

### A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente se hace constar que la Profesora Investigadora de Carrera de la División de Administración Turística y Mercadotecnia:

#### **Dra. Nancy Angelina Quintal García**

Fungió como responsable del proyecto de investigación “**Estrategia de proximidad social, un paradigma de prevención para el desarrollo humano, económico y turístico**” aprobado al *Cuerpo Académico de Educación, Empresa, Turismo y Seguridad*, con clave UQROO-CA-51, en la pasada Convocatoria 2019 del Programa para el Desarrollo Profesional para el tipo Superior (PRODEP) “**Fortalecimiento de Cuerpos Académicos**” cuya vigencia fue del 16 de julio de 2019 al 14 de enero de 2021.

Asimismo, se hace constar que los siguientes profesores investigadores participaron en el proyecto arriba mencionado:

- **Dra. Jacqueline Ganzo Olivares**
- **Mtro. José Francisco Tamayo Garza**
- **Dr. Luis Germán Sánchez Méndez**
- **Mtro. Uzziel Japhet Vega Cadena**
- **Dr. José Luis Granados Sánchez**

Así mismo, se relacionan a los estudiantes que participaron como parte de la formación de alumnos en proyectos de investigación:

- **Br. Mayra Mirell Chan Cocom. Licenciatura en Seguridad Pública**
- **Br. Hellen Roxana Escalante Rodríguez. Licenciatura en Seguridad Pública**
- **Br. María del Cielo Ordoñez Melken. Licenciatura en Sistemas Comerciales**
- **Br. Marissa Elizabeth Puuc Martínez. Licenciatura en Gestión del Turismo Alternativo.**

Se extiende la presente constancia para los fines que al interesado convengan, en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo a los catorce días del mes de mayo del dos mil veintiuno.

Atentamente



**Dr. Oscar Frausto Martínez**  
Secretario de Investigación



C.c.p. Expediente.  
OFM/mtt



Av. Universidad s/n, frente a la Unidad Deportiva Riviera Maya, Código Postal 77710, Playa del Carmen, Quintana Roo, México. Teléfono +(984)84.73460, [www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx)

Versión: abril 21, 2021

Código: REC-05-FO-01

Documento impreso o electrónico que no se consulte directamente en el portal SIGC (<http://sigc.uqroo.mx/>) se considera

**COPIA NO CONTROLADA**

# ESTRATEGIA DE PROXIMIDAD SOCIAL: UN PARADIGMA DE PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO, ECONÓMICO Y TURÍSTICO.

## ÍNDICE.-

Planteamiento del Problema.

Justificación.

### **Capítulo 1. Marco teórico.**

#### 1.1 Seguridad Pública.

1.1.1. Significado de seguridad pública.

1.1.1.2. Principio Constitucional.

1.1.1.3. La seguridad humana.

1.1.1.4. La seguridad democrática.

1.1.2. La seguridad pública como función del estado.

1.1.2.1. Políticas públicas en materia de seguridad.

#### 1.2. La policía.

1.2.1. Definición.

1.2.2. Breves antecedentes de la policía en México.

1.2.3. La función policial.

#### 1.3. La percepción ciudadana y la seguridad pública.

1.3.1. Significado de percepción ciudadana.

1.3.2. Importancia de la percepción ciudadana en las tareas de la seguridad pública.

#### 1.4. Policía de proximidad social.

1.4.1. Concepto de policía de proximidad social.

1.4.2. Objetivos del modelo de policía de proximidad social.

1.4.3. Elementos básicos de la figura de policía de proximidad.

1.4.3.1. Labor del policía de proximidad Social.

1.4.3.2. Roles que desempeña el policía en el ejercicio de proximidad.

### **Capítulo 2. Metodología.**

- 2.1. Objetivos.
  - 2.1.1. Objetivo general
  - 2.1.2. Objetivos específicos.
- 2.2. Hipótesis.
- 2.3. Metodología.
  - 2.3.1. Fundamentación metodológica.

### **Capítulo 3. Recolección de los datos.**

- 3.1. Determinación del entorno y recolección de datos en el campo.
  - 3.1.1. Determinación de la entrevista.
  - 3.1.2. Estrategia de inmersión en el campo.
- 3.2. Compilación de criterios teóricos a partir de la importancia de la proximidad social.

### **Capítulo 4. análisis de los datos.**

- 4.1. Análisis de los datos recolectados en el campo.
  - 4.1.1. Transcripción de los datos.
  - 4.1.2. Codificación de los datos y categorías.
  - 4.1.3. Construcción de las categorías.
  - 4.1.4. Interpretación de los resultados de la investigación de campo.
  - 4.1.5. Interpretación de entrevistas.
    - 4.1.5.1. Interpretación de MSE20.
    - 4.1.5.2. Interpretación de HSE29.
    - 4.1.5.3. Interpretación de MCA47.
    - 4.1.5.4. Interpretación de HCC45.
    - 4.1.5.5. Interpretación de HCE30.
    - 4.1.5.6. Interpretación de FCE32.
    - 4.1.5.7. Interpretación de FST34.
    - 4.1.5.8. Interpretación de HCE53.
    - 4.1.5.9. Interpretación de FSE22.
    - 4.1.5.10. Interpretación de HSE27.
  - 4.1.6. Modelo interpretativo de la problemática de esta investigación.
- 4.2. Análisis hermenéutico de las teorías compiladas.

4.3. Resultados obtenidos.

4.3.1. Resultados del análisis de la investigación de campo.

4.3.2. Resultados de la revisión de los criterios teóricos.

## **Capítulo 5. Conclusiones y propuestas.**

5.1. Conclusiones.

5.2. Propuestas.

5.2.1. Manual para la Implementación de la Operatividad Policial de Proximidad Social.

**Anexo 1. Imágenes de la inmersión en el entorno.**

**Anexo 2. Entrevistas aplicadas en el entorno.**

**Referencias.**

**Referencias del Manual.**

## **Planteamiento del Problema.-**

El desarrollo turístico y social del estado de Quintana Roo debe tomar las precauciones necesarias para fortalecer la proximidad social, permitiendo acercarse a la comunidad para conocer sus necesidades en materia de seguridad procedimientos apegados a la legalidad considerando todos los aspectos humanos, ya que como el Nuevo Modelo Policial (2008), reconoce que para llevar a México a su máximo potencial se requiere cuidar, además del crecimiento económico o el ingreso, factores como el desarrollo humano, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la protección de los recursos naturales, la salud, educación, participación política y seguridad, que forman parte integral de la visión que se tiene para alcanzar dicho potencial.

Es importante determinar que la problemática que actualmente afecta a la sociedad en su cotidianidad tiene que ver con la situación que prevalece respecto a la inseguridad, la cual se atribuye a diversos factores y aspectos donde el común denominador se identifica como la ineficiente actuación policial en virtud de no realizar funciones que se relacionan con los criterios de la prevención, concentrándose en las acciones reactivas que en nada mejoran respecto a la percepción social.

Al respecto, debe decirse que esta función reactiva es identificada plenamente por la sociedad como la presencia de la policía en el lugar cuando ya se llevó a cabo la conducta delictiva, o bien, para combatir de manera frontal a la criminalidad con violencia, olvidándose de los aspectos sustanciales de la seguridad que tienen que ver con la prevención primaria del delito basada en la vigilancia en las colonias y las calles y de manera cercana a la sociedad.

En esta tesitura, consideramos fundamental poder determinar la visión de la percepción social y la influencia que debe tener en la transformación de los paradigmas de acción policial.

Así las cosas, la proximidad social debe ser percibida como una estrategia de trabajo vinculada con la participación ciudadana, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que vive y convive en un determinado espacio geográfico (barrio, pueblo, colonia), para identificar y atender sus demandas de seguridad y orden público, así como gestionar la resolución de sus necesidades relacionadas con el mejoramiento de su entorno y calidad de vida con lo que se consolida el desarrollo humano.

Lo antes citado, hace propicia la posibilidad de determinar nuevos paradigmas en materia policial que tengan la intención de recuperar la adecuada percepción ciudadana a través de una operatividad cercana a la gente, que prevenga el delito y que inspire certeza y credibilidad.

El poder determinar el problema que aqueja a la comunidad, las dimensiones de afectación que este propicia a la misma, la manera en que se atiende este problema, las acciones que deben ejecutarse para dar soluciones a la comunidad y en general brindar los resultados y ejecutar una planeación estratégica que establezca un cambio en la intervención comunitaria, son criterios que se abordarán en esta investigación.

De manera adicional, es fundamental considerar que existen diversos criterios teóricos que consolidan a la proximidad social como la estrategia idónea para recuperar la confianza ciudadana y atender de manera adecuada la criminalidad desde el punto de vista preventivo, lo cual acreditaremos fehacientemente en esta investigación.

La intención de esta investigación es proponer el diseño de un Manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social, que garantice la seguridad ciudadana y turística, mediante la prevención del delito, donde la policía se integre al tejido social, y se pugne frontalmente a la delincuencia para garantizar la paz y el orden público.

## **Justificación.-**

Actualmente, alrededor del mundo, cada Estado puede optar por un modelo específico ya experimentado de seguridad para su territorio, o bien por la innovación de uno que se ajuste a las necesidades de la región, una de las tendencias que pueden apreciarse constitucionalmente en varios países Europeos como España, Francia, Alemania por mencionar algunos, y también Iberoamericanos como Chile, Colombia, Perú, entre otros, van encaminadas a la instrumentación del denominado modelo de “seguridad ciudadana”, mismo que cuenta con un extenso trabajo doctrinal y normativo que continúa en desarrollo.

La filosofía de esta investigación se basa en los principios fundamentales de la proximidad social que se relaciona con la atención del cuerpo policial de manera cercana a la ciudadanía resolviendo sus problemas de seguridad (Policía Municipal de Valladolid España, 2012).

En México, emanado de la instrumentación del Nuevo Modelo Policial desde 2008 que opera bajo el modelo de seguridad pública, confirma que es responsabilidad directa de la Policía la prevención del delito y el combate a la delincuencia, pero en cuya ejecución el Policía asume un rol reactivo, derivando que la estrategia de Proximidad Social se implementa como una alternativa que rompa el paradigma clásico del policía reactivo.

Al respecto, el Nuevo Modelo Policial (2008) determina que “la proximidad social es una estrategia de trabajo vinculada con la participación ciudadana, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que vive y convive en un determinado espacio geográfico (barrio, pueblo, colonia), para identificar y atender sus demandas de seguridad y orden público, así como gestionar la resolución de sus necesidades relacionadas con el mejoramiento de su entorno y su calidad de vida” (p.27 ).

Estamos conscientes que la operatividad policial basada en la proximidad social es una alternativa para reducir los altos índices de criminalidad y que, a la vez, propiciará un cambio en la percepción social de inseguridad que actualmente prevalece.

De conformidad a estas aportaciones resultaría indispensable que la Policía aplique una reingeniería de sus recursos para aprovechar de forma integral el trabajo preventivo a favor de la ciudadanía y el turista, donde el ciudadano no demuestra temor ante el cuerpo policial, sino que sea visto como lo que es, una Institución que inspira confianza, que establece el orden y paz públicos necesarios en la sociedad.

Se traduce en tomar todos los procesos policíacos aplicados y poder establecer un modelo operativo que beneficie a la ciudadanía y al turista, basado en la proximidad social, generando acciones, programas, recursos y funciones policiales tendientes al acercamiento de la institución con la sociedad, con el objetivo de realizar tareas de prevención que privilegien el cambio de percepción y la confianza ciudadana.

En este proyecto de investigación se realizará un acercamiento a la percepción social respecto a la seguridad ciudadana en Playa del Carmen, perteneciente al municipio de Solidaridad del estado de Quintana Roo, partiendo del enfoque de las corporaciones policiales que en toda política pública de seguridad se debe encontrar.

La necesidad primordial que se pretende atender con este proyecto de investigación es el cambio de percepción social que prevalece respecto a las corporaciones policíacas, para recuperar la confianza de la ciudadanía y el turista.



## **Capítulo 1. Marco teórico.**

### **1.1 Seguridad Pública.**

Uno de los criterios teóricos que atenderemos en esta investigación es la seguridad pública. En este entendido, es importante que clarifiquemos esta función como parte de las tareas del estado que tiene como finalidad garantizar la paz y el orden públicos de los gobernados.

Tomando en cuenta que se trata de una actividad del estado, la cual es exclusiva e indelegable por precepto constitucional, la base teórica que determinaremos se basa fehacientemente en esta función y la forma en que se debe de relacionar con el ente social para garantizar la armonía y el desarrollo humano.

A continuación, revisaremos criterios que consideremos importantes para sustentar el proceso de investigación que hemos realizado con el fin de dar cuenta, desde el punto de vista de la científicidad, de la importancia de los paradigmas en materia de seguridad pública y la manera en que se relacionan con la sociedad.

#### **1.1.1. Significado de seguridad pública.**

De conformidad a Montero (2013), La seguridad se determina como una serie de asuntos que trascienden a la seguridad pública y que se resuelven y atiende por medio de acciones gubernamentales basadas en estrategias de acción, las cuales se identifican como políticas públicas a través de las cuales deben integrarse diversas instituciones de los diferentes órdenes de gobierno abarcando las problemáticas en materia de seguridad para ser atendidas de manera adecuada a través de las citadas políticas públicas. En este orden de ideas, al tratarse de la seguridad pública, debe de reconocerse que se trata de una actividad propia del estado, la cual, al ser pública, la atención de las necesidades que esta actividad conlleva le corresponde a las instituciones policiales. Para el cumplimiento de estos objetivos, “primero se exponen los fundamentos teóricos de los conceptos empleados; luego se revisa la normatividad federal, para identificar el significado de seguridad plasmado en la

Constitución, así como en las leyes de seguridad nacional y del Sistema Nacional de Seguridad Pública” (p. 204).

Respecto al significado de la seguridad, se dice que:

La seguridad tiene un significado muy amplio, y el clásico, de acuerdo con la teoría liberal, es que constituye la esencia y el deber ser del Estado. Esta visión se dividió en dos áreas: la defensa frente a amenazas externas al Estado –representadas principalmente por otros Estados–, que es materia de la seguridad nacional, y la seguridad interior, que es responsabilidad del gobierno y forma parte de la seguridad pública. Sin embargo, en un contexto histórico en el que las amenazas a la seguridad ya no son producto de la lucha entre Estados, donde no existe una separación clara, sino una relación cada vez más fuerte entre asuntos internos y externos o locales y globales, y donde los nuevos riesgos provienen de actores que buscan permanecer ocultos, han surgido nuevas propuestas para el término identificadas, sobre todo, en la seguridad interior, la humana y la democrática (Montero, 2013, p.205).

Por otro lado, la Organización de Estados Americanos (2012) nos comparte una visión respecto a la seguridad pública y las vertientes que esta debe atender:

El concepto de seguridad pública ha venido a ser entendido a partir de una perspectiva más compleja que en décadas pasadas. Las amenazas de seguridad van más allá de la esfera militar tradicional para incluir problemas que tienen un impacto directo en la vida de las personas, como son la violencia de pandillas, el crimen cibernético, el tráfico ilegal de drogas, las armas de fuego, o de seres humanos. (OEA).

Otro criterio fundamental para comprender la seguridad pública es la identificación de factores contrastantes como lo es la inseguridad pública. Al respecto, Granados (2010), establece como significado sustancial de la inseguridad pública el siguiente.-

La inseguridad social, es decir, a la incapacidad estatal de ofrecer a la población formalmente asalariada las prestaciones sociales que la Constitución y las leyes establecen y son propias de una sociedad con mínimo desarrollo humano. El impacto de esa disminución de la capacidad gubernamental se añadirá a otros faltantes que son ya factores de la realidad, como la creciente criminalidad que acorta y angosta la seguridad pública de los mexicanos. (p. 3)

#### **1.1.1.2. Principio Constitucional.**

Para que la seguridad pública tenga una observancia general por todos los gobernados, su inclusión en la parte dogmática constitucional la determina como una garantía, en el sentido estricto de que el estado debe de garantizar la seguridad y la integridad física de los gobernados y de sus bienes, así como la de mantener el orden y la paz públicos en los entornos para que la sociedad tenga un progreso adecuado y se fomenten los criterios indispensables del desarrollo humano.

En este sentido, la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos (2019) determina con claridad, en su artículo 21, lo que significa la seguridad pública y como es atendida a través de los niveles e instituciones del estado. El artículo 21 determina lo siguiente:

La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad

pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución (Art. 21).

El precepto constitucional hace referencia a una función, es decir una actividad atendida de manera exclusiva por el estado mexicano, la cual determina la salvaguarda de la integridad de las personas así como de su patrimonio y del mantenimiento de la paz y orden públicos en toda la demarcación nacional, lo cual se realiza desde los diversos órdenes de gobierno, lo que significa que interviene la federación, los estados y los municipios, los cuales, debe coordinarse para la adecuada ejecución de la función de la seguridad pública con total respeto a la ley.

Para la debida aplicación del artículo 21 constitucional se estableció una normatividad reglamentaria la cual establece los parámetros y lineamientos de la atención de la seguridad pública y la manera en que las instancias deben organizarse y coordinarse para la efectividad de esta función. En este sentido, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2019), la cual determina en sus artículos fundamentales lo siguiente:

Artículo 2.- La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y 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 sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del sentenciado, en términos de esta Ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El Estado desarrollará 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 (Artículo 2).

Como puede observarse, esta normatividad establece con claridad las acciones que el estado realiza para la coordinación de las instituciones y niveles de gobierno en aras de garantizar la adecuada aplicación de la función de la seguridad pública desde los criterios de la prevención del delito. Además, por medio de estas disposiciones legales, se establecen las políticas públicas que son necesarias para que la sociedad se encuentre segura y el ciclo de la seguridad se cumpla desde el tejido social y para garantizar el desarrollo humano.

#### **1.1.1.3. La seguridad humana.**

Respecto a la seguridad humana, es importante destacar que se trata de un concepto innovador y que recién comienza a tener auge en el ámbito social. En este sentido, la seguridad humana puede reconocerse como la protección de los derechos humanos de manera global, tomando en cuenta todos los aspectos, como los religiosos, los étnicos, los anti raciales entre otros, donde su objetivo primordial es lograr la convivencia pacífica entre los seres humanos. Al respecto, puede decirse también, que se trata de una estructura por medio de la cual se combaten amenazas graves y la opresión de gobiernos autoritarios a través del uso de la fuerza debidamente justificada, la que da prioridad a las situaciones de emergencia o cuando existe una escasez de recursos del estado, donde la finalidad es el impulso de la debida implementación y respeto universal de los derechos humanos (Montero, 2013, p.214).

#### **1.1.1.4. La seguridad democrática.**

Por otro lado, Montero (2013) determina que la seguridad democrática debe considerarse como una alternativa de carácter multidimensional que tiene un sustento no solo en las acciones militares, sino que también se sustenta en cuestiones de la salud, la economía, la cultura, la educación, el medio ambiente, entre otros. En este sentido, se dice que:

la seguridad democrática aparece como un concepto que supone un modelo político operativo que demanda esfuerzos, tanto en el ámbito doméstico como en el internacional” (Sánchez y Rodríguez 2007, 144). De

manera complementaria, critica el hecho de que con el argumento de proteger la “seguridad nacional” se puedan suspender o violar los derechos humanos, según el criterio del mal menor y, en cambio, se promueva la idea de que la seguridad es consecuencia de la solidaridad ciudadana. Constituye una vertiente de la seguridad humana y, por ende, su eje rector es la universalización de los derechos humanos, y su objetivo es la utilización de todas las capacidades del Estado, para garantizarlos, y así lograr el acceso a los medios que permitan su ejercicio adecuado (p.214).

### **1.1.2. La seguridad pública como función del estado.**

En este sentido, la función del estado es prioritaria en los efectos de la seguridad, lo que determina la extrema necesidad de reorientar los esfuerzos del estado con la intención de la determinación de nuevos paradigmas que ciudadanicen la función policial y de esa manera pueda combatirse el delito desde sus causas y orígenes (Ruiz, 2014, p. 1).

Estos criterios, sostienen con precisión que las estrategias en materia de seguridad deben ser diseñadas desde las políticas públicas donde se privilegie las acciones de prevención por encima de los efectos reactivos policiales, lo que requiere como acción fundamental, la reconstrucción del tejido social a efecto de mantener a la sociedad activa y participativa en los temas de seguridad, para estar en condiciones de empoderarla y con ello mantener entornos en paz y en armonía social (Palacios y Sierra, 2014, pp. 47-48).

Como podemos observar, la tendencia en materia de seguridad requiere de nuevos paradigmas en la actuación policial, redefiniendo a la policía respecto a su marco de actuación, pasar de las actuaciones y procedimientos reactivos para llegar a los fenómenos de integración social bajo enfoques de la prevención del delito, bajo las premisas de la necesidad ciudadana.

Al respecto, Labra (2011), precisa con claridad la función de la policía desde dos perspectivas, la primera tiene que ver con la preservación del orden y paz públicos y la

segunda con las acciones de prevención, represión y combate a la criminalidad. De tal suerte que estas perspectivas asumen el cumplimiento de su actividad, bajo los criterios de la función social, vista como las acciones policiales al servicio de la ciudadanía. En este sentido, se determina como factor prioritario en la definición de las actividades policiales y sus objetivos de conformidad a las características sociopolíticas y culturales que prevalecen en el entorno de actuación, es decir, que la función policial debe ajustarse a la necesidad social, cumplir con la transformación que la propia sociedad va demarcando (p. 51).

La búsqueda de nuevas estrategias en materia de seguridad redefine la función policial, la cual se encuentra evaluada constantemente a través de la popularidad positiva que se genera en la sociedad, esto, se traduce en que la evolución y el cambio social debe basarse en el sentimiento ciudadano y la opinión social respecto a su efectividad (Labra, 2011, p.52).

Es evidente, que los cambios de paradigmas en materia policial deben consolidarse desde la propia opinión ciudadana, esto es así ya que las acciones en materia de prevención y que fomente el desarrollo comunitario deben cimentarse con la aceptación, participación y aproximación con la sociedad. Además, es necesaria la vinculación de otros actores institucionales para que la atención de los problemas de la sociedad sea integral, tomando en cuenta la seguridad y a todos los entes gubernamentales que intervienen en sus ámbitos de competencia para fortalecer el desarrollo humano en entornos seguros y en paz, involucrando a el sector salud, el sector educativo, entre otros (Chalom, Franz, y Vanderschueren, 2001 p. 35).

#### **1.1.1.2.1. Políticas públicas en materia de seguridad.**

El involucramiento de todas las instancias que se encuentran relacionadas con el tema de la seguridad dio como resultado que esta actividad institucional fuera atendida desde instancias responsables de garantizar la paz. Un aspecto destacable, fue la intervención de las Naciones Unidas en temas de seguridad, donde en 1990, se adoptó una resolución que tenía que ver con la prevención de la seguridad en entornos urbanos, donde los principios

fundamentales se basaron en las acciones necesarias para atender la problemática social. Estos enfoques fueron los siguientes:

- Alcance local: es en el ámbito y escala de la ciudad, en particular de los barrios y comunas, que deben reunirse los actores con poder para modificar las condiciones que contribuyen a la delincuencia, a fin de adaptar medidas que han demostrado ser eficaces, a las necesidades, especificidades y prioridades locales, con el apoyo financiero y técnico de otros niveles administrativos.
- Alcance global: la necesidad de obtener resultados a corto plazo exige el desarrollo de políticas globales y de largo plazo para la prevención y seguridad, y supone acciones comunes tanto en el ámbito local como de la aglomeración urbana.
- Participación: la prevención de la delincuencia debe darse en primer lugar a través de una asociación entre los gobiernos nacionales y las colectividades territoriales, que permita la elaboración de soluciones eficaces en las áreas de pobreza, educación, vivienda, policía y justicia. (Nations Unies 1990, citado en Chalom, Franz, y Vanderschueren, 2001, p. 35).

Lo anterior, nos determina que, para la consolidación de estos nuevos criterios para el combate a la criminalidad desde la participación comunitaria, debemos partir desde la construcción y el desarrollo de políticas públicas en materia de seguridad y que se incluyan en las agendas políticas del gobierno para que las acciones se transformen en programas de trabajo institucionales.

## **1.2. La policía.**

Otro aspecto importante que se abordará en este compendio teórico es el concepto de la policía y el significado que tiene esta función respecto a la investigación que se desarrollará. Para tal efecto, debe comprenderse que la seguridad pública es una función exclusiva del



estado, la cual requiere de un órgano institucional que lleve a cabo el establecimiento del orden y la paz públicos, el prevenir e investigar los delitos, así como el reproche del mismo, lo que significa que la policía es el ente del estado que ejecuta de manera directa y conjuntamente con la ciudadanía la función de la seguridad.

En los apartados siguientes, se determinarán el significado y aspectos fundamentales respecto a la policía y la importancia que tiene en la labor de la seguridad pública.

### **1.2.1. Definición.**

Para identificar de manera plena la definición de policía, Cobler (2012), hace referencia a diversos principios que se relacionan con este concepto, determinando que corresponde al origen etimológico “polis” que significa ciudad, lo cual puede identificarse no solo como un instrumento a través del cual el estado impone el orden y la paz públicos, sino que también como un servicio público a disposición de la ciudadanía para la atención de sus necesidades de seguridad, traduciéndose como un servicio ciudadano al servicio de la sociedad. Además, en el paso de la historia, se ha identificado la función de la policía como el ente dispuesto a enfrentar las ofensas y los delitos que se cometen en vía pública y en agravio de la ciudadanía. No debe dejar de señalarse que la policía, por la función que realiza, debe ser identificada como una institución que requiere ser profesionalizada y especializada para atender la problemática de la seguridad. Adicionalmente se dice que:

De la misma manera que ha evolucionado el concepto de estado, estamos en un estado de derecho social y democrático, también ha evolucionado el concepto y modelo de las funciones de la policía. Antes se consideraba que el objetivo fundamental de la policía era exclusivamente de orden público con una función meramente profesional y ahora hemos pasado a una función de servicio público a la comunidad. Concebida así la policía como un servicio público, debe dispensar seguridad a la ciudadanía, en este contexto, el término seguridad va más allá del concepto policial para garantizar el bienestar social y evitar fracturas sociales, como hemos visto

anteriormente. La forma característica de intervención policial en modelos de carácter tradicional y burocrático se limita a resolver un conflicto puntual de manera rápida y momentánea, donde no se contemplan ni las causas o raíces de ese conflicto ni las consecuencias de este. En la actualidad, el modelo policial se basa en la síntesis de dos vertientes: la funcionalista, (tiene unas funciones específicas) y la sociológica (que no es procurar asistencia social, pero sí averiguar las causas de muchas situaciones que provocan acciones contrarias a los derechos y libertades). Este modelo pretende un acercamiento a la ciudadanía que tiene como objetivo final conseguir una mejor calidad de vida para la comunidad (pp.122-131).

