla 2).

El seguimiento de la implementación de los programas públicos constituye un elemento indispensable para la toma de decisiones oportunas, ya que implica una revisión periódica de los aspectos sustantivos de operación y resultados de la intervención. El reporte proporcionado por el Programa contempla el avance y cumplimiento de cada uno de los indicadores por los trimestres correspondiente al ejercicio fiscal.

Tabla 2.

Mecanismo de seguimiento de los indicadores del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano. Ejercicio Fiscal 2018

Semaforización	Nombre del indicador	Nivel de la MIR	Meta 2018	Resultado 2018
Excelente 	Incidencia delictiva del fuero común por cien mil habitantes	Propósito	1,800	1,756.8
	Porcentaje de llamadas efectivas a los servicios de atención telefónica	Actividad	10%*	112%
	Índice de supervisión a empresas de seguridad privada	Actividad	100%	118%
	Porcentaje de evaluaciones del desempeño policial realizadas	Actividad	100%	122%
	Porcentaje de elementos profesionalizados	Actividad	100%	102%
	Porcentaje de plantilla activa con evaluación de control de confianza	Actividad	100%	99%
	Índice de eficiencia en el tiempo de respuesta de la atención de llamada de emergencia	Componente	90%	139%
	Porcentaje de fortalecimiento del sistema telefónico de atención ciudadana	Actividad	100%	100%
	Porcentaje de evaluaciones del desempeño policial realizadas	Actividad	100%	122%
	Porcentaje de uniformes, vehículos y equipo de protección entregados	Actividad	100%	100%
Regular 	Porcentaje de confianza en la policía estatal	Componente	51%	50%
	Porcentaje de personal operador profesionalizado	Actividad	100%	75%
	Porcentaje de operación de los aplicativos digitales	Actividad	100%	75%

Tabla 2.
Mecanismo de seguimiento de los indicadores del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano. Ejercicio Fiscal 2018

Semaforización	Nombre del indicador	Nivel de la MIR	Meta 2018	Resultado 2018
	Porcentaje de catálogo de incidentes realizado	Actividad	100%	75%
	Porcentaje de fortalecimiento a la seguridad pública municipal	Actividad	100%	81%
	Porcentaje de registros para la seguridad pública actualizados	Actividad	95%	78%
	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de apoyo tecnológico	Actividad	100%	66%
	Porcentaje de operativo para la prevención, inspección, vigilancia y seguridad realizados	Actividad	100%	74%
	Porcentaje de evaluaciones de habilidades y conocimientos de la función policial realizadas	Actividad	100%	89%
	Porcentaje de verificaciones del desempeño policial realizadas	Actividad	100%	73%
	Porcentaje de atención a quejas	Actividad	75%	62%
	Porcentaje de supervisiones de armamento y municiones de la licencia oficial colectiva 205 realizadas	Actividad	100%	74%
	Porcentaje de solicitudes de armamento y municiones atendidas	Actividad	100%	75%
	Porcentaje de observaciones atendidas	Actividad	100%	75%
Bajo 	Porcentaje de percepción de inseguridad en el estado	Fin	54%	60.4%
	Percepción de desempeño institucional de la policía estatal y municipal	Componente	52.9%	47.7%
	Porcentaje de fortalecimiento para el desarrollo policial	Actividad	100%	25%
	Porcentaje de servicios focalizados para la seguridad pública atendidos	Actividad	100%	57%
	Porcentaje de coordinación institucional aplicado	Actividad	100%	19%

*Se asume que el dato correcto es 100%, aun cuando el documento del sistema de evaluación interna del programa contempla la cifra especificada.

En específico, a la unidad administrativa de «Policía estatal» le corresponden los indicadores de la siguiente tabla.

Tabla 3.
Indicadores correspondientes a la Policía Estatal

Resumen narrativo	Indicador	Meta 2018	Resultado 2018
Protección personal o patrimonial aplicado	Porcentaje de confianza en la policía estatal	51%	50%
Fortalecimiento al desarrollo policial	Porcentaje de fortalecimiento para el desarrollo policial	100%	25%
Atención focalizada para la seguridad pública	Porcentaje de servicios focalizados para la seguridad publica atendidos	100%	57%
Fortalecimiento a la seguridad pública municipal	Porcentaje de fortalecimiento a la seguridad pública municipal	100%	81%
Desarrollo operativo para la prevención, inspección, vigilancia, proximidad y seguridad	Porcentaje de operativo para la prevención, inspección, vigilancia y seguridad realizados	100%	74%
Vinculación interinstitucional y social en la seguridad publica	Porcentaje de coordinación institucional aplicado	100%	19%
Dotación de uniformes, vehículos y equipo de protección personal	Porcentaje de uniformes, vehículos y equipo de protección entregados	100%	100%

Por su parte, en la página oficial de la Secretaría de Seguridad Pública (<http://seguridad.durango.gob.mx>), se cuenta con un apartado llamado «Semáforo delictivo», sin embargo, en el sitio se indica que la información es al cierre de 2012 y el enlace para descarga del documento no está disponible. De igual manera, se destaca que en el apartado de «Transparencia» se ponen a disposición las matrices de indicadores para resultados de 2014 a 2018; además, se encuentran públicas las cédulas de cada uno de los indicadores, las cuales proporcionan información detallada sobre cómo se construye el indicador, las variables que son utilizadas, los medios de verificación, la frecuencia del indicador, la línea base, meta, entre otros datos.

3. ¿El Programa cuenta con un diagnóstico de la situación actual de seguridad pública en la entidad?

La disposición de información que permita identificar las características y condiciones del problema que se pretende atender, es uno de los elementos que incrementa el éxito de las intervenciones gubernamentales. Al respecto, la Secretaría de Seguridad Pública dispone de un diagnóstico relacionado con el Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano.

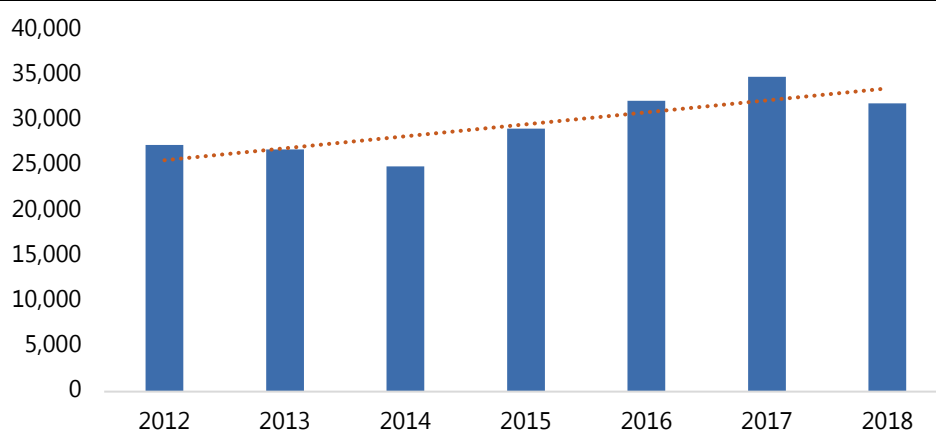
En dicho documento, emitido por la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Secretaría, se identifican elementos como antecedentes, identificación y definición del problema, análisis del problema, los objetivos, la cobertura, el análisis de las alternativas, el diseño del programa, aspectos de presupuesto y una serie de anexos que complementan la información.

