



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**LA POLICIA ESTATAL PREVENTIVA EN QUINTANA ROO:  
PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS**

**MONOGRAFÍA  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA**

**PRESENTA**

**Anubis Gaspar Varguez Cahuich**

**ASESORES**

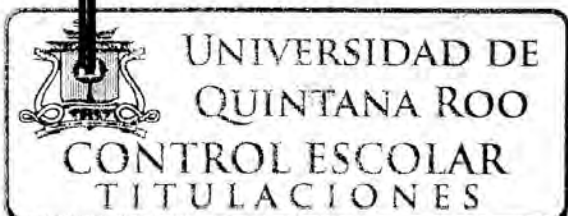
**Dra. Maribel lozano Cortés**

**Mtro. Enrique Cercas López**

**Mtro. José Luis Alamilla Baños**



**CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO, MAYO DEL 2018.**





**Comité de Asesores:**

Asesor: \_\_\_\_\_

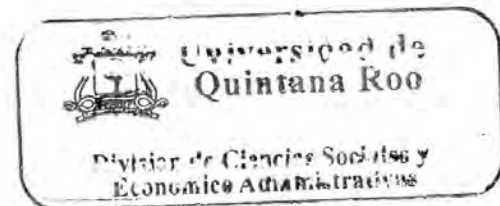
Dra. Maribel Lozano Cortés

Asesor: \_\_\_\_\_

Mtro. Enrique Cercas López

Asesor: \_\_\_\_\_

Mtro. José Luis Alamilla Baños



CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO, MAYO DEL 2018.



---

---

## Índice

<b>Agradecimientos .....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>

### **CAPÍTULO I**

#### **MARCO CONCEPTUAL DE LA ACTUACIÓN POLICIAL**

1.1 Seguridad pública .....	10
1.2 Uso de la fuerza .....	13
1.3 Derechos humanos .....	17

### **CAPÍTULO II**

#### **POLICÍA ESTATAL PREVENTIVA EN QUINTANA ROO**

2.1 Facultades y obligaciones del policía preventivo .....	21
2.1.1 Misión de la policía .....	25
2.2 Derechos del policía .....	27
2.3 Acciones de intervención Primer Respondiente .....	29
2.3.1 Preservación del lugar de la intervención .....	30

### **CAPÍTULO III**

#### **INSEGURIDAD Y PERSEPCIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA**

3.1 Inseguridad y delitos .....	33
3.2 Cifra Negra .....	37
3.3 Emergencias 911, Quintana Roo. ....	39
3.4 Pérdida de confianza en las actividades policiales .....	43

**CAPÍTULO IV**  
**ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO**

4.1 Servicio de carrera policial .....	47
4.2 Equipamiento y tecnología para la seguridad .....	50
4.3 Policía Estatal Preventiva de Quintana Roo en la actualidad .....	55
<b>Conclusión</b> .....	<b>58</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>60</b>

---

---

## **Agradecimientos**

La presente monografía está dedicada...

A DIOS por darme la vida, lo que tengo y me rodea.

A mis Padres, con cariño, admiración y respeto, ejemplo de trabajo, dedicación, honradez y espíritu de sacrificio, gracias a su apoyo y confianza fueron parte fundamental para la realización de esta meta en mi vida para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanas, por darme confianza, ejemplo de humanidad y estímulos de superación.

A mis maestros, por transmitirme conocimientos que han caído útiles para mi desarrollo profesional, su apoyo, confianza y empuje que me demostraron durante mi estancia.

---

---

## Introducción

Por lo general, las funciones básicas de las entidades en coordinación de sus ayuntamientos incluyen la entrega y mantenimiento de servicios de infraestructura, como caminos, alcantarillado y electricidad; la administración y planificación del desarrollo urbano; la protección de la infraestructura y las instalaciones, como parques y bienes recreativos, al igual que construcciones y propiedades.

Siguiendo la línea de las funciones a cargo las entidades se encuentra la Seguridad Pública, hoy en día, se entiende más como la seguridad del Estado que la del ciudadano, pareciera que se pretende dar resultados estableciendo una imagen de seguridad a través de la producción de personas privadas de la libertad. La violencia es resultado de la falta de educación, democracia efectiva, falta de empleo formal, entre otras.

El desarrollo acelerado y falta de planeación urbana, ha traído consigo conflictos y desequilibrios importantes, cuya problemática es la violencia. Hechos ilícitos de alto impacto como homicidios, extorsiones, feminicidios, robos, trata de personas, pandillerismo entre otros, afectan la integridad física de la población. Mencionar características como las anteriores es debido a que el 56% de la población quintanarroense tiene conocimiento de la construcción y el mantenimiento de parques y canchas deportivas, así como el mejoramiento del alumbrado público y el aumento de vigilancia de parte de la policía, mejora la situación de seguridad en su localidad (ENVIPE, 2017).

El presente trabajo está diseñado para describir la situación de la Policía Estatal Preventiva en Quintana Roo. La percepción social sobre el desempeño de la labor policial, según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (2017), ubica la Policía Estatal con un porcentaje de 51.7, que manifiesta el tener “mucho o algo” de confianza en la institución, en primer lugar se encuentra la marina (86.6%) y seguidamente el ejército (84.7%). Consideramos que describir las acciones y programas de prevención del

delito que se llevan a cabo por parte de esta institución, con investigación documental, ayudaran a tener credibilidad de la actuación policial.

La ENVIPE (2017), estima que el 31.2% de los hogares en Quintana Roo tuvo, al menos, una víctima de delito durante el 2016. Debido a la alta incidencia delictiva se ha observado la llegada a Quintana Roo de elementos de la Gendarmería, que se distribuyeron en Chetumal, Playa del Carmen y Cancún. La presencia de los antes mencionados, pasó desapercibida para la población pues se menciona que poco contribuyeron para mejorar la inseguridad (Anwar, 2016).

Diariamente, estaciones de radio y prensa escrita dan a conocer hechos ilícitos como robos a casa habitación y comercios, asaltos a mano armada; principalmente en negocios como farmacias, tiendas de conveniencia y en los alrededores de la zona bancaria, entre otros actos que demuestran el periodo de inseguridad que atraviesa la capital. En Quintana Roo, 56.9% de la población adulta identifica en los alrededores de su vivienda como principal problema de conducta delictiva o antisocial, el consumo de alcohol, robos o asaltos frecuentes y el consumo de drogas (ENVIPE, 2017).

El Capítulo I del presente trabajo monográfico desarrollamos y entregamos un concepto de Seguridad Pública de acuerdo a la legislación mexicana. Adelantamos, que la seguridad es una tarea primordial del Estado y esta se lleva a cabo dentro de las funciones de Seguridad Pública, se realizada desde diversos ámbitos de competencia por conducto de las Instituciones Policiales y de Procuración de Justicia. De las cuales se desglosan actividades como la prevención, investigación y persecución de los delitos; según sea el caso, se integra la reinserción social del infractor, como también la preservación de las libertades, el orden y la paz pública.

Para el Capítulo II & III, se documentó las actividades facultadas y obligadas propias de la labor policial, esto complementado con los protocolos de primer respondiente. Dentro de la función de los elementos de policía se integró como misión primordial mantener el orden público, proteger la integridad física de las personas y sus bienes, prevenir la comisión de

delitos y salvaguardar los derechos de las personas. De la misma manera, se integra la cifra negra del delito y el uso del número de emergencias 9-1-1 en Quintana Roo. Se analiza la inseguridad y los delitos más relevantes en la entidad, manteniendo la idea de que estos perjudican a la percepción favorable del policía.

Para el último Capítulo, se identifican acciones para mejorar la función policial, que van encaminadas a la profesionalización. Como también se incluyen las actividades que, hoy en día, lleva a cabo el Estado para mejorar el ambiente de seguridad con el apoyo de tecnología y equipamiento.

La idea al realizar el presente trabajo monográfico fue el colaborar para la integración del conocimiento en materia de Seguridad Pública, llevando a cabo estrategias obtenidas durante el proceso de la formación académica.





# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONCEPTUAL DE LA ACTUACIÓN POLICIAL**

---

---

## 1.1 Seguridad pública

Para lograr un entendimiento más elaborado de la Seguridad Pública nos hemos dado a la tarea de conceptualizar por separado los términos que conforman la estructura de dicha función del estado, y posteriormente llegar a un concepto cercano a la actualidad de esta en México.

Desde la perspectiva de la Real Academia Española (2018: Pág. Web), la palabra proviene del latín *securitas*, y una de las acepciones del término se entiende como **Seguridad** situación u obligación libre o exenta de daño a favor de alguien. Dicho de las Instituciones de Administración Pública estos tienen la obligación de crear ambientes de seguridad para los ciudadanos, previniendo que este no se frustre o violente.

De esta manera el término **Público, ca.** Proviene del latín *publicus*, hace referencia a todo lo conocido o sabido por todos. Este tiene su afinidad con el Estado y su administración, ya que debe haber actividades, servicios y funciones accesibles para todos.

La definición de seguridad se puede aplicar a diversos aspectos de la vida diaria de las personas y organizaciones. Para entender la Seguridad Pública hay que tener en claro que el Estado no maneja nada privado, secreto o que ignora algo. De esta manera se piensa que las acciones deben ser notorias, claras, a favor de los gobernados y conjuntas.

Martínez Jesús (2005: Pág. 56), entiende la Seguridad Pública como los programas, principios, y niveles, en que el Estado establece una gran diversidad de aspectos legales operativos y tácticos que radican en la prevención, vigilancia, regulación y respeto a favor de los gobernados; ya sea contra la violencia, el delito, la delincuencia organizada, acciones criminales o la corrupción.

De acuerdo al artículo 21° de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la cual se da origen y fundamento a la seguridad pública en el país, refiere dentro el ámbito de su competencia la prevención de los delitos, la investigación y persecución, así como la sanción de las infracciones administrativas. Se establece que la investigación de los delitos es obligación del Ministerio Público y las policías.

Para garantizar el cumplimiento de las normas en cuanto a funciones encaminadas a Seguridad Pública la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, es reglamentaria del artículo 21 de la Constitución Política, tiene por objeto regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como establecer la distribución de competencias y las bases de coordinación entre la Federación, los Estados y los Municipios.

Dicha Ley establece que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, los Estados y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo.

Para el estado de Quintana Roo en materia de seguridad se establece que se desarrollarán políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas, esto reglamentado en LGSNSP.