Por su parte, Fernández (2011) determina una definición de la policía tomando en cuenta los factores sustanciales de su operación desde la administración del estado. Al respecto, este autor argumenta lo siguiente:

El vocablo policía significa, de acuerdo con una de sus acepciones, conjunto de ordenamientos jurídicos encaminados a mantener el orden público de un Estado; en otro sentido, significa cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de la población, a las órdenes de las autoridades; esta palabra proviene de la voz latina *politia*, traducible como gobierno, a su vez derivada de la palabra griega *politeia*, que significa ciudadanía, vida pública o administración del Estado. (pp. 267-268)

Estas definiciones nos permiten identificar a la policía como la institución responsable de prevenir el delito en beneficio de la sociedad y de hacer prevalecer el orden y paz públicos para garantizar la prosperidad social.

### **1.2.2. Breves antecedentes de la policía en México.**

Una descripción sumamente adecuada y descriptiva sobre la historia de la policía en México es la que nos expone el Gobierno del Estado de México (2018), a través de la cual se

determina con puntualidad la evolución de la policía desde la etapa prehispánica la cual vale la pena su transcripción exacta para un mejor entendimiento de estos antecedentes:

Desde la época prehispánica, quienes habitaban en las ciudades o zonas urbanas vivían en los “campas” (barrios) que eran vigilados por los “Topillis” quienes cuidaban el aseo y el orden, además de detener a los delincuentes y conducirlos de inmediato ante la autoridad del pueblo llamada “Cihuacoatl” (Juez Mayor), quien era el encargado de la administración y la justicia. En esa época no había separación entre el personal que componía la policía y los integrantes del ejército, sólo que los primeros se ocupaban de ciertas actividades dentro de la ciudad como la vigilancia y la protección, la supervisión del orden interno y la custodia del rey. Durante la Colonia, la influencia española impuso su cultura ante las costumbres de las culturas prehispánicas, de allí que los “Gobernadores” depositaron las funciones de policía en manos de los “Alguaciles”, quienes tenían la obligación de ejecutar las órdenes de los Virreyes, realizaban detenciones en casos de grave delito y encargándoles la vigilancia de las ciudades. Existió un tipo de “guarda faroles” que con el tiempo habrían de convertirse en agentes de policía, el pueblo pronto empezó a llamarlos “serenos”, quienes se dedicaban a patrullar la ciudad de una forma organizada, conocían a los habitantes del barrio y estos a ellos, con la responsabilidad de encender los faroles a su cargo, por lo cual el equipo del que estaban provistos incluía una escalera, combustible y material para prenderlos, además de acudir como policías cuando lo requerían los vecinos o las víctimas de robo o atentados. En 1826 se creó un cuerpo de policía municipal denominado “Celadores Públicos”, integrado por hombres a pie y a caballo. Con el tiempo se crearon los primeros “batallones de policía”, que resguardarían la seguridad pública, la vigilancia del tránsito de carruajes y auxilio de la población en caso de incendios. Durante el Porfiriato se creó la “Policía Rural” encargada de vigilar los caminos y apoyar a la “Policía Urbana” y fue en este periodo cuando se culmina la cimentación del primer edificio destinado a servicios de policía. En 1923 surgen las primeras

mujeres policías que quedaron encargadas de la vigilancia en parques y jardines e incorporadas más tarde a oficinas y laboratorios. Para mediados del siglo pasado se crean los primeros centros o academias de formación policial, con la finalidad de tener agentes más capacitados. Los policías comienzan a trabajar en un mayor número de zonas de vigilancia, dejando paulatinamente los recorridos a pie utilizando automóviles y motocicletas. Actualmente la función principal de la policía sigue siendo proteger al ciudadano, pero ahora lo hacemos apoyados por herramientas tecnológicas, pues contamos con radiocomunicación, videovigilancia, apoyo aéreo, redes, equipo y sistemas informáticos que nos permiten cumplir mejor con nuestro trabajo (Gobierno del Estado de México, 2018).

Estos antecedentes permiten observar que la policía nunca se ha separado de la función de preservar el orden y la paz públicos y que su labor fundamental se apega a las necesidades sociales.

### **1.2.3. La función policial.**

La identificación de la función policial es descrita de manera adecuada por Monsalve (2009) quien argumenta que el trabajo que realiza la policía, como el ente de control social, se determina bajo los criterios de la restricción y supresión de las conductas que son consideradas como delictivas y se eficiente la labor con la detención de los infractores. De tal suerte que “se asume a la policía como una instancia pública que asista a la población de manera uniforme y extensa, de acuerdo con las competencias que le son atribuidas” (p.46).

Por su parte, Cobler (2012), hace énfasis a que la función policial debe de reconocerse como la misión de la policía que tiene que ver con enfrentar a la criminalidad respecto a los delitos que se comenten y que alteran la paz pública bajo esquemas de prevención o de reproche del delito, es decir, evitar que los delitos se comentan o detener a los que ya los hayan cometido (p.123).

### **1.3. La percepción ciudadana y la seguridad pública.**

La importancia de la percepción ciudadana en este trabajo de investigación cobra un valor sustancial, esto es así ya que, como se ha señalado, la proyección determinada por el estado a través de las políticas públicas para combatir la criminalidad, deben sustentarse gradualmente de las necesidades sociales respecto a cómo viven y sienten los efectos de la criminalidad.

En este sentido, en los siguientes apartados se establecerán criterios teóricos que determinan que el la percepción ciudadana y los alcances que tiene la opinión social en las acciones que deben realizarse contra los hechos delictivos.

#### **1.3.1. Significado de percepción ciudadana.**

Para establecer el significado de la percepción social, es importante señalar los argumentos de Sánchez (2012), quien establece que “la percepción de seguridad es un aspecto de la política pública porque afecta positiva o negativamente a la calidad de vida, al comportamiento de los ciudadanos, al atractivo y la competitividad de la ciudad”, lo cual puede identificarse como la manera en que puede medirse la sensación del ciudadano respecto a las afectaciones que tiene respecto a la seguridad en su entorno desde un punto de vista institucional, es decir, que tiene que ver con la actuación de la autoridad.

Por otro lado, debe decirse que la percepción de seguridad se relaciona de manera directa con el delito y los efectos que este tiene en el entorno a partir de las relaciones interpersonales que propician una modificación constante de la colectividad y el territorio donde cohabitan, de tal suerte que debe mantenerse un equilibrio para que estas relaciones sean armónicas y así garantizar la calidad de vida de los individuos, lo que permite que e4sta percepción sea el termómetro por medio del cual pueda medirse el equilibrio señalado (Guillén, 2008).

Por otro lado, se menciona que “La Policía, las autoridades locales, la comunidad comercial y los residentes locales se encuentran en una buena posición para influenciar la calidad de vida, no sólo a nivel de las políticas y gerenciales, sino donde importa: en la cotidianidad de todos los ciudadanos” (Paul, 2008).

Lo anterior nos aclara que la autoridad tiene la gran oportunidad de afrontar las necesidades sociales a partir del miedo al delito que se ha obtenido a través de la opinión social de conformidad a cómo vive y siente la seguridad en su entorno, de tal suerte que la operatividad no solamente debe basarse en las tácticas policiales, sino también dar atención a los problemas de la sociedad al escucharla, comprenderla y atenderla, solo así podríamos estar en los supuestos de una verdadera participación ciudadana de manera conjunta con la autoridad, donde la sociedad se involucra en los actos de seguridad y la policía se involucra en las necesidades sociales.

Por su parte, Jasso (2013), señala que “la percepción de inseguridad es un fenómeno relativamente reciente que ha comenzado a estudiarse por diversas disciplinas de las ciencias sociales, en las que se han realizado investigaciones empíricas y se han elaborado hipótesis y teorías sobre sus causas y efectos” (p.12).

Otro aspecto importante respecto a la percepción tiene que ver con el miedo a la inseguridad respecto al daño patrimonial que este puede representar, lo que propicia una seria vulnerabilidad en el ánimo social lo cual, tiene que ver con “la preocupación por estar fuera de la casa, probablemente en una zona urbana, solo y potencialmente vulnerable a daños personales” (Stanko, 2009).

El mismo Stanko (2009), refiere que esta percepción de inseguridad establece un impacto negativo en la sociedad ya que “puede estimular y acelerar la decadencia de los barrios y hacer que los individuos se retiren física y psicológicamente de la vida comunitaria. Esto debilita los procesos informales de control social que inhibe la delincuencia y el desorden y se produce una disminución de la vida organizativa y la capacidad de

movilización de un barrio. También puede contribuir al deterioro de las condiciones de producción local”.

### **1.3.2.Importancia de la percepción ciudadana en las tareas de la seguridad pública.**

La determinación de las políticas públicas en materia de seguridad, establece el cumplimiento de tres necesidades sustanciales para definir los ejes de atención, por un lado, el diagnóstico respecto a los índices de criminalidad que acontecen en el entorno de jurisdicción y alcance, donde la actividad criminal debe de reconocerse a través de su incidencia, su frecuencia y los efectos estadísticos que propicia, sin menoscabo de la atención de todas las conductas delictivas que afectan la cotidianidad social. Otra de las necesidades que deben atenderse para el diseño de las estrategias institucionales en materia de seguridad, es la percepción social, la que se traduce como la opinión y el sentimiento que tienen los ciudadanos respecto a la seguridad de conformidad a la función y eficacia policial, debiendo partir desde la manera en cómo vive y resiente los temas de la inseguridad en todos sus aspectos y la manera en cómo le afecta en sus actividades cotidianas. La última necesidad que debe tomarse en consideración para la adecuación de las políticas para la atención de la criminalidad, es la retroalimentación del sentimiento social a través de los medios de comunicación e información, tomando en cuenta los efectos de la noticia que se genera en estos medios para corroborar si esta comunicación es tendenciosa y diseñada con ánimo de beneficio comercial, o si verdaderamente representa el clamor ciudadano (Latinobarómetro 1995-2001, citado en Carranza, 2004, p. 26).

Es evidente que la opinión ciudadana es el mejor sistema de medición respecto a la función policial y su efectividad, ya que generalmente atribuyen como responsables de la inseguridad a la policía. Esta aseveración obliga al estado a garantizar, a través de la construcción de políticas criminales ciudadanizadas, la seguridad de sus gobernados.

Esto, se robustece con las aseveraciones de San Martín (2013), quien argumenta que es importante la determinación de un esquema descriptivo de categorías que la sociedad debe de asignar de manera cotidiana, a las diversas formas en que se manifiesta la delincuencia y

la sensación derivada de la inseguridad, con la intención de contribuir a la construcción de políticas públicas basadas en la opinión social para enfrentar el miedo de manera individual o como comunidad (pp.72-94).

Lo antes mencionado, coincide con la necesidad de escuchar a la ciudadanía para determinar las mejores estrategias para el combate a la criminalidad y la resolución de los problemas sociales respecto a la seguridad con el fin de establecer las condiciones necesarias para la armonía social

De tal suerte que, para determinar estrategias adecuadas para garantizar la convivencia social, deben adecuarse de conformidad a la percepción social, que puede identificarse como un instrumento para la apertura del estudio del bienestar tendiente a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Por otro lado, aseveran que las acepciones identificadas a través del sentimiento de inseguridad fueron propicias para determinar estrategias adecuadas para garantizar una coherencia social con las actuaciones policiales para enfrentar los temas de violencia e inseguridad justamente para consolidar la calidad de vida que merece la sociedad (Laca y Navarro, 2013, p.43).

En este orden de ideas, Requena (2014), nos comparte que diversas investigaciones realizadas en España coinciden en demostrar que la mejor estrategia en el trabajo policial es incorporar las percepciones y las preocupaciones ciudadanas para obtener mejores resultados en sus objetivos institucionales: trabajar en un ámbito de confianza y legitimidad es propicio para una mayor colaboración en la tarea de reducir la percepción de temor e inseguridad (s/p).

La aseveración teórica antes citada, corrobora la esencia que comprende nuestra investigación, el poder determinar una estrategia policial que permita no solamente un cambio de paradigma, sin que también se erradique la apatía e impunidad del delito por la débil actuación de los cuerpos policiales que se limitan a la reacción y a las acciones distantes de la sociedad, actuando como un ente institucional totalmente ajeno al tejido social.



De hecho, Robles (2014), manifiesta que la inseguridad que se desarrolla en las calles, aunada a la impunidad y la inadecuada actuación de los cuerpos policiales han incrementado la inconformidad social hasta el punto en que el tema de la seguridad es uno de los principales criterios que se discuten en el debate social y que resulta conveniente esclarecer las relaciones entre la sociedad y el estado en torno a la transformación de la agenda gubernamental para contrarrestar este flagelo para garantizar estrategias policiales concretas, seguras y confiables para construir una seguridad pública sustentable (pp.81-100).

De manera coincidente, Flores, Gómez y Morelo (2015) que la desatención a la percepción ciudadana convierte las ciudades en "archipiélagos carcelarios", donde los ciudadanos ante los altos índices de temor a la inseguridad terminan encerrándose, abandonando los parques, las calles y las plazas donde se siente nostalgia por la ciudad habitada por seres conocidos, con calles donde se podía caminar con confianza. Lo que fortalece la premisa de establecer una agenda política que propicie las condiciones adecuadas de seguridad con una policía atenta a la necesidad ciudadana y a su libertad de recuperar los espacios perdidos ante las acciones de la delincuencia (pp.112-122).

Otro sustento importante al caso que nos ocupa, es argumentado por Cano (2013), al aseverar que en la construcción de políticas de criminalidad en Brasil, se toma en cuenta la necesidad de consolidar a la seguridad pública, con mayor atención a la prevención, con una policía que compatibilizase eficiencia con respeto a los derechos humanos, las cuales emanaron de los datos obtenidos en las marchas exploratorias de entrevista a la ciudadanía cuyo sentimiento fue determinante en la consolidación de la nueva agenda política en materia de seguridad (p.137).

La experiencia en Chile respecto a los retos y los desafíos de incorporar la participación ciudadana y su sentir en las políticas públicas para el diseño de estrategias en materia de seguridad nos permite clarificar la determinación de ciudadanizar las políticas públicas en materia policial, ya que, tal y como la advierten Burgos y Tudela (2012), la modernización de las políticas públicas tienen que ver con la inclusión de las condiciones sociales y culturales que substancian la convivencia pacífica y armónica de la sociedad

cuando esta se siente protegida y resguardada en su integridad y donde se hace un reconocimiento explícito de sus derechos individuales y colectivos, destacando la importancia de la implementación de las estrategias gubernamentales a raíz del sentimiento ciudadano respecto a su seguridad (p.476).

#### **1.4. Policía de proximidad social.**

Para comprender los apartados siguientes, se hará referencia a la policía de proximidad social que se debe comprender como una estrategia policial que busca involucrar las acciones de prevención del delito y de preservación del orden y paz públicos con el fin de resolver la problemática de la inseguridad, manteniendo una aproximación directa con la ciudadanía que despierte un sentimiento de credibilidad y certeza respecto a la función policial y propiciar las sinergias necesarias para la participación ciudadana en los temas de la seguridad, con el fin de la armonía social y el desarrollo humano.

En esta tesitura, daremos cuenta del significado de la operatividad de proximidad social y el reconocimiento de los criterios sustanciales de esta estrategia policial que busca su incorporación al tejido social.

##### **1.4.1. Concepto de policía de proximidad social.**

La Policía de proximidad social puede determinarse y reconocerse como un modelo de policía que determina sus procesos y actuaciones como una solución y respuesta a “las necesidades de la población. Se basa en un conjunto de medidas destinadas a establecer una coalición con el público con el fin de que este se encargue de su seguridad y trabaje más estrechamente con la policía” (CIPC, 2008).

Este concepto permite saber que la policía de proximidad social es la institución policial que determina su función a partir de la cohesión social, es decir que sus actuaciones las realiza de manera cercana con la sociedad para la resolución del problema de la inseguridad en los entornos, donde existe una convivencia conjunta con la ciudadanía y esta

participa de manera estrecha y constante con la policía en los temas de prevención y resolución de conflictos.

Otro concepto que encontramos viable para esta relatoría teórica es el que determina el Manual de Actuación Policial (2009) donde se identifica a la policía de proximidad social como “una policía debidamente capacitada para mantener contacto con la ciudadanía, a través de estrategias de penetración social y recopilación de información específica por medio de patrullajes y programas permanentes de vinculación”.

Como podemos observar, el manual en cita hace referencia sustancial a la vinculación de la policía con la ciudadanía para que de manera conjunta se resuelva la problemática de la criminalidad bajo un cambio sustancial en los paradigmas de la relación policía-sociedad, donde se privilegie la prevención y se atienda de manera directa al ciudadano y a sus problemas cotidianos en el entorno.

El tema del entorno es sumamente importante en los criterios de actuación de la policía de proximidad social, esto es así ya que cuando el aspecto territorial se encuentra libre de violencia y criminalidad con una operatividad de presencia preventiva, entonces encontraremos más y mejores oportunidades de crecimiento social, incrementado las relaciones interpersonales en entornos seguros y resguardados por la policía.

Lo anterior, permite asegurar que la presencia policial en las calles es un sinónimo potencial de la garantía de la seguridad.

#### **1.4.2. Objetivos del modelo de policía de proximidad social.**

Se dice que:

El vínculo sociedad-autoridad constituye una relación imprescindible en todo modelo eficiente de seguridad en el mundo. La policía de proximidad social se preocupa por actuar sobre variables tradicionalmente asociadas a su

obligación como lo son la delincuencia y el orden público, sino que así mismo, incorpora otras como la sensación de seguridad, la calidad de vida de la población y la cohesión y solidaridad social (García, 2018).

Ahora bien, los principales objetivos del modelo de proximidad social de acuerdo con López (2011), son los siguientes:

- Mejorar la sensación de inseguridad en la sociedad.
- Incorporar a los individuos en la realización de seguridad, mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir más efectivamente la comisión de los delitos, por ejemplo, las denuncias anónimas.

Como puede observarse, estos principios establecen que la proximidad social se sustenta como una intención de la policía que tiene que ver con la mejora de la opinión que la ciudadanía tiene respecto a su imagen y efectividad, buscando que exista confianza y credibilidad en las actuaciones y exista una aceptación y colaboración social.

#### **1.4.3. Elementos básicos de la figura de policía de proximidad.**

En la actualidad, el nuevo modelo de la policía exige mejores estrategias y tácticas para tener resultados positivos, es decir, con el principal objetivo de que los ciudadanos confíen y tengan la certeza de dejar en sus manos su seguridad a la policía.

Según (SSP, Manual de actuación policial, 2009) menciona que “es de gran importancia tener la ideología que la sociedad es el principal socio para el combate de la inseguridad, es decir, los individuos son los que brindar la base fundamental mediante sus demandas y las necesidades que tienen, con el objetivo de que la policía se comprometa a buscar solución a dichos problemas”.

Lo anterior, refiere que la policía puede entablar una relación con la sociedad para que puedan llevar a cabo su función con la finalidad de que exista un lazo de confianza y poder tener la certeza de que la policía cuidará del entorno, sin tener miedo a salir de los hogares.

Es de gran importancia mencionar que hoy en día, lo que uno busca es mantener ese lazo de confianza con las personas, se puede ver desde una empresa con sus clientes hasta la policía con la sociedad, sin embargo, se tiene que trabajar mucho en ello puesto que no es fácil lograrlo.

Otro elemento importante que debe destacarse es “tener un servicio policial personalizado es decir que las figuras de autoridad que patrullan en vehículos también den un servicio de interacción en las calles, pero de cara a cara con los ciudadanos” (SSP, Manual de actuación policial, 2009).

Tener una buena comunicación y saber escuchar a los ciudadanos es la clave del éxito para entablar dicha relación, así mismo, conocer lo que ellos piensan y sienten también es parte fundamental del bienestar en la sociedad.

#### **1.4.3.1. Labor del policía de proximidad Social.**

De conformidad a los criterios de la Comisión Nacional de Seguridad CNS (2018) la labor de la policía de proximidad social es la siguiente:

Una de las principales obligaciones a las que se enfrenta el policía de proximidad social es el posicionar y dignificar la imagen de la policía, en la familia, en el sector educativo y en la sociedad en general. La policía de proximidad social debe desarrollar la sensibilidad y el tacto para la atención adecuada de los tres elementos más importantes en el desarrollo del ser humano que son la familia, escuela y sociedad, debido a que requieren una mayor atención por la complejidad al momento de integrar la información y

el análisis de las problemáticas, por lo que deben de estar capacitados para cualquier problemática que se presente (2018).

De conformidad a Clarke (2003) El trabajo de la policía para el control de la criminalidad bajo los criterios de la necesidad social ayudaran a fomentar “el actuar sobre variables de control de la criminalidad el trabajo cotidiano del policía ayudará a “conocer las actitudes sociales y sensibilidades culturales de la comunidad a la que se le ha asignado, identificando casi en su totalidad los focos rojos y prever las causas y situaciones de eventos delictivos que pudieran presentarse entre la comunidad”.

#### **1.4.3.2. Roles que desempeña el policía en el ejercicio de proximidad.**

De conformidad a los criterios establecidos por la Policía Nacional de Colombia PNC (2007), Uno de los roles primordiales de la policía de proximidad se basa en lo siguiente:

El principal objetivo de la Policía de Proximidad Social se sustenta en constantes interacciones con la sociedad, las cuales tienen tres objetivos que son para que el policía conozca las necesidades locales, para facilitar un espacio lugar de enseñanza-aprendizaje de cómo pueden prevenir la delincuencia y para abrir un espacio íntimo y seguro para que la ciudadanía pueda expresar abiertamente sus quejas. Es decir, el policía de proximidad social debe generar un acercamiento con la comunidad como parte fundamental de sus obligaciones policial dándole a la sociedad una guía preventiva y mediadora de conflictos (PNC, 2007).

## **Capítulo 2. Metodología.**

### **2.1. Objetivos.**

Para dar cumplimiento a las disposiciones que toda investigación debe de contener, se ha establecido el objetivo general y los específicos de conformidad al proceso de científicidad.

En este sentido, a continuación, se exponen los objetivos a cumplir.

#### **2.1.1. Objetivo general.**

El objetivo general de esta investigación es en siguiente:

Analizar el desempeño de las corporaciones de seguridad en el tejido social, con el propósito de establecer alternativas de prevención que garanticen la seguridad ciudadana y turística, a través de la proximidad social.

#### **2.1.2. Objetivos específicos.**

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

Indagar resultados de investigaciones que se relacionan con la efectividad de las corporaciones de seguridad y con la percepción social, como consecuencia de la función policial, para interpretar el sentimiento ciudadano y del turista respecto a la seguridad.

Identificar criterios que se relacionen entre las reflexiones e interpretaciones sobre la percepción y la policía de proximidad social, para elaborar el estado del arte en torno a la existencia de un nuevo paradigma.

Diseñar un manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social.

## **2.2. Hipótesis.**

Para este trabajo de investigación se ha determinado la siguiente hipótesis:

En la actualidad es necesario considerar un nuevo paradigma que permita la implementación de la operatividad de proximidad social a través de la redacción de un manual que permita eficientar las acciones policiales orientadas hacia la atención de la inseguridad de manera cercana con la ciudadanía, modificando los esquemas reactivos policiales para asegurar una mejor percepción ciudadana basada en aceptación, certeza y confianza hacia la policía.

## **2.3. Metodología.**

El método de investigación que se aplicó en este proceso fue de tipo cualitativo reflexivo, requiriendo el uso de estrategias de investigación documental, de análisis hermenéutico y el criterio etnográfico para la debida interpretación de los datos obtenidos.

Es importante destacar respecto al proceso reflexivo en el enfoque cualitativo que es el investigador quien hace elecciones sobre cómo interpretar los datos, qué es lo que constituye el dato y dónde obtenerlo. Así, la sensibilidad y el muestreo teóricos son los procedimientos que hacen patente la presencia del investigador en el análisis, y además si el mismo considera determinar en la investigación sus experiencias propias (Bolam, Gleeson y Murphy, 2003).

### **2.3.1. Fundamentación metodológica.**

La perspectiva metodológica reflexiva debe comprenderse partiendo de la afirmación que sostiene que la realidad social es la visión de los sujetos que viven en ella, ya que son ellos quienes la construyen y permanentemente la viven.



Esta reflexión hace obvio que para conocerla no será suficiente generar explicaciones objetivas sobre su dinámica y mucho menos aún considerar que está reglamentada por leyes universales, sino por el contrario tendrá tantas explicaciones como sujetos involucrados en esa vivencia haya. De tal suerte que este proceso metodológico tiene como misión hacer flexible el proceso de reconocimiento y comprensión a partir de una perspectiva reflexiva e interpretacionista, donde lo importante es la cualidad metodológica que permite de forma clara su utilización para comprender la realidad social en toda su dimensión (Valdivieso y Peña, 2007, pp.381-412).

Además, la presente investigación se basa en el paradigma documental pues tiene como objetivo el análisis hermenéutico respecto a los preceptos teóricos que abordan la prevención del delito a partir de la operatividad de proximidad social y la integración de la policía al tejido social.

Lo anterior, en virtud de que esta se considera como una disciplina de la interpretación, para comprender el todo, comprender la parte y el elemento y, más en general, es preciso que texto y objeto interpretado, y sujeto interpretante, pertenezcan a un mismo ámbito, de una manera que se podría calificar de circular a la comprensión, esto implica la posibilidad de interpretar, detectar nuevas direcciones y extraer conclusiones en horizontes de comprensión más amplios (Arráez, Morella, Calles, Josefina, Moreno de Tovar y Liuval, 2006, p. 17).

No debe de perderse de vista que el objetivo fundamental de la hermenéutica es proveer los medios para alcanzar la comprensión del objeto o escritura que es interpretado, sorteando los obstáculos que surgen de la complejidad del lenguaje o de la distancia que separa al intérprete del objeto investigado (Cárcamo, 2005, p.22).

Los criterios antes expuestos permiten determinar que el proceso hermenéutico podrá permitir un análisis interpretativo adecuado respecto a los criterios teóricos que se estudiaron ampliamente.

Ahora bien, para tomar en consideración la percepción social que prevalece en el entorno de estudio, es importante perfilar este estudio bajo los esquemas etnográficos, esto en virtud de que será posible identificar lo que verdaderamente acontece en materia de la seguridad de conformidad a la opinión de como lo vive y como lo siente el ciudadano.

Se dice que:

El enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada. En efecto, los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida ( Martínez, 2005, p. 2).

## **Capítulo 3. Recolección de los datos.**

### **3.1. Determinación del entorno y recolección de datos en el campo.**

Tal y como se determinó en el protocolo de investigación, el entorno de trabajo se encuentra ubicado en la Ciudad de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad en el Estado de Quintana Roo.