Se destaca que el diseño del diagnóstico toma como referencia la Metodología del Marco Lógico (MML), y abarca los elementos suficientes para determinar y dimensionar el problema que el Programa pretende atender. En cuanto a la definición del problema, este se define como «*el incremento de la incidencia delictiva y se contempla la evolución del total de delitos denunciados del año 2012 al 2016*». Para complementar la estadística, de acuerdo con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en el año 2017 se registraron un total de 34,851 delitos, es decir, un incremento del 8.29% respecto del año anterior; no obstante, para el año 2018 el registro fue de 31,903, lo que representa una disminución del 8.46% (Gráfica 1).

Gráfica 1.

Incidencia delictiva del fuero común en el estado de Durango. 2012-2018

Número

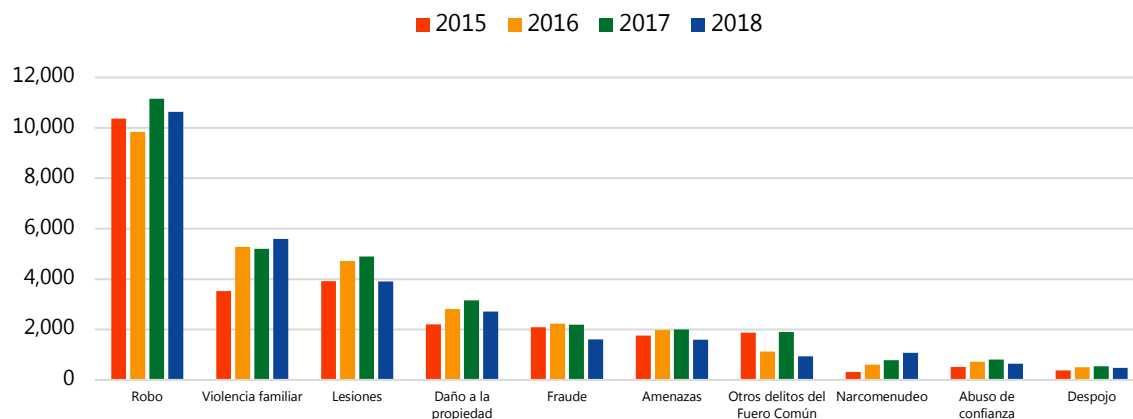


Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico del Programa de Seguridad con Enfoque Ciudadano y del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Gráfica 2

Delitos del fuero común registrados en el periodo de 2015-2018

Número



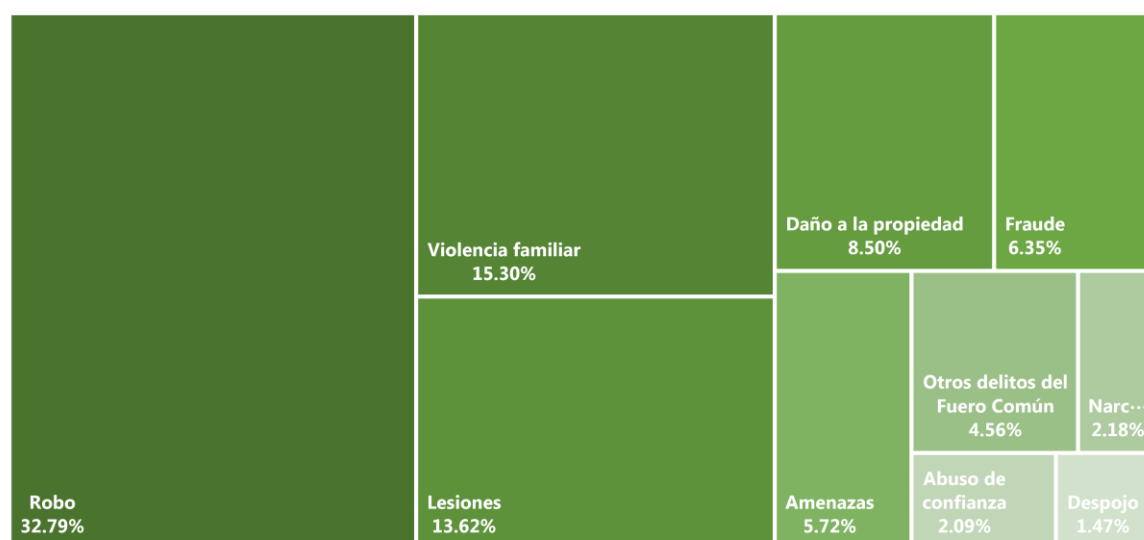
Fuente: Elaboración propia con información del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En cuanto a la composición por tipo de delitos, de acuerdo con el Centro Nacional de Información del SESNSP, del total de delitos de 2015 a 2018, el 70.21% se concentra en cuatro incidencias: robo (32.79%), violencia familiar (15.3%), lesiones (13.62%) y daño a la propiedad (8.5%).

Gráfica 3.

Delitos registrados en el estado de Durango en el periodo de 2015-2018.

Porcentaje



Fuente: Elaboración propia con información del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En cuanto a la disminución de los delitos en el estado de Durango se destaca, por su variación absoluta, la reducción de los registros de «Otros delitos que atentan contra la libertad y la seguridad sexual», «Otros delitos contra la sociedad», «Otros delitos del fuero común», «Fraude» y «Homicidio»; los cuales han mantenido una tendencia a la baja desde el año 2015 hasta el 2018.

Tabla 4.
Delitos del Fuero Común que disminuyeron en el periodo de 2015-2018

Delito	Número de delitos registrados				Variación porcentual de 2015 a 2018
	2015	2016	2017	2018	
Trata de personas	2	0	0	0	-100.0%
Tráfico de menores	1	0	0	0	-100.0%
Electorales	15	1	4	3	-80%
Otros delitos que atentan contra la libertad y la seguridad sexual	269	182	160	70	-73.9%
Otros delitos contra la sociedad	68	52	16	18	-73.5%
Falsedad	13	10	15	6	-53.8%
Otros delitos del Fuero Común	1,873	1,130	1,901	938	-49.9%
Fraude	2,094	2,227	2,196	1,609	-23.1%
Homicidio	494	464	441	408	-17.4%
Amenazas	1,765	1,972	2,001	1,590	-9.9%
Violación simple	188	171	181	177	-5.8%
Lesiones	3,921	4,714	4,894	3,909	-0.3%

Fuente: Elaboración propia con información de los reportes incidencia delictiva del fuero común del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Del total de delitos registrados de 2015 a 2018, son 10 los delitos que se han incrementado más de un 100%. Sin embargo, en el incremento en términos absolutos destacan los delitos tipificados como «Narcomenudeo» que en 2015 se registraron 314 y para 2018 fueron 1,079; mientras que el de «Abuso sexual» de 182 a 378 en el mismo periodo de tiempo.

Tabla 5.
Delitos del Fuero Común que incrementaron en el periodo de 2015-2018

Delito	Número de delitos registrados				Variación porcentual de 2015 a 2018
	2015	2016	2017	2018	
Violación equiparada	2	1	23	27	1250.0%
Otros delitos que atentan contra la libertad personal	82	66	80	351	328.0%
Acoso sexual	3	9	1	12	300.0%
Narcomenudeo	314	610	788	1079	243.6%
Aborto	2	5	1	6	200.0%
Falsificación	35	65	69	93	165.7%
Otros delitos que atentan contra la vida y la integridad corporal	31	26	22	73	135.4%

Tabla 5.
Delitos del Fuero Común que disminuyeron en el periodo de 2015-2018

Delito	Número de delitos registrados				Variación porcentual de 2015 a 2018
	2015	2016	2017	2018	
Incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar	35	119	18	75	114.2%
Abuso sexual	182	317	273	378	107.6%
Feminicidio	2	2	9	4	100%

Fuente: Elaboración propia con información de los reportes incidencia delictiva del fuero común del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

En específico, el delito tipificado como «Robo» se desagrega en 14 subdelitos. Resalta que para 2018, del total de los 11,778 robos, 9,769 (91.91%) correspondieron a 4 subdelitos: otros robos (3,966), robos a casa habitación (3,121), robo a negocio (1,533) y robo a vehículo automotor (1,149); mismos que se incrementaron en términos porcentuales respecto del año 2015, a excepción del robo de vehículo automotor, el cual tuvo una disminución del 26.06% (Tabla 6).