Podemos resumir que la seguridad es la tarea primordial dentro de las funciones de Seguridad Pública a cargo del estado, realizada desde diversos ámbitos de competencia por conducto de las Instituciones Policiales y de Procuración de Justicia. De las cuales se desglosan actividades como la prevención, investigación y persecución de los delitos; según

sea el caso, se integra la reinserción social del infractor, como también la preservación de las libertades, el orden y la paz pública.

---

---

## 1.2 Uso de la fuerza

El Acuerdo 04/2012 por el que se emiten los Lineamientos Generales para la Regulación del Uso de la Fuerza Pública por la Instituciones Policiales, se describe que el uso legítimo de la fuerza es la facultad a la aplicación de métodos, técnicas y tácticas con base a distintos niveles de fuerza, en el ejercicio de las funciones policiales. En dichos lineamientos igual se establece que la fuerza es el medio por el cual el integrante de la institución policial logra el control de una situación que atenta contra la seguridad, el orden público, la integridad o la vida de las personas, y se indican dos niveles:

***Fuerza letal:*** Aquella que puede causar daño físico severo o la muerte.

***Fuerza no letal:*** Aquella que no tiene la intención de causar daño físico severo o la muerte.

Se destaca que el uso de la fuerza es usada como un mecanismo de control que el elemento realiza sobre una persona con el fin de asegurarla en momentos de resistencia, al repeler acciones de carácter violento o es su defecto letales poniendo en riesgo la vida de terceros o del elemento de policía. Esta se realizara estrictamente en la medida que lo requiera el ejercicio de las funciones y deberán ser de manera legal, necesaria, proporcional, racional, y oportuna para garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, objetividad, honradez, eficacia, eficiencia, responsabilidad, diligencia, profesionalismo y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política (Acuerdo 04/2012, Art. 4)

Cabe destacar, y dejar un concepto sobre la legítima defensa, esta es la acción que se ejecute para repeler una agresión real, actual o inminente, sin derecho, en protección de bienes jurídicos propios o ajenos, siempre que exista la necesidad de la defensa y se observe la racionalidad de los medios empleados y no medie provocación dolosa suficiente e inmediata del agredido o de la persona a quien se defiende.

Ahora bien, el uso de la fuerza pública debe seguir los siguientes principios:

**Legalidad:** todo servidor público deberá regir su actuación a lo que la ley específicamente lo faculte.

**Necesidad:** cuando sea estrictamente necesario e inevitable los elementos emplearan la fuerza para impedir la perturbación del orden público y para restablecerlo.

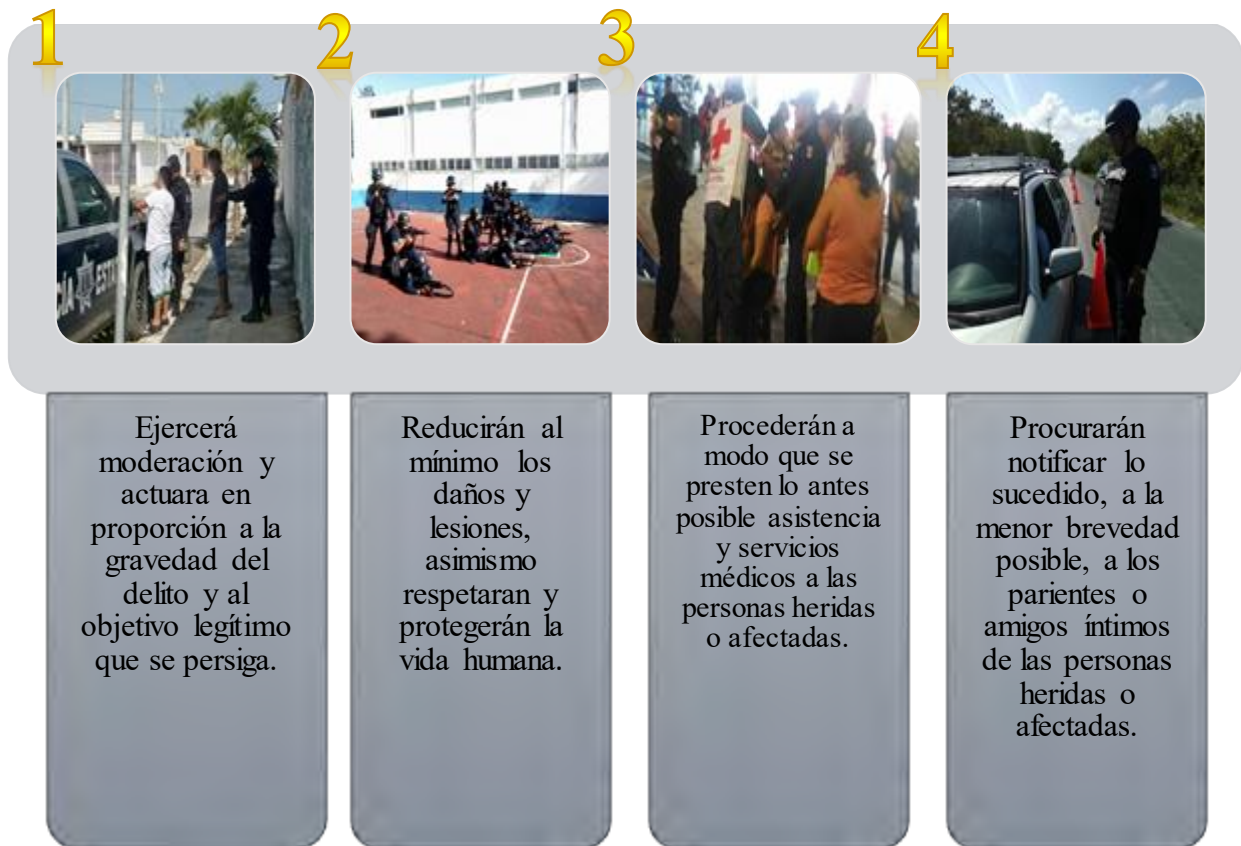
**Proporcionalidad:** el uso de la fuerza será de acuerdo y en proporción a la resistencia o agresión recibida, atendiendo su intensidad, duración y magnitud. La fuerza debe ser prudente y limitada, solo para alcanzar el control y neutralización de la agresión.

**Racionalidad:** es el uso de la fuerza aplicada al pensamiento lógico a una situación hostil, la valoración de objetivos, la circunstancias del caso y capacidades del sujeto a controlar.

**Oportunidad:** actuación policial inmediata para evitar o neutralizar un daño o peligro inminente o actual, que vulnere o lesione la integridad, derechos o bienes de las personas, las libertades, la seguridad ciudadana.

Consideramos importante también hablar que los elementos de policía pueden hacer uso de sus armas de forma racional y proporcional para asegurar la defensa oportuna de las personas o propia, cuando el empleo de dichas armas de fuego sea inevitable los elementos actuaran de la siguiente manera, según Los principios básicos sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado el 7 de septiembre de 1990 (CNDH, 2013). Se presenta la siguiente Figura 1.1, como representación de los principios básicos del uso de las armas de fuego:

**Figura 1.1 Uso de las armas de fuego**



Imágenes recopiladas de la Secretaria de Seguridad Pública de Quintana Roo, 2018.

Fuente: Elaboración propia con información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2013.

El origen del uso legítimo de la fuerza, tal vez, pudiera ser atribuido a las causas del delito a todas esas conductas que van en contra de lo establecido por la ley, lo que da origen a una detención y estas pueden ser de manera escrita por un Juez, orden escrita por un Ministerio Público, por ser observado en flagrancia en un echo contrario a la ley y como medida de apremio; el inculpado fue citado por un Juez o Ministerio Público y no se presentó (Fondevila & Ingram, 2007).

Como hemos visto cada elemento de policía está facultado para hacer uso de la fuerza, a medida de que se vea obligado de emplearla para preservar el orden o la paz pública, también para preservar la vida misma o la de terceros, todo bajo cinco principios que deben

regir su función y cuando esta amerite el uso de armas de fuego deberá ser reduciendo los daños al mínimo para posteriormente prestar el auxilio a las personas heridas o afectadas.



---

---

### 1.3 Derechos humanos

En los últimos años hablar de seguridad pública inmediatamente hace relacionarnos con el tema de los derechos humanos, en realidad mantienen una cercanía debido a que estos de alguna manera regulan la actuación de la función policial. Y es que los derechos humanos son derechos que poseen todos los seres humanos, permiten la realización de una vida digna.

La autora Hilda Patiño (2011:Pág. 90), nos habla sobre el respetar los derechos de todos los seres humanos sin importar su credo, raza, apariencia, situación económica o cualquier otra condición. Por estar basados en la dignidad de la persona humana, los derechos humanos son universales e inalienables (es decir, no se puede renunciar a ellos).

Habrá quien no identifique una definición sobre el tema, ahora bien, la Organización Mundial de la Salud (2018: Pág. Web), nos dice que son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y grupos contra acciones que interfieran en sus libertades fundamentales y en la dignidad humana.

La Organización de las Naciones Unidas (2018:Pág. Web) describe que *“los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles”*.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos en México (2018:Pág. Web), indican que son *“el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes”*.

Los Derechos humanos son aquellas garantías jurídicas inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de condición, que procuran proteger a los individuos y grupos contra acciones que vulneren sus libertades. El Estado es el encargado de brindar las condiciones más óptimas para el desarrollo de los derechos y no perjudicar o violentar a través del poder público, este solo debe hacer todo lo necesario para que sean superadas las condiciones de desigualdad, la pobreza, la discriminación e inseguridad.

En la actualidad los derechos humanos únicamente se clasifican en civiles, económicos, sociales, culturales y ambientales. Es importante decir que dentro del conjunto de derechos humanos no existen niveles ni jerarquías pues todos tienen igual relevancia, por lo que el Estado se encuentra obligado a tratarlos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos la misma importancia (CNDH, 2018).

Es deber de todos el respeto a los derechos humanos pero las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo. La aplicación de los derechos humanos a la que se encuentran obligadas todas las autoridades se rige por los siguientes principios, según la CNDH y la ONU:

***Universalidad:*** se otorgan a todas las personas por igual.

***Interdependencia:*** cada uno de los derechos humanos se encuentra ligado unos a otros, por lo que si se reconoce uno se deben reconocer y proteger los demás.

***Indivisibilidad:*** poseen un carácter indivisible pues todos ellos son inherentes al ser humano y derivan de su dignidad. Es decir, están tan unidos y estrechamente vinculados que solo pueden ejercerse conjuntamente.