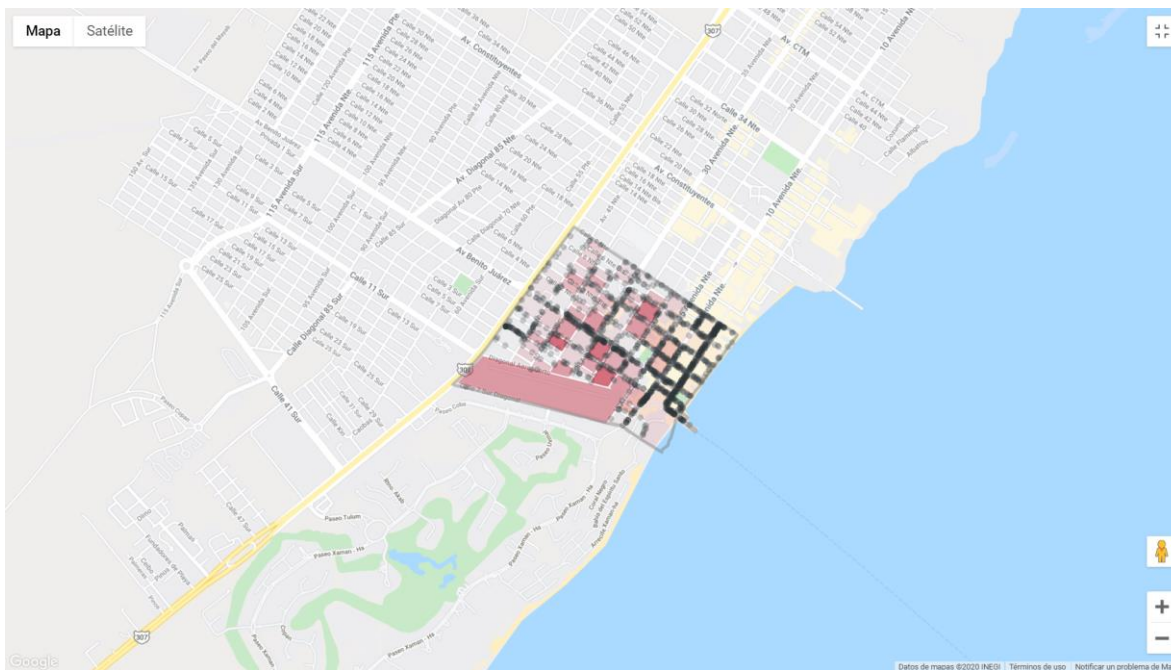
De conformidad al Prontuario de información geográfica municipal de los Estados Unidos Mexicanos (2009) La ciudad de Playa del Carmen es la cabecera municipal del Ayuntamiento de solidaridad cuya ubicación geográfica se encuentra en las coordenadas Entre los paralelos 20°21' y 20°49' de latitud norte; los meridianos 86°55' y 87°46' de longitud oeste; altitud entre 0 y 100 m. Colinda al norte con los municipios de Lázaro Cárdenas y Benito Juárez; al este con el Mar Caribe (Mar de las Antillas) y el municipio de Cozumel; al sur con el Mar Caribe (Mar de las Antillas) y el municipio de Tulum y al oeste con los municipios de Tulum y Lázaro Cárdenas. Ocupa el 4.30% de la superficie del estado. Cuenta con 124 localidades y una población total de 135 512 habitantes (pp. 2-3).

Ahora bien, por la naturaleza de la investigación se determinó que el entorno donde se aplicó la entrevista semiestructurada fue la colonia Playa del Carmen Centro. Esta colonia de conformidad al recorrido exploratorio se ubica en la zona comercial y turística de la ciudad de Playa del Carmen, donde justamente predominan comercios y se realizan actividades de atención turística.

Según Market Data México (2019), en la colonia Playa del Carmen Centro se identifica como la principal actividad el comercio minorista, en la que se ubican cerca de 1,000 establecimientos, con un estimado en 10,000 personas que se encuentran laborando en dichos comercios. Esta colonia tiene una extensión cercana a 110 hectárea en las que viven aproximadamente 3,920 personas y se ubican 1,460 viviendas, lo anterior, equivale a 360 personas por km<sup>2</sup>, con una edad promedio de 18 años y una escolaridad promedio de 10 años cursados (p.2).

Para la debida ubicación de esta colonia, la imagen 1 que se presenta a continuación, nos permite identificar su identificación geográfica.

Imagen 1.



Fuente: Market Data México (2019). Recuperada de <https://www.marketdatamexico.com/es/articulo/Colonia-Playa-Del-Carmen-Centro-Solidaridad-Quintana-Roo>

### 3.1.1. Determinación de la entrevista.

Ahora bien, la entrevista aplicada en el entorno se diseñó de conformidad a diversos pilotajes realizados que permitieron identificar de manera adecuada las preguntas fundamentales para dar cumplimiento con los objetivos planteados en la investigación.

La entrevista aplicada fue la siguiente:

Edad.

Sexo.

Estado Civil.

A Que Se Dedic.

- 1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?
- 2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?
- 3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?
- 4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?
- 5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?
- 6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?
- 7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?
- 8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?
- 9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?
- 10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?

Los datos iniciales fueron requeridos para efecto de tener la posibilidad de codificar las entrevistas y realizar el proceso de segmentación.

La estrategia de aplicación de la entrevista semiestructurada fue bola de nieve donde a través de los mismos sujetos de estudio pudimos tener acceso a otros que estuviesen interesados en participar por motivo de amistad o parentesco. Al respecto, Cabrera (2012), determina que se llama muestreo de bola de nieve porque cada sujeto estudiado propone a otros, produciendo un efecto acumulativo parecido al de la bola de nieve y consiste en que uno de los participantes puede servir de enlace para que el investigador obtenga nuevos participantes . (p.3).

Respecto a la aplicación de las entrevistas en el entorno, se tomo en cuenta como criterio principal de exclusión el caso de menores de edad y quienes no desearan participar en la misma y, como criterios de inclusión, que fueran mayores de edad y que vivieran en el entorno.

En cuanto a la cantidad de entrevistas, se monitorearon las respuestas de manera constante a efecto de aplicar el principio de saturación al momento de que los diversos discursos de los diversos sujetos de estudio fueran repetitivos. Lo anterior es así, ya que la saturación indica aquél estado en el cual se acepta que algo es válido y aceptable cuando se intuye o percibe que es así, teniendo en consideración conocimiento personal y de terceros; y/o, porque nuevos datos no aportan nada nuevo a las relaciones causales y/o conceptuales conseguidas. En cualquier caso, la saturación se emplea como un mecanismo para detectar y detener cualquier análisis o procesamiento de datos (Estay, 2010, p.31).

### **3.1.2. Estrategia de inmersión en el campo.**

Esta estrategia se fundamentó en el recorrido de reconocimiento y exploratorio del entorno determinado, donde el resultado fue el siguiente:

El recorrido de inmersión en el campo para su identificación nos permitió identificar la colonia Playa del Carmen Centro en la Ciudad de Playa del Carmen Quintana Roo. Para su identificación, se identificó el cruce de las Calles 8 Norte con Quinta Avenida, donde el entorno determinado tiene su inicio hacia el norte. Al realizar el recorrido físico sobre la calle 8 norte se avanzaron hacia el este recorriendo diez cuadras hasta llegar a la vía que se denomina Carretera Chetumal-Cancún, la cual es el límite al este de la colonia en comento.

Las diez calles que cruzan sobre la Calle 8 Norte fueron, la Quinta Avenida, 10 Avenida Norte, 15 Avenida Norte, 20 Avenida Norte, 25 Avenida Norte, 30 Avenida Norte, 35 Avenida Norte, 40 Avenida Norte, 45 Avenida Norte y Carretera Chetumal-Cancún. En este recorrido pudimos observar que se tratan de vialidades debidamente pavimentadas, que cuentan con guarniciones y banquetas, se aprecian señales de tránsito debidamente ubicadas, las vías de rodamiento son de sentido de circulación alterna y que existen las condiciones adecuadas de urbanismo, con alumbrado público, limpieza de vía pública, pasos peatonales y rampas para personas de capacidades diferentes. En el recorrido se pudo observar que existen negocios de diversa naturaleza, edificios de departamentos y algunos edificios que alojan centros comerciales, no se ubicaron casas habitación, sino que prevalecen los edificios de

departamentos como ya se ha mencionado. A simple vista, se aprecia que se trata de una zona de alta plusvalía, esto se dice por la calidad de las construcciones de los edificios que pudimos observar. El recorrido fue a pie y se realizó en 45 minutos.

A partir del cruce entre la Calle 8 Norte y Carretera Chetumal-Cancún, donde se encuentra el límite al este de la colonia Playa del Carmen Centro, se inició el recorrido sobre la vía denominada Carretera Chetumal-Cancún hacia el sur a fin de ubicar el límite sur de la colonia, el cual se encuentra marcado en el cruce entre Carretera Chetumal-Cancún y la Calle 7 Sur Diagonal. Las calles que se identificaron fueron las siguientes: Calle 6 Norte, Calle 4 Norte, Calle 2 Norte, Avenida Benito Juárez, Calle 1 Sur, Calle 3 Sur, Calle 5 Sur, Diagonal aeropuerto y Calle 7 Sur Diagonal. En este recorrido se observó que se trata de la vía que atraviesa la ciudad y que corresponde a la carretera federal que se denomina Carretera Chetumal-Cancún, siendo un tramo urbano donde se identificaron construcciones de comercios y negocios de diversa naturaleza. De igual manera que en el recorrido anterior, se observó que se tratan de vialidades debidamente pavimentadas, que cuentan con guarniciones y banquetas, se aprecian señales de tránsito debidamente ubicadas, las vías de rodamiento son de sentido de circulación alterna y que existen las condiciones adecuadas de urbanismo, con alumbrado público, limpieza de vía pública, pasos peatonales y rampas para personas de capacidades diferentes. Debe decirse que el tráfico es más intenso en esta vía y que se ubican diversos semáforos que facilitan la vialidad. Se pudo observar en el cruce de Diagonal aeropuerto con Carretera Chetumal-Cancún y Calle 7 Sur Diagonal, se aprecia una pista de aterrizaje para aviones que se denomina aeropuerto, la cual se ubica de manera paralela a las calles Diagonal aeropuerto y Calle 7 Sur Diagonal. Como ahí solamente existe una malla ciclónica, es posible observar la pista y algunas avionetas que se encuentran varadas en el lugar y una pequeña instalación. El recorrido fue a pie y duró 55 minutos.

Se realizó el recorrido de la Calle 7 Sur Diagonal Carretera Chetumal-Cancún donde se ubica el punto sur de la colonia Playa del Carmen Centro, avanzando hacia el oeste para llegar a la Quinta avenida. En este recorrido no existieron cruces ya que se la calle se encuentra de manera paralela al aeropuerto, sin embargo, se observaron las condiciones descritas en los demás recorridos, es decir, que se ubicaron vialidades debidamente

pavimentadas, que cuentan con guarniciones y banquetas, se aprecian señales de tránsito debidamente ubicadas, las vías de rodamiento son de sentido de circulación alterna y que existen las condiciones adecuadas de urbanismo, con alumbrado público, limpieza de vía pública, pasos peatonales y rampas para personas de capacidades diferentes. Se observaron diversos edificios de departamentos y diversos comercios, así como edificios que alojan centros comerciales, observándose una alta plusvalía respecto a las construcciones observadas. El recorrido fue a pie y duró 40 minutos.

Al llegar al cruce entre la Calle 7 Sur Diagonal con la Quinta Avenida, donde se ubica el límite sur oeste de la colonia Playa del Carmen Centro, se inició el recorrido hacia el norte, las calles que se ubicaron fueron: Las calles que se identificaron fueron las siguientes: Calle 7 Sur Diagonal, Diagonal aeropuerto, Calle 5 Sur, Calle 3 Sur, Calle 1 Sur, Avenida Benito Juárez, Calle 2 Norte, Calle 4 Norte, Calle 6 Norte y Calle 8 Norte. En este recorrido se pudo observar que se trata de una avenida de tipo peatonal donde se ubican solamente comercios, restaurantes y diversas tiendas, es decir, que se trata de una zona comercial y turística, debe decirse que esta avenida se encuentra paralela al mar. A la altura de la avenida Juárez se ubica un puerto donde existen ferry's para cruzar, vía marítima, a la Isla de Cozumel Quintana Roo. La Quinta Avenida se encuentra en reparación ya que toda la vía adoquinada se encuentra levantada y se observan obras de reconstrucción de la calle. que cuentan con guarniciones y banquetas, se aprecian señales de tránsito debidamente ubicadas, las vías de rodamiento son de sentido de circulación alterna y que existen las condiciones adecuadas de urbanismo, con alumbrado público, limpieza de vía pública, pasos peatonales y rampas para personas de capacidades diferentes. Se observaron diversos hoteles y diversos comercios, así como edificios que alojan centros comerciales y restaurantes, observándose una alta plusvalía respecto a las construcciones observadas. El recorrido fue a pie y duro 60 minutos.

Todos los recorridos antes descritos determinaron la periferia de la colonia. De manera adicional, se realizaron recorridos al interior de la colonia donde se contabilizaron 67 cuadras y el aeropuerto que ocupa una gran extensión de terreno en el centro de la Ciudad.



La Urbanización de la zona es similar a la de las periferias, donde se encontraron edificios de departamentos, negocios, oficinas de gobierno, centros comerciales, tiendas de autoservicio, centros deportivos y talleres de diversa índole. Además, se ubicaron vialidades debidamente pavimentadas, que cuentan con guarniciones y banquetas, se aprecian señales de tránsito debidamente ubicadas, las vías de rodamiento son de sentido de circulación alterna y que existen las condiciones adecuadas de urbanismo, con alumbrado público, limpieza de vía pública, pasos peatonales y rampas para personas de capacidades diferentes. El recorrido fue a pie y duró 14 horas.

Es importante destacar, que durante la realización de los recorridos no fue posible identificar presencia policial en el entorno, solamente se observó una vigilancia policial en el edificio gubernamental que aloja el Palacio Municipal, sin embargo, fue el único lugar en el que se identificó la presencia de policías.

Incluso, durante los recorridos tampoco observamos la circulación de patrullas que se encontraran realizando rondines de vigilancias o que demostraran presencia policial en el entorno, salvo el caso de algunos motociclistas de tránsito que se encontraban apoyando en la vialidad de algunas avenidas.

Fue recurrente encontrar a elementos de seguridad privada en algunos comercios y en algunos edificios de departamentos, pero la presencia policial fue prácticamente nula.

Las imágenes que se obtuvieron podemos observarlas en el **ANEXO 1**.

### **3.2. Compilación de criterios teóricos a partir de la importancia de la proximidad social.**

Ahora bien, para la debida aplicación de la estrategia metodológica propuesta en la presente investigación, resultó fundamental realizar una organización de los datos a partir del siguiente criterio de investigación.-

- Compilación de criterios teóricos a partir de la importancia de la proximidad social para la mejora en la actuación policial determinados por diversos autores, analizando hermenéuticamente la esencia de sus aportaciones.

La organización antes determinada permitió la debida aplicación de los sustentos metodológicos.

Para tal efecto, y después de una revisión bibliográfica extensa, se determinaron los criterios teóricos más importantes y que cumplen con las características establecidas en esta investigación, los cuales pueden identificarse plenamente en la tabla 1.1.

Tabla 1.1. Compilación de criterios teóricos.

Autor.	Criterio teórico.
Salgado (2010).	Documento conceptual-metodológico sobre políticas públicas de seguridad ciudadana, capacidades institucionales para medir su desempeño y bases para el desarrollo de indicadores en esta materia.
Sani y Nunes (2016)	diagnóstico de seguridad/inseguridad. Un estudio exploratorio en una comunidad urbana.
Ávila, Vera, Martínez y Bahena (2016)	un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales en el caso de la Ciudad de Cuernavaca Morelos.
Torres (2016)	Sobre la transformación del paradigma de la seguridad.
Rabot (2014)	Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas.
Traver (2015)	análisis y evaluación de las estrategias policiales españolas de proximidad.
Aparicio (2016)	Los estudios de policía en Latinoamérica. Algunas limitaciones teóricas y

	metodológicas en su abordaje como objeto directo.
Lasierra (2016)	Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural.
Rosales y Estrada (2016)	seguridad ciudadana: visiones compartidas.
Fondevila y Meneses (2017)	El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos.

Fuente.- Elaboración propia.

## **Capítulo 4. análisis de los datos.**

### **4.1. Análisis de los datos recolectados en el campo.**

#### **4.1.1. Transcripción de los datos.**

Respecto a las entrevistas realizadas, se llevó acabo la transcripción de estas a efecto de poder realizar la identificación de los segmentos y la debida codificación de las entrevistas y de los citados segmentos.

Las entrevistas aplicadas y segmentadas podemos encontrarlas en el **ANEXO 2**.

#### **4.1.2. Codificación de los datos y categorías.**

Para Facilitar la comprensión de los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas realizadas en el entorno se realizó la codificación de las entrevistas tomando en cuenta los siguientes datos:

- Edad.
- Sexo.
- Estado Civil.
- A Que Se Dedic.

Los datos antes descritos fueron considerados en la entrevista con el fin de poder diseñar la codificación de cada entrevista, comenzando con la primera letra del sexo del sujeto de estudio, la primera letra de su estado civil, la primera letra de su función o a que se dedica y, por último, la edad del sujeto de estudio a efecto de que cada entrevista tenga un código diferente.

Respecto a los segmentos, se tomo en cuenta el código de la entrevista y el código de la categoría a la que pertenece.

De igual manera, las categorías construidas fueron codificadas de conformidad a las iniciales de su significado para poder identificarlas claramente.

De tal suerte que, para la codificación de los datos se aplicó el procedimiento de comparación constante y se fue considerando un segmento del contenido de los datos, realizándose un análisis, para que con posterioridad se tome en consideración otro segmento, el cual también se analiza, realizando una comparación entre ambos segmentos analizando sus similitudes y diferencias, si resultaron distintos, se otorga una categoría a cada uno, en el caso de ser similares, se establece una categoría común. Una vez concluido este proceso se realizó un tercer segmento, se analiza conceptualmente y en términos de su significado, contrastándolo con dos anteriores, determinando similitudes y diferencias para poder establecer una nueva categoría o se va agrupando con los anteriores, realizando esto de manera sucesiva para que al final, a cada categoría se determine un código que son señalizaciones para su debida identificación (Hernández, Fernández y Baptista , 2014, p.449).

Todo este proceso se realizó en cada una de las entrevistas aplicadas, las cuales se realizaron tomando en cuenta cada uno de los criterios de inclusión, es decir se entrevistaron sujetos distintos para conocer discursos distintos, lo cual se analizó e interpretó de conformidad a los siguientes apartados.

#### **4.1.3. Construcción de las categorías.**

De conformidad a los datos recolectados y que estamos analizando, a continuación, se presenta la tabla 1.3 donde se describen las categorías que se construyeron de conformidad a los segmentos y sus códigos:

Tabla 1.3. Categorías y códigos.

Categoría	Código
Función y respuesta policial	FRP
Incidencia y factores de inseguridad	IFI
Importancia de la vigilancia policial	IVP

Contacto policial	COP
Imagen policial	IMP
Estrategia policial	ESP

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1.4. Interpretación de los resultados de la investigación de campo.

Para iniciar esta interpretación y facilitar el proceso, a continuación, se presenta la Tabla 1.4 la cual determina la entrevista, los segmentos obtenidos y la categoría a la cual pertenecen:

Tabla 1.4. Entrevistas, segmentos y categorías codificadas:

Entrevista	Segmentos codificados	Categorías codificadas.
MSE20	A. “Robo a casa – habitación”. [MSE20FRPA] B. “Últimamente pasan muy poco por la pandemia y solo para decirle a los jóvenes y niños que regresen a sus casas”. [MSE20FRPB]	<b>FRP</b>
	A. “Personas ajenas a la colonia que nada más pasan varias veces para observar las casas”. [MSE20IFIA] B. “Falta de vigilancia en la colonia”. [MSE20IFIB] C.” Muy poca aproximación”. [MSE20IFIC] D. “Una mejor infraestructura como iluminación”. [MSE20IFID] E. “Que no tarden tanto en llegar cuando se les necesita para algún hecho delictivo” [MSE20IFIE]	<b>IFI</b>
	A. “Porque ha habido muchos robos en estos últimos meses”. [MSE20IVPA] B. “Estar más al pendiente de la colonia para que haya más seguridad”. [MSE20IVPB]	<b>IVP</b>
	A.” jefe de nuestra Colonia”. [MSE20COPA] B. “llamamos al 911”. [MSE20COPB]	<b>COP</b>
	A. “Pues no es la mejor que digamos”: [MSE20IMPA] B. “Tampoco es tan mala” [MSE20IMPB] C. “Algunos policías dan de qué hablar porque no hacen bien su trabajo”: [MSE20IMPC]	<b>IMP</b>
	A. “Que no tarden tanto en llegar cuando se les necesita para algún hecho delictivo.” [MSE20ESPA] B. “Que actúen de forma adecuada e inmediata”. [MSE20ESPB]	<b>ESP</b>

	C.” Que den sus rondines diarios en las horas y en las calles donde no hay iluminación y donde se cometen más los robos. [MSE20ESPC]	
<b>HSE29</b>	A. “No pasa más que de un acta administrativa” HSE29FRPA	<b>FRP</b>
	A.- “es ineficaz” HSE29IFEA B.- “Robo a casa habitación” HSE29IFEB C.- venta de sustancias ilícitas HSE29IFEC D.- “el desempleo” HSE29IFED E.- “la poca o nula vigilancia policiaca” HSE29IFEE F.- “se dan casos de sustracción de pertenencias (objetos de valor)” HSE29IFEF G.- “hay personas que consumen bebidas alcohólicas” HSE29IFEG H.- “sustancias como la marihuana en espacios recreativos” HSE29IFEH I.- “Si, la justicia opera ineficazmente y obliga hacerlo” HSE29IFEI J.- “buscan sacar beneficio propio (mochadas)” HSE29IFEJ K.- “tienen lazos entre los grupos delictivos” HSE29IFEK L.- hace falta una caseta de policía en la colonia HSE29IFEL M.- Alumbrado público HSE29IFEM	<b>IFI</b>
	A.- hace falta una caseta de policía en la colonia HSE29IVPA B.- “mayor tranquilidad al momento de salir de casa y dejarlas solas” HSE29IVPB C.- “transitar por las calles no se tendría la psicosis de la inseguridad” HSE29IVPC	<b>IVP</b>
	A.- “jamás se han acercado a preguntar si se ha suscitado algún acto delictivo” HSE29COPA	<b>COP</b>
	A.- “Están gordos” HSE29IMPA B.- “no tienen buen trato” HSE29IMPB	<b>IMP</b>
	A.- “levantar la denuncia ante la policía municipal” HSE29ESPA B.- “el ministerio público.” HSE29ESPB	<b>ESP</b>
	A. A la policía (MCA47FRPA),	<b>FRP</b>
	a) no llegan y si llegan solo se dan una vuelta (MCA47IFIA) b) no podemos verlos por las noches cuando más se necesita la vigilancia. (MCA47IFIB)	<b>IFI</b>

<b>MCA47</b>	c) Los robos y el consumo de drogas. (MCA47IFIC) d) Pienso que por la falta de vigilancia y la poca iluminación de los parques y calles. (MCA47IFID) e) pero como no es muy frecuente que nos tomen importancia, (MCA47IFIE) f) tenemos que actuar nosotros mismos para defendernos. (MCA47IFIF)	
	a) debemos de estar pendiente de los jóvenes y que es lo que hacen. Y saber que personas frecuentan la colonia. (MCA47IVPA)	<b>IVP</b>
	a) “nunca” MCA47COPA	<b>COP</b>
	a) la policía no frecuenta las colonias. (MCA47IMPA) b) pero los policías no llegan a las colonias, y no sé cómo es su trabajo (MCA47IMPB)	<b>IMP</b>
	a) Más vigilancia (MCA47ESPA) b) primero que haya más vigilancia en las colonias. (MCA47ESPB)	<b>ESP</b>
<b>HCC45</b>	A. “A la policía.” HCC45FRPA B. Al 911 HCC45FRPB	<b>FRP</b>
	A. “solo pasan los elementos de policía una vez en la noche y en el día no” HCC45IFIA B. “el robo a comercios” HCC45IFIB C. “robo a motocicletas” HCC45IFIB D. “la falta de iluminación en la colonia” HCC45IFID E. “no existe una constante vigilancia en la colonia por parte de los policías” HCC45IFIE F. “la policía no hace bien su trabajo” HCC45IFIF	<b>IFI</b>
	A. “en los parques se evitaría que se reúnan grupos de jóvenes o pandillas a delinquir” HCC45IVPA B. “ en las escuelas se evitarían hechos delictivos como intentos o robo de menores a la salida de clases” HCC45IVPB	<b>IVP</b>
	A. “ nunca ha tenido aproximación de ningún tipo” HCC45COPA	<b>COP</b>
	A. “ son groseros y prepotentes y hacen abuso de autoridad” HCC45IMPA B. “cuando se presenta una situación no saben cómo actuar” HCC45IPMB	<b>IMP</b>
	A. “mantener una constante vigilancia en las colonias” HCC45ESPA B. “ disminuir la inseguridad en la colonia y las personas se sentirían más seguras y protegidas.” HCC45ESPB	<b>ESP</b>



<b>HCE30</b>	A.- “me comunico de inmediato con la policía” HCE30FRPA B.- “La verdad es casi nula, no hay” HCE30FRPB C.- “pero jamás hacer justicia por nuestra cuenta” HCE30FRPC	<b>FRP</b>
	A.- “no pueden estar patrullando cada 2 horas mi colonia” HCE30IFIA B.- “en mi colonia es el robo a casa habitación” HCE30IFIB C.- “en mi casa me han robado en dos ocasiones” HCE30IFIC D.- “la calle donde está situada mi casa no cuenta con buena iluminación” HCE30IFID E.- “la poca iluminación es un problema muy grave” HCE30IFIE F.- “se juntan para tomar y drogarse en una casa abandonada” HCE30IFIF G.- “ellos tardan mucho en llegar o incluso no llegan” HCE30IFIG H.- “los niños y adolescentes son vulnerables en esos espacios” HCE30IFIH	<b>IFI</b>
	A. “Para mayor tranquilidad” HCE30IVPA	<b>IVP</b>
	A. “Nunca” HCE30COPA	<b>COP</b>
	A.- “hay unos que se miran chistoso, por su físico están gorditos y otros la verdad mi respeto se encuentran en buen estado físico” HCE30IMPA	<b>IMP</b>
	A. “pasen más despacio o se tomen un tipo para que los demás vecinos se puedan percatar de su presencia” HCE30ESPA B. tiene una caceta en una esquina del parque y desde que vivo aquí jamás ha sucedido ningún delito HCE30ESPB C.- “Más vigilancia y que tengas más trato con nosotros” HCE30ESPC D.- “hace mucha falta tomar nuevas medidas de prevención” HCE30ESPD	<b>ESP</b>
	A. Llamamos al 911 FCA32FRP/A B. Cuando se les hace el llamado solo pasan y no bajan a solicitar información de los vecinos (FCA32FRP/B)	<b>FRP</b>
	A. Rara la vez ver pasar a la policía por nuestras calles, (FCA32 IFI/A)	<b>IFI</b>