Cabe hacer mención que 1 de cada 3 delitos de robo se clasifica como «Otros robos», lo que obstaculiza diseñar y operar estrategias específicas por falta de información detallada, veraz y/o oportuna.

Tabla 6.
Número de delitos tipificados «Robo» desagregados por clasificación de subdelitos correspondientes en el periodo de 2015-2018.

	Número de delitos registrados				Variación porcentual de 2015 a 2018
	2015	2016	2017	2018	
Otros robos	3,636	3,846	4,194	3,966	9.0%
Robo a casa habitación	2,671	2,811	3,319	3,121	16.8%
Robo a negocio	1,181	1,023	1,530	1,533	29.8%
Robo de vehículo automotor	1,554	1,156	1,314	1,149	-26.0%
Robo a transeúnte en vía pública	819	560	586	568	-30.6%
Robo de ganado	257	162	121	184	-28.4%
Robo de autopartes	68	125	72	60	-11.7%
Robo a transportista	28	5	12	21	-25.0%
Robo de maquinaria	5	1	0	11	120.0%
Robo en transporte individual	116	125	0	7	-93.97%
Robo a transeúnte en espacio abierto al público	1	13	8	6	500.0%
Robo a institución bancaria	9	2	2	3	-66.67%
Robo en transporte público colectivo	0	0	0	0	N/A
Robo en transporte público individual	18	6	0	0	-100.0%

Fuente: Elaboración propia con información de los reportes incidencia delictiva del fuero común del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

4. ¿El Programa cuenta con los elementos que permitan estimar la demanda de seguridad pública en el estado?

Los programas públicos aumentan su probabilidad de éxito cuando generan las condiciones para comprender la naturaleza de los problemas públicos que pretenden atender, a través de una adecuada identificación de las características de sus causas y efectos. Ante ello, resulta necesario que los servicios ofrecidos por las instituciones públicas correspondan con las expectativas, el contexto actual y las demandas de los ciudadanos.

En los últimos años, se han producido intentos para determinar las características de la demanda de servicios de seguridad pública; sin embargo, la ausencia de información confiable, homogénea y oportuna ha propiciado que las instituciones encargadas de la seguridad pública registren como principal medida de su desempeño el número de delitos registrados.

En sí, el número de delitos no muestra los diversos recursos que son necesarios para atenderlos. La forma en cómo se da tratamiento al registro de los delitos y a cómo se usa esta información puede contribuir a una mejor comprensión sobre el comportamiento histórico y en dónde se requiere mayor inversión de recursos humanos, materiales y de inteligencia.

Aun cuando se ha avanzado en cuestiones como la confiabilidad y disponibilidad de la información, esta sigue siendo limitada y dispersa. Ante esta cuestión, de acuerdo con lo previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en el año 2010 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del Informe Policial Homologado (IPH).

Este informe tiene el objetivo de establecer las etapas y pautas que deben seguir los tres órdenes de gobierno para el levantamiento, captura, revisión y envío de información, oportuna, confiable y veraz, sobre hechos presumiblemente constitutivos de delito y/o falta administrativa. El IPH ha sido modificado en dos ocasiones (2015 y 2019) con la finalidad de complementar y actualizar la información para modernizarlo.

En el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el IPH es de observancia para las instancias de seguridad pública a nivel federal, estatal y municipal; por lo que representa el principal insumo para recolectar información sistemática y ordenada sobre los hechos probablemente delictivos.

La información recabada en el IPH se integra y procesa en el sistema «Plataforma México». Esta herramienta, a cargo del SNSP, tiene como objetivo que las instituciones de seguridad pública hagan uso de la infraestructura tecnológica para la operación diaria de prevención y combate al delito.

A decir de los responsables del Programa, esta estrategia aun presenta áreas de oportunidad, ya que, en cuanto al uso y tratamiento del IPH a nivel municipal, se identifican deficiencias en los procesos en cuanto al llenado y registro, ya que, aun cuando se capacita a los elementos de seguridad pública para tal efecto, esto no garantiza un eficiente tratamiento del IPH.

El número de delitos presenta indicios de ciertos aspectos de la demanda que atienden las instituciones de seguridad pública; sin embargo, hay diversos tipos de labores llevadas a cabo por los elementos que no se reflejan en los documentos oficiales o reportes como el IPH. Asimismo, existe información limitada o nula sobre aspectos como las causas de reincidencia, victimización y problemas en puntos críticos que, en caso de dar atención a ello, se contribuiría a reducir la incidencia delictiva.

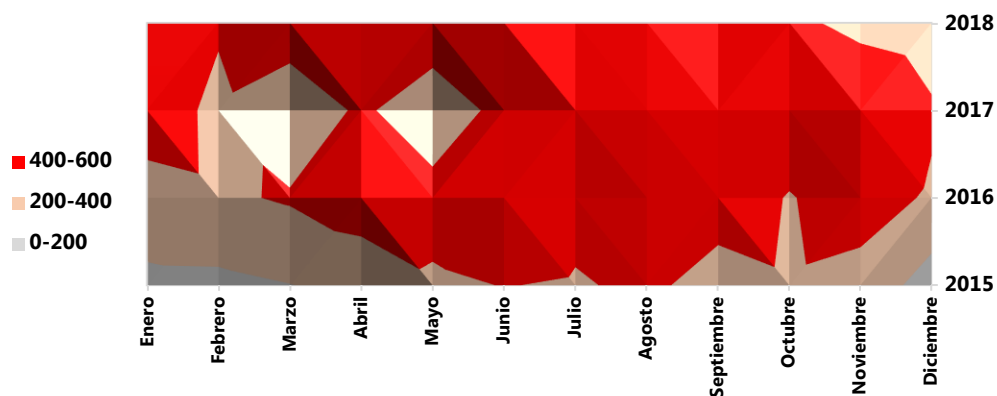
En ese sentido, se asume que la SSP cuenta con elementos que le permitan estimar características de la demanda de seguridad pública en la entidad; sin embargo, no se identificó evidencia pública sobre cómo es usada la información para definir acciones en función del procesamiento de los datos.

En el grado de que se aproveche la mayor cantidad de información disponible para ejecutar acciones específicas, se incrementa la efectividad o la probabilidad de éxito de los programas. Por ejemplo, de acuerdo con la información pública disponible, es posible identificar patrones de incidencia, como es el caso de los delitos registrados de violencia familiar que, de acuerdo con lo registrado en los años 2015 a 2018, se identifica que la incidencia de este delito repunta en el mes de abril y se concentra en los meses de junio, julio y agosto (Gráfica 4). Con este tipo de información, se pueden emprender estrategias y/o acciones específicas de prevención y de atención por parte de las instancias correspondientes.

Gráfica 4.

Incidencia de delitos de violencia familiar registrados por mes en el periodo de 2015-2018

Número



Fuente: Elaboración propia con información del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

5. ¿El Programa cuenta con indicadores de capacidad y calidad de su gestión y de avance en el tiempo del logro de sus resultados?

