

‘Hablo del Gobierno de México, ¿su familiar volvió o sigue desaparecido?’

Por: Lucía Flores y Germán Canseco. 24/10/2023

La Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana es la encargada de la segunda fase de actualización del registro nacional de personas desaparecidas, que consiste en llamar por teléfono a familiares de víctimas para preguntarles si su pariente está de regreso. Operadores de estas llamadas describen un método que, según se afirma, es una estrategia utilizada por Sheinbaum en la Ciudad de México que López Obrador decidió replicar en el resto del país.

El Gobierno de México instaló un *call center* operado por funcionarios de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) para “actualizar” el Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas (RNPDNO). Ante la emergencia que suponen más de 111,000 casos de desapariciones registradas, la estrategia nacional de búsqueda consiste en realizar llamadas telefónicas para verificar la información y disminuir esta cifra, que crece a un promedio de una persona [cada hora](#).

“¿Su familiar se encuentra bien o sigue desaparecido?”. Es la pregunta que un operador que habla de parte del “Gobierno de México” formula a quien responde el teléfono en los hogares donde se tiene indicios de que una persona reportada como desaparecida pudo haber regresado, según constató este medio. Dos operadores que realizan las llamadas contaron cómo es el procedimiento.

Esta nueva fase de la actualización del RNPDNO surgió tras las numerosas quejas que generaron las visitas [“casa por casa”](#) de funcionarios de las comisiones de búsqueda, muchas veces apoyados por policías, agentes de la Guardia Nacional o servidores de la nación, que cuestionaban a las familias sobre el retorno de su pariente ausente y en las que, en algunos casos, llegaron a inspeccionar su hogar.

Un operador del *call center* indicó: “El objetivo es dar de baja a los que ya se encuentran bien; en el caso de su familiar, pues ese registro vamos a mantener que todavía está activo [pues la persona sigue desaparecida]”.

Contactado para esta investigación, agregó: “Nuestra labor, le decía, es hacerle la llamada a las personas que tienen su reporte activo de desaparición, y la verdad es que aún hay personas que tienen ese reporte, pero están ya con su familia, y nos da mucho gusto porque sí hemos encontrado muchos casos”.

Según se pudo constatar en los registros telefónicos, el número desde donde marcan a familiares corresponde a la Secretaría de Gobernación (Segob), pero los operadores pertenecen a la SSPC.

Uno de los operadores, que pidió el anonimato, aseguró que las llamadas forman parte de una campaña permanente. La línea funciona las 24 horas del día y permite contactar a las personas que tienen un familiar con un “reporte de desaparición activo”.

“El motivo de nuestra llamada es saber si el [familiar] ya se encuentra bien o continúa desaparecido”, explicó, al igual que lo hace con las familias.

Silvia Ortiz, vocera del colectivo Grupo Vida de Coahuila, consideró que estas acciones son una muestra de la falta de compromiso a nivel municipal, estatal y federal para buscar a las personas en el momento que se produce su desaparición. “¿Por qué se están atreviendo a preguntar si aún están desaparecidos cuando una carpeta [de investigación] lo dice todo, y esa carpeta debe estar fundamentada en la investigación?”, preguntó indignada.

Los dos operadores de la SSPC afirmaron que las llamadas son la segunda fase del proceso de actualización del registro nacional, que el presidente Andrés Manuel López Obrador anunció el 9 de junio como un [“nuevo censo”](#). La primera consistió en enviar, tras un cruce masivo de datos entre el RNPDO y los registros de vacunación contra el covid-19, personal de las comisiones de búsqueda de distintos estados a verificar las coincidencias, [visitando](#) las casas de familiares de personas desaparecidas para preguntarles si su pariente había regresado.

Aunque los protocolos del gobierno, informados a través de una solicitud de transparencia, desaconsejan acudir a los domicilios sin una investigación previa porque las familias pueden considerar estas acciones como revictimizantes, los funcionarios visitaron los hogares de personas que siguen desaparecidas sin proporcionar a sus familiares información sobre su paradero ni nuevos datos sobre

el caso.

El gobierno no ha informado sobre la metodología para actualizar el RNPDO y los colectivos que forman el Movimiento por Nuestros Desaparecidos en México [alertaron](#) sobre una intención de disminuir las cifras del registro.

Tras la renuncia, el pasado 23 de agosto, de la titular de la Comisión Nacional de Búsqueda (CNB) Karla Quintana, se dijo que su salida se debió a que no estaba de acuerdo con el método para depurar el RNPDO ordenado por López Obrador, lo que el especialista Jacobo Dayán interpretó en declaraciones a este medio como una negativa de la funcionaria a un intento de [“rasurar”](#) el registro. Al dejar su cargo, Quintana hizo pública una base de datos del RNPDO, [aún incompleta](#).