<b>FCE32</b>	B. robo a casa habitación FCA32IFI/B) C. Falta de vigilancia y la falta de iluminarias FCA32IFI/C D. asaltos FCA32IFI/D E. Falta de iluminarias públicas, FCA32IFI/E F. Falta de vigilancia. FCA32IFI/F	
	A. Con la vigilancia se disminuiría el robo, y nos sentiríamos más seguros de andar afuera (FCA32IVP/A) B. En las escuelas las mamás nos sentiríamos más protegidas con la vigilancia de los elementos policíacos, (FCA32IVP/B) C. Los comercios nos brindan seguridad ver que ante cualquier inseguridad actuaran. (FCA32IVP/C)	<b>IVP</b>
	No hubo segmentos	<b>COP</b>
	A. Un pésimo servicio. FCA32IMP/A B. No saben tener contacto con las personas. (FCA32IMP/B) C. Se creen superiores a los demás. (FCA32IMP/C)	<b>IMP</b>
	A. Patrullaje. (FCA32ESP/A) B. Uso de la caseta policial. (FCA32ESP/B) C. Mejor atención. (FCA32ESP/C)	<b>ESP</b>
<b>FST34</b>	A. Disponibilidad de atención se reduce. FS34FRPA B. Primero una llamada al 911 FS34FRPB C. Casi nunca FST34FRPC	<b>FRP</b>
	A. Robo a casa habitación y a comercios FS34IFIA B. Demasiada población en conflicto con ley, como las pandillas y consumidores de bebidas alcohólicas FS34IFIB	<b>IFI</b>
	A. No hay vigilancia en las calles. FST34IVPA B. Poca vigilancia de rutina de la policía. FST34IFIVPB C. Acuden población vulnerable, como niños u personas de la tercera edad FST34IFIVPC D. Vigilancia. FST34IVPD	<b>IVP</b>
	A. "Nunca" FST34COPA	<b>COP</b>
	A. Les falta un poco más de condición física y portabilidad de vestimenta de protección. FST34IMPA	<b>IMP</b>
	A. En esta colonia no ha sucedido un acto así, pero en colonias cercanas así se ha hecho. Por lo tanto, hay posibilidades de actuar así. FST34ESPA	<b>ESP</b>

	<p>B. No todos tienen el equipo correcto de protección y los que lo tienen están muy deteriorados o ambiguos FST34ESPB</p> <p>C. Revisión de rutina a las personas que estén tomando en vía pública, FST34ESPC</p> <p>D. Ver que esa función ya no le corresponde solo a la policía, ahora igual a la guardia nacional y otras corporaciones de seguridad, primero hay que organizar esa estructura y ya después las estrategias de seguridad. FST34ESPD</p>	
<b>HCE53</b>	A.- “siempre hablamos a la policía.” HCE53FRPA	<b>FRP</b>
	<p>A.- “no hay una continua vigilancia.” HCE53IFIA</p> <p>B.- “Robos a casa habitación.” HCE53IFIB</p> <p>C.- “asaltos” HCE53IFIC</p> <p>D.- “Pese a que el alumbrado funciona bien no es el adecuado” HCE53IFID</p> <p>E.- “falta de elementos policiales o quizá a la mala coordinación de las autoridades.” HCE53IFIE</p> <p>F.- “no existe un esquema para que hagan un recorrido” HCE53IFIF</p> <p>G.- “ninguna autoridad se acerca para preguntar cuáles son nuestras necesidades” HCE53IFIG</p> <p>H.- “Los delincuentes estudian las colonias” HCE53IFIH</p>	<b>IFI</b>
	A.- “sientes más confianza” HCE53IVPA	<b>IVP</b>
	A.- “solo cuando se trata de campañas” HCE53COPA	<b>COP</b>
	<p>A.- “algunos vienen mal vestidos” HCE53IMPA</p> <p>B.- “son mal portados” HCE53IMPB</p> <p>C.- “su capacitación no es la adecuada” HCE53IMPC</p> <p>D.- “físicamente no son aptos para correr atrás de un delincuente” HCE53IMPD</p>	<b>IMP</b>
	<p>A.- “se pide siempre que exista una vigilancia continua” HCE53ESPA</p> <p>B.- “Un operativo constante o periódico de tiempo” HCE53ESPB</p> <p>C.- “una caseta por colonia” HCE53ESPC</p> <p>D.- “hacer rondines cada media o una hora” HCE53ESPD</p>	<b>ESP</b>
	<p>A. “veía que "vigilaban" las escuelas, pero no tardaron mucho y dejaron de hacerlo.” (FSE22FRPA)</p> <p>B. “pero he escuchado que se acude a la Alcaldía.” (FSE22FRPB)</p>	<b>FRP</b>

<b>FSE22</b>	<p>C. “La verdad es muy rara ver un policía en cada esquina.” (FSE22FRPC)</p> <p>D “es muy incómodo que las patrullas no lleguen a tiempo” (FSE22FRPD)</p>	
	<p>A. “sí vi que pasaron por mi casa, pero solo pasan una vez y muy rápido.” (FSE22IFIA)</p> <p>B. “Robo a las casas y a las escuelas.” (FSE22IFIB),</p> <p>C “en esta cuarentena que no asistimos a las aulas de clases, los rateros aprovechan para entrar.” (FSE22IFIC)</p> <p>D “Los borrachos e indigentes que están en las calles son los mismos que roban.” (FSE22IFID)</p> <p>E. “los policías saben quiénes son, y por conocerlos los dejan libres “(FSE22IFIE)</p> <p>F. “porque la señorita que me atendió me dijo que por ser precisamente indigente no se lo pueden llevar.” (FSE22IFIF),</p> <p>E. “clases y cuando ya no estén en horario de clases porque pueden entrar a robar.” (FSE22IFIG)</p>	<b>IFI</b>
	<p>A. “ya que es donde uno va con frecuencia y sobre todo donde nuestros hijos pasan tiempo” (FSE22IVPA)</p> <p>B. “las escuelas son unos de los centros donde pasan la mitad del día nuestros hijos y por ende debe ser una zona segura para ellos.” (FSE22IVPB)</p> <p>C. “es importante que en los comercios haya este tipo de vigilancia porque muchas veces entran personas con esa intención de robar o asaltar a los cajeros y clientes” (FSE22IVPC)</p> <p>D. “amarran al ratero y lo golpean hasta que llegue la policía” (FSE22IVPD)</p>	<b>IVP</b>
	<p>A. “necesitamos más policías cerca, más por las personas que vivimos en callejones oscuros “(FSE22COPA)</p> <p>B. “la única razón por la cual un policía se te acerca es cuando les hablas porque tuviste algún percance” (FSE22COPB)</p> <p>C. “existen policías que someten al agresor, ladrón, incluso a la víctima entonces pienso que no deberían actuar de esa manera cuando la persona está tranquila” (FSE22COPC)</p> <p>D. “atacan a las personas que son inocentes que por el simple hecho de ser policías” (FSE22COPD)</p>	<b>COP</b>
	<p>A. “vemos en las noticias que los policías son "malos.” (FSE22IMPA)</p>	<b>IMP</b>

	B. “a veces nos da miedo pedir ayuda a un policía porque piensas que te va juzgar que no te va creer” (FSE22IMPC)	
	A. “es importante que al menos 2 policías estén afuera de la escuela todo el día en cuanto a la entrada y salida” (FSE22ESPA) B. “es cuando deberían darles vigilancia y limpieza de las áreas verdes.” (FSE22ESPB), C. “poner uno o dos policías afuera de cada escuela, parque y tiendas.” (FSE22ESPC) D. “asimismo que estén dando sus vueltas por las colonias y calle por calle.” (FSE22ESPD) E. “con ayuda de los demás compañeros policías subir a la persona e irse rápido para que no siga ocasionando problemas y que otros se queden a escuchar los hechos.” (FSE22ESPE)	<b>ESP</b>
<b>HSE27</b>	A. “A la policía.” HSE27FRPA	<b>FRP</b>
	A. “solo pasan los elementos de policía en la noche y en la madrugada” HSE27IFIA B. “el robo a comercios” HSE27IFIB C. “pleitos entre personas alcoholizadas” HSE27IFIC D. “la falta de iluminación en la colonia” HSE27IFID E. “no existe una constante vigilancia en la colonia por parte de los policías” HSE27IFIE F. “en la colonia no existe una aproximación entre policía” HSE27IFIF G. “solo están presentes cuando se le es requerido por alguno delito”	<b>IFI</b>
	A. “en los parques evita que se vuelvan punto de reunión de pandilleros” HSE27IVPA B. “en las escuelas pues previene que existan algún accidente o delito con los estudiantes” HSE27IVPB C. “en los comercios pues brinda seguridad por la presencia policial”	<b>IVP</b>
	A. “Solo cuando pasa algo” HSE27COPA	<b>COP</b>
	A. “en un concepto de que son flojos” HSE27IMPA B. “cuando se presenta una situación no saben cómo actuar” HSE27IPMB	<b>IMP</b>
	A. “mantener una constante vigilancia en las colonias” HSE27ESPA B. “se estarían enfocando en cada uno de los problemas de las diferentes colonias” HSE27ESPB	<b>ESP</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.1.5. Interpretación de entrevistas**

Fue necesario interpretar cada una de las entrevistas de conformidad a los segmentos identificados y su relación con las categorías construidas con el fin de ir identificando la problemática de esta investigación.

En esta tesitura, a continuación, se realiza la interpretación de cada una de las entrevistas aplicadas en el entorno.

##### **4.1.5.1. Interpretación de MSE20**

Respecto a FRP, el sujeto de estudio evaluó a la policía bajo sus criterios y su percepción como ciudadano y considero que al respecto de la función y respuesta policial en los últimos meses en su colonia se da mucho el robo a casa-habitación y la policía hace su recorrido muy escasamente por esa zona por la situación de la pandemia y cuando llega solamente es para decirle a la ciudadanía que permanezca en sus casas por el tema de la pandemia y no se toma muy en serio en estar pendiente de los hechos que sucedan en la colonia.

En cuanto a IFI, el sujeto de estudio determinó con base a su percepción en su colonia que algunos de los factores delictivos de los que se ha percatado es que personas extrañas que no pertenecen a esa colonia o que nunca las han visto antes por esa zona llegan a observar las casas y rondan de una forma extraña como esperando el momento oportuno para cometer un hecho delictivo o como eligiendo las casas de las víctimas de sus robos.

Además, de que hay zonas muy oscuras por la falta de iluminación en las calles cerca de sus casas que tienen mucho tiempo sin ser restauradas, algunas ya muy deterioradas por los años lo que los convierte en una zona muy propensa y llamativa para los delincuentes además de que la policía casi no da sus rondines por esa zona o muy rara la ocasión en la que lo hace. Y si llegara a surgir una incidencia delictiva los cuerpos policiales demoran mucho en llegar a la zona del hecho lo que provoca inconformidad entre la ciudadanía.

El sujeto de estudio señaló que la importancia de la vigilancia policial IVP en su colonia es muy importante y tiene que ser efectiva ya que en los últimos meses han incrementado los robos a casa-habitación y la policía debe estar más pendiente de esa zona y de alguna forma no descartarlos y darles prioridad para su seguridad.

En el caso de COP, podemos deducir que uno de los principales temas que propician la poca participación ciudadana en temas de seguridad pública, se deriva del poco o nulo contacto que tienen los policías con los ciudadanos, generando una sensación de que el policía más que una persona en la que se pueda confiar solo pasa a ser un extraño que de vez en cuando genera un pequeño recorrido por la zona. El contacto policial solo se genera a partir de una llamada de emergencia al 911, y también se hace mención que se acude al jefe de la colonia como una forma de ayuda y respuesta inmediata, mostrando apoyo entre los vecinos de esa zona.

Una de las problemáticas que más ocupan a las instituciones de Seguridad Pública para generar lazos de comunicación y participación con la ciudadanía, es la imagen policial, pues esta se ve afectada por los incidentes que todos los días se dan con el ciudadano. Añadiéndole las noticias que se miran día a día en las redes sociales, periódicos, donde casi siempre señalan y critican el actuar de los policías.

Muchas veces, ese papel que juegan los medios ha propiciado que las instituciones de Seguridad Pública tengan una pérdida de confianza, pues los títulos tendenciosos que emiten algunos medios generan malas interpretaciones respecto a lo que sucede realmente en alguna situación.

Sin embargo, esto no se genera con mucha frecuencia, ya que como menciona la persona entrevistada, la imagen policial no es la mejor, pero tampoco es tan mala en comparación a otros lugares, tal vez solo nos falta enfocarnos más en lo que realmente debe hacer un policía y en tratar de mejorar los errores que se han cometido porque finalmente

detrás de los uniformados existen personas común y corrientes como nosotros con familias y con preocupación y problemas como tenemos todos.

De conformidad a ESP, podemos deducir que las mejores estrategias policiales en las que se debe mejorar cada vez más son en ser más efectivos y rápidos al momento de que surja un problema entre la sociedad, ya que la espera puede ser poca para los cuerpos de seguridad pública, pero ante la percepción de la ciudadanía se hace una eternidad, cuando se trata del arribo de las unidades policiales.

Además, que actúen de forma adecuada sin cometer errores y que el policía haga recorridos por las calles en las que se sabe que se dan más los actos delictivos contra el patrimonio con el fin de detectar zonas en riesgo para la población, realizándolo de manera permanente, visitando cada casa para darse a conocer y que la gente lo conozca y a partir de ahí se vayan estableciendo lazos de estrecha confianza como se da entre vecinos y amigos.

#### **4.1.5.2. Interpretación de HSE29**

En esta entrevista, encontramos diversos segmentos que fortalecen las categorías creadas, donde todas las categorías están con sus respectivos segmentos.

Se facilitó la entrevista ya que el sujeto de estudio se mostró siempre colaborativo dando su disposición, sus respuestas fueron fluidas conforme a lo ve ha visto y demostró un interés en cada una de ellas, reflejando de manera adecuada su sentimiento y la manera en cómo vive esta problemática planteada en su colonia que radica.

Conforme a FRP, el sujeto de estudio hizo referencia que, cada vez que existe un acto delictivo ya sea robo a casa habitación, agresión a una persona, se le da aviso a la policía, ellos te levantan un acta administrativa y te sugieren que vayas al ministerio público a meter tu demanda.



En la citada categoría encontramos que HSE29FRPA es de la función de la policía que debe de realizar en caso de un hecho delictivo y su respuesta que da a la ciudadanía.

De modo que, se ha podido determinar que esta categoría es dirigida a la función policial y que se trata de las actividades que debe de llevar a cabo dentro de las instituciones de seguridad pública, asimismo el auxilio de la ciudadanía y la respuesta que la propia corporación policial debe de brindar ante los acontecimientos delictivos que se susciten en el entorno, lo cual debe ser una tarea cotidiana policial.

Relacionado con lo anterior, la función policial se refiere a que los elementos policiales deben de mantener el orden y la seguridad en lugares público, del mismo modo, hacer que se respeten las leyes y los reglamentos por parte de la sociedad para que exista una sana convivencia.

Es importante destacar, que los cuerpos policiales deben tener una mejor comunicación y acercamiento a la ciudadanía para evitar estos hechos delictivos, para que la sociedad se sienta conforme y no tenga que hacer trámites. De igual manera la ciudadanía ya sabe que marcando al número de emergencia 911 va a tener respuesta inmediata de la institución de seguridad pública, pero como se mencionó antes sería mejor evitar todo hecho delictivo si se hace cargo como debe de ser el cuerpo policial, que haya comunicación y cercanía con la gente.

Respecto a la incidencia y factores de inseguridad podemos determinar el sujeto de estudio argumenta que la policía no cumple adecuadamente su labor, lo catalogan como eficaz, esto se dice en razón de que solamente realiza un patrullaje esporádico y no continuo como debería de ser, privilegiando las noches y las madrugadas para hacer presencia en el entorno, pero sin cumplir con los criterios fundamentales de la prevención (HSE29IFIA).

De acuerdo con el hecho delictivo que más se comente en el entorno, se determino que se trata del robo a casa habitación. Al respecto el sujeto de estudio menciona que se debe a la falta de inseguridad, esto se debe a que las personas buscan la manera más fácil para

generar ingresos, su excusa es que no tienen empleo, esto genera muchas incidencias a la colonia (HSE29IFEB, HSE29IFEC, y HSE29IFED).

En este orden de ideas, podemos argumentar que esta categoría ha sido útil para identificar con claridad cuáles son los aspectos que propician la incidencia delictiva en el entorno, así como los factores generadores del miedo al delito y la inseguridad.

Muchos de los delitos se realizan por la falta de seguridad a la colonia y que los policías no cumplen con su deber, su labor es inadecuada, no actúan con profesionalismo y no están capacitados, lo que tiene como consecuencia el gran número de los hechos delictivos descritos.

De tal modo que, se considera necesario que se mejore la actuación de la policía para que se garantice la seguridad en el entorno.

Por otro lado, el sujeto de estudio, menciona que ha habido muchos hechos delictivos por la cual es muy importante una caseta policial, para que se sienta que hay más seguridad y acudir fácilmente cuando ocurra algún acto delictivo, ya con una caseta tendrá mayor tranquilidad la colonia, podrás dejar sola tu casas sin ninguna preocupación, se podrá salir a al a calle sin miedo a sufrir un asalto o ataque, porque al no tener vigilancia te genera una psicosis de inseguridad, por lo mismo se quiere que allá orden público, seguridad para sentir paz en la propia colonia (HSE29IVPA, HSE29IVPB y HSE29IVPC).

Del mismo modo, la presencia policial es una herramienta en contra de los delincuentes, de manera que esto se refiere a que existan un número de elementos policiales de acuerdo a las circunstancias que sucedan en el municipio y así se pueda garantizar la seguridad de lugares públicos tanto como zonas las cuales están afectadas por la delincuencia.

De conformidad a lo anterior, es muy importante que la colonia este vigilada constantemente por el cuerpo policial para que se disminuya o ya no halla esos hechos delictivos, que la persona se sienta protegida y pueda andar libremente por la calle.

Es muy fundamental que el cuerpo policial tenga más cercanía con la sociedad, que tengan esa conversación adecuada, que pregunten si el ciudadano no ha pasado por una agresión, robo, o algún otro hecho delictivo, que el ciudadano sienta esa interacción y se sienta protegido, ya que mayormente el ciudadano menciona que no hay ese trato de aproximación por parte de la policía (HSE29COPA).

Si bien, el ciudadano llega a confiar en el cuerpo policial y si hay empatía, con toda seguridad se va a sentir protegido y, si se percata de un delito hacia su persona u otra persona, de inmediato acudirá con el cuerpo policial con toda confianza, de este modo se va a sentir protegido ante cualquier hecho delictivo que pueda presentarse.

Actualmente, muchos de los policías no tienen un buen cuerpo físico que le ayude a desarrollar bien su trabajo, eso les puede perjudicar para brindar mejor la seguridad, se tiene que hacer mejor la selección para el cuerpo policial, que de buena imagen.

Otro punto que debe destacarse es que ya los policías no se encargan de su trabajo, se preocupan de como generar dinero, y algunos ya tienen lazos con grupos delictivos (HSE29IMPA, HSE29IMPB, HSE29IFEI y HSE29IFEK).

Asimismo, estar capacitado como elemento de seguridad es sumamente importante, esto se debe a que si se presenta una situación de riesgo los elementos policiales van a hacer los primeros en acudir, por lo cual deben estar preparados psicológicamente para hacerle frente y poder solucionar el problema de manera afectiva, de manera que esto traería confianza a la sociedad al poder decir que los elementos si saben cómo actuar en situaciones de riesgo.

Respecto a la imagen policial, la gente percibe de los elementos de seguridad que no existe el cumplimiento del perfil adecuado, lo que hace propicia la confianza. Por esta razón, las instituciones deben implementar estrategias para poder evitar que la sociedad perciba a los elementos tengan en cuenta su aspecto corporal, ya que eso habla de los hábitos de una persona comprometida con su labor.

Es muy importante saber a quién acudir mediante un hecho delictivo que se presente ante mi o ante la sociedad, menciona el sujeto de esta entrevista, que familiares han acudido con la policía preventiva o lo más recomendable ir al ministerio público ante poner tu demanda, también sería de suma importancia implementar estrategias para la resolución de problemas que ocurren en la colonia (HSE29ESPA y HSE29ESPB).

Por lo tanto, esta categoría nos propone que la resolución de problemas en cada una de las diferentes colonias ayudaría a los elementos de seguridad a identificar cual problema afecta a cada colonia y así poder trabajar en ella para resolverla, de igual modo, convendría para tener contacto con las personas en cada colonia.

Las estrategias son muy importantes a la hora de combatir en contra la de delincuencia, implementar estrategias son de gran ayuda, una de las cuales se plantea es la vigilancia por sectores, con lo que se refiere a esto es vigilar a cada una de las colonias y destinarle a cada colonia un determinado número de elementos, con este se pretende que los elementos se involucren con los individuos que habitan determinada colonia a la cual se le ha asignado, de manera tener mayor contacto de los policías con las personas, en consecuencia a esto cualquier irregularidad que se presente en la colonia el policía lo identifique y prevenga la comisión de los delitos que se puedan presentar en la colonia, las personas se sentirían más seguras al notar estas acciones de las instituciones de seguridad pública.

#### **4.1.5.3. Interpretación de MCA47.**

Respecto a esta categoría, el sujeto de estudio hizo referencia que cada vez que sucede un hecho delictivo o se comete alguna falta en el orden público, se acude a la policía, llamando al 911 con toda la seguridad utilizan el número de emergencia cada que sucede la comisión de un hecho delictivo, para solicitar la presencia policial.

El 911 es un numero al que se accede de forma gratuita desde cualquier teléfono, funciona las veinticuatro horas del día y los 365 días del año, el cual sirve para alertar sobre cualquier episodio que esté ocurriendo y requiera la intervención policial, como por ejemplo podría ser por robos, asaltos y todo tipo de accionar delictivo como vandalismo, consumo de drogas entre otros. La central del 911 recibe la llamada e inmediatamente envía ayuda al lugar de los hechos.

De modo que, se ha podido determinar que esta categoría es dirigida a la función de policías, ya que son las actividades que se deben de llevar a cabo dentro de las instituciones de seguridad pública, así como al llamado de la ciudadanía y la respuesta que la propia corporación policial debe brindar antes los acontecimientos delictivos que sucedan en el entorno, lo cual debe de ser una tarea cotidiana policial.

Relacionado con lo anterior, la función policial tiene como principales objetivos mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos.

Respecto a IFI se puede determinar que el sujeto de estudio argumenta que la policía no cumple con sus labores adecuadamente, ya que como es una colonia en la que por las noches no se nota su presencia, y es cuando más lo necesitan, para mantener el orden por las noches. (MCA47IFIA Y MCA47IFIB)

Relacionando lo anterior si no se toman en cuenta las colonias, si no existe una constante vigilancia dentro de estos lugares, resultaría más vulnerable para la comisión de hechos delictivos, esto se debe ya que, al no tener la presencia de autoridades, como son los policías, se les facilita a los delincuentes la manera de delinquir sin correr un riesgo alguno.

Por otro lado, en cuanto a los hechos delictivos que se cometen se pueden identificar los robos y el consumo de droga son los delitos que tienen mayor frecuencia y que generan miedo en los habitantes, todo esto se debe a la falta de iluminación. (MCA47IFIC Y MCA47IFID)

Debido a la falta de vigilancia que se ha tenido en esta colonia, se va generando un conflicto entre las personas que cometen estos delitos y los pobladores, porque ellos buscan la forma de defenderse para ir disminuyendo los actos delictivos. (MCA47IFIE Y MCA47IFIF)

En cuanto a IVP, se hace referencia al conjunto de medidas policiales que se llevan en el recorrido de patrullaje por los trabajadores de la institución de seguridad pública.

Por lo que se refiere a la importancia de la vigilancia policial, el sujeto de estudio nos menciona porque es necesario la importancia de vigilancia en la colonia, hace referencia a que hay que saber que hacen los jóvenes, y ver que personas de otros lugares visitan la colonia, ya que debido a esto los incidentes delictivos están presentes. La importancia de vigilancia recae en que la policía debe de estar pendiente de todas las colonias para minorizar el delito. (MCA47IVPA)

De conformidad a IMP, el sujeto de estudio nos aporta desde su punto de vista lo que piensa acerca de los policías, hace referencia a su desempeño, de forma negativa, ya que no tiene conocimiento del cómo es su trabajo o que es lo que hacen en sus horarios laborales, debido a la nula frecuentación que se les toma a las colonias

Con lo mencionado anteriormente, se puede decir que es de suma importancia hacer algo para que los ciudadanos que habitan en las colonias puedan cambiar la opinión que se tiene respecto a la imagen policial.

Por lo que se refiere a ESP, el sujeto de estudio nos da algunas razones por las cuales la resolución de problemas para las colonias ayudaría a disminuir el índice de delictivo, de forma que el sujeto de estudio nos menciona que debería haber más vigilancia (MCA47ESPA), empezando en las comunidades (MCA47ESPB). Respecto a este segmento, se puede deducir que es de mucha importancia para los policías, ya que ayudarían a mejorar su imagen policial y la vez, estarían ayudando a ir disminuyendo el índice delictivo en las colonias.

#### **4.1.5.4. Interpretación de HCC45.**

Respecto a FRP, el ciudadano hizo referencia a que cada vez que existe la comisión de un hecho delictivo, acude a la policía para que estos intervengan y tomen solución al problema que se esté presentando en su momento, cabe mencionar que, para ello, antes realizan una llamada al 911 para reportar el hecho y pedir que manden una patrulla al lugar de los hechos, así contar con la presencia policial.

Lo anterior se corrobora a través de HCC45FRPA y HCC45FRPB, donde se argumenta que se avisa a la policía cuando se presenta un hecho delictivo, las categorías hacen función a que la policía debe prestar auxilio a la ciudadanía y una respuesta rápida ante los delitos que se presenten en dicho momento.

La denuncia, es el acto por el que un ciudadano pone en conocimiento a la autoridad, es decir a la policía la comisión de un hecho delictivo. Sin duda esto se puede llevar a cabo a través del 911, lo cual es una línea telefónica de emergencias que se encuentra disponible las 24 horas del día y que está disponible para recibir llamadas de emergencia para que esta pueda dar parte a la policía o a la autoridad correspondiente en un su momento para que este acuda al sitio donde se presenta del hecho.

Dentro de esta categoría con respecto a IFI podemos encontrar que el ciudadano argumento que los elementos de la policía con respecto al patrullaje solo pasan una vez en la noche y en el día no siendo así que no cumplen con su deber sin embargo el patrullaje debería ser constante durante el día y la noche HCC45IFIA.

El patrullaje, es la acción que realizan los cuerpos de la policía al recorrer un sitio o territorio previamente determinado y teniendo como objetivo ofrecer seguridad a la ciudadanía y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

Por otro lado, el sujeto de estudio menciona que los delitos que se cometen con mayor frecuencia por su colonia es el robo de motocicletas y a las farmacias y que sin duda esto se debe a la falta de vigilancia y patrullaje constante por parte de la policía y si esto fuera diferente, si se realizara un patrullaje constante las circunstancias serían diferentes. (HCC45IFIB HCC45IFIB HCC45IFIE).

Sin duda, otro factor que se identifica como generador de inseguridad en el entorno, es la falta del alumbrado público, con ello la falta de vigilancia y el mal trabajo que realizan los policías son factores que sin duda generan la inseguridad en las colonias ( HCC45IFID HCC45IFIE HCC45IFIF). El alumbrado público es un servicio público, que consiste en la iluminación de vía pública, como parques y otros espacios y que tiene como objetivo proporcionar una visibilidad adecuada para que la sociedad tenga un buen desarrollo.