Sí, dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa, se contemplan los indicadores definidos para constatar el avance y consecución de los objetivos del Programa (Tabla 7).

Tabla 7.
Indicadores definidos por el PSEC en la MIR para el ejercicio fiscal 2018

	Resumen narrativo	Nombre del indicador
Fin	Contribuir al Estado de Derecho de la población duranguense mediante la preservación de las libertades, el orden y paz públicos, prevención de los delitos, la reinserción y reintegración familiar y social	Porcentaje de percepción de inseguridad en el estado
Propósito	Las personas que habitan y visitan el estado de durango tiene un bajo índice de sufrir algún delito	Incidencia delictiva del fuero común por cien mil habitantes
Componente	C1. Servicio telefónico de atención ciudadanas operando	Índice de eficiencia en el tiempo de respuesta de la atención de llamada de emergencia
	C2. Protección personal o patrimonial aplicado	Porcentaje de confianza en la policía estatal
	C3. Desempeño policial optimizado	Percepción de desempeño institucional de la policía estatal y municipal

La MIR es una herramienta que facilita el diseño, la organización y el seguimiento de los programas públicos. Su uso permite generar información que permite evaluar los objetivos de las acciones, en este caso, del sector público. Al respecto, en la tabla 7 se identifican los indicadores correspondientes al Fin, Propósito y a los Componentes, para efectos de esta pregunta no se detallan los definidos a las Actividades.

En específico, el nivel «Fin» de una MIR establece un objetivo superior o estratégico al que el programa busca contribuir para su solución a mediano o largo plazo; es decir, el programa no es responsable directamente de la consecución o el logro de este indicador, ya que, para alcanzarlo, es necesaria la convergencia de otras instancias, programas o estrategias. Lo cual, es concordante con el indicador definido por el Programa ya que, para disminuir la percepción de inseguridad en el estado, se requiere de la suma de otras intervenciones que pueden ser responsabilidad de otras instituciones o incluso otros órdenes de gobierno.

Por otro lado, el «Propósito» es el cambio que se espera como resultado de la operación del Programa, es decir, su objetivo central. De acuerdo con la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados del Coneval, se recomienda que la redacción del Propósito contemple la población objetivo y el efecto que se pretende alcanzar. En ese sentido, el indicador definido por el programa es congruente con el Propósito.

Los «Componentes» son aquellos bienes y servicios que el Programa produce, y que son indispensables para alcanzar o lograr el «Propósito». Aun cuando su redacción cumple con las recomendaciones de sintaxis, los indicadores seleccionados por el Programa para los Componentes 2 y 3 se refieren a cuestiones de percepción de desempeño y de confianza. Los indicadores de los Componentes deben medir la provisión de los bienes y servicios que se producen y son responsabilidad exclusiva del Programa, y los indicadores de percepción se enfocan en el sentir de los ciudadanos en un momento específico respecto a una situación en particular, en este caso, confianza y desempeño. Por lo anterior, es altamente recomendable que estos indicadores se ajusten a lo que es producido netamente por el Programa de acuerdo con los Componentes identificados.

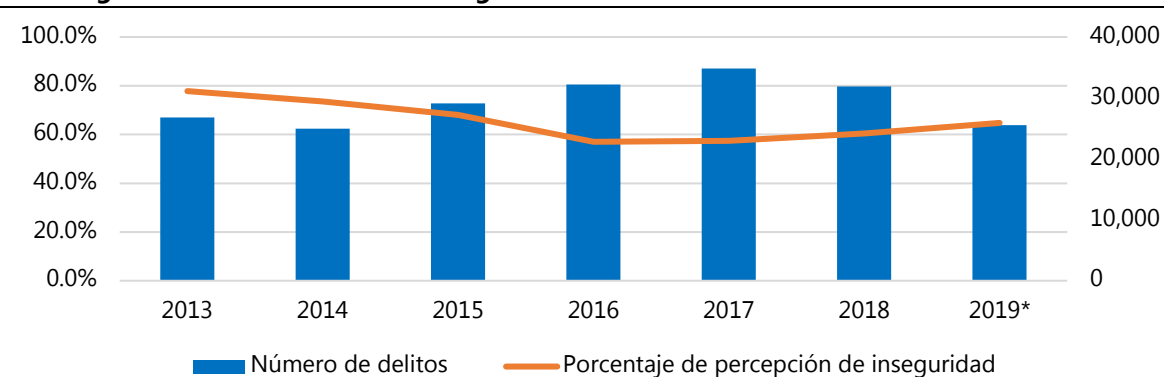
En línea con lo anterior, si para el Programa es valiosa, indispensable y/o de gran utilidad la información relacionada con los indicadores de los Componentes 1 y 2, y en el entendido de que las mediciones de percepción conllevan el riesgo de ser hasta cierta medida subjetivas; se sugiere que estos indicadores se integren al nivel de Fin, en el cual se busca una contribución y su consecución en el mediano y largo plazo. Lo anterior es justificable desde el punto de vista de que, por ejemplo, para incrementar la confianza de la policía estatal por parte de los ciudadanos, se requiere de la operación de otras instituciones y la suma de otras intervenciones públicas.

Cabe señalar que, de acuerdo con Coneval, es posible la disposición de varios indicadores por objetivo para medir distintos aspectos que estén relacionados.

El indicador del nivel «Fin» es generado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a través de la encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE). Tal como se puede apreciar en la Gráfica 5, se muestra que, desde 2016, se ha incrementado la percepción de inseguridad por parte de los habitantes del estado de Durango, lo cual coincide con el incremento de los delitos registrados a partir del año 2015.

Gráfica 5

Comparación del número de delitos registrados con el indicador del nivel «Fin» Percepción de inseguridad en el estado de Durango 2013-2019



*Número de delitos registrados al mes de octubre de 2019.

Fuente: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) de INEGI e Incidencia Delictiva del Fuero Común del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

El número de delitos del fuero común por cada 100,000 habitantes se genera con información proveída por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. La evolución del registro de estos delitos de 2015 a 2018 se ejemplifica en la Tabla 8. Cabe destacar que los niveles más altos se concentran en los delitos de Robo a casa habitación, Robo a vehículo y Robo a transeúnte.

Tabla 8.

Indicador del nivel Propósito: Delitos del fuero común por cada 100,000 habitantes en el estado de Durango

Delito	2015	2016	2017	2018	Minigráfico
Extorsión	3.51	2.75	4	4.07	
Feminicidio	0.22	0.22	0.98	0.43	
Homicidio doloso	13.37	13.24	12	9.91	
Robo a casa habitación	151.4	157.7	184.5	171.9	
Robo a transeúnte	46.47	32.15	33.01	31.61	
Robo a vehículo	88.06	64.86	73.03	63.27	
Secuestro	0.34	0.62	0.83	0.33	

Fuente: Elaboración propia con información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Respecto al indicador del componente de «Servicio telefónico de atención ciudadanas operando» se contemplan dos números de emergencia:

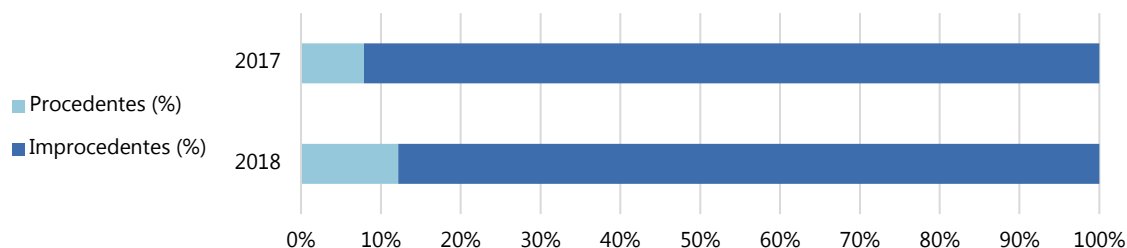
- Número 911. El Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia bajo el número único 911, es regulado por el Centro Nacional de Información en coordinación con las entidades federativas para atender emergencias: médicas, de protección civil, servicios públicos y de seguridad.
- Número 089. Prestación del servicio de denuncia anónima.