Una fuente del gobierno, que pide no revelar su identidad, refiere otra versión: ante la falta de resultados de la CNB para disminuir la cifra de personas desaparecidas, desde la Presidencia se solicitó a la secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana, Rosa Icela Rodríguez, que se hiciera cargo de esta nueva fase de actualización del registro nacional.

A Juan Carlos Trujillo Herrera, integrante de la Brigada Nacional de Búsqueda, las visitas casa por casa lo sorprendieron. “Cuando comenzó el proceso no conocíamos, no sabíamos de dónde [salió] el hecho de la consulta, y eso lo hace todavía más irresponsable desde Palacio Nacional, con Andrés Manuel tomando la iniciativa para buscar rasurar, disminuir en términos numéricos [el número de personas desaparecidas] del país”.

Manuel Pérez Aguirre, investigador del Seminario sobre Violencia y Paz de El Colegio de México, tras conocer esta segunda fase de búsqueda operada a través de la SSPC, consideró que este tipo de acciones tienen tintes políticos. “Con vistas a las próximas elecciones, él [López Obrador] y su ego no pueden permitirse salir con peores números que los de Felipe Calderón; sobre todo, para él es muy importante esto”. Pero “literalmente estamos en una fosa común llamada México”, lamentó.

“Desde el día uno del gobierno”, agregó, “la dinámica ha sido desaparecer a los desaparecidos”.

La marca de Sheinbaum

Esta nueva fase para actualizar el RNPDO surgió cuando, hacia el mes de febrero,

en una reunión del Gabinete de Seguridad de López Obrador, la entonces jefa de Gobierno de la Ciudad de México y hoy su posible sucesora en la Presidencia como candidata de Morena, Claudia Sheinbaum, presumió ante el mandatario cómo habían disminuido las cifras de personas desaparecidas en su administración tras implementar las búsquedas vía telefónica, aseguró la fuente, que estuvo presente en dicha reunión.

Al presidente le gustó la idea. Ante esta propuesta de Sheinbaum, la CNB y la Subsecretaría de Derechos Humanos desarrollaron una estrategia que consistía en visitar casa por casa a las familias de personas desaparecidas tras cruzar el RNPDNO con los registros de vacunación contra el covid-19. Debido a las críticas que generó y las quejas de las víctimas, el presidente instruyó a la titular de la SSPC que replicara a nivel nacional el modelo utilizado en la Ciudad de México por Sheinbaum.



Ante las quejas que generaron las visitas casa por casa a familiares de personas desaparecidas, el presidente decidió adoptar la estrategia de Claudia Sheinbaum. (Obturador MX)

Uno de los teléfonos desde el que los operadores de la SSPC realizan las llamadas aparece en más de ocho ocasiones en páginas como *quienhabla.mx* y *datostelefonicos.com*, donde los usuarios denuncian números de extorsión, fraude, sospechosos o molestos.