***Progresividad:*** el Estado debe proteger su progresivo ejercicio y desarrollo.

La importancia para la labor policial todo lo que se relacione con los derechos humanos y libertades, en ese camino el Artículo 21, menciona que la actuación de las instituciones de seguridad pública deberá respetar en su actuación los derechos humanos que se encuentran en la Constitución.

En todo caso, es obligación estricta de la policía es respetar y hacer que se respeten los derechos humanos garantizados por nuestra Constitución Política. Una dimensión particularmente importante para el desempeño de la labor policial respecto a los derechos humanos es la protección de los derechos a las minorías y grupos vulnerables, no hacer uso de malas prácticas como la tortura, no incurrir en privación arbitraria de la libertad y de la vida o realizar detenciones arbitrarias. De esta manera se garantiza una actuación correcta teniendo en cuenta la responsabilidad de incurrir en hechos contrarios a los que se facultan a cada elemento o institución.



## **CAPÍTULO II**

### **POLICÍA ESTATAL PREVENTIVA EN QUINTANA ROO**

---

---

## 2.1 Facultades y obligaciones del policía preventivo

La adopción de leyes y reglamentos permiten establecer claros límites entre lo que es aceptable y lo que no lo es; para una mejor convivencia. Esto va de la mano con la relación entre población y autoridad, definir exactamente la medida de los poderes de la policía incluyendo la forma en que deben aplicarse. Es por lo anterior que se establecen códigos de conducta detallados de la actividad policial; crear compromisos de que si hay una violación a dichos códigos estarán sujetos a sanciones; exigir el establecimiento de estructuras institucionales para la propagación, difusión y observancia de las normas profesionales y dejar bien sentadas las consecuencias del incumplimiento de esas normas.

Se deben entender las instituciones policiales como los encargados de vigilancia y custodia de los establecimientos penitenciarios, de detención preventiva, o de centros de arraigos; y en general, todas las dependencias encargadas de la seguridad pública a nivel Federal, Estatal y Municipal, que realicen funciones similares, esto de acuerdo a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 5.

En la misma ley el Artículo 6, indica que las Instituciones de Seguridad Pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional, su actuación se regirá además, por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, honradez, y respeto a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Deberán fomentar la participación ciudadana y rendir cuentas en términos de ley.

De acuerdo con el Artículo 41 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, las Instituciones Policiales tendrán las obligaciones siguientes:

- ✓ Registrar en el Informe Policial Homologado los datos de las actividades e investigaciones que realice.

- ✓ Apoyar a las autoridades que así se lo soliciten en la investigación y persecución de delitos bajo el mando y conducción del Ministerio Público, así como en situaciones de grave riesgo, catástrofes o desastres.
- ✓ Obtener y mantener actualizado su Certificado Único Policial.
- ✓ Obedecer las órdenes de los superiores jerárquicos o de quienes ejerzan sobre él funciones de mando y cumplir con todas sus obligaciones, realizándolas conforme a derecho.
- ✓ Participar en operativos de coordinación con otras corporaciones policiales, así como brindarles, en su caso, el apoyo que conforme a derecho proceda.
- ✓ Mantener en buen estado el armamento, material, municiones y equipo que se le asigne con motivo de sus funciones, haciendo uso racional de ellos sólo en el desempeño del servicio.
- ✓ Abstenerse de asistir uniformado a bares, cantinas, centros de apuestas o juegos, u otros centros de este tipo, si no media orden expresa para el desempeño de funciones o en casos de flagrancia.

Se destaca, que al usar la fuerza pública se hará de manera racional, congruente, oportuna y con respeto a los derechos humanos. Para tal efecto, deberá apegarse a las disposiciones normativas y administrativas aplicables, realizándolas conforme a derecho.

Para lo anterior se integra la Carrera Policial, cuya finalidad es la de garantizar el desarrollo profesional y reconocimiento de los integrantes de las instituciones, promover la responsabilidad, honradez, diligencia, eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones y en la óptima utilización de los recursos de las Instituciones, buscando el fomentar la vocación de servicio y el sentido de pertenencia como policía.

Relacionado con la Carrera Policial la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, establece que:

***Artículo 78.** “La Carrera Policial es el sistema de carácter obligatorio y permanente, conforme al cual se establecen los lineamientos que definen los procedimientos de reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, permanencia, evaluación, promoción y reconocimiento; así como la separación o baja del servicio de los integrantes de las Instituciones Policiales”.*

Encaminado a entender la función del policía la Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo, Artículo 5; para efectos de entendimiento de dicha ley establece como:

***Función Policial:** “Conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado o los Municipios, a través de quienes integran las Instituciones Policiales con el objeto de proteger y garantizar los derechos de las personas, el orden y la paz público”.*

En Quintana Roo la Ley de Seguridad Pública del Estado, Artículo 22; indica que la Policía Estatal tiene la responsabilidad de las acciones dirigidas a prevenir la comisión de todo tipo de delitos y faltas administrativas, y mantener el orden, la paz y la tranquilidad públicas dentro del territorio del Estado o de los respectivos municipios, según corresponda; así como auxiliar a las demás autoridades judiciales y administrativas para el cumplimiento de las leyes y reglamentos respectivos, en el ámbito de sus competencias.

Las Instituciones Policiales, para el mejor cumplimiento de sus objetivos, desarrollarán, cuando menos, las siguientes funciones:

- ❖ Investigación, que será la encargada de la investigación a través de sistemas homologados de recolección, clasificación, registro, análisis, evaluación y explotación de información

- ❖ Prevención, que será la encargada de prevenir la comisión de delitos e infracciones administrativas, realizar las acciones de inspección, vigilancia y vialidad en su circunscripción, y
- ❖ Reacción, que será la encargada de garantizar, mantener y restablecer el orden y la paz públicos.

La función policial debe trasladarse de un modelo reactivo hacia un modelo preventivo basado en evitar las causas que originen violencia, teniendo acercamiento con la población y estos creen empatía hacia el elemento de seguridad pública. Ahora bien, estos elementos tienen facultades jurídicas para llevar a cabo su labor, sin olvidar, el respeto a los derechos humanos. Hemos identificado las siguientes, conforme a la lectura y aprendizaje de esta investigación:

- ✚ Ejecutar las acciones necesarias para asegurar, mantener o restablecer el orden y la tranquilidad pública, protegiendo los intereses de la sociedad.
- ✚ Solicitar a la persona o personas que se identifiquen, en caso de actos de flagrancia o acto urgente, de igual manera el policía deberá identificarse con el individuo.
- ✚ Realizar entrevistas relacionadas con los hechos.
- ✚ Recabar datos iniciales para facilitar el esclarecimiento de los hechos.
- ✚ Informar inmediatamente al MP sobre los datos recabados y que pueda ser de utilidad.
- ✚ Iniciar la recopilación de la información general para su conformación.



- ✚ Realizar el procedimiento de aseguramiento del lugar de intervención, iniciar la cadena de custodia y de los medios de prueba.
  
- ✚ Utilizar la fuerza bajo ciertas condiciones, para realizar alguna detención.
  
- ✚ Valorar si hay peligro inminente hacia terceros o a su persona, de acuerdo a esto será el uso de la fuerza.

Los elementos de policía encargados de la investigación científica de los delitos se ubicarán en la estructura orgánica de las Instituciones de Procuración de Justicia, y en las Instituciones Policiales, en cuyo caso se coordinarán en los términos de Ley.

### **2.1.1 Misión de la policía**

La policía tiene el encargo del Estado para llevar a cabo acciones de seguridad y se deben cumplir, esto justificado en términos que la ley establece. La misión del policía es el motivo o la razón de ser por parte de la Seguridad Pública. En la letra del Artículo 100 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública encontramos:

*“Las Instituciones Policiales exigirán de sus integrantes el más estricto cumplimiento del deber, a efecto de salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, prevenir la comisión de delitos, y preservar las libertades, el orden y la paz públicos”.*

Observamos entonces que la misión de la policía incluye mantener el orden público, proteger la integridad física de las personas y sus bienes, prevenir la comisión de delitos y salvaguardar los derechos de las personas.

Los autores Ulloa & Delgado (2011), describen que la esencia de la función del policía consiste en la preservación de ciertos valores y bienes que son importantes para cualquier persona, no solo para el Gobierno; son bienes valiosos para todos.

Ahora presentamos valores, bienes y derechos que tienen como objetivos preservar en la actuación policial, con la referencia del autor José González (2002), él describe de la siguiente manera:

***La vida y la integridad de las personas;*** la vida es el valor fundamental que debe preservar el Estado a través de la función de Seguridad Pública. La integridad de las personas tiene que ver con la salud, integridad y a la que se oponen actos tales como la detención arbitraria, la tortura, la mutilación, las marcas, los azotes, el tormento, etc.

***Los derechos y libertades de las personas;*** se trata de los derechos fundamentales y las garantías individuales reconocidas a todos por la Constitución. Estas garantías se encuentran agrupadas bajo los siguientes valores: Libertad, Igualdad, Propiedad y Seguridad Jurídica.

***El orden y la paz pública;*** se percibe como la actividad cotidiana de cualquier persona con la confianza de que su vida, su integridad, su libertad, su patrimonio y otros bienes tutelados por las leyes están exentos de todo peligro, daño o riesgo.

De esta manera el policía tiene la misión de proteger a todo individuo que así se lo solicite, como también servir a los mandos del Gobierno disponga. Pero como función primordial buscar la solidaridad ciudadana y que esta tenga su aceptación mediante actuaciones no violatorias a la ley, sin discriminación y con prestación de auxilio ante cualquier eventualidad.

---

---

## 2.2 Derechos del policía

La seguridad pública es una función fundamental a cargo de la Federación, los Estados y los municipios, que tiene como finalidad salvaguardar la integridad física, los bienes y los derechos de las personas; prevenir la comisión de ilícitos, así como mantener el orden y la paz públicos.

De esta manera se identifica también, quienes desarrollan esta actividad deben gozar sin excepción de los derechos humanos y sus garantías, establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y que le son reconocidos a todas las personas que se encuentran en nuestro país.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2013), indica como un derecho y el cual se destaca en el presente trabajo el “recibir el respeto y la consideración de la comunidad a la que sirven”, esto en un folleto titulado Principales derechos y deberes de los elementos policiales en ejercicio de sus funciones, es importante que la población igual cree conciencia sobre la actividad de cada policía, y estos respeten no solo la imagen del agente público sino a la persona que lleva a cabo esta actividad.