Respecto al número 911, la información pública disponible se limita a su clasificación por tipo de procedencia (procedente e improcedente) con sus respectivas clasificaciones. De acuerdo con el documento «Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1»⁴ con cifras al corte al 31 de diciembre de 2018 del Centro Nacional de Información, se identifica que en el estado de Durango se realizaron 1,497,613 llamadas, de las cuales el 12% fueron procedentes, cifra inferior al promedio nacional que fue de 17%. Las llamadas procedentes se distribuyeron principalmente para atender temas de seguridad (62%), servicio médico (17%) y protección civil (6%).

Por otra parte, el total de llamadas improcedentes fue de 1,315,156 (88%) principalmente de llamadas mudas y llamada de bromas por niños. Para 2018, Durango ocupó la posición número 11 en cuanto a la mayor cantidad de llamadas de emergencia por cada 100,000 habitantes, aun cuando se incrementó el porcentaje de llamadas procedentes respecto de 2017 en un 4.3%

Gráfica 6

Llamadas procedentes e improcedentes de llamadas de emergencia en el estado de Durango Porcentaje



Fuente: Elaboración propia con información de Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1 del año 2018 y 2017.

⁴ Disponible en

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/432222/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene17-dic18_240119.pdf

Durante 2019 la organización de la sociedad civil denominada «Causas en común» publicó una evaluación a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE)⁵ de las 32 entidades federativas del país. En dicha investigación, se identifican buenas prácticas internacionales relacionadas con la infraestructura, organización, recursos humanos, operación (calidad del servicio), tecnología, normativa y prevención de llamadas falsas. Al respecto de esta última se mencionan las buenas prácticas identificadas en el siguiente cuadro.

Tabla 9.
Repositorio de buenas prácticas internacionales para el «buen uso y prevención de llamadas falsas»

País	Práctica
Australia	Cuentan con una aplicación «Triple Zero kids challenge», mediante la cual los niños aprenden sobre los servicios de emergencia y cómo utilizarlos de manera adecuada.
Ecuador	En caso de uso indebido del número de emergencia ECU911, se aplican medidas de suspensión telefónica con distintos plazos, hasta la posible cancelación definitiva, según el nivel de afectación. En una página de Internet pueden consultarse las líneas telefónicas suspendidas. Ecuador modificó, en junio de 2018, el Código Orgánico Integral Penal (COIP) con la finalidad de ejercer acción penal contra quienes hagan mal uso del servicio.
Holanda	Aplican una política de «bombardeo de mensajes» de voz y de texto. Los números detectados que realizan llamadas falsas reciben de manera continua mensajes de voz y texto señalando la gravedad de la falta. El usuario no puede bloquear el número desde donde se envían estas alertas
Irlanda	El operador tiene la opción de transferir una llamada falsa a la policía, para que sean estos quienes adviertan de las sanciones aplicables.
Rusia	El Sistema Ruso de Emergencias aplica un programa educativo en niños de 14 a 17 años, que consiste en una introducción a los servicios de emergencia.
Uruguay	Aplica una medida de bloqueo de números registrados como usuarios abusivos. Un número se bloquea después de tres llamadas falsas.

Fuente: 911. Evaluación a los Centros de Atención y Llamadas de Emergencia (CALLE) y propuestas para mejorar su servicio. Organización Causas en Común

Dado que el indicador es «Índice de eficiencia en el tiempo de respuesta de la atención de llamada de emergencia», no se cuenta con información sobre los tiempos de atención. Además de este indicador, de acuerdo con el «PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)», cuyo objetivo es reducir la heterogeneidad en la operación y organización de los CALLE a través de medidas esenciales y básicas de: infraestructura, organización, recursos humanos, operación, evaluación, tecnología y aspectos normativos; se definen una serie de indicadores de evaluación (Anexo 2) para medir la efectividad de los CALLE en los tiempos en el servicio de atención de

⁵ Informe disponible en <http://causaencomun.org.mx/beta/wp-content/uploads/2019/06/911-CALLE-V2-1.pdf>

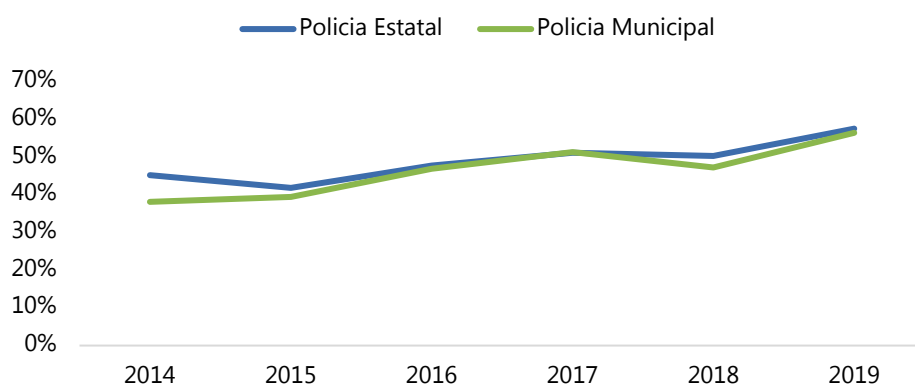
llamadas de emergencia. No obstante lo anterior, no se identificó evidencia sobre la disposición de dicha información por parte de la SSP.

Al igual que el indicador de «Percepción de inseguridad» contemplado en el nivel «Fin», la percepción sobre la confianza de la Policía Estatal y Policía Municipal se recaba con la ENVIPE. Como se muestra en la siguiente gráfica, la percepción sobre la confianza en ambas instituciones ha tenido una tendencia al alza desde el año 2015.

Gráfica 7

Nivel de percepción sobre la confianza que la sociedad manifiesta respecto de la Policía Estatal y Municipal en Durango

Porcentaje



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)

En adición, diversos estudios indagan sobre la correlación entre la concentración de los índices de pobreza-rezago social y la incidencia de delitos. En ese sentido, para efectos de análisis y de proporcionar información al programa, se tomó georreferenciaron los reportes al número de emergencia 911 por concepto de registro y se ubicaron en las Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) urbanas del municipio de Durango según pobreza, esto último con información de Coneval⁶.

⁶ Para más información, consultar apartado de Pobreza Urbana en México, 2015. Disponible en <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/POBREZA-URBANA-EN-MEXICO-2015.aspx>

6. ¿El Programa implementa estrategias para que los elementos de seguridad comprendan su función dentro el sistema de justicia?

Sí, el Modelo Óptimo Policial implementado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública, contempla la «Actualización en el Sistema de Justicia Penal» como uno de los indicadores que forman parte de los requerimientos mínimos en las policías preventivas de las entidades federativas. Al respecto, en el Diagnóstico Nacional sobre el Modelo Óptimo Policial⁷ emitido por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) con fecha de corte de la información al 31 de julio del año 2018, se menciona que para este indicador la totalidad del estado de fuerza operativo debe actualizarse con una capacitación práctica de 30 horas mínimas anuales en materia de justicia penal a través de tres talleres:

- I. La función del primer respondiente, la ciencia forense aplicada en el lugar de los hechos y cadena de custodia
- II. La función policial y su eficacia en los primeros actos de investigación
- III. Taller de investigación criminal conjunta (prevención e investigación).