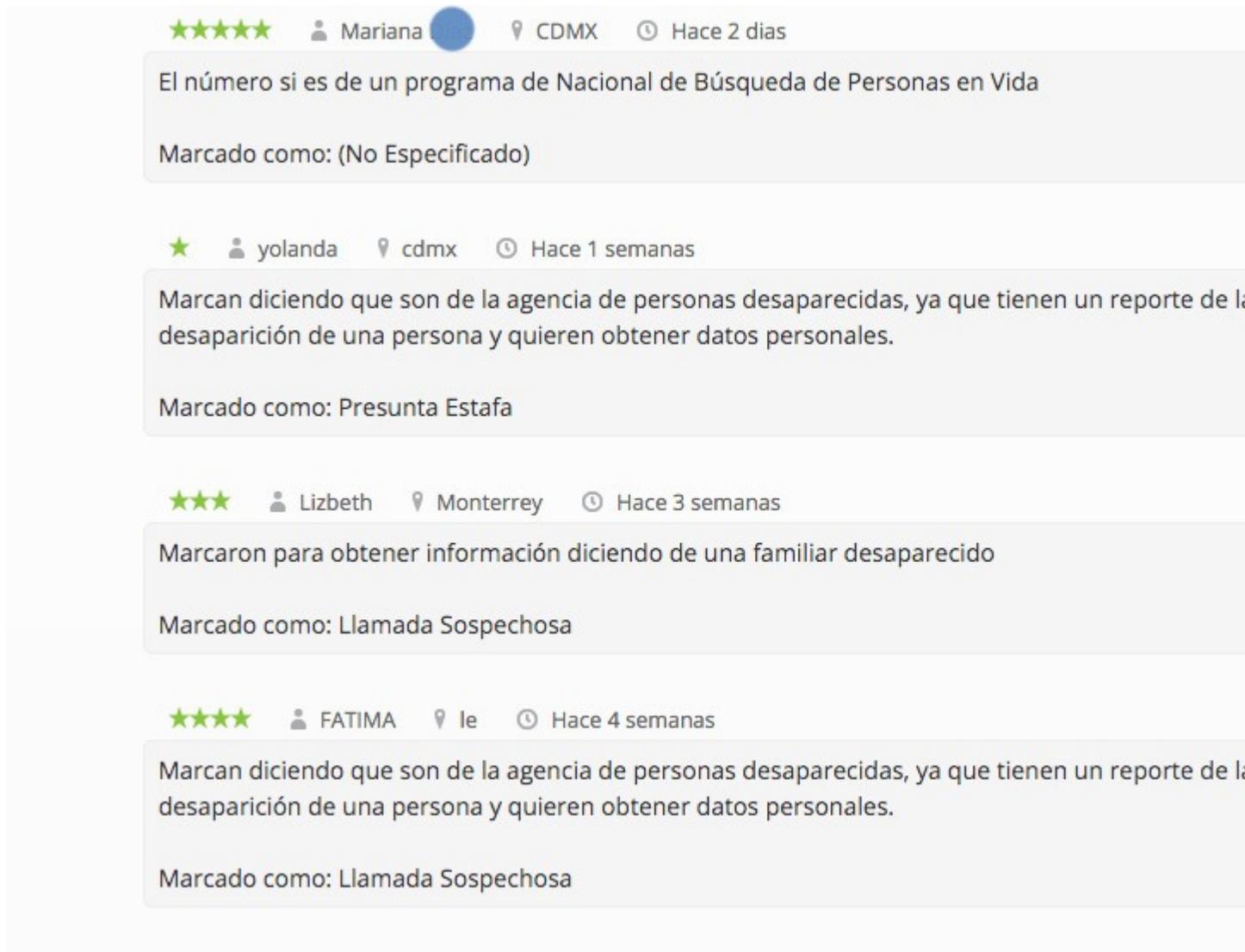
“Llamaron diciendo que un familiar estaba desaparecido y querían sacar más información”, “preguntan si es un número fijo o celular”, “preguntan por el nombre de una persona desaparecida”, “me dice que es del gobierno de México, que busca a una persona desaparecida con el nombre de mi hijo; si alguien conoce este número, de favor avíseme”, se lee en los comentarios, algunos procedentes de la Ciudad de México y Monterrey.

Otra persona escribió: “Me llamaron para informar que tenían un reporte de un familiar como desaparecido, pidieron comunicarse con esa persona (nos encontrábamos en la misma habitación), nos dijeron que tenían que dar de baja la denuncia y que nos pedirían algunos datos, que era algo simple, a lo cual se le respondió que acudiríamos al MP para informarnos sobre el asunto. Le pedí el número de reporte de desaparecido para hacerlo más sencillo y me dijo (con voz ‘temblorosa’) que me pasaría un número telefónico para confirmar que la denuncia era algo real, que el número de reporte de desaparecido no lo tenía. Me dio el mismo número del cual me estaba marcando”.

Existe registro de que, por lo menos, desde el 16 de agosto esta línea fue reportada en las páginas; los comentarios coinciden en que intentan conseguir información personal preguntando por alguien desaparecido. Pese a que los operadores se presentan como funcionarios del Gobierno federal, a las personas les genera desconfianza.

La fuente que se consultó, cercana a la oficina del subsecretario de Derechos Humanos Alejandro Encinas, dijo que el personal que realiza las llamadas recibió capacitación de esta institución en derechos humanos para realizar el procedimiento de manera respetuosa y evitar la revictimización de las familias. Una de las opciones para generar confianza es proponer a las personas recelosas realizar videollamadas

para verificar que son empleados del gobierno quienes les marcan.



Captura de pantalla con los comentarios de las personas que han recibido las llamadas de funcionarios de la SSPC.

Al preguntarle a un operador si, después de la llamada telefónica, acuden al domicilio de las familias, precisó que cuando la respuesta es negativa se limitan a poner en el sistema que la persona está “aún desaparecida”. Solo si la persona buscada ya fue localizada van a su hogar para documentar el regreso.

“Las visitas se están realizando a las personas [registradas como desaparecidas] que nos han manifestado que ya están con su familia. Llenan un formulario y se les

toma una foto para que nos conste que la persona ya se encuentra bien”, indicó el operador.

Quienes realizan las llamadas a las familias de personas desaparecidas han visto dificultado su trabajo, según la fuente entrevistada, debido a que el RNPDO tiene deficiencias como dobles o hasta triples registros de un mismo caso de desaparición, y la falta de verificación de datos personales que, en algunos casos, están registrados de manera incorrecta.