Los elementos de policía, así quienes integran las instituciones policiales en Quintana Roo, cuentan con la facultad de exigir y recibir, en términos de la Ley de Seguridad Pública del Estado, que se le reconozcan los siguientes derechos, según Artículo 64:

- ✓ Recibir cursos de formación básica para su ingreso, de capacitación, actualización, desarrollo, especialización y profesionalización y aquellos que permitan el fortalecimiento de los valores civiles y políticos.

- ✓ Participar en los concursos de promociones para ascensos y obtener remuneración económica digna de acuerdo al grado, reconocimientos y condecoraciones, así como gozar de un trato digno y decoroso por parte de sus superiores jerárquicos.
- ✓ Contar con los servicios de seguridad social, en beneficio de sus familiares o personas que dependan económicamente de los elementos. De igual manera obtener beneficios, sociales, culturales, deportivos, recreativos y cualquier otro que mejore su condición de vida personal como el de su familia.
- ✓ Recibir apoyo jurídico, terapéutico, médico, psicológico, psiquiátrico, de trabajo social o de cualquier disciplina o especialidad que requiera por afectaciones o alteraciones que sufra a consecuencia del desempeño de sus funciones.
- ✓ Participar en la Academia como instructores técnicos en la formulación de programas de capacitación, acondicionamiento y adiestramiento, de acuerdo con sus aptitudes, habilidades y competencias.
- ✓ Ser evaluado en el desempeño de sus funciones y ser informado oportunamente del resultado que haya obtenido.
- ✓ Recibir la dotación de armas, municiones, uniformes, placas, insignias, escudos, equipo tácticos y diversos equipos, de acuerdo a la corporación a la que pertenecen, mismos que deberán portar en el ejercicio de sus funciones, procurando mantenerlos en un estado apropiado para su uso y manejo.

Lo anterior favorece al desarrollo del policía, a la seguridad de su labor, donde se incluyen aspectos de fortalecimiento del vínculo familiar. Sabemos que si bien la preparación de los elementos en cuestiones teóricas y tácticas es importante en el área operativa del desempeño, la salud y estabilidad de la familia de igual manera dan forma a la estructura individual en el buen desempeño de las funciones.

---

---

### 2.3 Acciones de intervención Primer Respondiente

Con la implementación del nuevo Sistema de Justicia Penal en el país, las policías han adquirido nuevas funciones. Da paso a la actuación como primer respondiente donde se adquieren responsabilidades para el éxito de los procedimientos penales, por ser los primeros en conocer la noticia criminal y dar inicio a la investigación.

En virtud de lo anterior el Consejo Nacional de Seguridad Pública ha dado a conocer el Protocolo Nacional de Actuación, tiene por objeto establecer las actuaciones que deberá ejecutar el Primer Respondiente al momento en que tenga conocimiento de la existencia de un hecho que la ley señale como delito, la detención de las personas que participaron en el mismo, la preservación del lugar de los hechos, el registro de sus actuaciones, la puesta a disposición de objetos y personas ante el Ministerio Público.

Se establece que dicho protocolo funge con un instrumento en el que se homologan los lineamientos de actuación, de conformidad a lo que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte y el Código Nacional de Procedimientos Penales.

En él se localizan procedimientos homologados necesarios para guiar funciones y técnicas que garantizan la actuación del Primer Respondiente, bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos. De esta manera de entrega una herramienta que brinde seguridad y certeza jurídica en el actuar del Primer Respondiente, mediante el desarrollo sistemático de su participación y en coordinación con las autoridades que concurren en el lugar de intervención.

Haciendo énfasis en lo anterior es necesario reconocer los siguientes términos, de acuerdo al Protocolo de Actuación del Primer Respondiente:

***Policía con capacidades para procesar:*** es la unidad o persona especializada dentro de una institución policial, que desarrolla la observación, fijación, procesamiento, traslado y entrega de los indicios a la autoridad competente.

***Policía de investigación:*** le corresponde acudir, recibir y hacerse cargo del lugar de intervención, para realizar las investigaciones conducentes.

***Primer respondiente:*** le compete corroborar la denuncia, localizar, descubrir o recibir aportaciones de indicios o elementos materiales probatorios y realizar la detención en caso de flagrancia. El Primer Respondiente actuará bajo los supuestos de:

I. Denuncia.

II. Localización, descubrimiento o aportación de indicios o elementos materiales probatorios.

III. Flagrancia.

***Cadena de custodia:*** este procedimiento corresponde al sistema de control y registro que se aplica al indicio o elemento material probatorio, desde su localización, descubrimiento o aportación, en el lugar de intervención, hasta que la autoridad competente ordene su conclusión.

### **2.3.1 Preservación del lugar de la intervención**

De acuerdo al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2018), de las actividades a realizar por el Primer Respondiente una vez que se haya corroborado la denuncia y se encuentre en el lugar de la intervención, las facultades que se le atribuyen son las siguientes:

- Se percate de acciones que corresponden a un hecho delictivo en flagrancia, procederá a la detención del que en su momento se encuentre realizando el acto de molestia.

- Un hecho consumado, deberá conservar el lugar libre de alteraciones que puedan perjudicar en la investigación de la autoridad judicial.

En caso de que el Primer Respondiente requiera apoyo para preservar y procesar el lugar de la intervención, deberá gestionar y coordinar el mismo, mientras tanto, realizará las siguientes acciones y medidas pertinentes, hasta que arribe el policía investigador, el Perito y/o la Policía con Capacidades para Procesar el lugar de la intervención.

Se deberá identificar los riesgos iniciales, determinar si se necesita del apoyo para minimizar o neutralizar algún riesgo detectado, previamente realizando un recorrido perimetral del lugar con la finalidad de identificar los límites y acordonar para que factores externos no alteren los procedimientos. Según sea el caso del incidente, se debe entregar el lugar al personal especializado, que podrán ser bomberos, protección civil, paramédicos, entre otros. Estos, una vez concluida su participación deberán informar al Primer Respondiente de lo realizado, este último, continuará con el control del lugar y documentará mediante fotografía, video, narración y/o croquis simple.

Lo que respecta del acordonamiento, se tienen los siguientes puntos a considerar un lugar abierto, se realiza el acordonamiento empleando principalmente cinta barrera, patrulla, personas, conos, postes o cualquier medio que delimite el lugar y en caso de un espacio cerrado se realiza el acordonamiento bloqueando las entradas y salidas del mismo, utilizando principalmente cinta barrera, patrulla, personas, conos, postes o cualquier medio que bloquee la entrada o salida del lugar. Una vez delimitado el lugar abierto o cerrado, el Primer Respondiente trazará la ruta única de entrada y salida, además de registrar a toda persona que ingrese o haya ingresado al lugar de la intervención.

Una vez que el Policía de investigación, Perito o Policía con Capacidades para Procesar, arriben al lugar de intervención, el Primer Respondiente, deberá formalizar la entrega conforme al Informe Policial Homologado, el cual deberá contener como mínimo, el registro de la hora, fecha y circunstancias en las que se deja el lugar de intervención bajo la responsabilidad de los anteriores (SESNSP, 2018).



## **CAPÍTULO III**

### **INSEGURIDAD Y PERSEPCIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA**



---

---

### 3.1 Inseguridad y delitos

La inseguridad se manifiesta como la falta de seguridad que aplicado a la vida diaria de cada ciudadano, se manifiesta en la posibilidad de sufrir un delito en la vía pública. El delito se manifiesta como el acto u omisión ilícito, antijurídico y punible que repercute en los bienes o su persona de un sujeto, el cual es quien recibe o tiene la afectación. El Código Penal Federal para los Estados Unidos Mexicanos nos permite entender que el delito es un acto u omisión que puede ser obrado con dolo o culpa, el cual hace tener una responsabilidad penal.

De esta manera, el autor Tapia José (2013: Pág. 104), expresa que el delito contribuye a la inseguridad ciudadana y de esta manera se atenta contra las condiciones básicas que permiten la convivencia pacífica en la sociedad y pone en peligro o lesiona los derechos fundamentales. Garantizar la seguridad de los ciudadanos constituye una razón de ser del Estado.

En una sociedad de riesgo y con conductas antisociales crean incertidumbre y ponen enormes retos de eficacia y legitimidad a las instituciones, refleja la incapacidad para brindar seguridad. En la medida en que la percepción de inseguridad aumenta la población pierde confianza de las instituciones de seguridad.

En Quintana Roo de los delitos más frecuentes destacan la extorsión, fraude, robo o asalto en la calle o transporte público, robo a casa habitación, se aclara que estos delitos no son los únicos presentes pero se consideran alarmantes, del cual se hace la siguiente comparación:

**Tabla 3.1 Tasa de delitos por tipo (2015-2016)**

**Quintana Roo**

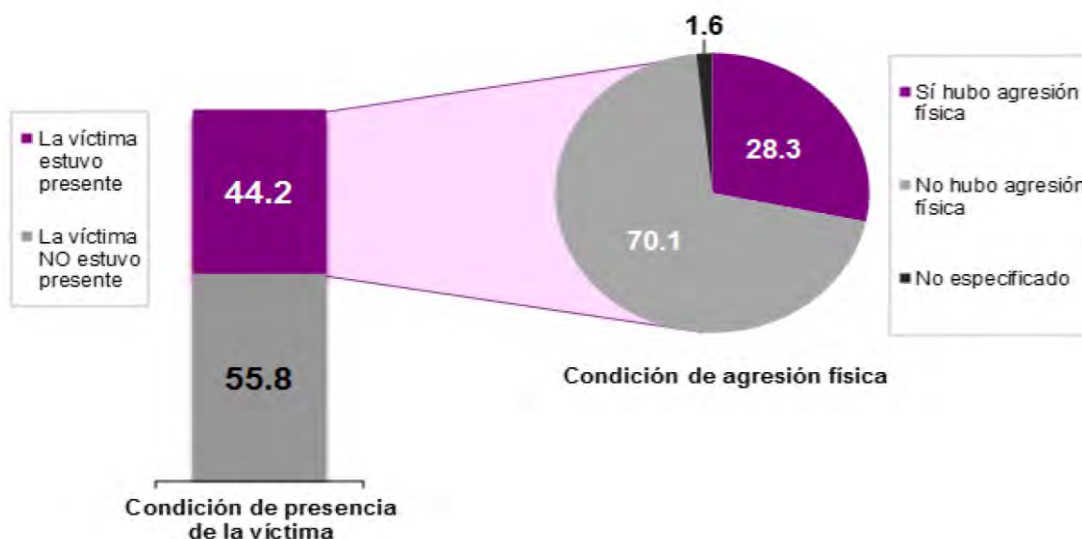
Delito	2015	2016
Extorsión	6 675	7 998
Fraude	5 888	4 694
Asalto o robo a transeúnte	5 883	7 057
Robo casa habitación	4 517	4 903

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2017).