Cabe hacer mención que, a la fecha de dicho diagnóstico, en el estado de Durango el 100% de los elementos había sido capacitado en los talleres II y III, mientras que para el taller I, únicamente el 0.8 por ciento de los elementos fue capacitado.

La importancia de lo anterior, radica en que la actuación que realiza la primera autoridad que tiene noticia y contacto con algún hecho presuntamente constitutivo de delito, es fundamental en el procedimiento penal (CNSP, 2017). En ese sentido, un factor de éxito del sistema de justicia implica que el primer respondiente actúe oportunamente en el marco que le corresponde.

En estrategias relacionadas y a decir de los responsables del Programa, la Secretaría de Seguridad Pública, por iniciativa propia, formalizó un convenio con la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Dicho convenio, formalizado en marzo del presente año, tiene como objetivo fortalecer el trabajo en materia de derechos humanos en la SSP mediante la capacitación a los funcionarios. En el marco del convenio, los elementos de la secretaría tomaron el curso «Derechos de policías».

⁷ Disponible en

http://secretariadoejecutivo.gob.mx/doc/Actualizacion_Diagnostico_Nacional_MOFP.pdf

7. ¿El Programa implementa acciones que procuren el bienestar de los elementos de seguridad?

Sí. Al igual que el indicador considerado en la pregunta número 6, el Modelo Óptimo Policial considera el indicador «Mejora de las condiciones laborales para el fortalecimiento del desarrollo policial», en donde se estima el esfuerzo que realizan los gobiernos estatales para brindar a sus elementos policiales mejores condiciones laborales que ofrezcan estabilidad laboral, seguridad e igualdad de oportunidades en el empleo, fortalecimiento de la vocación de servicio y sentido de pertenencia a la institución. Para lo anterior, se contemplan los siguientes criterios:

- I. Homologación al salario promedio nacional de referencia (9,933 pesos)
- II. Acceso a créditos de la vivienda
- III. Seguro de vida
- IV. Servicio médico
- V. Fondo de ahorro para el retiro de los policías
- VI. Acceso a apoyos para familias en el cumplimiento del deber
- VII. Becas escolares para hijos de policías.

En ese sentido, respecto a la homologación de los salarios, en el diagnóstico se ubica a Durango como uno de los estados con salarios netos por encima del promedio nacional de referencia con un promedio de 12,821 pesos; la entidad con mayor salario promedio es San Luis Potosí con 17,856 pesos, mientras que Tabasco se ubica con el salario promedio más bajo con 6,019 pesos.

En el estado de Durango se cumple con el resto de las prestaciones contempladas en el indicador mencionado con excepción del correspondiente a acceso a créditos de vivienda. No obstante, de acuerdo con los responsables del Programa, se tiene contemplada la formalización de un convenio con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) para efectos de generar las condiciones de adquisición de vivienda por parte de los elementos que integran la SSP.

Por otra parte, en cuanto a mecanismos de apoyo a la economía de los elementos y sus familias, la SSP cuenta con un convenio con la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Durango, a través del cual se ofrecen una serie de descuentos en comercios para los elementos.

Diversas agencias internacionales como la Asociación Internacional de Jefes de Policías (IACP, por sus siglas en inglés), así como el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, han hecho especial énfasis en la importancia de cómo las instituciones de seguridad pública deben avanzar en la procuración de bienestar de sus elementos. Cabe hacer mención que, por la naturaleza de sus funciones, los elementos de seguridad pública están expuestos a riesgos potencialmente traumáticos que representan mayores probabilidades de padecer trastornos de estrés, estrés postraumático, depresión, uso de sustancias prohibidas e intentos de suicidio (SAMHSA, 2018).

Las funciones policiales representan un trabajo complejo y estresante e implica mayores riesgos de salud física y mental que otras profesiones. Se han desarrollado estudios que demuestran que cuando los problemas de salud mental y física de los oficiales no se abordan, el desempeño laboral disminuye, las habilidades de toma de decisiones se ven afectadas y los costos de las instituciones de seguridad aumentan. En otras palabras, se resalta la importancia de invertir en mantener el bienestar de los agentes de policía, ya que tiene impacto en su capacidad de ser efectivos. Se ha demostrado que los programas como la promoción de la salud física y emocional inciden en la reducción de estrés de los policías (Police Executive Research Forum, 2018).

Por tal motivo, a nivel internacional se han desarrollado mecanismos y acciones específicas de resiliencia para los oficiales de policía. En ese sentido, se recomienda que se adicionen estrategias que atiendan los aspectos contemplados en la siguiente tabla.

Tabla 10.
Aspectos prioritarios recomendados para las instituciones de seguridad

Aspecto	Justificación
Atención de traumas	Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deben tener equipos estandarizados, incluidos kits de atención de traumas y capacitación en atención de traumas tácticos, como el control de hemorragias. Cuando se dispara a un oficial, el primero en responder a la escena suele ser un compañero oficial
Monitoreo cardíaco	El riesgo de enfermedad cardíaca parece mayor entre los agentes de policía que la población en general y puede verse exacerbado por el aumento agudo de adrenalina que experimentan los agentes en incidentes críticos. La detección de posibles problemas cardíacos es necesaria, relativamente económica y probablemente ahorre dinero a largo plazo.
Condición física	La falta de condición física es un riesgo para la salud de los oficiales y una responsabilidad para sus agencias. Cada agencia debe tener estándares de aptitud para todos sus funcionarios. Además, las agencias deben tener consecuencias, aunque no necesariamente punitivas, por el incumplimiento de las normas y una estructura de beneficios o recompensas para quienes las cumplen o las superan
Sobrepeso y obesidad	El riesgo de trabajar por turnos y tener un trabajo sedentario coloca a los agentes de la ley en mayor riesgo de tener sobrepeso u obesidad, lo que aumenta el riesgo de enfermedad cardíaca y accidente cerebrovascular y hace que el agente de la ley tenga menos éxito en ciertos desempeños relacionados con el trabajo medidas
Salud emocional o mental	Diariamente, los agentes experimentan pequeños traumas que, con el tiempo, pueden tener un impacto tan significativo como un incidente importante. Esto puede conducir a un mayor riesgo de comportamientos de automedicación como el consumo de alcohol.

Fuente: traducción y adaptación del informe *Improving Law Enforcement Resilience. Lessons and recommendations. Bureau of Justice Assistance U.S. Department of Justice.*

Análisis FODA

Tabla 11.
Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas	Debilidades
Se documentan los procesos e identifican áreas responsables	Se cuentan con indicadores no aptos de acuerdo con el nivel de objetivos de la MIR
Aplicación adecuada de la Metodología del Marco Lógico	
Se cuentan con acciones específicas de monitoreo de los indicadores relacionados con el programa	Ausencia de información pública relacionada con la incidencia delictiva o situación de la seguridad pública en la entidad generada por la SSP
Disposición de un diagnóstico donde se identifica la evolución de la incidencia delictiva por región	No se ha concretado la prestación de «Acceso a créditos de la vivienda» en el marco de «Mejora de las condiciones laborales para el fortalecimiento del desarrollo policial» del Modelo Óptimo Policial
Oportunidades	Amenazas
Se cuenta con información robusta para identificar y estimar la demanda de seguridad pública	La percepción de inseguridad obedece a cuestiones multifactoriales
Garantizar el apoyo en salud física y emocional de los elementos	Cambios en la política nacional de seguridad pública
Se genera información con un nivel desagregación suficiente que permite identificar zonas de riesgo para diseñar acciones específicas de prevención del delito	Uso inadecuado por parte de la población del número de emergencias
Contribuir a fortalecer las capacidades institucionales de los elementos de seguridad pública, en específico en el nivel municipal	Se requiere la convergencia de programas de distintos sectores y órdenes de gobierno para la disminución de la incidencia delictiva

Propuesta de Recomendaciones y Observaciones

Tabla 12.