La estrategia para verificar apariciones

La Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (FGJCDMX) elaboró un formato con los pasos a seguir para localizar a una persona desaparecida, indicó la misma fuente. El documento estipula que, primero, se cruza el RNPDO con distintas bases de datos. Consultan las del Servicio de Administración Tributaria para saber si tiene registrada alguna actividad económica, el Instituto Nacional Electoral para determinar si ha cambiado de domicilio, el Registro Civil por si su estado civil ha cambiado, y datos bancarios por si detectan movimientos en sus cuentas.

Cuando surge una coincidencia o indicio de que la persona desaparecida tiene actividades registradas, proceden a marcar el número asociado con esta para verificar si ya fue encontrada. Si la respuesta es afirmativa, solicitan una visita al domicilio para constatarlo y tener una prueba de vida, que consiste en una fotografía con el periódico del día; también le piden a la persona dejarse videogravar diciendo la frase: “Sí estuve en el registro de desaparecidos”, y llenar un formulario con su dirección, la fecha del día, su nombre y la firma.

A los operadores telefónicos se les entrega únicamente el contacto asociado a la persona desaparecida y los datos de esta que arrojaron coincidencias en las bases consultadas. Su única función es verificar si las personas han regresado a sus domicilios, y reunir información como si quien atendió el teléfono fue un familiar o la persona reportada como desaparecida, y si la persona por la que preguntan fue localizada o encontrada sin vida.

Para el investigador Pérez Aguirre, “la idea no está muy bien en general [...], ya que el proceso ha sido bastante opaco”.

Elena Azaola, integrante del Consejo Ciudadano de la Comisión de Búsqueda de Personas de la Ciudad de México, aseguró en entrevista con este medio que en la FGJCDMX le mostraron este formato.

“Esto es lo que se quería hacer en la fiscalía de la Ciudad de México y, pues no sé realmente si se está haciendo como se anunció que se haría y con cuál resultado, pues no se ha hecho público nada”, señaló la antropóloga.

Azaola indicó que, a quienes integran el consejo ciudadano de la comisión de búsqueda, la FGJCDMX les dijo que este proceso les había permitido localizar a personas registradas como desaparecidas, pero no les especificaron el número, ni si fueron halladas con o sin vida.

Manifestó también sus dudas acerca de que el gobierno tenga la capacidad de buscar en su domicilio a “miles y miles” de personas, debido a que las fiscalías se encuentran rebasadas.

Durante la sesión 447 del Comité contra la Desaparición Forzada (CED) de la ONU, realizada el pasado miércoles, ante los cuestionamientos al Estado mexicano por el censo y su metodología, Enrique Irazoque, titular de la Unidad para la Defensa de los Derechos Humanos de la Segob, respondió que la “interoperatividad” del RNPDNO con otras bases de datos y los cruces con diferentes registros es una obligación legal del Estado para generar búsquedas y encontrar personas.

“Es así como en los últimos meses”, explicó, “se ha intensificado esa labor y, a partir de ahí, en el marco de generar cruces en bases tan importantes como las de los programas sociales del Gobierno de México, y una base muy importante del Estado mexicano como es la del Registro Nacional de Población, se han encontrado ciertos indicios de vida de muchas personas que estarían registradas en este registro nacional”.

El funcionario lo definió como “un programa de búsqueda en vida que consiste en el despliegue de funcionarias y funcionarios del Gobierno de México como una decisión de gobierno, la cual fue instruida por el propio presidente de la República”.

El subsecretario de Derechos Humanos Alejandro Encinas en un acto realizado el pasado enero, rodeado de las fichas de búsqueda y pancartas elaboradas por los colectivos. (Gabriel Pano/ObturadorMX)

Esta segunda etapa de actualización se lleva a cabo mientras la CNB aún se encuentra sin titular y tras la entrega del RNPDNO, por parte de Quintana, a la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

“Mientras no se sigan los procesos adecuados y un trabajo en conjunto con las familias, ninguna idea desde la esfera que se organice va a funcionar para poder encontrar a las personas de este país”, aseguró Trujillo, quien busca a sus cuatro hermanos desaparecidos.

Se pidió una entrevista con Encinas para determinar si la subsecretaría que encabeza se encargó de capacitar en derechos humanos al personal de la SSPC que realiza las llamadas, pero al igual que ha sucedido con otras solicitudes no se concretó.

Como ocurrió con las visitas casa por casa, esta estrategia de actualización del registro nacional no ha sido informada a colectivos de búsqueda, ni a familiares de personas desaparecidas, ni a la sociedad en general.

Con información de Marcela Turati, Efraín Tzuc y Analy Nuño.

[LEER EL ARTÍCULO ORIGINAL PULSANDO AQUÍ](#)

Fotografía: a dónde van los desaparecidos

Fecha de creación

2023/10/24