Los robos (incluye asaltos, robo casa habitación, robo total o parcial de vehículo) tienen un 47.7% de presencia en Quintana Roo, lo que hace pensar que es un golpe a la economía de los ciudadanos y debe tomarse una iniciativa para la prevención y disminución de este acto.

De los 369 766 delitos estimados en Quintana Roo por el INEGI, hasta el mes de septiembre del 2017, en 44.2% de los casos, la víctima estuvo presente en el momento en que se cometió y en los que observó la realización del delito. En un 55. 8% de los casos, la víctima indicó no haber recibido agresión física alguna para provocarle daño. Respecto a esta información, se presenta la figura siguiente.

**Figura 3.1 Características de la incidencia delictiva Quintana Roo**



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2017).

De acuerdo con los perjuicios del delito, se identifica que las víctimas en Quintana Roo un 76.3% reporta un daño, de los cuales se identifican con respecto a físico o laboral, emocional o psicológico y económico, siendo este el de mayor presencia con un 54.6%.

En la actualidad de las principales fuentes de información en cuanto hechos relacionados con el narcotráfico y la violencia, se identifican los noticieros de televisión, platicas con familiares, vecinos l conocidos en los alrededores de su domicilio, Facebook, noticieros de radio o prensa escrita, esto de acuerdo a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 2018).

**Figura 3.2 Fuentes de consulta de información sobre seguridad pública**



Fuente: Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (INEGI, 2018).

La difusión de la violencia o hechos relacionados con la inseguridad se identifican como factores de alarma para la población y estos contribuyen para desestabilizar el actuar de la policía, si bien, la actuación del policía es prevenir la ciudadanía debería actuar en

beneficio de su propia seguridad, entendemos que la seguridad es el deber de todos, como lo analizamos en el tema de 3.2 Pérdida de confianza de la actividad policial.

---

---

### 3.2 Cifra Negra

La cantidad de delitos que no están registrados en la estadística oficial se le conoce como Cifra Negra, son hechos ilícitos que no llegan a ser del conocimiento de la autoridad y se obtiene mediante una encuesta de victimización, siendo este el instrumento que permite acercarse al número de las víctimas del delito.

Según una investigación realizada por México EVALÚA (2011), se calcula que en México alrededor de un 80% de los delitos no se denuncian. Esto corresponde a la Cifra Negra del delito, otras acciones que no contribuyen a la estadística del delito son:

- ✓ La víctima no denuncia.
- ✓ La denuncia no da lugar a la averiguación (Por ejemplo, el agraviado no puede comprobar la propiedad del objeto robado).
- ✓ Los delitos ocurridos en un solo incidente quedan registrados en una sola averiguación.
- ✓ Los delitos no se registran por deficiencias en el sistema estadístico correspondiente.

Entre las razones de las víctimas para no denunciar delitos ante las autoridades en Quintana Roo, se identifica la pérdida de tiempo como la causa principal, la desconfianza en la autoridad, tramites largos y difíciles, igual se ha localizado el considerar el delito como de poca importancia y no tenía pruebas o por miedo al agresor.

En la siguiente tabla comparativa se presenta la cifra negra de acuerdo el año:

**Tabla 3.2 Cifra Negra en Quintan Roo**

2012	2013	2014	2015	2016	2017
91.2	89.9	91.1	88.5	90.1	87.4

Fuente: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2017).

Se estima que en Quintana Roo lo que fue en el periodo del año 2016, según la ENVIPE (2017), se denunció 12.3% de los delitos de los cuales el Ministerio público inicio Averiguaciones Previas o Carpetas de investigación en 80.8% de los casos. Del total de delitos que se tienen conocimiento el 87.4% no se denunció y 0.3 no se especifica. Se tiene conocimiento en cuanto al total de averiguaciones previas iniciadas por el Ministerio Público en 49% de los casos no pasó nada o no se continuó con la investigación.

---

---

### 3.3 Emergencias 911, Quintana Roo.

Con la firme convicción de brindar una adecuada atención a las distintas emergencias médicas, de seguridad pública y de protección civil, tomando en cuenta la evolución de la población así como de sus necesidades en el país se implementó el número único de emergencias 9-1-1. Significó un avance tecnológico, favoreciendo la efectiva atención de las emergencias en las entidades federativas del país mediante la homologación.

La implementación de este nuevo sistema de atención dio paso al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (CNIE) es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que cumple con fomentar la homologación y estandarización de la información por medio de la clasificación y descripción de los principales incidentes de emergencia relacionados con el ámbito médico, seguridad pública y de protección civil, que son reportados a través del número de atención 9-1-1.

El Catálogo anterior es una herramienta de apoyo con estándares a seguir según sean los casos de emergencias reportados, en el se han incluido los tipos y subtipos de incidentes los cuales pueden ser reportados por la población. Se especifica que será una emergencia aquella situación imprevista en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan algún daño a propiedad ajena o en su defecto situaciones latentes de peligro contra la vida humana (SESNSP, 2017).

Para efecto del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (CNIE), los incidentes de emergencia se describen de la siguiente manera, a manera su clasificación por tipo:

**Tipo Médico:** a aquellas situaciones imprevistas en las cuales las circunstancias ven amenazada o en peligro la vida o la salud de una persona(s) y que requieren de atención médica de manera inmediata. Esta a su vez se conforma de dos subtipos los cuales son; accidentes, traumáticos y clínicos.

**Protección civil:** corresponde al conjunto de servicios para la acción solidaria y participativa, que en consideración de los riesgos de origen natural se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes, la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente. Se conforma de cuatro subtipos; auxilio, medio ambiente, incendio y rescate.

**Seguridad pública:** es la función a cargo de la Federación, Estados y Municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación y persecución. Los policías son los encargados de prestar auxilio a las persona quien así lo solicite conforme a los once subtipos en los que se destacan los actos relacionados con la vida y la integridad moral, actos relacionados con la libertad y seguridad sexual, actos relacionados con la familia, el patrimonio, libertad personal, armas y explosivos.

**Servicios públicos:** son aquellas funciones o prestaciones cedidas a la población por el Estado o alguna organización pública, en forma regular y continua para satisfacer necesidades públicas. En este punto solo se encuentra un sintipo relacionado con la infraestructura.

Igual se incluyen actos considerados de no emergencia, aquellas situaciones en las que acontecen circunstancias que no ponen en riesgo o vulneran la condición humana, pero que potencialmente pueden generar daños a la propiedad. Los anteriores se describen como incidentes:

**Tipo asistencia** conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden el desarrollo normal de individuo y que no es emergencia, donde se encuentran los subtipos como la protección, notificación de hallazgo o apoyo a alguna eventualidad.

**Tipo otros servicios:** cualquier requerimiento de servicios públicos que no ponen en riesgo la vida ni la integridad de alguna persona o patrimonio. Estos reportes pueden ser dar a conocer alguna alcantarilla obstruida o animal muerto.



**Tipo improcedentes:** son aquellas llamadas o situaciones que no son catalogadas como de emergencia, ya sea porque se realizaron con fines evaluativos o no presentan una solicitud creíble para su atención, estas son llamadas de broma, llamada muda o para solicitar alguna información.

Cada uno de los puntos anteriores igual contiene casos específicos con su descripción según sea el reporte de la llamada para su debida canalización y atención. En Quintana Roo en el año 2017 se recibieron un promedio de 291, 995 llamadas por mes al número único de emergencia. Las cifras son presentadas en la siguiente Tabla 3.3.

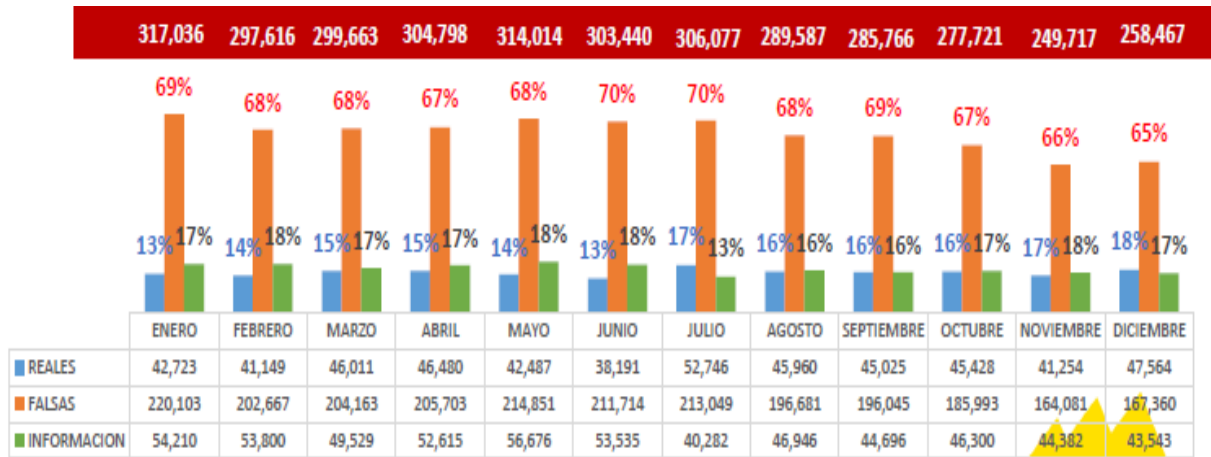
**Tabla 3.3 Llamadas recibidas en Quintana Roo  
Enero-Diciembre 2017**

<b>C4</b>	<b>Canaliza dos</b>	<b>%</b>	<b>Información</b>	<b>%</b>	<b>Falsas</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Promedio Diario</b>
<b>Chetumal</b>	129, 904	20	75, 297	12	433, 553	68	638, 754	1, 750
<b>Bénito Juárez</b>	260, 649	14	326, 619	18	1, 260, 314	68	1, 847, 582	5, 062
<b>Solidaridad</b>	96, 824	11	178, 023	20	604, 649	69	879, 496	2, 410
<b>Cozumel</b>	47, 641	34	6, 575	5	83, 894	61	138, 110	378
<b>Total General</b>	535, 018	15	586, 514	17	2, 382, 410	68	3, 503, 942	9, 600

Fuente:Secretaria de Seguridad Pública de Quintana Roo, 2018.

El Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo (C4) que mas llamadas canaliza, fue Bénito Juarez con un total de 260, 649, mientras que en Cozumel se registro el menor número con 47, 641. Se destaca el alto porcentaje de llamadas falsas el 68% del total, al analizar esta cifra se piensa que los ciudadanos no le dan el debido uso a este servicio de atención a emergencias y no actúan con responsabilidad para su óptimo funcionamiento.

**Figura 3.3 Llamadas por mes en Quintana Roo**  
**Enero – Diciembre 2017**



Fuente:Secretaria de Seguridad Pública de Quintana Roo, 2018.

El mes de noviembre, corresponde al mes con menor número de llamadas registradas al Servicio de emergencias. Mientras que en junio se registró el menor número de llamadas reales, que corresponde a los servicios de ayuda prestados. Como podemos observar la cantidad de llamadas falsas predomina en cada mes de lo que fue el 2017.

El análisis de las llamadas atendidas al 9-1-1 en el ámbito de Seguridad Pública puede ser de ayuda para crear estrategias de prevención del delito y conductas que alteren el orden público. Es aquí donde la base de datos con las llamadas de auxilio adquiere relevancia para la toma de decisiones.

---

---

### 3.4 Pérdida de confianza en las actividades policiales

El policía se ha considerado el vigilante del orden, la seguridad y los derechos de las personas. Es un referente social, es decir, un modelo o ejemplo de esos valores y virtudes para los miembros de la sociedad. La autoridad de la policía y su posibilidad de utilizar la fuerza tienen la finalidad de facilitar sus funciones de atender la comunidad y se fortalece en la medida en la que sirve realmente a ese propósito.

Se considera que el policía a medida que funge con sus responsabilidades se gana el respeto de la población y contribuye a mejorar la imagen pública de su labor. Una frase de Sir Robert Peel (citado por Ulloa & Delgado, 2011, Pág. 119), quien se desempeñara como Ministro del Reino Unido, consideraba que:

*“La policía debe buscar y preservar la buena opinión de los ciudadanos sirviendo imparcialmente a la ley y no tratando de complacer a la opinión pública”.*

Ahora bien, si consideramos que la figura del policía es positiva, se dice que la policía es un referente social de valores tales como seguridad, cortesía, servicio, honestidad, valentía; de lo contrario al ser negativa, la policía se vuelve un referente social de actitudes contrarias a lo que debieran ser sus virtudes. Esto contribuye a la desestabilización en confianza ligado a las funciones del elemento de seguridad pública.

Aun la ciudadanía tiene la percepción de que un policía tiene tareas diarias en virtud de perseguir y detener ladrones, interceptar vendedores de drogas y arrestar asesinos, lo cual sería una idea con poca visión de lo que realmente se atribuye a esta función. Es curioso que pocos se den cuenta que esos sólo son los momentos de mayor adrenalina, los que aparecen en el periódico y luego se vuelven película; los policías reales saben que gran

parte de su tiempo lo dedican a otro tipo de actividades más cotidianas (Ulloa & Delgado, 2011).

En la actividad de un elemento de policía se presenta más frecuente la comunicación , ayudar a los ciudadanos en pequeños problemas, orientar a quien está perdido, apoyar a una persona de edad avanzada, ayudar a los familiares de un desaparecido, mediar en peleas y facilitar el trabajo de los servicios médicos de emergencia, entre muchas e incontables actividades. Probablemente, la mayoría de la gente también diría que una de las principales herramientas de trabajo de un policía es su arma, como bien hemos dicho antes el uso de la fuerza debe ser proporcional y el uso del arma de fuego es en casos que atenten con la vida.

La comunicación es una herramienta de uso constante del policía, es por ello que la cordialidad al trato con los ciudadanos y saber manejar diferentes escenas que se presenten, mantener la calma, sentido común, entre otros recursos son estrategias que ayudan a un buen desempeño.

Según los autores Ulloa y Delgado (2011), la percepción que los ciudadanos tienen de la policía y viceversa se origina principalmente en la interacción cotidiana entre ambos. Así lo confirma el código europeo de ética policial que señala: “la confianza de la población en la policía se encuentra estrechamente ligada a la actitud y comportamiento de esta última con respecto a esa población y, en particular, al respeto de la dignidad humana y las libertades y derechos fundamentales de la persona”.

Para lo anterior la interacción frecuente entre policía y ciudadano, se tiene cuando este brinda ayuda o apoyo ante una situación violenta o delictiva, en detenciones de actos delictivos, al infraccionar cuando se comete algún acto sancionable al viajar en automóvil, cuando se interactúa en proyectos de prevención del delito, en otros casos, son los ciudadanos quienes establecen la comunicación cuando piden algún informe sobre la localización de algún lugar (Urusquieta, 2011, Pág. Web).

Siguiendo la línea anterior de convivencia, los investigadores Garza Falla y Tello Peón (citado por Ulloa & Delgado 2011, Pág. 121), que trabajaron en el Modelo de Comunidad Segura señalan:

En lo que se refiere a los delitos, en las ciudades se presentan con más frecuencia los robos a transeúntes, seguido del robo a vehículos o autopartes y por último el robo a casa habitación. Con estos casos y sumados al tráfico de drogas, preocupa el problema de la seguridad. Lo que los ciudadanos quisieran es una mayor presencia de los policías, que haya un policía siempre que pasa algo malo. Les gustaría también que los policías respetaran la ley, que tuvieran mayor formación, que los niños y los policías fueran amigos y que los que deseen ser policías quieran a la gente.

Lo que los policías quisieran de los ciudadanos es que respeten la ley, que tengan conciencia no sólo de sus derechos, sino también de sus obligaciones, que en caso de ser víctimas de algún delito tengan más disposición a colaborar con la policía para realizar las diligencias que se requieren ante el ministerio público, y les gustaría también que los ciudadanos no fomentaran la corrupción, ya que, de lo contrario, será muy difícil erradicar esa plaga.

En Quintana Roo el 66.8% de la población según la ENVIPE (2017), considera que la Policía Estatal es corrupta, y al nivel nacional el 65.1 % lo considera de la misma manera. El 51.7% de los quintanarroenses señala que esta institución de seguridad inspira “mucho o algo de confianza”, siendo la Marina en quienes la población confían más con un 86.6%.



## **CAPÍTULO IV**

### **ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO**

---

---

#### 4.1 Servicio de carrera policial

Para identificar la definición del elemento de policía, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (citado por Portillo Ernesto, 2000, Pág. 24), se refiere a “los elementos de seguridad pública como los encargados de la prevención e investigación de los delitos y faltas, en auxilio del Ministerio Público; este último órgano facultado por la Constitución Política para la investigación y persecución de delitos y de los tribunales judiciales (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 21).

El autor Portillo Ernesto (2000), explica dos criterios generales de organización de las instituciones policiales en México, que se ponen en práctica en Quintana Roo, competencia por función y por jurisdicción.

a) Competencia en cuanto su función:

La policía en México está dividida en preventiva y ministerial (antes llamada judicial). La primera está facultada para aplicar normas administrativas, proyectos de prevención y auxilio de la ciudadanía, preservando la paz y el orden social. A solicitud puede auxiliar al Ministerio Público. Por su parte, la policía ministerial es auxiliar directo del Ministerio Público, actúa bajo su autoridad y mando inmediato.

b) Competencia por jurisdicción:

La seguridad pública será una función a cargo de la federación, los estados y municipios, distribución de poderes, a cada uno de los tres órdenes de gobierno: municipal, estatal y Federal. Mientras en el municipio sólo actúa la policía preventiva, a los Estados, y la

Federación les corresponden instituciones de policía preventiva y ministerial, debido que el Ministerio Público sólo investiga y persigue delitos de orden local, su policía actúa bajo ese marco. El Ministerio Público de la Federación se auxilia de su policía ministerial adscrita a la PGR, en la investigación y persecución de delitos federales.

Encontramos que en Quintana Roo la Ley de Seguridad Pública del Estado, establece la Carrera Policial, como elemento básico para la Seguridad Pública; comprenderá los requisitos y procedimientos de reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, capacitación, adiestramiento, desarrollo, actualización, permanencia, promoción, reconocimiento, dignificación y separación del cargo; así como, la evaluación de los integrantes de las diversas instituciones de policía (Art. 12).

Dicha ley reconoce que la Carrera Policial en el artículo 114, es:

*“El mecanismo institucional para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a las instituciones policiales con el fin de impulsar el desarrollo de la función policial para el beneficio de la sociedad, constituyéndose en un instrumento de profesionalización de la Seguridad Pública”.*

Se establece que la actuación de cada elemento de las Instituciones de Seguridad Pública será bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución, Tratados Internacionales y demás normatividad aplicable.

La carrera policial se establece con carácter obligatorio y permanente para los integrantes de las instituciones policiales del Estado y de los Municipios, en virtud de que es el elemento básico para su formación; abarcará los planes, programas, cursos, evaluaciones, exámenes y concursos correspondientes a las diversas etapas que comprende.

Se establecen como fines de la Carrera Policial, el garantizar el desarrollo institucional y asegurar la estabilidad en el empleo, promover la responsabilidad, honradez, diligencia,



eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones y en la óptima utilización de los recursos de las Instituciones, fomentar la vocación de servicio y el sentido de pertenencia mediante la motivación y el establecimiento de un adecuado sistema de promociones que permita satisfacer las expectativas de desarrollo profesional y reconocimiento de los integrantes de las Instituciones Policiales (Art. 117).

De igual manera, se busca instrumentar e impulsar la capacitación y profesionalización permanente de los Integrantes de las Instituciones Policiales para asegurar la lealtad institucional en la prestación de los servicios, de esto hablaremos en el tema siguiente.

---

---

## 4.2 Equipamiento y tecnología para la seguridad

Para la apertura del presente tema se analiza las estrategias del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 para el estado de Quintana Roo, el cual establece un orden de acción pública del gobierno en corto, mediano y largo plazo; se mantiene una relación estrategia en su contenido entre ciudadanía y gobierno; este se encuentra integrado por cinco ejes rectores, del cual rescatamos el número dos donde se establecen la Gobernabilidad, seguridad y estado de derecho.