En IVP el ciudadano considera que si es muy importante que la vigilancia policial se incluya en los espacios como la escuela ya que en este lugar los niños son muy vulnerables a que sean robados o secuestrados por delincuentes , en los parques igual ya que las familias que acuden a este lugar se sentirían seguras en el momento en el que sus hijos estén jugando.

En la actualidad se puede observar que estos lugares son un punto de reunión para los jóvenes que se dedican al vicio y sin duda para los grupos de pandilleros, sin embargo, esto es una mala imagen para los niños que acuden a estos lugares, y que estos lugares presenten mayor vigilancia policial sería muy bueno, las personas se sentirían seguras y también se evitarían delitos. (HCC45IVPA HCC45IVPB HCC45IVPC)



La vigilancia se materializa con la presencia del policía uniformado y se relaciona con el recorrido del patrullaje, garantizando y preservando el orden público y actúan frente a hechos delictivos.

En cuanto a IMP, el sujeto entrevistado menciona que no todos los policías son iguales, es decir, que existen algunos que se portan groseros y prepotentes con los ciudadanos y sin embargo hacen abusó de autoridad solamente por que portan el uniforme o por ser policía, y que cuando estos acuden a un llamado ante una situación no saben ni cómo actuar haciendo deficiente su trabajo. Sin duda no todos los policías son de la manera que el sujeto entrevistado menciona hay policías que realizan su trabajo con dedicación acatando las normas y ejecutándolas como lo marca la ley. (HCC45IMPA HCC45IPMB)

El sujeto de estudio mencionó que es necesario que la policía modifique su estrategia, en donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia, que sería muy bueno que se establecieran nuevos protocolos para disminuir la inseguridad en la colonia para que las personas se sientan más seguras y protegidas al salir de sus casas.

Las estrategias son un plan para dirigir un asunto, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posible y se orientada a alcanzar un objetivo.

#### **4.1.5.5. Interpretación de HCE30.**

En FRP, se hizo referencia que, cada vez que se nota la existencia de un hecho delictivo, de manera inmediata se realiza un llamado a la policía 911 para dar a conocer y reportar el delito que se esté cometiendo. (HCE30FRPA).

Un punto muy importante en FRP fue la aportación de datos sobre la importancia de la proximidad social que necesitan los habitantes de la colonia para poder sentirse seguros, sin embargo, el sujeto de estudio mencionó que no existe la proximidad social en su colonia, derivado que los policías solo pasan por la colonia de manera inmediata.

También, se hizo referencia que en la colonia donde actualmente se encuentra viviendo, jamás se ha intentado hacer justicia por su propia mano, menciona que cada que ocurre un hecho delictivo, prefieren reportar el hecho delictivo a las autoridades competentes para poder hacer responsable al infractor. (HCE30FRPC).

En esta tesitura, El sujeto de estudio nos refiere que una posible solución para su inseguridad y para poder una disminución de robos en su colonia, podría evitarse con la proximidad social de los elementos policíacos.

Es clara la importancia de la presencia del policía en las colonias con mayor índice de delitos, la proximidad social es una acción adecuada para la prevención de delitos, ganar la confianza del ciudadano y poder fortalecer vínculos con la sociedad para que los elementos de seguridad pública realicen su trabajo de brindar orden y seguridad al ciudadano.

En IFI el sujeto de estudio aseguró que la policía realiza recorridos, pero estos recorridos no son muy frecuentes, mencionó que entiende que la ciudad cuenta con pocos elementos para poder estar patrullando su colonia frecuente, por lo que se encuentra conforme con el trabajo que actualmente realizan los elementos de la secretaria de seguridad pública. (HCE30IFIA).

De igual manera, se mencionó que el delito más frecuente en la colonia donde habita es el de robo a casa habitación (HCE30IFIB).

De manera adicional, se hace manifiesta una problemática la cual nos sugiere que la iluminación en su colonia fomenta a que los infractores cuenten con oportunidades muy frecuentes para realizar los actos delictivos (HCE30IFIC, HCE30IFIE).

Es claro que las instituciones de seguridad pública están en un proceso complicado por las dificultades y carencias por las que están pasando las instituciones, problemas como corrupción, falta de equipó táctico, patrullas en mal estado, falta de personal, etc.

El sujeto de estudio nos refiere que para los integrantes de su colonia les sería suficiente que la presencia policial sea por lo menos un poco más notable y que se tome un tiempo determinado para hacer un recorrido más lento y los vecinos puedan notar la presencia del policía. Con estas acciones de prevención se podría reducir los robos en la colonia del entrevistado debido a que es delito más frecuente, lo que nos deja claro la falta de presencia policial en ese sector y las oportunidades para delinquir.

En lo que se refiere a IMP se menciona que algunos elementos de la policía, su apariencia física es “chistosa”, por el simple hecho de algunos se encuentran en sobre peso, por supuesto que esta es una problemática muy importante que se tiene que atender, porque este problema mancha la imagen de toda la corporación (HCE30IMPA).

Los tiempos han cambiado, sabemos que hoy en día la apariencia policial cuenta mucho, por eso, la importancia de formar a elementos capacitados y en buen estado físico, la presencia del policía importa mucho, por la importancia de tener presencia, provocar autoridad, respeto, por eso la necesidad de contar con policías en buen estado físico.

Lamentablemente un alto porcentaje no cumple con el citado perfil, por lo que al ciudadano no le otorga esa seguridad y confianza que necesita.

En el caso de ESP, se propone una solución desde su perspectiva como ciudadano, comenta que tanto como él y los integrantes de la colonia se podrían sentir más seguros, si los policías hicieran sus recorridos de manera constante y haciendo trabajo de proximidad social para que los demás vecinos puedan notar su presencia (HCE30ESPA).

Derivado de las respuestas en esta entrevista por parte de un ciudadano, nos deja claro que la presencia policial brinda seguridad y puede reducir considerablemente las oportunidades para los individuos que intenten realizar algún acto delictivo.

#### **4.1.5.6. Interpretación de FCE32.**

Con relación a FRP La función de la policía significa que el personal de seguridad debe proteger la integridad del personal y sus bienes dentro de sus respectivas jurisdicciones, mantener la tranquilidad y el orden público y mantener el ejercicio de la libertad. el sujeto hizo mención que cuando se comete un acto que altere el orden público o se sospeche de algo que podría alterarlo se realiza un comunicado al número de emergencia 911 para que los mismos policías intervengan ante la situación de riesgo.

A través de FCA32FRPA se argumenta que se le da aviso al número de emergencia 911 cuando concurre un hecho delictivo en la colonia ya que sabemos que una emergencia es cuando se solicita la ayuda inmediata de un agente de seguridad pública para atender una situación de riesgo, lesión o un peligro inminente.

En relación con IFI, el sujeto de estudio nos argumentó que hay varios motivos y factores que hacen a su colonia vulnerable, uno de ellos es que la policía no cumple con su labor policial, nos relata que el patrulle se realiza de manera incorrecta por parte de los oficiales. Dicho patrullaje es realizado de manera deficiente para los ciudadanos. No otorgándoles la seguridad que merecen por parte de los agentes. (FCA32IFI/A).

Se puede identificar que el robo a casa habitación es el delito que tiene mayor relevancia en la categoría del sujeto (FCA32IFI/B). puesto que nos relata que la falta de iluminación y vigilancia por parte de los agentes públicos hace más atractiva a la colonia para realizar estos robos, siendo así que los mismos ciudadanos de la colonia tomen medidas preventivas como dejar toda la noche encendidas las iluminarias para estar visualizando cualquier situación sospechosa afuera de sus domicilios.

Retomando el punto anterior, la falta de iluminarias (FCA32IFI/C) es algo que afecta en cualquier lugar, el sujeto nos describe como por situaciones como esta han ocasionado asaltos (FCA32IFI/D) por andar de noche en las calles o parques a oscuras ya que dichas iluminarias carecen de mantenimiento al igual que la falta de vigilancia por parte de la policía. (FCA32IFI/E). (FCA32IFI/F). siendo así, la falta de iluminarias un punto estratégico para cometer un acto de incidencia delictiva en la colonia.

Podemos argumentar que FCA es útil para identificar los aspectos que propician a cometer un acto de incidencia delictiva en cualquier entorno, al igual que generar pánico a la ciudadanía. Ya que el entorno de una colonia con deficiencias crea un ambiente de inseguridad para sus habitantes, por lo que se debería de tener un buen mantenimiento de ella para así poder disminuir la inseguridad que en ella se propicia y aumentar la seguridad de los habitantes.

El sujeto de estudio destacó la importancia de la vigilancia policial en la colonia puesto que esta ayudaría a disminuir robos a la colonia haciendo que los habitantes sientan que los agentes del orden público están contribuyendo a un ambiente seguro. Nos relató que en las escuelas por las noches los padres de familia apreciarían una seguridad por parte de los elementos puesto que brindarían, que los robos o cualquier situación que ponga en peligro la integridad física de una persona (FCA32IVP/A)

Por otra parte, en los comercios brindar la seguridad con un buen patrullaje ayudaría a los comerciantes a poder tener abiertas sus tiendas con la satisfacción de no ser asaltados. Los comercios o tiendas locales son blancos fáciles para realizar un acto ilícito. (FCA32IVP/C).

En este orden de ideas, el sujeto de estudio da a entender que es necesario la presencia policial para disminuir delitos dentro de la colonia y sentir seguridad tanto dentro como fuera de la vivienda, y así evitar accidentes que afecten a terceros. Poner en práctica la vigilancia ayudaría a tener una perspectiva muy favorable de los elementos de seguridad por parte de la ciudadanía.

De manera que al ver la sociedad la presencia policial en los lugares antes mencionados ayudaría para mejorar la percepción de la ciudadanía tiene sobre los elementos de la policía y así mejorar la confianza entre la sociedad.

En el caso de IMP se destacaron tres puntos: La forma de trabajar, el contacto con los ciudadanos y la superioridad por el puesto otorgado. Desde su perspectiva, el sujeto de estudio

nos dijo que el servicio otorgado por los agentes públicos es deficiente ya que un ejemplo de eso son sus patrullajes, nos indica que solo pasan a máxima velocidad sobre las calles sin percibir algo inusual, (FCA32IMP/A).

El siguiente punto es que ellos no saben cómo tener un contacto con las personas ya que les hablan de una forma agresiva, que no dan ganas a la ciudadanía de aportar su apoyo. (FCA32IMP/B) y para finalizar nos dice que al tener contacto con ellos hacen sentir a las personas menos. Aumentando su ego por estar en una patrulla sintiéndose la máxima autoridad. (FCA32IMP/C).

Con las aportaciones del sujeto podemos decir que son de utilidad para la imagen policial ya que es importante el cómo ve la sociedad a los agentes policiales, si un ciudadano no tiene una buena imagen de los agentes que cuida de ellos no podrán tener la confianza de poder asistir cuando lo necesiten, esto igual puede ayudar a los policías a mejorar varios aspectos negativos en su forma de trabajar.

En el caso de ESP, el sujeto de estudio nos aporta en sus repuestas 3 puntos clave:

El primer punto es el patrullaje, el sujeto nos da mención que esto ayudaría a tener una vigilancia en las calles y a percibir cualquier acto sospechoso y poder actuar de manera inmediata. (FCA32ESP/A).

Segundo, el uso de la caseta policial esto ayudaría a tener a un agente policial cerca de ellos para tener en vigilancia constante a la ciudadanía haciendo que el índice baje un por ciento en parques o lugares donde la falta de iluminación sea notoria. (FCA32ESP/B).

Por último, el sujeto de estudio nos dijo que una mejor atención por parte de los policías ayudaría a la comunidad vecinal a tenerle confianza a la policía ante cualquier situación de conflicto social o alertar sobre algún robo a casa habitación. (FCA32ESP/C).

Finalmente, el sujeto de estudio propone la necesidad de considerar la resolución de problemas ante cualquier situación a través de los elementos de seguridad pública con su presencia y patrullaje, identificando problemas que afecten a la sociedad y encontrando soluciones efectivas.

#### **4.1.5.7. Interpretación de FST34.**

Respecto FRP, el sujeto de estudio hizo referencia que, cada vez que existe la comisión de un hecho delictivo o se comete alguna falta que altere el orden público, se hace un llamado a la policía, donde con toda seguridad puede decirse que se utiliza el número de emergencia 911 para solicitar la presencia policial.

De esta manera, se puede comprobar a través de FST34FRP donde se argumenta justamente que se avisa a la policía cuando acontece un hecho delictivo a través del número 911 asignado para solicitar la presencia policial.

De modo que, se ha podido determinar que esta categoría es dirigida a la función policial, que son las actividades que debe de llevar a cabo dentro de las instituciones de seguridad pública, asimismo el auxilio de la ciudadanía y la respuesta que la propia corporación policial debe de brindar ante los acontecimientos delictivos que se susciten en el entorno, lo cual debe ser una tarea cotidiana policial.

Respecto a IFI podemos determinar el sujeto de estudio argumenta que el factor que incrementa los delitos en su colonia es: Robo a casa habitación y a comercios (FS34IFIA).

Asimismo, el sujeto de estudio hizo mención en que en su colonia hay demasiada población en conflicto con ley, como las pandillas y consumidores de bebidas alcohólicas FS34IFIB. si no hay una constante vigilancia resultaría más vulnerable la ciudadanía para los delincuentes, esto se debe a que al no tener la presencia de alguna autoridad los delincuentes se les hace más fácil delinquir por lo cual la vigilancia policial es primordial para que no comentan delitos.

Respecto a IVI, podemos analizar que la policía no cumple adecuadamente su labor, esto se dice debido a que nunca se ven policías por dicha colonia (FST34IVPA, FST34IVPB).

Como tercer punto, hizo referencia a los parques que, en consecuencia, a la falta de vigilancia, se puede convertir un punto de reunión para que los pandilleros, esto pone en riesgo a la población vulnerable, como niños u personas de la tercera edad FST34IVPC.

En lo que concierne a IMP, el sujeto de estudio hace una referencia respecto a cómo lucen los elementos policiales en cuanto a su aspecto físico y la manera en que este desempeña sus funciones, por tanto, el sujeto de estudio nos menciona que les falta un poco más de condición física y portabilidad de vestimenta de protección FST34IMPA.

Con lo antes mencionado, se puede decir que esta categoría es de utilidad para que los elementos policiales puedan mejorar como su aspecto físico y que la corporación les otorgue más capacitaciones al elemento para que este se encuentre mejor preparado a la hora de hacer frente a una situación esto ayudaría a mejorar la percepción que la sociedad tiene hacia los elementos policiales.

Por lo que se refiere a ESP, el sujeto de estudio nos algunas razones por las cuales la resolución de problemas por colonia convendría a bajar el índice delictivo, de manera que el sujeto de estudio nos menciona es mejorar el equipo correcto de protección y los que lo tienen están muy deteriorados o ambiguos FST34ESPA, asimismo hace mención que deberían hacer una revisión de rutina a las personas que estén tomando en vía pública, FST34ESPC.

#### **4.1.5.8. Interpretación de HCE53.**

FRP se refiere a como la policía funciona a lo que me lleva que el sujeto de estudio manifestó que el siempre llama a la policía ante un hecho o sospecha de delito HCE53FRPA aquí se corrobora dicha información. Esto quiere decir que en su colonia usan el número 911 para



reportar los delitos, por lo tanto, se muestra que no se piensa en tomar justicia por su propia mano.

El número 911 sirve para atender situaciones de emergencia, el cual tiene acceso a servicios como de la policía, protección civil, bomberos, ambulancias o cruz roja, entre otros. El número atenderá emergencias médicas, de seguridad y protección civil las 24 horas del día, los 365 días del año.

El sistema puede localizar el lugar desde el que se realizó la llamada de emergencia, tanto de teléfonos fijos como de celulares, lo que permitirá a los operadores ubicar las unidades de auxilio más cercanas para brindar atención más rápida.

Un dato muy peculiar del 911 es que tiene atención con perspectiva de género, es decir, se incorporaron protocolos para la atención especializada hacia las víctimas de violencia de género. Con lo cual es importante tener presente esta información para que en cuanto suceda algo en su colonia, llamar al 911.

En el caso de IFI, es el reflejo de lo que la policía no está haciendo de la manera correcta, ya que como se menciona en HCE53IFIA, no existe una vigilancia continua, esto obliga a los ciudadanos a tener temor al salir de sus casas o incluso dejar sola su vivienda, el entrevistado menciona también que no existe una buena calidad de iluminación HCE53IFID, por lo que dio a entender la policía no muestra interés por mejorar la calidad de dicho problema, ya que se ha reportado muchas veces y la policía no da una solución HCE53IFIG, al igual que hace mención de que no existe ningún esquema o plan de vigilancia o patrullaje, pese a que la comunidad lo ha pedido HCE53IFIF, el entrevistado atribuye esto a la falta de personal que existe en los cuerpos policiales HCE53IFIE, todos estos factores desencadenan una red de robos a casa habitación y asaltos, pues es más sencillo para los delincuentes llevar acabo esas acciones, el entrevistado hace mención que los delincuentes estudian las colonias y es por eso que él considera que todos estos fallos por parte de la policía les hacen más fácil el “trabajo” a los delincuentes. HCE53IFIB, HCE53IFIC y HCE53IFIH. Lo que ay que destacar de este segmento es el conocimiento que tiene el entrevistado de sus necesidades

reales, porque es algo que se vive día a día, no es un suceso que pase una vez al año si no que la delincuencia en esta colonia funciona “el que se descuide” por lo tanto ninguno de los que viven en esta zona viven tranquilos y la policía no hace caso a las peticiones de vigilancia.

El sujeto de estudio refiere que, en el caso de IVP, es necesario hacer énfasis en que si la policía incluyera más a la sociedad en la toma de decisiones sobre el patrullaje o los esquemas del mismo se sentirían más en confianza el reportar los delitos que sucedan en la colonia, una de las grandes razones por las que los ciudadanos no se acercan a la policía es por el mismo trato que la policía les dan a estos, esto lleva a lo ya mencionado que la ciudadanía se quede callada, que no reporte los sucesos que transcurren en la colonia, por lo tanto los cuerpos policiales menos se hacen un acercamiento, para ver que necesitan o en que les pueden brindar el servicio de auxilio. Por lo tanto, en este punto le doy la razón al entrevistado y aquí es muy evidente que los cuerpos policiales necesitan urgentemente acercarse más a la ciudadanía para poder tomar acciones correctas contra la delincuencia HCE53IVPA.

Los cuerpos policiales deberían promover la participación ciudadana al igual que desarrollar instrumentos de participación ciudadana esto mencionado servirá para que los ciudadanos expresen sus necesidades y así poder darles una pronta solución.

Respecto a COP, podemos notar que en verdad la policía no tiene ningún tipo de contacto con el ciudadano en esta colonia, solo cuando se trata de alguna campaña política. HCE53COPA El entrevistado hizo una referencia muy interesante sobre este punto al igual que menciono que cuando se trata de alguna campaña política, los cuerpos policías tocan a sus puertas para preguntar si todo está en orden en su colonia, cuando les dicen sus necesidades dicen que en cuanto sea posible solucionarán los problemas que se les mencionan, pero esa solución jamás llega.

El caso de IMP, nos demuestra que los policías realmente no tienen una buena presentación tanto física como estéticamente, HCE53IMPA y HCE53IMPD ya que están mal vestidos y su físico no es el adecuado para hacer una persecución a pie, tampoco tienen una

buena capacitación para resolver ciertos problemas o conflictos HCE53IMPC algo muy alarmante es la mención que hace acerca de su comportamiento pues dice que son mal portados HCE53IMPB esto demuestra y le da la razón al entrevistado de que su capacitación no es la adecuada. La policía necesita capacitarse para poder desarrollar un buen trabajo así la ciudadanía tendrá la confianza de acercarse a los cuerpos policiales para poder ayudar a que los mismos cumplan sus funciones, al igual que existen códigos de vestimenta para los policías, códigos de portación de armas que no se siguen correctamente.

En ESP es muy importante prestar atención, puesto que aquí es donde el entrevistado da sus aportes de que sería bueno que se implementara en su colonia para la seguridad de esta.

Al prestar atención a la petición de cacetes policiales que si cumplan con su función HCE53ESPC el sujeto de estudio menciona que se ha pedido en numeradas ocasiones que exista un operativo de vigilancia constante HCE53ESPB y HCE53ESPA o que al menos se hagan rondines cada hora o media hora como mínimo HCE53ESPD para que así la colonia entre más en confianza y el entrevistado da a entender que si se toman en cuenta sus opiniones podrían participar más en cuanto a proporcionar más información a la policía, puesto que muchas veces cuando proporcionan alguna información los ciudadanos se hace caso omiso.

#### **4.1.5.9. Interpretación de FSE22.**

Respecto a FRP, el sujeto de estudio consideró que en cuanto a la función que realiza la policía en su colonia, es de carácter temporal, pues no siempre están realizando sus funciones de vigilancia y cuando lo hacen, solo formulan la estrategia por algunos días y luego la abandonan (FSE22FRPA).

Para el ciudadano, es raro que un policía sea asignado de manera frecuente en donde vive, y por el contrario, ya es común que se no vean policías transitar por su zona (FSE22FRPC), dando como consecuencia que a momento de que alguien requiera el auxilio de los servicios policiales, estos no lleguen a tiempo, generando una molestia e incomodidad entre ellos, pues muchas veces la problemática ya fue resuelta por los mismos vecinos o que

la persona que cometió el incidente evada la zona (FSE22FRPD). Por último, al darse la poca dinámica entre el policía y el ciudadano, genera que muchas veces las personas no conozcan donde deben intervenir de manera legal para tratar un asunto, ocasionando que estos no sean atendidos en las instancias correspondientes y, por lo tanto, se genere una apatía del ciudadano para realizar su denuncia. (FSE22FRPB)

Una de las problemáticas que más se abordan en IFI, es la poca presencia policial en las calles, muchas veces los policías solo cruzan por las calles y avenidas más importantes de cada colonia, pero no se inmiscuyen en las zonas donde realmente se encuentra la problemática que le da origen a todas las incidencias delictivas de un lugar.

Aunado a esto, el recorrido muchas veces lo hacen con los vidrios arriba provocando que su capacidad auditiva se vea reducida si alguien solicita auxilio, o que tengan un uso desmedido del teléfono celular perdiendo la esencia de lo que sucede en su entorno (FSE22IFIA).

Esto trae como consecuencia que los delincuentes aprovechen la situación para realizar los actos delictivos, como lo son el robo de bienes a casas y escuelas, pues al no haber presencia policial permanente, el sujeto sabe que no se encuentra en un riesgo inminente y puede realizar sus actos con mucha calma. Otro aspecto que influye es la problemática de salud por el COVID, pues las fuerzas policiales se vieron reducidas en su capacidad debido a que varios elementos fueron enviados a casa para protegerlos de su salud (FSE22IFIB y FSE22IFIC).

La ciudadanía muchas veces sabe quiénes son las personas que están desestabilizando la paz de su colonia, pues estas personas viven cerca de ahí y sus conductas no son propias de alguien común. Muchas veces se levantan las denuncias al 911 para reportar algún incidente respecto a alguien que esté perturbando la paz pública, llega la policía y estos al observar quien es la persona señalada, muchas veces no la remiten a las instancias correspondientes, pues son catalogadas como personas con trastornos mentales y justifican este hecho argumentando que ese tipo de problemáticas deben de ser atendidas por el sector salud,

limitándose solo a desplazar a la persona a un lugar donde ya no provoque conflicto. Sin embargo, esta solución a medias que le dan las instituciones de Seguridad Pública respecto a estas personas no es efectiva desde ninguna perspectiva, pues no ayuda a resolver el problema de raíz, y tarde o temprano esta situación puede desencadenar que se cometan más robos a casa habitación o zonas y bienes públicos, incrementándose esta incidencia cuando la zona se torne solitaria. (FSE22IFID, FSE22IFIE, FSE22IFIF y FSE22IFIG)

En el caso de IVP, una de las situaciones más sentidas por los ciudadanos es que los espacios públicos donde ellos conviven con sus familias sean realmente sitios donde la percepción de seguridad sea permanente, pues allí concurren niños, mujeres, personas mayores quienes buscan tiempo de recreación.

Por ejemplo, los parques o en el caso de los niños, las escuelas. Si bien es cierto que muchas veces los padres de familia buscan estrategias que permitan generar vínculos de seguridad con sus hijos para que se eviten actos delictivos, también es cierto que esto debe ser complementado con vigilancia policial pues es allí donde el policía con el solo acto de presencia puede evitar que aquellas personas que estén planeando realizar algún ilícito, desistan de la acción y con ello el ambiente se torne seguro, siempre y cuando esta vigilancia sea permanente y que el policía tenga las herramientas necesarias para actuar en caso de que así se requiera. Por ejemplo, la instalación o rehabilitación de casetas policiales pueden ser efectivas para generar seguridad pública en la zona (FSE22IVPA y FSE22IVPB).

Podríamos establecer que se puede complementar este cuidado a los espacios dando vigilancia en donde el ciudadano realiza sus necesidades básicas que le permiten desarrollar una vida íntegra, como lo son centros comerciales, hospitales o zonas donde aborda su transporte, pues ahí se concentran también individuos que buscan despojar de sus pertenencias a toda persona sin distinción alguna. A partir de una inspección policial permanente se podrían mermar estos actos delictivos y con ello generar ambientes más pacíficos para la sociedad (FSE22IVPC).

Si no se actúa con una verdadera estrategia que evite que se cometan los actos delictivos, se puede desencadenar un hartazgo social que lleve como consecuencia, por un lado, a la pérdida de la confianza en las instituciones de Seguridad Pública, y por otro, que aquella persona que sea sospechosa de haber cometido algún delito sea castigada por la misma sociedad, a base de daños físicos que le pudieren ocasionar incluso la muerte (FSE22IVPD).

Respecto a COP, podemos deducir que uno de los principales temas que propician la poca participación ciudadana en temas de seguridad pública, se deriva del poco o nulo contacto que tienen los policías con los ciudadanos, generando una sensación de que el policía más que una persona en la que se pueda confiar solo pasa a ser un extraño que de vez en cuando genera un pequeño recorrido por la zona.

El contacto policial solo se genera a partir de una llamada de emergencia al 911, y cuando esta se da, solamente se da una como parte de un proceso protocolario, es decir, ya se sabe a lo que él policía va como parte de su trabajo, pero nunca se ha hecho por iniciativa del policía, buscando una participación más activa de la ciudadanía con este. Esto trae como consecuencia que el contacto que se tenga con el policía muchas veces sea tenso, incómodo y que traiga muchas veces más problemáticas que soluciones. (FSE22COPA y FSE22COPB).

Además, derivado de la mala aplicación de la proximidad social, muchas veces se genera una problemática en cuanto a la forma en que debe realizar su actuación el policía, pues a veces al no haber una comunicación asertiva, se producen choques de ambas partes originando que el elemento establezca un uso excesivo de la fuerza aún y cuando la víctima o victimario, no ejerzan resistencia física para tal efecto.