Propuesta de recomendaciones y observaciones

#	Recomendaciones y observaciones	Acciones propuestas	Resultados esperados
1	Publicar y actualizar la información de incidencia delictiva a nivel estatal	Actualizar el mecanismo de semáforo delictivo u otros que considere la SSP	Informar a la sociedad sobre el comportamiento y/o evolución de la incidencia delictiva
2	Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados	Incorporar o ajustar indicadores de desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados	Contar con elementos objetivos y oportunos para medir el desempeño de las acciones implementadas
3	Análisis y estudio de las principales causas, efectos y características de los principales delitos del fuero común cometidos en el estado	Atención específica a la subclasificación «Otros robos» del delito de «Robos»	Identificar las particularidades suscitadas en el estado para atender de manera más efectiva el delito
4	Identificar las características de la demanda de seguridad pública en Durango	Promover el uso de información estadística para el diseño de estrategias y/o acciones relacionadas con la demanda de la seguridad pública	Optimización de los recursos y diseño de acciones más efectivas para la procuración de justicia
5	Fomentar el «buen uso» del número de emergencias 911	Valorar la implementación de acciones sancionatorias o de prevención de uso inadecuado del servicio de número de emergencias	Brindar un servicio más eficiente del servicio de emergencias
6	Capacitación de los elementos de la SSP en los temas relacionados con su desempeño profesional	Procurar el incremento en la cobertura del personal capacitado de acuerdo con el Modelo Óptimo Policial	Fortalecer las capacidades institucionales del personal
7	Brindar atención en aspectos de salud física y mental a los elementos de la SSP	Implementación de programas relacionados con el bienestar de los elementos de policía (ver tabla 10 de la pregunta 7)	Incidir en la disminución de factores que ponen en riesgo la salud mental y física de los elementos

Conclusiones

El contexto actual relacionado con la seguridad pública exige que se definan acciones y políticas públicas basadas en evidencia, identificar los aciertos y los fallos en materia de seguridad y justicia, y definir estrategias para abordar el origen estructural de los fenómenos delictivos. Cuando las instituciones fallan en su responsabilidad de preservar la vida, la integridad y la propiedad de las personas, se debilita el acuerdo que articula las instituciones a la sociedad, se degrada la calidad de vida y se pone en peligro la existencia misma del Estado (SSPC, 2019).

En ese tenor, los resultados de la presente evaluación se enfocan en analizar factores, mecanismos y acciones específicas que pueden contribuir al fortalecimiento institucional de la Secretaría de Seguridad Pública. Lo anterior obedece a que organismos internacionales como la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) reconocen la necesidad de implementar enfoques adecuados de prevención a nivel local para dar una respuesta más integrada y eficaz a los problemas en materia de seguridad pública.

Hallazgos

En cuanto a la identificación de sus principales procesos, **la Secretaría de Seguridad Pública dispone del documento «Procesos generales del programa presupuestario Seguridad con Enfoque Ciudadano»**, cuyo objetivo es *Orientar el trabajo de las direcciones encargadas de operar el programa proporcionando una visión general de las acciones a desarrollar para el cumplimiento del propósito del mismo*. Dicho documento comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las acciones principales de los procedimientos del Programa y se describe su finalidad, base legal, las dependencias que intervienen, así como sus respectivos diagramas de flujo. Se destaca que, con el fin de garantizar su vigencia operativa, el documento está sujeto a actualizaciones en la medida que así se requiera.

El Programa dispone de mecanismos adecuados que permiten monitorear y dar seguimiento a su implementación a través del «Reporte interno de monitoreo MIR», el cual se alimenta de reportes trimestrales y considera una semaforización sobre el avance del Programa. Los indicadores son una de las herramientas más utilizadas para evaluar el funcionamiento y operación de las organizaciones gubernamentales; su uso fomenta procesos más efectivos de toma de decisiones en la búsqueda de maximizar el beneficio de los recursos empleados. El reporte de la SSP contempla 29 indicadores e indica la meta que se consideró en 2018 y el resultado final al cierre del ejercicio.

La Secretaría de Seguridad Pública dispone de un diagnóstico sobre la evolución de la incidencia delictiva a nivel regional. La disposición de este tipo de información permite identificar las características y condiciones del problema que se pretende atender, es uno de los elementos que incrementa el éxito de las intervenciones gubernamentales. Además, se destaca que para el diseño del Programa se toma como referencia la Metodología del Marco Lógico (MML), y abarca los elementos suficientes para determinar y dimensionar el problema que el Programa pretende atender.

La ausencia de información confiable, homogénea y oportuna ha propiciado que las instituciones encargadas de la seguridad pública registren como principal medida de su desempeño el número de delitos registrados, por lo cual **la evaluación propone elementos y referencias para aprovechar de mejor manera la información disponible** para definir estrategias o acciones de prevención más efectivas y oportunas.

Por otra parte, **se destaca la necesidad de implementar acciones encaminadas a fomentar el buen uso del número de emergencias 911**, ya que de acuerdo con el documento «Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1»⁸ con cifras al corte al 31 de diciembre de 2018 del Centro Nacional de Información, se identifica que en Durango se realizaron 1,497,613 llamadas, de las cuales el 12% fueron procedentes, cifra inferior al promedio nacional que fue de 17%. Derivado de ello, se propone una serie de buenas prácticas internacionales enfocadas en desincentivar el mal uso de los números de emergencia.

Diversas agencias internacionales como la Asociación Internacional de Jefes de Policías (IACP, por sus siglas en inglés), así como el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, han hecho especial énfasis en la importancia de cómo las instituciones de seguridad pública deben avanzar en la procuración de bienestar de sus elementos. Diversos estudios coinciden en que las funciones policiales representan un trabajo complejo y estresante e implica mayores riesgos de salud física y mental que otras profesiones y han demostrado que, cuando los problemas de salud mental y física de los oficiales no se abordan, el desempeño laboral disminuye, las habilidades de toma de decisiones se ven afectadas y los costos de las instituciones de seguridad aumentan. Por tal motivo, **se proponen buenas prácticas internacionales sobre mecanismos y acciones específicas de resiliencia para los oficiales de policía.**

⁸ Disponible en

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/432222/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene17-dic18_240119.pdf