Esta cuenta con un objetivo general y su respectiva estrategia, se pueden identificar programas estratégicos para el logro de objetivos. El gobierno reconoce a los ciudadanos como sus aliados en la definición de problemas públicos y sociales, donde también se el primero otorga planes, programas y proyectos para hacer eficiente la función de gobernanza.

El Eje 2 encaminado a la Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho, tiene su origen en el Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde se otorga la responsabilidad a cada Estado de la función en Seguridad Pública, de la cual hemos hablado en el Capítulo I, de lo anterior garantizar la seguridad, confianza ciudadana, paz social y orden público son las principales obligaciones. Por lo que en este Eje podemos encontrar que las autoridades tienen la intención de construir esquemas de coordinación y colaboración en todos los niveles de gobierno y con los sectores social, público y privado para poder ofrecer certeza, tranquilidad y protección permanente incluyendo la auténtica participación democrática.

Según el planteamiento general del Eje 2, en Quintana Roo la percepción y vivencia de los ciudadanos sobre la inseguridad se encuentra determinada por tres factores:

- A) La incidencia delictiva, que repercute en la confianza hacia las instituciones de seguridad pública, esto concreta la idea que se maneja en el Capítulo 3.
- B) El comportamiento y desempeño por parte de los elementos de policía.
- C) La impunidad prevalente en todos los sectores.

La realidad que tiñe a Quintana Roo indica que en lo concerniente a seguridad aún queda mucho por corregir. Es por ello que la presente administración ha creado los siguientes Programas como instrumentos de beneficio a la población y la estabilidad en términos de seguridad. Que tienen como objetivo general, garantizar la integridad física y patrimonial de las personas, con estricto apego a la legalidad, cercanía con la población en el marco de los derechos humanos, gobernabilidad y paz social.

#### **Programa: Capacitación, vinculación y actuación de los cuerpos policiales**

Se busca fortalecer los cuerpos policiales para proteger a los ciudadanos y consolidar un estado seguro. Con una estrategia de trabajar de manera coordinada e interinstitucional con todos los niveles de gobierno para combatir y prevenir de manera eficaz el delito, atendiendo a los lineamientos establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública, en el ámbito de la competencia estatal.

Se considera tener el 100% de los elementos policiales con el Certificado Único Policial (CUP), al término de la administración. Considerando las siguientes acciones, impulsar la certificación del estado de fuerza estatal; reorganizar el estado de fuerza para cumplir con el servicio a la sociedad; fomentar, en coordinación con el sector educativo, un programa de educación continua para los cuerpos de seguridad; cumplir con todas las evaluaciones requeridas para el ingreso, permanencia, renovación de vigencia y promoción de personal; mejorar las condiciones laborales de los policías, mediante la revisión de la jornada laboral, homologación de salarios, mejorar las prestaciones de ley; entre otros (Gobierno de Quintana Roo, Pág. Web).

### **Programa: Equipamiento y tecnología para la seguridad**

Este programa persigue la firme intención de fortalecer las herramientas en materia de seguridad a fin de mejorar la capacidad de respuesta e inteligencia policial en la prevención y combate a la delincuencia. Se entiende que se modernizará y ampliará la infraestructura física y tecnológica en materia de seguridad; así como el equipamiento a los cuerpos policiales.

Se tiene la meta de disminuir en 10% la incidencia delictiva estatal de forma anual. Entre las acciones que contribuirán a esto se contemplan; dotar de equipamiento y unidades policiales, adquirir tecnología de punta en materia de investigación policial; integrar un modelo mixto de seguridad, que combine el uso de tecnología (cámaras, arcos, alarmas, números de reporte, centro de mando, aplicaciones para reporte de delitos, entre otros) e inteligencia policial, para la oportuna atención ciudadana; equipar con dispositivos de video vigilancia y georreferenciación a las unidades móviles de seguridad; fortalecer la red de videovigilancia en zonas con mayor incidencia delictiva y afluencia de personas; entre otras actividades a realizar (Gobierno de Quintana Roo, Pág. Web).

### **Programa: Derechos Humanos**

Se implementa como una manera de garantizar la difusión, protección, el respeto y el pleno ejercicio de los derechos humanos, en corresponsabilidad con los ciudadanos. Esto a través de vigilancia y respeto a la correcta aplicación del marco jurídico en materia de derechos humanos, mediante la implementación de políticas públicas así como de mecanismos de prevención, capacitación y difusión.

La finalidad es capacitar en materia de derechos humanos y aplicación del protocolo de actuación gubernamental al 100% de servidores públicos. Las acciones a desarrollar en este Programa es la capacitación continuamente en materia de derechos humanos a los servidores públicos de todas las instancias de gobierno; promover, en coordinación con los

sectores educativo y empresarial, el respeto y el ejercicio de los derechos humanos; implementar políticas públicas que promuevan la no discriminación; implementar acciones que promuevan el respeto del derecho de las personas de la diversidad sexual, entre otros (Gobierno de Quintana Roo, Pág. Web).

### **Programa: Reconstrucción del tejido social**

Este programa se encuentra en el Eje 4. Desarrollo social y combate a la desigualdad. Se entiende la promoción entre la sociedad el respeto, la solidaridad y la corresponsabilidad, que incidan en el bienestar individual, familiar y colectivo. Garantizar el acceso a derechos culturales y deportivos como elementos indispensables para la formación integral de las personas y el fortalecimiento del tejido social.

La función primordial es operar una estrategia integral de fortalecimiento y reconstrucción del tejido social. Mediante el ejercicio de la cohesión social; desarrollar una estrategia para la comunicación asertiva en los hogares; dar asistencia psicológica en las Instalaciones del Sistema Estatal DIF; diseñar un programa de fortalecimiento de lazos vecinales mediante la convivencia y apoyo mutuo; diseñar y poner en marcha, con apoyo de colectivos de artistas locales, un programa de Jornadas de Cultura Itinerante en la entidad, entre otras actividades (Gobierno de Quintana Roo, Pág. Web).

En el último programa se apuesta a la capacidad de desarrollar cohesión entre los miembros de la población quintanarroense, por ello, algunos de los propósitos se encaminan a la recuperación de espacios, tales como la apariencia física del lugar, la existencia y el adecuado mantenimiento de espacios comunes, la infraestructura, el equipamiento y los servicios públicos con los que cuenta el estado. Según esta teoría, dichos factores afectan las actitudes y la percepción de los vecinos, lo que a su vez se traduce en comportamientos e interacciones que cohesionan o disgregan a la comunidad.

De esta manera la el tejido social tiene estricta relación con la confianza, es más de tipo afectivo o emocional y se desarrolla en comunidades o grupos con características (socioeconómicas, educativas o culturales) similares. Esta a su vez, va de la mano con el

comportamiento participativo de la sociedad, donde los miembros de la comunidad buscan formar parte de actividades que se desarrollan en el ámbito social, como pueden ser los eventos deportivos, culturales, recreativos (CEPAL, 2007).

Las políticas de cohesión social han adquirido relevancia en México para combatir, por ejemplo, los altos niveles de violencia y delincuencia registrados en el país durante la última década. Están construidas considerando que la probabilidad de que una persona cometa un delito depende no solo de sus características individuales, sino también del tipo de comunidad a la cual pertenece (Betanzo & Aldana, 2015).

De los dos últimos programas encaminados al respeto de los Derechos Humanos y la Reconstrucción del tejido social, aporta a la seguridad pública participación de parte de los ciudadanos y los servidores públicos otorgan pleno respeto en la actuación de sus funciones.

---

---

### 4.3 Policía Estatal Preventiva de Quintana Roo en la actualidad

El 21 de septiembre del 2017, el entonces Secretario de Seguridad Pública del Estado manifestó que hasta el momento no se ha logrado cambiar la percepción ciudadana sobre el trabajo que se ha realizado sobre seguridad pública, de igual manera, reconoció que no se cuenta con una estrategia ni tampoco recursos para la prevención del delito en Quintana Roo (Briceño, 2017, Pág. Web).

El titular de la seguridad pública, afirmó que se necesita tener muchos elementos y patrullas para combatir el problema, pero la prevención, el combate al origen del problema y la seguridad pública, es cuestión de educación, de deporte, de trabajo, que haya canchas deportivas, que haya mayor atención a la familia. Lo que da un acercamiento de que aún no se cumple con el trabajo del fortalecimiento del tejido social, al trabajar en el origen del problema que es la familia si se piensa en erradicar el problema de raíz.

En dicha conferencia igual quedo en manifiesto que la entidad requiere de 300 elementos policiacos para operar en Cancún, 200 en Playa del Carmen, 100 en Cozumel y 100 en Bacalar. Si hacemos un análisis de acuerdo con la ONU debe haber 300 policías por cada cien mil habitantes y si consideramos que Quintana Roo tiene un millón 500 mil habitantes estaríamos hablando de que deberíamos tener 4 mil 500 policías, “pero en esta regla debemos considerar que los policías deben de descansar, entonces si hablamos de dos turnos debemos tener 4 mil 500 policías más, si hablamos de tres turnos serian 9,000 policías más para poder cumplir con esa media”, en palabras del Secretario de Seguridad Pública, Rodolfo del Ángel Campos.

Para la implementación de estrategias y estos cuenten con el debido recurso para garantizar el desarrollo adecuado de las actividades relacionadas a seguridad pública y en específico la función policial, corresponde la gestión del Fondo de Aportaciones para la Seguridad

Pública (FASP), es un presupuesto previsto en la Ley de Coordinación Fiscal a través del cual se transfieren recursos a las entidades federativas para dar cumplimiento a estrategias nacionales en materia de seguridad pública (SESNSP, 2018).

El FASP atiende los cinco Ejes Estratégicos del Sistema Nacional de Seguridad Pública y se orienta en diez Programas con Prioridad Nacional:

- I. Desarrollo de capacidades en las instituciones locales para el diseño de políticas públicas destinadas a la prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana en temas de seguridad pública.
- II. Desarrollo, profesionalización y certificación policial.
- III. Tecnologías, infraestructura y equipamiento de apoyo a la operación policial.
- IV. Implementación y desarrollo del sistema de justicia penal y sistemas complementarios.
- V. Fortalecimiento al sistema penitenciario nacional y de ejecución de medidas para adolescentes.
- VI. Desarrollo de las ciencias forenses en la investigación de hechos delictivos.
- VII. Sistema nacional de información para la seguridad pública.
- VIII. Sistema nacional de atención de llamadas de emergencia y denuncias ciudadanas.