El contacto policial debe ser a partir de una comunicación amigable, para que así el ciudadano perciba al policía como un ente que solamente debe hacer cumplir la ley, y por lo tanto sus actitudes sean de acuerdo con las circunstancias, siempre privilegiando el contacto verbal (FSE22COPC y FSE22COPD).

A partir de IMP, se establece que una de las problemáticas que más ocupan a las instituciones de Seguridad Pública para generar lazos de comunicación y participación con la ciudadanía, es la imagen policial, pues esta se ve afectada por los incidentes que todos los días se dan con el ciudadano.

Como consecuencia de la introducción de las redes sociales, los medios periodísticos han desarrollado un papel más activo, pues ahora de manera inmediata se puede conocer cualquier incidente y las personas pueden expresar sus posturas con plena libertad. Muchas veces ese papel que juegan los medios ha propiciado que las instituciones de Seguridad Pública tengan una pérdida de confianza, pues los títulos tendenciosos que emiten algunos medios generan malas interpretaciones respecto a lo que sucede realmente en alguna situación. Claro que esto no siempre sucede, pues también ocurre que el policía no ha desarrollado cabalmente su labor, y sea denunciado en las redes sociales, generando una percepción adversa hacia ellos (FSE22IMPA).

Al establecer una imagen policial deficiente hacia el ciudadano, muchas veces provoca que la misma ciudadanía no denuncie ningún acto delictivo, pues tienen el temor de que el policía no tome en serio la denuncia y por el contrario mantenga una conducta burlesca o la ignoren. En casos más graves, se piensa que el policía puede estar inmiscuido dentro de algún acto delictivo y con ello que este tome represalia si alguien intenta levantar una denuncia (FSE22IMPC).

Respecto a ESP, podemos concluir que las estrategias policiales más efectivas son aquellas donde el policía se encuentre de manera física, siempre en aquellos lugares donde más concurran las personas (FSE22ESPA). Debe existir una coordinación con aquellas instituciones que tengan como funciones la limpieza y cuidado de espacios públicos, con el fin de que no existan elementos que propicien algún incidente delictivo. (FSE22ESPB). Además, que el policía haga recorridos pedestres con el fin de detectar zonas en riesgo para la población, realizándolo de manera permanente, visitando cada casa para darse a conocer y que la gente lo conozca y a partir de ahí se vayan estableciendo lazos de estrecha confianza (FSE22ESPD).

Ahora bien, en lo que respecta a sus actuaciones cuando ya se han presentado hechos delictivos y el presunto responsable haya sido detenido, que sus protocolos de actuación sean eficientes para que todo el proceso sea hecho de manera ágil e instantánea, impidiendo que cualquier persona impida e incluso genere tensión en el hecho, y con ello la ciudadanía actúe en contra sin siquiera saber las causas que llevaron a la detención y, si existiese alguna situación que debatir, que se quede algún elemento de policía siempre que el trato sea de manera respetuosa de ambas partes. (FSE22ESPE)

#### **4.1.5.10. Interpretación de HSE27.**

Respecto a FRP el sujeto de estudio hizo referencia que, cada vez que existe la comisión de un hecho delictivo o se comete alguna falta que altere el orden público, se hace un llamado a la policía, donde con toda seguridad puede decirse que se utiliza el número de emergencia 911 para solicitar la presencia policial.

De esta manera, se puede comprobar a través de HSE27FRPA, donde se argumenta justamente que se avisa a la policía cuando acontece un hecho delictivo a través del número 911 asignado para solicitar la presencia policial.

Relacionado con lo anterior la función policial se refiere a que los elementos policiales deben de mantener el orden y la seguridad en lugares públicos, del mismo modo, hacer que se respeten las leyes y los reglamentos por parte de la sociedad para que exista una sana convivencia.

De esta manera podemos mencionar que, si existe una comunicación buena entre las instituciones de seguridad pública y la ciudadanía, esto resultaría a favor para que se puedan disminuir la incidencia del delito.

Respecto a IFI, podemos determinar el sujeto de estudio argumenta que la policía no cumple adecuadamente su labor, esto se dice en razón de que solamente realiza un patrullaje



esporádico y no continuo como debería de ser, privilegiando las noches y las madrugadas para hacer presencia en el entorno, pero sin cumplir con los criterios fundamentales de la prevención (HSE27IFIA).

Relacionado con lo anterior, si no existe una constante vigilancia dentro de una sociedad resultaría más vulnerable para que sea objetivo de los delincuentes, esto se debe a que al no tener la presencia de alguna autoridad los delincuentes se les hace más fácil delinquir por lo cual la vigilancia policial es primordial para que no se comentan delitos.

Por otro lado, en cuanto a los hechos que alteran el orden público en el entorno, se puede identificar que el robo a comercios es el delito que tiene mayor incidencia y que propicia miedo a la ciudadanía justamente por el alto número de casos que suceden, sin menos cabo que los diversos pleitos que se dan en la vía pública tienen que ver con el consumo desmedido de bebidas embriagantes (HSE27IFIB y HSE27IFIC).

De manera adicional, podemos analizar que dentro de los criterios que se consideran como los generadores de inseguridad en el entorno, a dicho del sujeto de estudio, se considera que la falla en el alumbrado público aunado a la falta de vigilancia y aproximación de la policía en temas de prevención del delito, determinan con claridad que la policía solamente se presenta cuando ya el delito se ha consumado, fallando en la labor de prevención primaria, es decir, evitar que el hecho delictivo se cometa (HSE27IFID, HSE27IFIE, HSE27IFIF y HSE27IFIG)

El entorno es muy importante en una colonia debido a que si existe como se mencionó con anterioridad la falta de alumbrado y las calles sucias crean un ambiente de inseguridad en las colonias, por lo cual se debería darle mantenimiento para que cree un entorno más seguro y no uno inseguro.

En este orden de ideas, podemos argumentar que esta categoría ha sido útil para identificar con claridad cuáles son los aspectos que propician la incidencia delictiva en el entorno, así como los factores generadores del miedo, delito y la inseguridad.

Por lo a que se refiere a IVP, el sujeto de estudio nos otorga razones por la cual es importante la misma en la colonia.

Como primer punto hace referencia a los parques que en consecuencia a la falta de vigilancia se puede convertir un punto de reunión para que los pandilleros, esto pone en riesgo la convivencia familiar y en riesgo a los niños que asisten para realizar actividades al aire libre (HSE27IVPA).

Como segundo punto nos menciona que la vigilancia en las escuelas ya sean privadas o públicas nos proporcionaría mayor seguridad para los estudiantes debido a que se podrían evitar accidentes y delitos que le puedan suceder a los estudiantes (HSE27IVPB), asimismo, brindar una constante vigilancia a los comercios se evitarían delitos como el robo que afecta el patrimonio de dueños de los negocios (HSE27IVPC)

Con los puntos anteriores nos da entender el sujeto de estudio que la presencia policial es sumamente importante, para que se disminuyan los delitos y accidentes que afectan a la capital del estado, al ponerse en práctica esto de la vigilancia ayudaría a los policías a que la ciudadanía tengo una mejor percepción hacia los mandos policiales.

De manera que al ver la sociedad la presencia policial en los lugares antes mencionados ayudaría para mejorar la percepción de la ciudadanía tiene sobre los policías y así mejorar la confianza entre la sociedad y los elementos de la policía.

Del mismo modo la presencia policial es una herramienta en contra de los delincuentes, de manera que esto se refiere a que existan un número de elementos policiales de acuerdo con las circunstancias que sucedan en el municipio y así se pueda garantizar la seguridad de lugares públicos tanto como zonas las cuales están afectadas por la delincuencia.

En lo que concierne a IMP, el sujeto de estudio nos aporta desde su perspectiva como lucen los elementos policiales con respecto a su aspecto físico y la manera en que este

desempeña sus funciones laborales, por tanto, el sujeto de estudio nos menciona que para él los tiene un concepto de que son flojos (HSE27IMPA) y cuando se presenta una situación en donde se requiere su presencia estos al llegar a lugar de los hechos no saben cómo actuar frente estas situaciones(HSE27IPMB).

Con lo antes mencionado se puede decir que esta categoría es de utilidad para que los elementos policiales puedan mejorar como su aspecto físico y que la corporación les otorgue más capacitaciones al elemento para que este se encuentre mejor preparado a la hora de hacer frente a una situación esto ayudaría a mejorar la percepción que la sociedad tiene hacia los elementos policiales.

Asimismo, estar capacitado como elemento de seguridad es sumamente importante, esto se debe a que si se presenta una situación de riesgo los elementos policiales van a hacer los primeros en acudir, por lo cual deben estar preparados psicológicamente para hacerle frente y poder solucionar el problema de manera afectiva, de manera que esto traería confianza a la sociedad al poder decir que los elementos si saben cómo actuar en situaciones de riesgo.

Con respecto a la imagen policial es muy importante porque es lo que la gente percibe de los elementos de seguridad y si la sociedad percibe a un elemento con falta de gallardía esto puede generar malas opiniones por parte de la sociedad, asimismo, no tendrían la confianza de esta misma, por lo cual las instituciones deben implementar estrategias para poder evitar que la sociedad perciba a los elementos tengan en cuenta su aspecto corporal, ya que eso habla de los hábitos de una persona comprometida con su labor.

Por lo que se refiere a ESP, el sujeto de estudio nos algunas razones por las cuales la resolución de problemas por colonia convendría a bajar el índice delictivo, de manera que el sujeto de estudio nos menciona que se debería mantener una constante vigilancia en las colonias (HSE27ESPA), debido a que se enfocarían en cada uno de los problemas que afectan a cada una de las diferentes colonias en la capital del estado (HSE27ESPB).

Por tanto, esta categoría nos propone que la resolución de problemas en cada una de las diferentes colonias ayudaría a los elementos de seguridad a identificar cual problema afecta a cada colonia y así poder trabajar en ella para resolverla, de igual modo, convendría para tener contacto con las personas en cada colonia.

Las estrategias son muy importantes a la hora de combatir en contra la de delincuencia, implementar estrategias son de gran ayuda, una de las cuales se plantea es la vigilancia por sectores, con lo que se refiere a esto es vigilar a cada una de las colonias y destinarle a cada colonia un determinado número de elementos, con este se pretende que los elementos se involucren con los individuos que habitan determinada colonia a la cual se le ha asignado, de manera tener mayor contacto de los policías con las personas, en consecuencia a esto cualquier irregularidad que se presente en la colonia el policía lo identifique y prevenga la comisión de los delitos que se puedan presentar en la colonia, las personas se sentirían más seguras al notar estas acciones de las instituciones de seguridad pública.

#### **4.1.6. Modelo interpretativo de la problemática de esta investigación.**

Tomando en consideración los resultados obtenidos en las entrevistas y el análisis que se ha realizado, es fundamental aseverar que la eficiencia del número de emergencias 911 hace propicia la comunicación asertiva entre la sociedad y las instituciones de seguridad pública a efecto de hacer del conocimiento de los hechos delictivos que se suscitan en el entorno y que, desde luego, la autoridad debe de atender de inmediato, lo cual, permite identificar que existe el conocimiento ciudadano de los alcances del citado número de emergencias, sin embargo, a pesar de este vínculo de comunicación, lo que falla es el tiempo y efectividad de respuesta de los cuerpos policiales para la atención de los hechos delictivos en el entorno.

Respecto a la incidencia delictiva, es decir los hechos delictivos que se comenten en el entorno y que propician miedo al delito es el robo a comercios lo cual nace como consecuencia de la falta de vigilancia y patrullaje policial.

Además, los sujetos de estudio consideran que un factor fundamental que marcan los criterios de la inseguridad es la falla en el alumbrado público lo que deriva la obscuridad en las calles y con ello, existan las condiciones necesarias para la comisión de los delitos.

Debe destacarse que la vigilancia policial se destaca como una necesidad prioritaria para disminuir los índices delictivos en el entorno, lo cual no sucede, a pesar de que es uno de los objetivos que deben de cumplir los cuerpos policiales, simple y sencillamente, a dicho de los sujetos de estudio, esto no sucede.

Lo anterior, sin menoscabo de que tampoco se atienden las escuelas que se encuentran en el entorno respecto a la seguridad, donde en los horarios de entrada y salida pueden generarse delitos que ponen en riesgo a las niñas y los niños que acuden a los centros escolares. Todo esto, se puede traducir en una ineficacia e ineficiencia policial, quedando en duda cual es la función que realmente la policía realiza en el entorno.

Esto, permite argumentar que no existe vigilancia que proporcione satisfacción a los habitantes por parte de los elementos de seguridad pública ni en los parques, escuelas o calles siendo así un factor que incremente la delincuencia en la zona, es importante tener buena comunicación con los miembros de seguridad y poder habilitar los puntos ya mencionados para poder hacer notoria una disminución del índice delictivo de robos dentro de la zona.

Para dar cuenta respecto a la imagen policial, se obtuvo de la opinión de los sujetos de estudio que los policías no tienen conocimiento de las funciones que deben de realizar para garantizar la paz y el orden públicos y, en cuanto a su accionar, se identifican como flojos y que no cumplen con su deber.

Por último, los sujetos de estudio consideran que la mejor estrategia policial que debe de aplicarse en su entorno debe ser la vigilancia constante y permanente por parte de la policía, ya que su función debe ser preventiva, es decir, prevenir los delitos y evitar al máximo las conductas delictivas, con lo cual se garantiza la seguridad, la paz y el orden públicos.

Los criterios antes citados permiten determinar el siguiente modelo interpretativo de la problemática de esta investigación:

Las circunstancias que determinan la inseguridad que se percibe en el entorno de estudio es propiciada por la falta de patrullaje y vigilancia policial, la cual se origina como consecuencia de la inadecuada capacitación de los elementos policiales quienes detentan una imagen contraria a lo que representan, identificándose factores negativos como la corrupción, apatía en su función y desconocimiento de procedimientos de actuación policial. Lo anterior, hace evidente el cambio de paradigmas en materia policial a efecto de privilegiar la función preventiva que permita resolver la problemática ciudadana y que se privilegie la presencia policial con recorridos constantes y permanentes para así evitar la actividad delictiva y generar una percepción social de aceptación y confianza respecto al trabajo de la policía en el entorno de estudio.

#### **4.2. Análisis hermenéutico de las teorías compiladas.**

En cuanto a los criterios teóricos, se realizó una revisión pormenorizada de biografía inherente a la percepción social y la policía de proximidad social, con la que identificamos las condiciones para establecer un nuevo paradigma policial que privilegie la prevención del delito y la integración al tejido social tal y como se mencionó en la tabla 1.1.

A continuación, se comparten los criterios de interpretación de las aportaciones teóricas y la relación que existe con el tema de estudio.-

Respecto a la operatividad de proximidad social, Salgado (2010) nos indica:

La respuesta más frecuente a estos retos ha sido la generación de esquemas de policía comunitaria, o policía de proximidad, es decir, transformar los modelos de patrullaje y prevención del delito para que la gestión de las/os agentes policiales sea más cercana a la ciudadanía. La mayoría de los modelos de policía de proximidad alrededor del mundo se basan en mejorar la calidad

de los contactos entre policías y ciudadanas/os; generar canales de comunicación amplios y directos para fomentar la denuncia del delito por parte de la ciudadanía, así como lograr que la policía produzca mejor información y propiciar condiciones de transparencia por parte de las/os agentes policiales (p.13).

En este orden de ideas el autor hace énfasis en la importancia de la consolidación de una reforma integral del trabajo policial en nuestro país, considerando la necesidad de un cambio de mentalidad en la actuación reactiva que en la actualidad prevalece, dirigiéndose a criterios de proacción y prevención del delito con cercanía y coordinación con la ciudadanía.

Es claro que las actuaciones reactivas generan un sentimiento de inseguridad y miedo social, por lo cual es necesario identificar estrategias que hagan propicia la confianza ciudadana a través del vínculo en la cotidianidad, es decir, incrustar la función policial dentro del tejido social para armonizar la relación policía-ciudadano y que dentro de esta sinergia se genere credibilidad, certeza y confianza.

El sustento teórico antes citado se robustece a través de las manifestaciones de Sani y Nunes (2016), donde se establece que, en un estudio exploratorio para el diagnóstico de la seguridad en Portugal, se identificó la existencia de una barrera existente entre las prácticas legales y sociales, que se generó como una desconfianza en las instituciones que no se ponen de acuerdo para implementar la adecuada agenda política respecto a la seguridad. Esa realidad se ve más afectada por una sensación generalizada de inutilidad en acudir a las instancias de control social por no resolver los problemas de violencia y comisión de delitos, donde se percibe un sentido de incapacidad por parte de los ciudadanos para hacer valer sus derechos, es decir que prevalece la impunidad. Por lo anterior, se propone un amplio debate Gobierno-Ciudadanía que permita establecer las prioridades de la sociedad que garanticen su seguridad y se recupere la hegemonía de las instituciones policiales, implementando un modelo que considere esta alianza para la solución de los problemas a través de cuatro principios fundamentales: contextualización comunitaria, resolución de problemas, transformación de la

organización y prevención del delito a través de un esfuerzo conjunto entre la policía y los ciudadanos (pp.106).

Esto, nos permite reconocer la necesidad de llevar a cabo un diagnóstico de la situación que prevalece en el entorno respecto a la seguridad como base fundamental del diálogo entre el gobierno y la ciudadanía para identificar las necesidades y problemáticas que merecen ser atendidas. Con lo anterior, es posible garantizar una relación fundamental entre la sociedad y la actuación policial que debe implementarse desde las políticas públicas del estado en materia de seguridad para dar certeza a las acciones en el tema.

De conformidad a lo anterior, será posible que la sociedad avale las acciones gubernamentales los temas de orden y paz públicos con su participación, lo que determina los ejes fundamentales del desarrollo humano.

Por su parte, Ávila, Vera, Martínez y Bahena (2016), concluyen que por desgracia la desconfianza hacia la policía se genera comúnmente en poblaciones con índices elevados de violencia y delincuencia los que se aumentan por la deficiente labor policial, que presenta características claras como lo son un bajo desempeño, altos niveles de corrupción, y su coparticipación en la comisión de delitos, en entornos donde la incidencia delictiva se encuentra a la alza, han llevado a un incremento de la percepción de desconfianza en la institución policial y a un sentimiento de miedo y de inseguridad ampliamente compartido por la comunidad, lo que demuestra que esta desconfianza hacia la actuación policial y sus integrantes aumenta la resistencia a presentar las denuncias y en algunos casos el ejercer la justicia al margen de la ley lo que propicia una descomposición social considerable (pp. 151-174).

Este criterio requiere de reflexionar ampliamente en cuanto a la imagen y eficiencia policial. No es viable una reforma policial en México sin tomar en cuenta las condiciones con las que la policía lleva a cabo su labor, esto, debe considerarse desde diversos enfoques, como lo son el equipo de trabajo policial, la capacitación y formación profesional, los sueldos, las condiciones laborales, entre otras.



La organización de las instituciones policiales debe de iniciar de manera contundente desde los procesos de selección del personal, determinando perfiles adecuados que permitan el adecuado cumplimiento de la función policial.

Torres (2016), argumenta con claridad la necesidad de tomar en cuenta los cambios de paradigmas policiales en la percepción social, hace énfasis que la seguridad ciudadana es un criterio que se encuentra en construcción pero que la pretensión se adopta es la visión integral de otorgar todos los satisfactores a los ciudadanos en materia de seguridad a partir de su sentimiento y estado de ánimo respecto a su integridad en las calles, para entender el pacto social, debiendo desafiar el paradigma policial basado en mecanismos tradicionales del otorgamiento de la seguridad mediante el uso de la fuerza y la coerción para establecer nuevos criterios determinados en la acción preventiva, integrando en esta nueva visión desde un punto de partida holístico, multidisciplinario y sistémico, la inclusión de los ciudadanos y las instituciones que imparten justicia y no sólo a los policías (pp. 291-297).

Lo anterior, puede traducirse en que la función policial debe de ejecutarse de acuerdo a las necesidades de la sociedad y la resolución de sus problemas, el sentimiento ciudadano permite identificar claramente los niveles de inseguridad y las causas que estos propician. Además, determinan el estado ideal que se espera respecto al involucramiento policial en las tareas de vigilancia y prevención del delito, de tal suerte que esta visión ciudadana debe ser parte fundamental en el diseño de las estrategias policiales de prevención.

Uno de los referentes que se han tomado en consideración en los criterios de nuestra investigación son las aportaciones de Rabot (2014), quien puntualiza que en el proceso de cambio democrático se proyectó una imagen que mostrara los nuevos valores determinados para la atención social respecto a su seguridad por medio del modelo de proximidad social como un ícono de modernidad y desarrollo humano y que se encuentra de las políticas públicas de acuerdo a tres criterios fundamentales: mejorar la calidad de los servicios, aumentar la satisfacción de los ciudadanos con el cuerpo policial y disminuir la delincuencia.

El modelo tiene una aceptación social considerable y se mantiene como un modelo sustentable en el desarrollo humano español (s/p).

Traver (2015), identifica diversas coincidencias con las conclusiones señaladas en la investigación descrita en el párrafo que antecede, en virtud de que las reflexiones de esta investigación destacan que los modelos policiales de proximidad se identifican como pilares sustanciales de la evolución de sistemas y estrategias de gestión policial reconocidos a nivel mundial, es decir, que la policía comunitaria o de barrio es una política determinada de manera permanente en la agenda gubernamental basada en una estrategia que plantea el objetivo de generar eficientemente el control de la criminalidad, disminuyendo el miedo social al delito, haciendo latente una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos con una función policial profesional, legitimando la actividad policial a través de la confianza proactiva de la comunidad con funciones de prevención. Esto conlleva a una responsabilidad importante para el oficial de policía, a una activa participación ciudadana en la toma de decisiones y una conciencia positiva de los derechos y libertades de la sociedad. Lo prioritario, es la prevención del delito más que su reproche cuando éste ya ha sucedido para disminuir gradualmente el temor social (s/p).

De hecho, los criterios de proximidad social establecidos en esta investigación tienen un sustento predominantemente equiparado al modelo español de proximidad social debidamente adecuado a las necesidades sociales del entorno motivo de estudio (Policía Municipal de Valladolid España, 2012).

En el caso que nos ocupa, Aparicio (2016), hace referencia a la adopción de modelos policiales exitosos en países de primer mundo y que pueden ser adecuados a las necesidades del entorno, tomando en consideración las características y condiciones de la sociedad y los recursos con que cuenta el cuerpo policial, tomando en cuenta que el modelo de proximidad social es el que representa mayor versatilidad por su enfoque proactivo y que establece una integración a las actividades cotidianas sociales. Además, por ser un modelo que representa un verdadero cambio de las actividades policiales que la ciudadanía siempre espera que ocurra (pp.119-132).

La aportación antes mencionada, complementa los argumentos determinados por Lasierra (2016) quien establece que estos modelos policiales basados en la proximidad social reconocen y dan legitimidad a la ciudadanía como el eje central en las políticas públicas de los gobiernos que establecen de manera permanente estos modelos al servicio y a disposición de los ciudadanos (s/p).

En este sentido, Rosales y Estrada (2016) establecen que en nuestro país como en América Latina se ha caracterizado durante los últimos años como una región violenta por los altos índices de violencia lo que afecta y disminuye el desarrollo humano, estableciendo una nueva visión en el trabajo policial que realice el combate del crimen con violencia y se trabaje de manera directa con la sociedad para evitar la comisión de delitos con la implementación de programas de prevención y rescate de espacios públicos bajo un enfoque de proximidad social donde la ciudadanía determine los factores importantes de necesidad para que la percepción social sea acorde con la efectividad proactiva de la policía, el éxito de las corporaciones policiales es que se prevenga el delito y se mantenga una tranquilidad que inhiba el miedo social que prevalece en la actualidad (pp. 95-132).

Ahora bien, la implementación de modelos de policía de proximidad social en México propuesta en el trabajo denominado “El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos”, es una aportación sustancial en este trabajo de investigación. Al respecto, Fondevila y Meneses (2017), establecen que los modelos de policía comunitaria deben de partir desde el ámbito municipal por ser la autoridad que mantiene el primer contacto con la ciudadanía, esto obedece a que el municipio es el ente encargado de dotar los servicios públicos indispensables para el desarrollo social entre los cuales aún se encuentra el de la seguridad.

Estos aspectos demuestran que las corporaciones policiales municipales son las encargadas de establecer la debida incursión al tejido social por tratarse del primer eslabón de contacto entre la ciudadanía y el gobierno, ya que delinear los límites del papel del derecho

como herramienta de regulación de la vida cotidiana, de eso se trata la proximidad social (pp. 139-165).

### **4.3. Resultados obtenidos.**

A continuación, se hará referencia de los resultados obtenidos después de la aplicación de la metodología dispuesta en cuanto a la investigación de campo realizada y los criterios teóricos revisados.

#### **4.3.1. Resultados del análisis de la investigación de campo.**

El resultado obtenido en la investigación se identifica plenamente en el contenido del modelo interpretativo de la problemática de esta investigación, el cual es el siguiente:

Las circunstancias que determinan la inseguridad que se percibe en el entorno de estudio es propiciada por la falta de patrullaje y vigilancia policial, la cual se origina como consecuencia de la inadecuada capacitación de los elementos policiales quienes detentan una imagen contraria a lo que representan, identificándose factores negativos como la corrupción, apatía en su función y desconocimiento de procedimientos de actuación policial. Lo anterior, hace evidente el cambio de paradigmas en materia policial a efecto de privilegiar la función preventiva que permita resolver la problemática ciudadana y que se privilegie la presencia policial con recorridos constantes y permanentes para así evitar la actividad delictiva y generar una percepción social de aceptación y confianza respecto al trabajo de la policía en el entorno de estudio.

#### **4.3.2. Resultados de la revisión de los criterios teóricos.**

El resultado del análisis de los criterios teóricos mantiene una clara relación con la debida atención ciudadana a través de los modelos policiales de proximidad social como un ícono de modernidad y progreso al frente de la política nacional de conformidad a 3 criterios fundamentales:

- Mejorar la calidad de los servicios.
- Aumentar la satisfacción de los ciudadanos con el cuerpo policial.
- Disminuir la delincuencia.

Por otra parte los teóricos coinciden que los modelos policiales de proximidad se identifican como baluartes de la evolución de sistemas y estrategias de gestión policial reconocidos a nivel internacional, sin menoscabo de que la proximidad social es una política determinada permanentemente en la agenda gubernamental basada en una estrategia basada en propiciar con eficacia el control del crimen reduciendo el miedo social al delito, propiciando una mejora en la calidad de vida de los gobernados con servicios policiales profesionales, con una legitimación de la función policial por medio de la confianza proactiva de la comunidad con acciones de prevención, lo que se corrobora de conformidad a los modelos implementados en países de primer mundo europeos.

Las reformas policiales plantean un modelo de policía que integra características esenciales como lo son la construcción de un estado fuerte y legítimo, que las instituciones policiales forman parte de un sistema político al servicio del entorno social con un modelo de proximidad social, que también legitiman a la ciudadanía como el eje central en las políticas públicas de los gobiernos que establecen de manera permanente estos modelos al servicio y a disposición de los ciudadanos.

Además, debe decirse que los modelos de policía de proximidad social deben de partir desde el ámbito municipal por ser la autoridad que mantiene el primer contacto con la ciudadanía.