Bibliografía

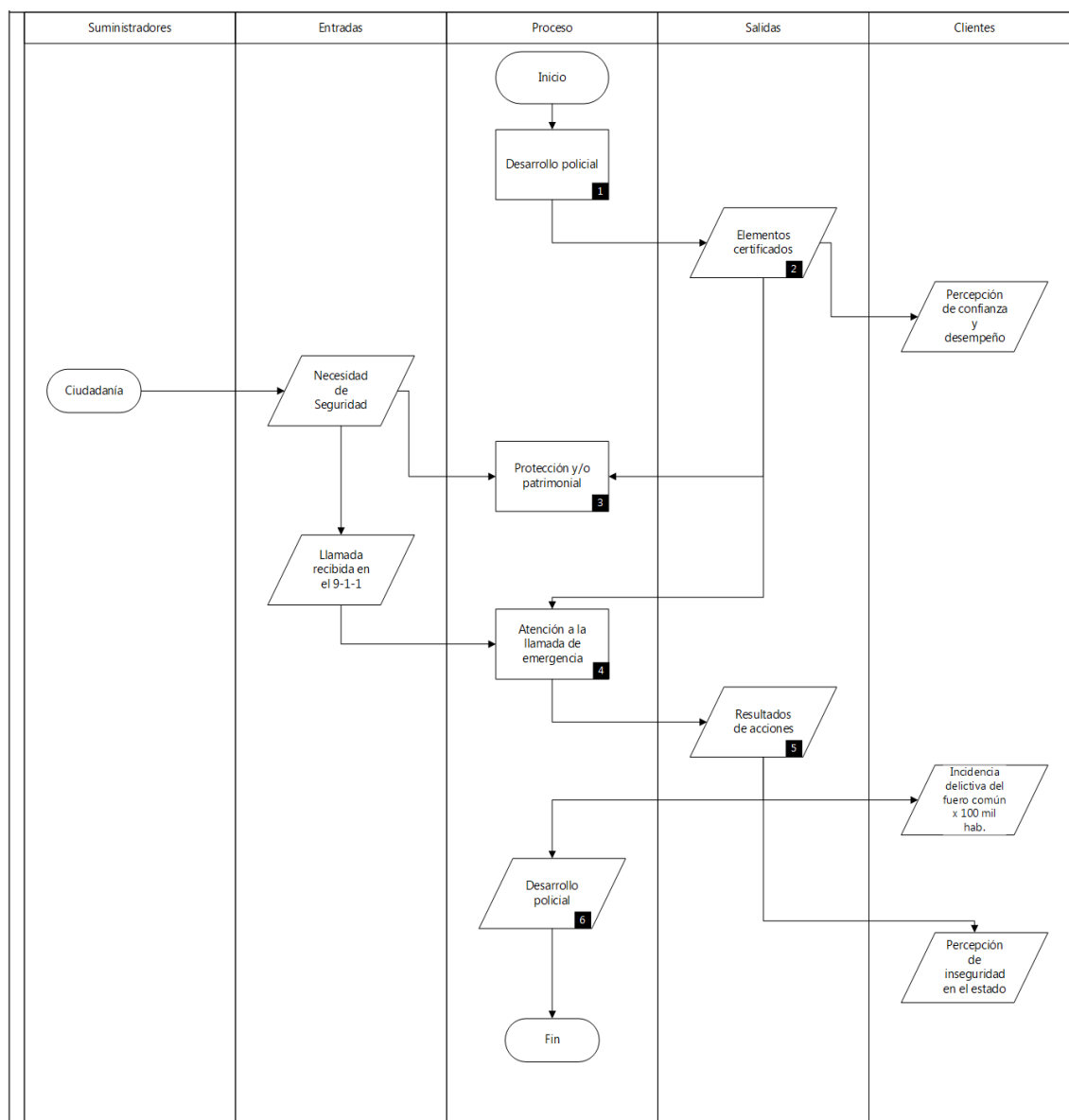
- Cáceres, O. R. (2017). El sistema de información e inteligencia Plataforma México. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*.
- CIES. (2012). *Indicadores de seguridad pública en México: una discusión conceptual metodológica*. México: Centro de Investigación y Estudios en Seguridad.
- CNSP. (2017). *Primer respondiente. Protocolo Nacional de Actuación*. México: Consejo Nacional de Seguridad Pública.
- Coneval. (2013). *Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Ciudad de México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- INAP. (2002). *La administración de la seguridad pública y las policías en México*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- México Evalúa. (2010). *SIIS: Sistema de Índices e Indicadores en Seguridad Pública*. México: México Evalúa.
- México Evalúa. (2019). *Fallas de origen 2019. Índice de Confiabilidad de la Estadística Criminal*. México: México Evalúa, Centro de Análisis de Políticas Públicas.
- NAO. (2013). *Police procurement*. London: National Audit Office.
- Novoa, M., & Ramírez de Garay, D. (2018). *Léase si quiere repensar una política criminal integral para México*. México: México Evalúa.
- OACNUDH, SSPDF. (2014). *Indicadores sobre seguridad ciudadana y derechos humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal*. México: Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH).
- Police Executive Research Forum. (2018). *Building and Sustaining an Officer Wellness Program*. Washington, DC: Office of Community Oriented Policing Services.
- SAMHSA. (2018). *First Responders: Behavioral Health, Concerns, Emergency Response, and Trauma*. United States: Substance Abuse and Mental Health Services Administration.
- SEGOB. (2018). *Libro Blanco del Programa Presupuestario R903 Plataforma México*. México: Secretaría de Gobernación.
- SESNP. (Junio de 2019). *Modernización del Informe Policial Homologado (IPH)*. México: Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/472561/IPH_ppt.pdf
- SHCP. (s.f.). *Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Ciudad de México.

- Soria Romo, R. (2018). Una estimación del costo de la inseguridad y la delincuencia en México. Análisis comparativo a nivel de las entidades federativas. *Gestión y Política Pública del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)*, 111-147.
- SSPC. (2019). *Estrategia Nacional de Seguridad Pública*. México: Secretaría de Seguridad Pública y Protección Ciudadana.
- UNODC. (2019). *Annual Report Covering activities during 2018*. New York: United Nations Office on Drugs and Crime.
- Vázquez, C., & Soto, C. (2013). El análisis geográfico del delito y los mapas de la delincuencia. *Revista de derecho penal y criminología*, 419-448.

Anexos

Anexo 1. Procesos de gestión del Programa

Macroproceso del Programa Seguridad con Enfoque Ciudadano



Fuente: Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango

Anexo 2.

Matriz de evaluación de cumplimiento del estándar (conjunto de indicadores que definen el estándar, y las métricas que permiten medir su cumplimiento)

Nombre	Método de cálculo	Sentido esperado	Frecuencia de medición	Semaforización		
				Verde	Amarillo	Rojo
Porcentaje de llamadas fuera del tiempo establecido (duración de la llamada)	$((\text{Número de llamadas efectivas cuya duración fue mayor al tiempo establecido}) / (\text{Total de llamadas efectivas})) \times 100$	Descendente	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Porcentaje de llamadas colgadas	$((\text{Número de llamadas colgadas}) / (\text{Total de llamadas respondidas})) \times 100$	Descendente	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Porcentaje de llamadas en cola	$((\text{Número de llamadas en cola}) / (\text{Total de llamadas entrantes}))$	Descendente	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Porcentaje de incidentes tipificados correctamente	$((\text{Número de incidentes tipificados correctamente}) / (\text{Total de incidentes despachados})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes despachados	$((\text{Número de incidentes despachados}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes atendidos	$((\text{Número de incidentes atendidos}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-8.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes atendidos en el tiempo establecido	$((\text{Número de incidentes atendidos en el tiempo establecido}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de llamadas que cumplieron con los protocolos	con los protocolos establecidos / (Total de llamadas atendidas) X100	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia	$((\text{Número de incidentes despachados que no son emergencia}) / (\text{Total de incidentes despachados})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes con folio no cerrado	$((\text{Número de incidentes con folio no cerrado}) / (\text{Total de incidentes con folio})) \times 100$	Ascendente	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0

Fuente: Norma técnica para la estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1.