IX. Fortalecimiento de capacidades para la prevención y combate a delitos de alto impacto.

X. Implementación y Desarrollo del Sistema de Justicia Penal y Sistemas Complementarios.

Los programas de interés nacional son específicos y buscan fortalecer la seguridad en las entidades como también garantizar la profesionalización de los elementos en las instituciones. Es deber de cada entidad realizar programas prevención del delito y todas aquellas que garanticen la estabilidad en temas de seguridad ciudadana.

Se observa que en Quintana Roo el poder Legislativo no ha beneficiado con el presupuesto necesario y suficiente para el desarrollo de las actividades de prevención del delito como también todas aquellas que son responsabilidad de la seguridad pública. Los legisladores atribuyen el problema a que el encargado de la seguridad pública no ha presentado proyectos en dicha materia y es por esta situación no han podido establecer el recurso necesario. He aquí un problema que perjudica en materia de seguridad, y en consecuencia a cada ciudadano de la entidad.

Se destaca que en los primeros meses que van del 2018 en Quintana Roo la Policía Estatal Preventiva ha llevado a cabo actividades en escuelas públicas de la capital, platicas de prevención del delito y educación vial. En Cancún, se realizaron tareas de capacitación para situaciones de alto riesgo, que también contempla el empleo del armamento táctico y tiro, tácticas y técnicas de reacción ante emboscada y técnicas de atención hospitalaria en combate. En el estado se llevan a cabo la implementación de retenes como medida de prevención del delito ya que ha dado como resultado la recuperación de vehículos robados y asegurado a las personas correspondientes para su presentación ante el Ministerio Público (SSPQROO, 2018).

---

---

## Conclusión

En materia de Seguridad Pública nuestra entidad se ha visto obligada a trabajar a marcha forzada para establecer el orden y paz que había caracterizado a la zona sur del país. En algunos estudios se ha mencionado que la migración hacia este polo turístico ha traído variedad de personas del interior de la república y extranjeros, produciendo el crecimiento poblacional a zonas que han quedado marginadas, rebasando de esta manera la capacidad de vigilancia.

Al tener zonas desprotegidas y con la carencia aun de servicios públicos tales como alcantarillado, alumbrado y pavimentación. Se encienden áreas de vulnerabilidad donde la violencia puede ir reproduciéndose hasta apoderarse de gran parte de un territorio a través de actividades ilícitas, de esta última donde la inseguridad se ha posicionado en los índices más altos con relación a la violencia.

Es por lo anterior que el estado de Quintana Roo ha implementado programas operativos y tácticos que radican en la prevención, vigilancia, regulación y respeto a favor de los gobernados; ya sea contra la violencia, el delito, la delincuencia organizada, acciones criminales o la corrupción. Esto pretende fortalecer los cuerpos policiales con equipamiento, capacitación en las actividades a desarrollar, tecnología y actuación de acuerdo a Derechos Humanos, todo encaminado para proteger a los ciudadanos y consolidar un estado seguro.

Por otra parte, hemos identificado que es fundamental atender y trabajar con el tejido social ya que se hace énfasis a la adquisición de valores como el respeto, la solidaridad, entre otros. Esto debido a que en el estado, el consumo de drogas y conductas delictivas han ido en aumento, considerando de igual manera que el 59.9% de la población de 18 años o más identifica como primera conducta delictiva o antisocial el consumo de alcohol en la calle.

Algunas de las alternativas para implementar y busquen fortalecer el tejido social, serian:

- ✓ Regular el horario en cuanto a la venta de alcohol.
- ✓ Estrategias de comunicación asertiva en los hogares.
- ✓ Dar asistencia a víctimas, jóvenes en problemas, madres solteras, y todo aquel que este en una situación vulnerable.
- ✓ Hacer que los policías se involucren en actividades deportivas y culturales donde la sociedad participe.

Lo que se debe buscar es la convivencia y fomentar valores éticos con la sociedad que vayan desde los mandos más altos de la policía hasta llegar al más pequeño de las familias ya que este será el futuro de la sociedad a nuevas prácticas, esto seguro reflejará el bienestar individual, familiar y colectivo. No dejando atrás el acceso a derechos culturales y deportivos como elementos indispensables para la formación integral de las persona.

---

---

## Referencias

Anwar M. J. (2016). Seguridad Pública tarea pendiente. Revista Puntual Regional. Núm. 159. Quintana Roo, México. Pp. 10-12.

Betanzo, Alcalá & Aldana, (2015). Bases para la construcción de un índice de cohesión social vecinal. México.

Briceño, R. (2017). Sin estrategia ni recursos para la prevención del delito en Quintana Roo, reconoce el Secretario de Seguridad Pública. Chetumal, Quintana Roo. México. Recuperado el 19 de febrero del 2018, de: <http://noticaribe.com.mx/2017/09/21/sin-estrategia-ni-recursos-para-la-prevencion-del-delito-en-quintana-roo-reconoce-el-secretario-de-seguridad-publica/> Rafael Briceño

CNDH. (2013). Los principios básicos sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado el 7 de septiembre de 1990. México.

CNDH. (2013). Principales derechos y deberes de los elementos policiales en ejercicio de sus funciones. Ciudad de México, México.

CNDH. (2018). ¿Qué son los Derechos Humanos?. México. Recuperado el 10 de marzo del 2018, de: [http://www.cndh.org.mx/Que\\_son\\_Derechos\\_Humanos](http://www.cndh.org.mx/Que_son_Derechos_Humanos)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL (2007). Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Última Reforma DOF 15-09-2017).

Constitución Política del Estado libre y soberano de Quintana Roo. (Última Reforma POE 18-8-2017).

Fondevila, G. & Ingram, M. (2007). Detención y uso de fuerza. Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE. México.

Garza, F. & Tello, P. (2011). Biblioteca Jurídica Virtual. Recuperado el 22 de febrero del 2018, de: <http://www.bibliojuridica.org/libros/1/359/9.pdf>.

Gobierno de Quintana Roo. (2016). Consideraciones para la construcción del Plan Estatal de Desarrollo. Recuperado el 24 de febrero del 2018, de: <http://www.quintanaroo.gob.mx/plan-estatal-de-desarrollo-quintana-roo-2016-2022/introduccion>

Gobierno de Quintana Roo. (2016). Eje 2. Gobierno, Seguridad y Estado de derecho. Recuperado el 24 de febrero del 2018, de: <http://www.quintanaroo.gob.mx/eje-2-gobernabilidad-seguridad-y-estado-de-derecho/planteamiento-general>

Gobierno de Quintana Roo. (2016). Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo 2016-2022. Recuperado el 24 de febrero del 2018, de: <http://www.quintanaroo.gob.mx/ped-2016-2022>

Gobierno de Quintana Roo. (2016). Programa 22: Recomposición del Tejido Social. Recuperado el 24 de febrero del 2018, de: <http://www.quintanaroo.gob.mx/plan-de-accion/programa-22-recomposicion-del-tejido-social>

Gobierno Federal. (2012). Acuerdo 04/2012, por el que se emiten los lineamientos generales para la regulación del uso de la fuerza pública por las instituciones policiales de los órganos desconcentrados en la Secretaría de Seguridad Pública. Disponible en:

[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php%3Fcodigo%3D5244759%26fecha%3D23/04/20](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php%3Fcodigo%3D5244759%26fecha%3D23/04/20)

12

González, J. (2002). La Seguridad Pública en México. UNAM. México.

INEGI. (2017). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública ENVIPE. México.

INEGI. (2018). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana ENSU. México.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. (1998). Diccionario Jurídico Mexicano. Porrúa y UNAM. México, D.F. Pp. 2454.

Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo (Última Reforma POE 20-09-2016)

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Última Reforma DOF 26-06-2017)

Martínez, .J. (2005). Sistema Nacional de Seguridad Pública. Porrúa. México. Pp. 56.

México EVALÚA. (2011). Indicadores para entender y monitorear la Seguridad Pública en México, Resumen Ejecutivo. Distrito Federal, México. Recuperado el 3 de abril del 2018, de: [www.mexicoevalua.org](http://www.mexicoevalua.org)

ONU. (2018). ¿Qué son los Derechos Humanos?. Recuperado el 10 de marzo del 2018, de: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

Patiño, D. H. (2011). El Cuaderno de trabajo de la Unidad Valores Éticos y Jurídicos: Filosófico Axiológica. Sistema Nacional de Seguridad Pública. México. Pp. 90.

Portillo, Ernesto. (2000). La policía en México: función política y reforma. Inseguridad Pública y Gobernabilidad Democrática: Retos para México y Estados Unidos. Smith Richardson Foundation. México.

RAE. (2018). Significado Público, ca. Madrid, España. Recuperado el 5 de abril del 2018, de: <http://dle.rae.es/?id=XTrIaQd>

RAE. (2018). Significado Seguridad. Madrid, España. Recuperado el 5 de abril del 2018, de: <http://dle.rae.es/?id=UYbbTs8>

SESNP. (2017). Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 9-1-1. Centro Nacional de Información. México.

SESNP. (2018). Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública FASP. México. Recuperado el 20 de marzo del 2018, de: <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/fondo-de-aportaciones-para-la-seguridad-publica-fasp?idiom=es>

SESNP. (2018). Protocolo Nacional de Primer Respondiente. Consejo Nacional de Seguridad Pública. México. Recuperado el 14 de marzo del 2018, de: <http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/protocolos/ProtocoloPrimerRespondienteV1.pdf>

SSPQROO. (2018). Control de llamadas atendidas 911, periodo Enero-Diciembre, 2017. Quintana Roo, México.

SSPQROO. (2018). Información de interés. Recuperado el 3 de abril del 2018, de: <http://www.qroo.gob.mx/ssp>

SSPQROO. (2018). Recopilación de imágenes de redes sociales. Recuperado el 5 de abril del 2018, de: <https://www.facebook.com/sspqroo/>

Ulloa, J. & Delgado, A. (2011). El Cuaderno de trabajo de la Unidad Valores Éticos y Jurídicos: Ética Policial. Sistema Nacional de Seguridad Pública. México. Pp 115-119.

Urusquieta, U. (2011). La relación entre policías y ciudadanos como un factor de inseguridad ciudadana. Animal Político. Recuperado el 22 de febrero del 2018, de: <http://www.animalpolitico.com/blogueros-el-blog-de-alianza-civica/2011/01/27/la-relacion-entre-policias-y-ciudadanos-como-un-factor-de-inseguridad-ciudadana/>.