Todas las características que han sido analizadas abonan en gran medida en la consolidación teórica de nuestra investigación, sin embargo los pendientes por abordar tienen que ver con la propuesta de un manual de implementación de proximidad social en un entorno

determinado, describiéndose todas y cada una de las acciones que la policía debe de llevar a cabo para concentrarse en un modelo proactivo que establezca las tareas operativas, las estrategias para la integración policial en el tejido social, que propicie cohesión ciudadana y que cumpla con las expectativas de prevención del delito y tareas inhibitorias del mismo.

Creemos oportuno aportar estas actividades de consolidación operativa como parte de un nuevo resultado que no ha sido atendido y que sin duda determinará perspectivas adecuadas para la propuesta de un nuevo paradigma policial, que sin duda será de interés para futuras investigaciones.

En nuestra opinión, los diversos autores señalados se encuentran comprometidos de manera objetiva con los temas relacionados con la seguridad ya que sus aportaciones brindan una visión panorámica de la problemática que prevalece en diversos escenarios y consolidan opciones viables para la resolución de los problemas ciudadanos respecto a su sentimiento de inseguridad.

También, se destacan adecuadas oportunidades para eficientar las políticas públicas respecto a la implementación de modelos policiales al servicio de la ciudadanía con enfoques basados en la prevención, actuaciones proactivas y con aproximación y cercanía social.

El panorama en nuestro país respecto a la implementación de modelos policiales de proximidad social no es alentador, sin embargo nuestra indagación permite determinar la sinergia necesaria entre la opinión social respecto a su seguridad y la consolidación de las políticas públicas basadas en el sentimiento ciudadano para establecer un modelo de policía comunitaria con los diversos criterios que comprende la proximidad social con la firme intención de su debida integración al tejido social y atender las necesidades de seguridad bajo esquemas de prevención y cohesión social, lo que hace viable y atractiva esta investigación sin menoscabo de la innovación que consolidaremos con la implementación de un manual policial ciudadanizado y que responda a las necesidades que la sociedad se merece.

## **Capítulo 5. conclusiones.**

### **5.1. Conclusiones.**

Una vez que hemos concluido con la debida interpretación de los datos obtenidos y la obtención de los resultados, es pertinente establecer que se confirma la hipótesis determinada para este proceso, en virtud de que en la actualidad si es necesario considerar un nuevo paradigma que permita la implementación de la operatividad de proximidad social a través de la redacción de un manual que permita efficientar las acciones policiales orientadas hacia la atención de la inseguridad de manera cercana con la ciudadanía, modificando los esquemas reactivos policiales para asegurar una mejor percepción ciudadana basada en aceptación, certeza y confianza hacia la policía.

La confirmación de la hipótesis se sustenta a través de las siguientes conclusiones:

1.- Es necesario que la policía retome nuevamente los criterios de prevención del delito como actividad prioritaria en su función policial, manteniendo una aproximación directa y constante al tejido social a efecto de propiciar credibilidad y confianza ciudadana, cumpliendo su actividad con rondines policiales constantes y permanentes donde exista interacción social.

2.- Las tendencias teóricas nos demuestran la extrema necesidad de una reforma policial orientada hacia la implementación de modelos de policía comunitaria como la mejor estrategia generadora de sinergias entre la policía y la sociedad para la resolución de los problemas de inseguridad a través de un paradigma basado en la prevención del delito.

3.- Para la implementación operativa policial de proximidad social, es necesario tomar en cuenta las experiencias descritas en la presente investigación de conformidad a los resultados obtenidos en el campo que determinan el sentimiento ciudadano respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial.

4.- Para establecer un nuevo paradigma de prevención para el orden y la paz social, resulta fundamental y viable el diseño de un manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social.

## **5.2. Propuestas.**

### **5.2.1. Manual para la Implementación de la Operatividad Policial de Proximidad Social.**

A continuación, se presenta el diseño del Manual para la Implementación de la Operatividad Policial de Proximidad Social, construido de conformidad a los resultados obtenidos en esta investigación.

## **Manual para la Implementación de la Operatividad Policial de Proximidad Social.**

### **Introducción.-**

La prioridad en materia de la seguridad pública es salvaguardar y proteger los derechos de las personas y preservar sus libertades, el orden y paz públicos. Vivir en una sociedad libre del delito, donde la policía sea parte del tejido social, que exista confianza y certidumbre es la aspiración de cualquier sociedad.

En esta materia, los gobiernos han realizado diversos esfuerzos, pero se abandonaron preceptos fundamentales en el diseño de la agenda política que incluya estrategias para combatir los hechos delictivos, en otras palabras, se dejó de considerar a la sociedad como el centro medular del problema.

Lo anterior, determina fehacientemente que la seguridad es el sustento fundamental para garantizar el desarrollo humano, esta primicia determina la necesidad de integrar el trabajo policial en el tejido social con una doble intención; para que la función policial se



ejecute con el objetivo de proteger a los ciudadanos y para que la sociedad confíe en sus cuerpos policiales.

Sin embargo, la actuación de la policía, no se identifica dentro de los parámetros de confianza ciudadana, factores como la ineficiencia, la falta de profesionalización de los cuerpos policiales, la corrupción en su interior, operatividad reactiva, entre otros, son determinantes para considerar que la seguridad no está debidamente garantizada, sin menoscabo de las acciones delictivas que se realizan en total libertad sin que se realicen acciones para contrarrestarlas, generando un sentimiento de miedo e inseguridad social.

Estas razones, propician un análisis reflexivo respecto a los resultados de la planificación operativa que se ejecuta en la actualidad y considerar una reingeniería operativa policial dirigida a la proactividad, a través del diseño de un manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social que garantice la prevención del delito, donde la policía se integre al tejido social, que resuelva los problemas de la ciudadanía y se combata frontalmente a la delincuencia con presencia preventiva, garantizando así la paz y orden públicos.

La elaboración de este manual tiene como objetivo primordial que las policías municipales del país puedan adoptar este paradigma policial desde dos preceptos fundamentales, garantizar la seguridad de la sociedad bajo criterios de prevención del delito con la integración de la función policial en el tejido social atendiendo las necesidades y resolviendo las problemáticas que se suscitan en el entorno y cambiar la percepción social que actualmente prevalece. Además, la filosofía y los criterios que han sido incluidos en este manual corresponden a buscar la integración de la policía al tejido social, resolviendo los problemas cotidianos que se suscitan en los cuadrantes y así se logre una percepción social de certeza y credibilidad (Policía Municipal de Valladolid España, 2012).

El presente manual determina los lineamientos a seguir desde la planeación de actividades tendientes a la operatividad proactiva, estableciendo los procesos que deben

cumplirse en la implementación de las acciones de proximidad social policial y considerando las acciones de control y evaluación de la función bajo la perspectiva ciudadana.

Es importante destacar, que este manual debe ser implementado desde el ámbito municipal, lo anterior obedece a que se trata de la autoridad que mantiene el primer contacto con la ciudadanía, es decir, que el ayuntamiento es el ente encargado de dotar los servicios públicos indispensables para el desarrollo social entre los cuales aún se encuentra el de la seguridad.

Como se refiere en Policía Municipal de Valladolid España (2012), la proximidad social es la policía del barrio, donde interactúa con los ciudadanos y tiene la intención de integrarse al tejido social, de donde nace la importancia de implementar este paradigma a partir de las policías municipales.

Estas circunstancias, dejan en claro que las policías municipales son las primeras en determinar sus actuaciones encaminadas a la integración del tejido social y con una sustancial participación ciudadana, ya que estas corporaciones delimitan los límites del papel del derecho como herramienta de regulación de la vida cotidiana, de eso se trata la proximidad social (Fondevila y Meneses, 2017, p. 139).

Estamos ciertos que este manual permitirá cumplir con las expectativas y parámetros determinados para la prevención del delito desde el ámbito policial, integrándose a la cotidianidad social que permita la sinergia adecuada con la ciudadanía, dando solución a los problemas de inseguridad que actualmente aquejan en nuestro país, cumpliendo así con la garantía que debe brindarse a la sociedad en materia de seguridad que, con justa razón, exige y a la que tiene derecho.

## **1. Objetivos.-**

### **1.1. Objetivo General.-**

- Diseñar un Manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social como un paradigma de prevención para el orden y paz social, a partir de los resultados de investigaciones respecto a la imagen y efectividad policial y a la percepción social como consecuencia de la función policial realizadas, que permita un despliegue estratégico para la prevención del delito e integración al tejido social.

## **1.2. Objetivos específicos.**

- Diagnosticar de manera general el estado de fuerza de la institución, la incidencia delictiva en el entorno incluyendo las problemáticas vecinales y la percepción social que prevalece en el mismo.
- Implementar la operatividad policial de proximidad social a través de cuadrantes policiales, estableciendo las actividades de prevención y de integración al tejido social por parte de la policía.
- Mejorar la percepción social que prevalece en el entorno implementado el área denominada “auditoría policial” para la mejora continua del servicio, generando credibilidad y confianza ciudadana.

## **2. Principios.-**

El manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social está sustentado a través de los siguientes principios.-

- Prevención.- Con una esencia preventiva, que cambiará la percepción social.
- Involucramiento en el entorno social.- Para estar en el cuadrante conocer la problemática, integrarse al tejido social.
- Atención personalizada al ciudadano.- Brindar confianza a los ciudadanos y las ciudadanas con la presencia, inspirar confianza.

- Inmediatez en espacio y tiempo.- Para estar en el lugar y resolver conflictos, sin menoscabo de la prevención presencial.
- Aproximación a las necesidades ciudadanas.- Conocer la problemática del cuadrante, hacerla suya, resolverla y evitar que vuelva a suceder.
- Detección de problemas.- Cumplir la labor policial, mediador de conflictos vecinales.
- Sensibilidad a los problemas de la sociedad.- Empatía y hacerse parte de la solución de los problemas.
- Búsqueda de la calidad en el servicio prestado.- Con profesionalismo en el desempeño de la función sentirse parte de la solución a los conflictos y resolverlos adecuadamente.
- Descentralización.- Toma de decisiones pronta y expedita, son necesidad de consultar respuestas, actuar al momento para propiciar la armonía social.

### **3. Metodología.-**

#### **3.1. Diagnóstico General.**

Las acciones iniciales para la implementación de la operatividad policial de proximidad social, tienen que ver con un diagnóstico general, es decir, tomar en consideración la situación actual de los diversos factores que intervienen en la función policial y su actividad en la sociedad.

Para tal efecto, en diagnóstico general debe de considerar los siguientes factores.

1. Diagnóstico de la Institución Policial.
2. Diagnóstico delictivo del entorno.

3. Percepción social que prevalece en el entorno.

### **3.1.1. Diagnóstico de la Institución Policial.-**

El manual servirá para implementar la operatividad policial de proximidad social en cualquier institución de seguridad pública municipal, por lo anterior, se determina la elaboración del diagnóstico en lo general, es decir que son acciones que debe tomar en cuenta la corporación que ejecute el presente instrumento.

Los aspectos a considerar en este diagnóstico son los siguientes.-

- Estado de fuerza.- Se refiere al número de elementos en activo que pertenecen a la corporación policial y que realizan trabajo operativo.
- Equipo de radiocomunicación.- Se refiere al equipo de radios de comunicación con los que cuenta la institución y que se encuentran dentro de la frecuencia exclusiva policial.
- Armamento.- Se refiere a las armas de fuego con las que cuenta la corporación y que se encuentran debidamente asignadas a los elementos policiales.
- Equipo personal de protección.- Se refiere a los implementos que debe portar el elemento policial para el desempeño de su función (candados de mano, PR-24, gas).
- Uniformes.- Se refiere a las prendas de vestir habilitadas con las insignias y escudos de la corporación policial.
- Patrullas.- Se refiere a las unidades móviles habilitadas como patrullas de dos y de cuatro ruedas impulsadas por un motor.

### **Recomendaciones.-**

Al llevar a cabo las acciones de implementación, es importante considerar el uso del uniforme denominado “pie tierra” el cual se integra por gorra de guarnición de color azul con carrillera en color blanco; camisa manga corta o larga, color azul o blanca... ..lisos, color azul; pantalón corte recto de color azul, con franja color azul claro en las uniones laterales externas; cinturón de banda con hebilla de acero en color negro y zapato tipo choclo de charol color negro (Manual de Uniformes e Insignias de la Policía federal, 2017).

El uso del uniforme sirve para identificar la imagen que se pretende difundir ante la sociedad, el uso del uniforme táctico propicia un sentimiento de temor social y refleja una prevención policial respecto a un ataque armado o alguna incursión táctica policial que requiera el uso de las armas y de estrategias de intervención.

Por lo anterior, es importante reconocer que el uniforme “pie tierra” sea identificado como amigable y que representa un menor riesgo de intervenciones tácticas policiales.

En la misma tesitura, se recomienda el uso de armamento secundario (escuadra o pistola) para la implementación de la operatividad policial de proximidad social, la portación de armas primarias (fusiles de asalto) por lo general despierta un sentimiento de riesgo ante una intervención táctica para repeler agresiones con armas de fuego. No debe perderse de vista que es necesario que el elemento policial realice la función armado, bajo la recomendación antes expuesta.

Respecto a los vehículos habilitados como patrullas, es recomendable el uso de automotores de bajo cilindraje y dimensiones, para eficientar el gasto respecto al mantenimiento y combustible de las unidades, se realizarán funciones de supervisión y apoyo a los cuadrantes. De igual forma, debe de considerarse, en el caso de las motocicletas, cilindrajes menores para los mismos efectos planteados.

### **3.1.2. Diagnóstico delictivo del entorno.**

El siguiente factor, previo a la implementación de la operatividad policial de proximidad social, es la situación en la que se encuentra el entorno a atender respecto a la seguridad.

En este sentido, es necesario tomar en consideración la incidencia delictiva, las zonas de riesgo, los factores que determinan criminalidad y todos aquellos aspectos que representen un riesgo a la ciudadanía respecto a su seguridad.

Para la realización de este diagnóstico, es necesario solicitar la información correspondiente al Centro de Control, Comando y Computo C4 del estado para obtener en detalle la información de incidencia delictiva, las zonas de riesgo identificadas en los mapas geo delictivos y la problemática delictiva que se identifique en el entorno.

Esta información, permitirá la consolidar la determinación de los cuadrantes policiales y los aspectos importantes que deberán atenderse,

### **3.1.3. Percepción social que prevalece en el entorno.**

Para determinar la percepción social que prevalece en el entorno, es fundamental identificar el sentimiento ciudadano que prevalece respecto a la seguridad.

Lo anterior determina la necesidad de realizar una investigación cualitativa bajo una fundamentación metodológica etnográfica, en virtud de que este enfoque da realce el aspecto individual, holístico y dinámico de la experiencia humana e intenta captar la comprensión del todo. Es decir, la investigación cualitativa da acceso a la comprensión del mundo desde la perspectiva de la experiencia subjetiva y desde el punto de vista de los individuos que la viven (Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo y Gordo, 2010, p.5).

Respecto al criterio metodológico, debe decirse que el diseño etnográfico permite conocer muchas historias contadas por quien las ha vivido respecto a la seguridad que prevalece en el entorno, narradas en un lenguaje natural y que ha representado lo más fiel posible al sentimiento ciudadano tal y como lo percibe en el entorno, es decir se investigan

grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.504).

Se destaca que la etnografía es uno de los trabajos más importantes que se están aplicando en las investigaciones cualitativas, Martínez y Murillo (2010), determinan que el estudio etnográfico “consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe” (p.3).

Se observa, que la estrategia metodológica permite identificar con claridad la percepción social en el entorno respecto a la seguridad y con ello identificar un punto de partida respecto a las acciones policiales bajo los criterios de la operatividad de proximidad social con la intención de mejorar la opinión ciudadana a través de la debida integración al tejido social bajo esquemas de credibilidad y confianza.

En virtud de que los resultados respecto a la percepción social, permitirán conocer la situación real en el entorno, destacándose las problemáticas que prevalecen en materia de la seguridad, consolidándose una radiografía que permite vislumbrar el sentimiento social respecto a la actuación policial, lo que facilitará la implementación del paradigma basado en la proximidad social.

#### **4. Capacitación.**

Una vez realizado el diagnóstico general, es necesario concientizar a los elementos policiales que intervendrán en la operatividad de proximidad social.

Es evidente que la función policial que se realiza bajo este paradigma, requiere de un contacto directo con la ciudadanía. Por ello, la formación y capacitación policial debe orientarse a los criterios antes señalados.



En este sentido, resulta necesario establecer un esquema de capacitación policial considerando los siguientes cursos.-

- Curso de Relaciones Humanas y comunicación asertiva.- Con la intención de permitir una comunicación empática de los elementos policiales con los ciudadanos.
- Curso de Operatividad de Proximidad Social.- Con la intención de describir en que consiste la operatividad de proximidad social y las acciones que deben de realizarse en los cuadrantes.
- Curso de Mediación y resolución de Conflictos.- Con la intención de que el policía cuente con las herramientas que le permitan solucionar los problemas ciudadanos.
- Curso de Acondicionamiento Físico.- Con la intención de que los elementos policiales puedan realizar su función de manera adecuada, ya que la citada operatividad se realiza a pie en los cuadrantes.

### **Recomendaciones.-**

Estos cursos deben de tener una duración al menos de 20 horas y deben de dirigirse a grupos de 40 policías como máximo, repitiéndolo hasta cumplir con la capacitación de todos los elementos policiales que formen parte de esta operatividad.

## **5. El cuadrante.**

### **5.1. Determinación del entorno en cuadrantes.**

El cuadrante es un sector geográfico fijo, que a partir de sus características sociales, demográficas y geográficas, recibe distintos tipos de atención de servicio policial, entre los cuales se cuentan la prevención, la disuasión, control de delitos y contravenciones y la educación ciudadana en seguridad y convivencia. En el cual se debe manejar la integralidad de las unidades que prestan el servicio de vigilancia en las que todos realizan de manera

alternativa las distintas funciones que les corresponden, adaptándose a los cambios sociales del cuadrante (Estrategia Institucional para la Seguridad Ciudadana, 2010, p. 24).

Este criterio, permite determinar que los cuadrantes policiales se identifican como la zona o demarcación de acción policial donde el elemento debe de permanecer de manera constante y continua a efecto de realizar acciones preventivas y de integración al tejido social.

Lo anterior, permite identificar que el cuadrante es una zona delimitada en las colonias que se determinan junto a otros con las mismas características tomando en cuenta el número de habitantes, la problemática y las condiciones delincuenciales del lugar, hasta formar una cuadrícula que abarque toda la colonia y a la vez todas las colonias de la ciudad.

En este sentido, los cuadrantes deben de construirse de conformidad a los siguientes criterios.-

- Los cuadrantes deben de mantener dimensiones similares y simétricas.
- Debe de contener 10 cuadras, lo que equivale a 5 kilómetros (es importante tomar en cuenta las vialidades, la incidencia delictiva, la actividad económica y la orografía del lugar, de tal suerte que el cuadrante tenga las dimensiones equivalentes a las 10 cuadras o los 5 kilómetros), los que con facilidad el policía podrá recorrer frecuentemente durante la jornada de trabajo. Además, esta distancias, le permitirán desplazarse con rapidez a cualquier punto del cuadrante justamente por las distancias cortas que debe de recorrer ya que los kilómetros se calculan a partir de los 100 metros que tiene cada frente de cuadra (400 metros en total por cuadra).
- Es importante saber el número de habitantes que van a atenderse, para tal efecto se sugiere el uso del Inventario nacional de Viviendas de INEGI (2016), a través del cual es posible determinar el número de viviendas en cada cuada y los habitantes que viven en las mismas. Para poder acceder al inventario, ingrese al link <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/inv/> (INEGI, 2016).

- En cada cuadrante debe establecerse un elemento policial que lo atenderá a pie. La intención es la interacción con los ciudadanos, buscando su integración en el cuadrante, lo que no puede consolidarse si son más policías o si va a bordo de un vehículo automotor.

## **5.2. Distribución del personal policial.**

La distribución del personal policial en los cuadrantes debe de realizarse de la siguiente manera.

- En un cuadrante se contará con un policía a pie.
- Por cada 5 cuadrantes (que se le denominará zona), se contará con un elemento en moto-patrulla que supervisará y apoyará a los 5 elementos policiales que se encuentren en cada cuadrante a pie.
- Por cada 5 zonas (que se denominará región) se contará con una patrulla, la cual supervisará y apoyará a los 5 elementos de las motopatruillas y a 25 elementos a pie.
- Por cada 5 regiones (que se denominará sector) se contará con un centro de mando ubicado estratégicamente entre los cuadrantes que comprenden del mismo, donde hará una patrulla y un comandante que será responsable de la supervisión y control de los cuadrantes, zonas y regiones comprendidas en su sector.
- Esta contabilización se realizará hasta cubrir toda la ciudad, dividiéndola en los sectores necesarios para atender la operatividad.

La integración de cada estructura quedará de la siguiente manera.-

- Cuadrante.- Atendido por un policía a pie. (10 cuadras).
- Zona.- 5 cuadrantes, atendidos por 5 policías a pie y un policía en moto-patrulla para la supervisión y el apoyo (50 cuadras).

- Región.- 5 zonas (25 cuadrantes), atendidas por 25 policías a pie, 5 policías en moto-patrulla y 2 policías en un carro-patrulla (250 cuadras).
- Sector.-5 regiones, atendidas por 125 policías a pie, 25 policías en moto-patrulla, 10 policías en 5 carro-patrullas, una más del jefe del Sector y un centro de mando (1250 cuadras).

El cuadro 1.1, permite identificar la distribución y la conformación ideal, para la aplicación de la operatividad de proximidad social, de las zonas, regiones y sectores.

Cuadro 1.1. Distribución ideal de cuadrantes, zona, región y sector.

<b>Cuadrante</b>	<b>Zona</b>	<b>Región</b>	<b>Sector.</b>
<b>Comprende.-</b> 1 cuadrante 1 policía a pie. (10 cuadras)	<b>Comprende.-</b> 5 cuadrantes. 5 policías a pie. 1 policía moto-patrulla. (50 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 5 zonas. 25 cuadrantes. 25 policías a pie. 5 policías en moto-patrulla. 2 policías en 1 carro-patrulla. (250 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 5 regiones. 25 zonas. 125 cuadrantes. 125 policías a pie. 25 policías en moto-patrullas. 10 policías en 5 carro-patrullas. 1 Jefe de sector. 1 Centro de Mando. (1250 cuadras).

Elaboración con información propia.

### **Recomendaciones.-**

Si no se cuenta con el suficiente personal policial, las zonas pueden incrementarse, pero no se recomienda incrementar por encima de 10 cuadrantes por cada una, ya que la supervisión y apoyo en moto-patrulla y en carro-patrulla tendría que hacer recorridos mucho más amplios que pueden incrementar los tiempos de respuesta policial y la supervisión.

Debe decirse que esta estructura es poco recomendable.

Por ello, resulta fundamental que se realicen las gestiones pertinentes para contar con el personal policial suficiente para la debida implementación de la operatividad policial de proximidad social.

El cuadro 1.2, nos permite observar la distribución del personal policial con las zonas comprendidas por 10 cuadrantes.-

Cuadro 1.2. Zonas con 10 cuadrantes.

<b>Cuadrante</b>	<b>Zona</b>	<b>Región</b>	<b>Sector.</b>
<b>Comprende.-</b> 1 cuadrante 1 policía a pie. (10 cuadras)	<b>Comprende.-</b> 10 cuadrantes. 10 policías a pie. 1 policía moto-patrulla. (100 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 10 zonas. 100 cuadrantes. 100 policías a pie. 10 policías moto-patrulla. 2 policías en 1 carro-patrulla. (1,000 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 10 regiones. 100 zonas. 1000 cuadrantes. 1000 policías a pie. 30 policías en moto-patrullas. 20 policías en 10 carro-patrullas. 1 Jefe de sector. 1 Centro de Mando. (10,000 cuadras).

Elaboración con información propia.

Ahora bien, en los entornos de mayor incidencia delictiva, se sugiere que las zonas se conformen por 3 cuadrantes, esto equivale a que la supervisión y apoyo de moto-patrulla y en carro-patrulla esté presente en los cuadrantes en un menor tiempo para realizar la supervisión y el apoyo a los policías a pie. El cuadro 1.3, nos permite identificar la distribución del personal policial en entornos de mayor índice delictivo.-

Cuadro 1.3. Distribución de cuadrantes en entornos de mayor índice delictivo.

<b>Cuadrante</b>	<b>Zona</b>	<b>Región</b>	<b>Sector.</b>
<b>Comprende.-</b> 1 cuadrante 1 policía a pie. (10 cuadras)	<b>Comprende.-</b> 3 cuadrantes. 3 policías a pie. 1 policía moto-patrulla. (30 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 3 zonas. 9 cuadrantes. 9 policías a pie. 3 policías moto-patrulla. 2 policías en carro-patrulla. (27 cuadras).	<b>Comprende.-</b> 3 regiones. 9 zonas. 27 cuadrantes. 27 elementos a pie. 9 policías en moto-patrullas. 6 policías en 3 carro-patrullas. 1 Jefe de sector. 1 Centro de Mando. (270 cuadras).

Elaboración con información propia.

### **5.3. Horario de trabajo en los cuadrantes.**

En cada cuadrante se establece un elemento policial en un horario de 12 horas, de 6:00 horas a las 18:00 horas los 7 días de la semana, el cual debe de realizar inicialmente una marcha exploratoria para identificarlo físicamente y determinar la infraestructura que se ubica en cada uno (casas habitadas, casas deshabitadas, tiendas, parques, escuelas, estaciones, terrenos baldíos, etc.).

El horario se ha establecido de esta manera ya que son los horarios en que la ciudadanía se encuentra en sus ocupaciones del día a día cotidiano y que la presencia policial a pie en el cuadrante es fundamental, sin menoscabo de que en el horario de 18:00 horas a las 6:00 horas se atenderá con recorridos de vigilancia en patrulla o moto-patrulla.

En resumen, se determinan 2 horarios de trabajo establecidos de la siguiente manera.-

- Turno matutino.- 12 horas, de 6:00 horas a las 18:00 horas los 7 días de la semana. Atendido por los policías a pie, elementos en moto-patrulla y elementos en carro-patrulla.
- Turno nocturno.- 12 horas, de 18:00 horas a las 6:00 horas los 7 días de la semana. Atendido por elementos en moto-patrulla y elementos en carro-patrulla.

### **5.4. Identificación del cuadrante.**

Para identificar adecuadamente los cuadrantes, debe tomarse en cuenta el Alfabeto Aeronáutico (2019) el cual ha sido utilizado como Alfabeto Militar y código militar en radiocomunicaciones para transmitir voz en la marina y la aviación, así como servicios civiles militares, lo cual tiene aplicación adecuada en el ámbito policial (p.2).

El alfabeto en comento considera las siguientes letras.- A (Alfa) B (Bravo) C (Coca) D (Delta) E (Echo) F (Foxtrot) G (Golfo) H (Hotel) I (India) J (Julieta) K (Kilo) L (Lima) M (Metro) N (néctar) O (Oscar) P (Papa) Q (Quebec) R (Romeo) S (Sierra) T (Tango) U (Único) V (Víctor) W (Whiskey) X (Extra) Y (Yankee) Z (Zulú).

Para la identificación de los cuadrantes, debemos partir de la creación de las zonas, a las cuales se le dará la denominación del alfabeto en comento y se deberá ir numerando el cuadrante. Lo anterior, se hará en orden alfabético y en secuencia numérica respectivamente. El cuadro 1.4, nos permite identificar la manera en cómo deben numerarse los cuadrantes de cada zona.

Cuadro 1.4. Identificación de los cuadrantes.

<b>Zona</b>	<b>Cuadrante.</b>	<b>Policía.</b>
La primera zona creada tendrá la letra inicial del alfabeto.  <b>Ejemplo.-</b>  <b>Zona Alfa.</b>	Se le asignará una numeración secuencial, agregando el nombre de la Zona.  <b>Ejemplo.-</b>  <b>Cuadrante 1 alfa.</b> <b>Cuadrante 2 alfa.</b> <b>Cuadrante 3 alfa.</b>	Se le identificará con el número del cuadrante y el nombre de la zona (será su distintivo vía radio).  <b>Ejemplo.-</b>  Policía del cuadrante 1 alfa.- <b>Alfa 01.</b> Policía del cuadrante 2 Alfa.- <b>Alfa 02.</b>
<b>Zona Bravo.</b>	<b>Cuadrante 1 Bravo.</b> <b>Cuadrante 2 Bravo.</b> <b>Cuadrante 3 Bravo.</b>	Policía del cuadrante 1 Bravo.- <b>Bravo 01.</b> Policía del cuadrante 2 Bravo.- <b>Bravo 02.</b>

Elaboración con información propia.

En esta tesitura, cada zona creada se le asignará la siguiente letra del alfabeto y se irán identificando a los policías de conformidad al número de ellos integrados en cada zona.

Las regiones se determinan de conformidad a las letras del alfabeto convencional, la primera región creada será la A, identificándose como “Región A”, posteriormente la “Región B” y así sucesivamente.

En el caso de los sectores, se determinarán de conformidad a la numeración arábica, es decir el primer sector creado será el Sector 1, posteriormente seguirá el Sector 2, y así sucesivamente.

Un ejemplo de identificación de un cuadrante dentro de un sector se lleva a cabo de la siguiente manera.-

- Cuadrante 3 Delta, Región 4, Sector 1.

Para identificar a un policía de un cuadrante, se hará de la siguiente manera.-

- Delta 03, Región 4, Sector 1. (se identifica claramente que pertenece al cuadrante 3).

Para el caso de los motociclistas y patrulleros, se les identificará de conformidad a la zona, región y los sectores a los que pertenecen, por ejemplo.-

Moto-patrulla de la zona Alfa.-

- Alfa Móvil 1.

Patrulla de la zona alfa.

- Alfa CRP 1.

### **5.5. Prevención con recorridos a pie de presencia.**

Posterior al censo de infraestructura, el elemento policial debe de recorrer casa por casa a efecto de presentarse con los vecinos, proporcionando su nombre, la actividad preventiva que va a realizar (presencia física para inhibir acciones delictivas), las dimensiones del cuadrante que será su responsabilidad, los números de emergencia incluyendo su número celular para recibir reportes de auxilio o la atención de servicios públicos (que también serán atendidos y verificados por el policía para canalizarlos al cerebro de proximidad que con posterioridad se dará una explicación de su funcionamiento).

Estas acciones permitirán al elemento policial integrarse al tejido social, obteniendo la confianza ciudadana por la presencia continua en el cuadrante ya que no se le cambiará del mismo con la intención de que el ciudadano lo identifique plenamente y confíe en él. Esta



confianza propiciará que el policía pueda realizar acciones de inteligencia en el cuadrante, ya que el ciudadano al sentirse protegido proporcionará información directamente al policía respecto a posibles hechos delictivos que se suscitan en la demarcación y que puedan atenderse puntualmente.

## **5.6. Vigilancia del cuadrante.**

Respecto a la vigilancia en el cuadrante como ya se ha señalado será responsabilidad del policía de proximidad social de las 6:00 horas a las 18:00 horas los siete días de la semana.

Ahora bien, de las 18:00 horas a las 6:00 horas, la vigilancia se realizará a través de patrulla o moto-patrulla, sin menoscabo que en ese horario la mayoría de los ciudadanos ya se encuentran en su domicilio y en este programa debe haber un compromiso mutuo ya que la seguridad pública es responsabilidad de todos.

## **6. Cerebro de Proximidad.-**

Al determinar esta operatividad en instituciones policiales municipales, debe de considerarse al policía como el primer eslabón de contacto entre la ciudadanía y el gobierno, por ello, debe implementarse el área denominada “cerebro de proximidad” la cual llevará un registro de los reportes de fallas y necesidades de los servicios públicos en los cuadrantes que sean reportados directamente por el policía de proximidad en sus recorridos o por reportes ciudadanos, una vez obtenido el reporte esta área canalizará el mismo a la instancia municipal correspondiente para su atención en un plazo no mayor de 72 horas (falla de alumbrado público, servicio de recoja de basura, parques enmontados, fugas de agua entre otras). Una vez resuelto el requerimiento se notificará al ciudadano que haya realizado el reporte.

También, recibirá la información de inteligencia captada por los policías, la cual la procesará y la canalizará a las áreas de la corporación que deban atenderlas (grupos de reacción, grupos antinarcóticos, entre otros) determinando los mismos plazos establecidos

para la atención de la incidencia, pudiendo ampliar el plazo hasta en el doble del ya establecido para la debida atención del asunto.

Esta actividad propiciará dos beneficios, certeza respecto a la intervención oportuna de las instancias municipales en la atención de los servicios públicos y confianza en el trabajo policial al resolverse la problemática reportada.

### **6.1. Atención de la información de inteligencia policial.**

Respecto a la información de inteligencia policial que se genere (hechos delictivos que se suscitan en los cuadrantes, puntos de venta de droga, entre otros), serán canalizados al cerebro de proximidad a efecto de procesar la información para que los grupo de reacción de la policía atienda los casos. Es importante que el policía de proximidad social no realice acciones reactivas, salvo los casos de extrema necesidad y la flagrancia del delito, ya que hegemonía es la prevención y la integración al tejido social.

### **Recomendaciones.-**

Los formatos a utilizar se determinarán al momento de la implementación con apoyo del especialista.

### **7. Puesto de Mando.**

En cada Sector, deberá implementarse un puesto de mando, el cual debe ser una instalación que cuente con un área de atención ciudadana, una oficina para el Jefe de Sector, sala de juntas, vestidores con regaderas y todos los espacios necesarios para atender las necesidades ciudadanas.

No se trata de una caseta policial, es una oficina descentralizada donde se realizarán los relevos y cambios de turno, así como las reuniones diarias con los policías y el Jefe de

Sector, por ello debe de considerarse como una instalación adecuada y con las condiciones para la atención ciudadana.

### **7.1. Reunión de atención de incidencias.-**

Debe realizarse una reunión de atención de incidencias todos los días, donde estarán presentes todos los policías a pie, motociclistas y patrulleros de cada sector con el Jefe del mismo, la intención es que se informen las incidencias de cada cuadrante, proporcionen la información de inteligencia obtenida de los ciudadanos y todas las novedades que se generen.

El Jefe de sector deberá organizar los horarios de la reunión a efecto de escuchar a todos los policías y no se afecte la jornada laboral. Por lo anterior, dicha reunión deberá ser concisa y breve.

### **7.2. Relevos del personal policial.**

Los relevos se realizarán en el Centro de Mando, las patrullas se encargarán de distribuir a los policías a pie en cada uno de sus cuadrantes, al concluir la jornada, las mismas patrullas se encargarán de trasladarlos al Centro de Mando.

## **8. Horarios y descansos del personal.**

Respecto a los horarios y descansos del personal, en esta operatividad se determina como jornada laboral 12 horas al día, con un día de descanso a la semana. Estos horarios son determinados para los policías a pie, los motoristas y los patrulleros. Se establecen 2 turnos de trabajo.-

- Turno matutino.- 12 horas, de 6:00 horas a las 18:00 horas los 7 días de la semana. Atendido por los policías a pie, elementos en moto-patrulla y elementos en carro-patrulla.



Alfa 07	6:00-18:00	DES	LAB	LAB	LAB	LAB	LAB	LAB
---------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Elaboración con información propia.

## **9. Funciones policiales.**

### **9.1. Función policial en cada cuadrante.**

Las funciones que realizarán los policías a pie en cada uno de los cuadrantes serán las siguientes.-

- Censo estructural (al iniciar las actividades en el cuadrante y cada semana para mantenerlo actualizado).
- Presentación casa en casa. (al iniciar las actividades y cada vez que existan vecinos nuevos).
- Recorridos de prevención (todos los días y a todas las horas).
- Reporte de deficiencias en los servicios públicos (todos los días y a todas las horas).
- Involucramiento en la problemática social del cuadrante (todos los días y a todas las horas).
- Integración al tejido social (todos los días y a todas las horas).
- Captación de información de inteligencia (todos los días y a todas las horas).
- Vigilancia y atención en escuelas (horarios de entrada y de salida).
- Actividad de primer respondiente en los casos que se requiera.
- Las determinadas en los reglamentos internos.
- Las necesarias para prevenir hechos delictivos.

### **9.2. Funciones de supervisión y apoyo en moto-patrulla.**

Las actividades que realizarán los policías en moto-patrulla serán las siguientes.-

- Supervisar que los policías de los cuadrantes realicen sus actividades determinadas (todos los días y a todas las horas).
- Recorridos de prevención, visitando los cuadrantes que le corresponda supervisar (todos los días y a todas las horas).

- Apoyar en las actividades que realizan los policías de los cuadrantes (todos los días y a todas las horas).
- Reporte de deficiencias en los servicios públicos (todos los días y a todas las horas).
- Involucramiento en la problemática social del cuadrante (todos los días y a todas las horas).
- Integración al tejido social (todos los días y a todas las horas).
- Captación de información de inteligencia (todos los días y a todas las horas).
- Vigilancia y atención en escuelas (horarios de entrada y de salida).
- Actividad de primer respondiente en los casos que se requiera.
- Las determinadas en los reglamentos internos.
- Las necesarias para prevenir hechos delictivos.

### **9.3. Funciones de supervisión y apoyo en carro-patrulla.**

- Supervisar que los policías en motocicleta realicen sus actividades determinadas (todos los días y a todas las horas).
- Supervisar que los policías de los cuadrantes realicen sus actividades determinadas (todos los días y a todas las horas).
- Recorridos de prevención, visitando los cuadrantes que le corresponda supervisar (todos los días y a todas las horas).
- Apoyar en las actividades que realizan los policías de los cuadrantes (todos los días y a todas las horas).
- Reporte de deficiencias en los servicios públicos (todos los días y a todas las horas).
- Involucramiento en la problemática social del cuadrante (todos los días y a todas las horas).
- Integración al tejido social (todos los días y a todas las horas).
- Captación de información de inteligencia (todos los días y a todas las horas).
- Vigilancia y atención en escuelas (horarios de entrada y de salida).
- Actividad de primer respondiente en los casos que se requiera.
- Las determinadas en los reglamentos internos.
- Las necesarias para prevenir hechos delictivos.

### **9.4. Funciones del Jefe de Sector.**

- Supervisar que todo el personal bajo su mando cumpla adecuadamente con su función.

- Atender a la ciudadanía en el Centro de Mando y en sus recorridos de supervisión.
- Encabezar las reuniones de atención de incidencias.
- Resolver las problemáticas de los elementos bajo su mando.
- Recorridos de prevención, visitando los cuadrantes, zonas y regiones de su sector que le corresponda supervisar (todos los días y a todas las horas).
- Apoyar en las actividades que realizan los policías de los cuadrantes (todos los días y a todas las horas).
- Reporte de deficiencias en los servicios públicos (todos los días y a todas las horas).
- Involucramiento en la problemática social del cuadrante (todos los días y a todas las horas).
- Integración al tejido social (todos los días y a todas las horas).
- Captación de información de inteligencia (todos los días y a todas las horas).
- Actividad de primer respondiente en los casos que se requiera.
- Las determinadas en los reglamentos internos.
- Las necesarias para prevenir hechos delictivos.

#### **10. Factores que consolidan la atención ciudadana con la implementación de la operatividad policial de proximidad social.**

La importancia de las acciones en los cuadrantes, permite la atención ciudadana, solucionando sus problemas y garantizando la seguridad a través de actividades preventivas. Esto se consolida con el cumplimiento de los siguientes factores.-

- Operatividad consistente en vigilancia a pie en los cuadrantes determinados.-  
Con lo que se permite que el policía interactúe con la ciudadanía.
- En horarios previamente establecidos.-  
De 6 am a 6 pm con recorridos a pie y supervisión y vigilancia motorizada y de 6 pm a las 6 am con vigilancia motorizada, en el principio de que también la ciudadanía debe responsabilizarse por su seguridad y la de su patrimonio
- El elemento policial es el mismo en cada cuadrante.-

Para que propicie confianza hacia la ciudadanía y conozca la problemática, para que domine su cuadrante y mantenga el orden y paz públicos necesarios.

- Integración al tejido social.-

La permanencia y continuidad del policía en el cuadrante le permite involucrarse en el día a día social, en las actividades de la ciudadanía como parte de la misma.

- Permite una actuación inmediata en la zona.-

El policía está cercano a la posible problemática, pero a su vez y con la presencia inhibe acciones delictivas.

- Se privilegia la prevención del delito.-

Es el trabajo principal del policía en este programa, prevenir hechos delictivos y conflictos ciudadanos.

- Se verifica el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales.-

Por ser el primer eslabón en la relación del Gobierno con la ciudadanía, en sus recorridos puede detectar fallas o necesidades en los servicios públicos como lo son el alumbrado, baches, terrenos enmontados que propician inseguridad y a la vez reportarlos al área correspondiente para su atención.

- El policía conoce a los vecinos y ellos lo conocen a él.-

Con esto se propicia la confianza y se genera información de inteligencia.

- Existe interacción directa entre el ciudadano y el policía.-

Lo cual, es el objetivo primordial de este programa, propiciar la integración del policía en el día a día ciudadano.

- Descentralización.-



El policía atenderá de manera directa la problemática sin intermediarios, es decir que no requerirá de esperar órdenes superiores. Además, los cambios de turno, actividades de acondicionamiento físico se realizarán en el Centro de Mando de cada Sector.

### **11. Beneficios al interior de la corporación con la implementación de la operatividad de proximidad social que dignificarán la función policial.**

Los beneficios que la implementación propicia al interior de la corporación policial, están enfocados en romper paradigmas reactivos, convirtiéndose en entes proactivos y generadores de confianza, estos beneficios son.-

- Los elementos designados atenderán los cuadrantes previamente establecidos sin descuidar su función ante acontecimientos que sucedan fuera de los mismos.
- Horario de trabajo de 12 horas con 12 horas de descanso y un día de descanso a la semana, con lo que se dignifica la jornada laboral policial.
- Anteriormente la jornada laboral policial era de 96 horas de trabajo semanal por 72 horas de descanso (turnos de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso la cual es humanamente imposible de cumplir), con esta operatividad la jornada será de 72 horas de trabajo por 96 horas de descanso.
- La operatividad de proximidad social estará presente en la colonia durante 12 horas del día los siete días de la semana, el patrullaje motorizado será las 24 horas del día en dos turnos de 12 horas cada uno.
- El patrullaje motorizado se realizará en los cuadrantes de proximidad social de manera constante y permanente.
- Los relevos, el pase de lista, reuniones y el acondicionamiento físico serán en el Centro de Mando de cada Sector, privilegiando la descentralización.

Como se observa, estos beneficios propician un cambio de mentalidad y sentido de pertenencia de los elementos policiales, logrando jornadas de trabajo mucho más cómodas para el policía, se privilegia el trabajo en equipo y a pesar de que realiza su rondín solo, siempre tendrá cobertura con sus compañeros de cuadrantes y con las moto-patrullas y los carro-patrullas designados para el sector, además esta condición propicia que la comunicación con la ciudadanía sea frecuente.

## **12. Beneficios ciudadanos que deben consolidarse con la implementación de la operatividad de proximidad social.**

Los beneficios ciudadanos se traducen en mejoras de la atención policial, siendo estos los siguientes.-

- Presencia policial constante y permanente en las colonias de la ciudad.
- Presencia policial en cada uno de los cuadrantes.
- Conocer al policía designado en cada cuadrante y confiar en él.
- Auditar la función policial respecto a los rondines y la presencia continua.
- Atención de auxilios de forma inmediata y eficiente.
- Patrullaje motorizado constante en los cuadrantes.
- Atención y vigilancia en los centros educativos y de esparcimiento en los cuadrantes.
- Atención inmediata a los servicios públicos municipales.
- Garantía en el trabajo policial.

- Certidumbre, credibilidad y confianza.
- Cambio de percepción ciudadana.

Aunado a estos beneficios, debe señalarse la disminución de los índices delictivos y de faltas administrativas en los cuadrantes.

### **13. Acciones de seguimiento de la implementación de la operatividad de proximidad social.**

Al implementarse la operatividad de proximidad social es importante dar seguimiento a las acciones policiales.

La ciudadanía es el mejor auditor que supervise el cumplimiento de las funciones determinadas y que se reflejan en una percepción social de credibilidad, seguridad y confianza hacia la policía.

Por lo anterior, debe crearse el área especializada denominada “auditoría policial” la cual, a través del personal designado, realizará una “bitácora de servicio policial en cuadrante”. Esta bitácora será un instrumento útil para concentrar la opinión ciudadana respecto a la función del policía asignado en cada cuadrante y con ello mantener una mejora continua en el desempeño policial.

La bitácora contendrá una serie de preguntas y se aplicará en cada cuadrante a los ciudadanos y ciudadanas que viven en el mismo.

El criterio de inclusión para su aplicación es: Que se trate de una persona que haya requerido un auxilio policial en el cuadrante. Esto permitirá conocer la opinión del ciudadano respecto al servicio prestado.

En este sentido, el área de auditoría policial obtendrá la información de los entrevistados o entrevistadas a través del parte de novedades y hechos que la policía debe de realizar en cada cuadrante, de ahí obtendrá los datos de las personas que requieran un auxilio policial en cada cuadrante, considerando la información que corresponda de lunes a viernes para que el sábado y domingo se realicen las entrevistas.

Las preguntas que contendrá la bitácora son las siguientes.-

1.- ¿Cómo consideró la atención que le brindó el Policía aquí se anota el nombre del elemento policial en el auxilio que requirió en fecha \_\_\_\_\_?

2.- ¿Qué opinión tiene respecto a la operatividad implementada en su colonia?

3.- ¿Qué opinión tiene respecto al trato que le brinda el elemento policial asignado en su Fraccionamiento?

4.- ¿En qué medida cumple con sus expectativas de seguridad la presencia del policía en su cuadra en comparación a la operatividad que se desarrollaba anteriormente?

5.- ¿Qué sugerencias propone para mejorar el servicio policial prestado?

La bitácora tiene un enfoque cualitativo, no debemos perder de vista que la percepción social respecto a la seguridad es consecuencia de la función policial, lo que permitirá que el área especializada realice una interpretación a partir de la opinión ciudadana.

La información obtenida será analizada para establecer la eficiencia del trabajo policial, si la percepción social respecto a la seguridad derivada de la actuación policial se mantiene dentro de los parámetros de confianza y credibilidad y para mejorar la estrategia implementada.

La estructura del área de auditoría policial es la siguiente:

- Un encargado que será subdirector, con nivel staff del Director General de la Policía Municipal, para efecto de que los resultados de su trabajo sean acatados por la corporación en general.
- Un departamento de entrevista y análisis de información. Personal que revise el parte de novedades y hechos que la policía realiza en cada cuadrante para determinar a los ciudadanos que se entrevistarán. Realizará las entrevistas en el campo y analizará la información obtenida.
- Un departamento de mejora policial. Personal que realice las estrategias necesarias para que el servicio policial sea adecuado tomando en consideración los resultados emitidos por el departamento de entrevista y análisis de información. Este personal realizará las recomendaciones para mantener la operatividad o, en su caso, propondrá los ajustes necesarios como eficiencia en el recorrido policial a pie. También dentro de sus funciones estará la recomendación al titular del área del cambio de elementos policiales de cuadrantes cuando no se cumpla adecuadamente con la función o cuando en esta realicen actos de corrupción, remitiendo el asunto al titular quien a su vez dará vista al área de asuntos internos para realizar el proceso correspondiente y la sanción procedente.

El perfil requerido para el personal del área debe de considerar al personal en activo en la corporación policial, que cuente con estudios de Licenciatura en derecho, en seguridad pública, en psicología o área afín y deberá haber acreditado las evaluaciones de control de confianza prevista para las corporaciones policiales.

El número de elementos que integrarán esta área se determinará de conformidad a la necesidad de atención en cada departamento.

Esta área especializada será un ícono en la aplicación exacta de la operatividad en proximidad social con el respectivo aval ciudadano.

### **Generalidades.-**

Los aspectos no incluidos en el presente manual serán resueltos al momento de la implementación a través del especialista.

## **ANEXO 1. Imágenes de la inmersión en el entorno.**

**(Las fotografías presentadas tiene como fin exclusivamente el descrito en esta investigación, no existe finalidad de lucro y se utilizan para la descripción del entorno recorrido sin intentar de ninguna manera transgredir los derechos de autor de quienes aparecen lo que aparece en las mismas).**









## **ANEXO 2. Entrevistas aplicadas en el entorno.**

### **MSE20**

EDAD: 20 Años

SEXO: Femenino

ESTADO CIVIL: soltera

A QUE SE DEDICA: estudiante

#### **1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

Pues con base a mis criterios y percepción opino que tienen una función regular ya que, últimamente pasan muy poco por la pandemia y solo para decirle a los jóvenes y niños que regresen a sus casas. [MSE20FRPB]

#### **2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?**

Robos.

#### **¿Qué tipo de robos?**

Los robos a casa – habitación. [MSE20FRPA]

#### **3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

Personas ajenas a la colonia que nada más pasan varias veces para observar las casas. [MSE20IFIA] Y la falta de vigilancia en la colonia. [MSE20IFIB]

#### **4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

Se acude al jefe de nuestra Colonia, [MSE20COPA] también llamamos al 911. [MSE20COPB]

#### **5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

Si, porque ha habido muchos robos en estos últimos meses. [MSE20IVPA]

#### **6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

Muy poca aproximación. [MSE20IFIC]

#### **7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?**

Hasta el momento por lo que he observado no se ha llevado la justicia por propia mano, además de que sería muy peligroso para cualquier persona.

#### **8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?**

Pues no es la mejor que digamos, [MSE20IMPA] pero tampoco es tan mala, [MSE20IMPB] además algunos policías dan de qué hablar porque no hacen bien su trabajo. [MSE20IMPC]

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

Estar más al pendiente de la colonia para que haya más seguridad, [MSE20IVPB] que tengamos una mejor infraestructura como iluminación, [MSE20IFID] y que no tarden tanto en llegar cuando se les necesita [MSE20ESPA] para algún hecho delictivo.

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

Pues estaría bien para que actúen de forma adecuada e inmediata. [MSE20ESPB] Y que den sus rondines diarios en las horas y en las calles donde no hay iluminación y donde se cometen más los robos. [MSE20ESPC]

**HSE29**

**EDAD. 29 años**

**SEXO. Masculino**

**ESTADO CIVIL. Soltero**

**A QUE SE DEDICA. Trabajo en Gobierno del Estado**

1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?

**El sistema empleado es ineficaz (HSE29IFEA), Porque aun cuando dan señales, pistas o en su caso, los afectados de un robo o agresión entregan al agresor. No pasa más que de un acta administrativa (HSE29FRPA) y el personaje delictivo regresa a su libertad.**

2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?

**Robo a casa habitación (HSE29IFEB) y se ha escuchado de venta de sustancias ilícitas (HSE29IFEC).**

**El robo a casa habitación se da porque las casas principalmente son personas que trabajan en gobierno y, por ende, se quedan mucho tiempo solas.**

**La venta de sustancias se deriva que muchas personas a falta de empleo y las necesidades.**

**Ven como camino fácil involucrarse en la red del narcotráfico, lo cual les permita mejorar su economía.**

3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?

**El principal factor es el desempleo (HSE29IFED) y la poca o nula vigilancia policiaca (HSE29IFEE).**

**Si bien es cierto, que se da el caso que las personas delictivas no pertenecen a mi colonia, pero la falta de empleo los orilla a tomar malas decisiones como en este caso, hablo de cometer el delito de sustraer objetos de valor sin autorización de la propietaria**

4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?

**Familiares o la policía que acude a corroborar que se realizó el hecho ilícito recomiendan levantar la denuncia ante la policía municipal (HSE29ESPA) o el ministerio público. (HSE29ESPB)**

5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?

**Sí, porque en lugares públicos igual se dan casos de sustracción de pertenencias (objetos de valor) (HSE29IFEF) además hay personas que consumen bebidas alcohólicas (HSE29IFEG) o sustancias como la marihuana en espacios recreativos. (HSE29IFEH)**

6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia? **Conmigo jamás se han acercado a preguntar si se ha suscitado algún acto delictivo (HSE29COPA), solo los veo pasar frente a mi casa, dando sus rondines, en períodos largos de tiempo.**

7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?

**Si, la justicia opera ineficazmente y obliga hacerlo (HSE29IFEI), puesto que a veces no pasa más que de un acta administrativa y las personas delictivas vuelven a su libertad y recaen en cometer los delitos.**

8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?

**Están gordos (HSE29IMPA), no tienen buen (HSE29IMPB) trato, y además siempre buscan sacar beneficio propio (mochadas) (HSE29IFEI). Tal vez se pueda hacer un cambio, pero se ve complicado, porque muchos de ellos tienen lazos entre los grupos delictivos (HSE29IFEK).**

9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?

Creo que hace falta una caseta de policía en la colonia (HSE29IFEL), lo cual permita acudir rápidamente a solicitar ayuda. Además, no es trabajo de la policía, pero el gobierno municipal debe de mejorar el alumbrado público (HSE29IFEM), que también es un factor para cometer actos delictivos en la noche.

10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?

Se tendría mayor tranquilidad al momento de salir de casa y dejarlas solas (HSE29IVPB), además el transitar por las calles no se tendría la psicosis de la inseguridad (HSE29IVPC). Más allá de modificar las estrategias, deberá ejecutarse conforme a la ley.

**MCA47**

**EDAD:** 47

**SEXO:** Femenino

**ESTADO CIVIL:** Casada

**A QUE SE DEDICA:** Ama de casa

1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia? Muy mala. ¿Por qué? no llegan, y si llegan solo dan una vuelta (MCA47IFIA) como revisión y eso es todo, no podemos verlos por las noches cuando más se necesita la vigilancia. (MCA47IFIB)

2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia? Los robos y el consumo de drogas. (MCA47IFIC)

3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia? Pienso que por la falta de vigilancia y la poca iluminación de los parques y calles. (MCA47IFID)

4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia? A la policía (MCA47FRPA), pero como no es muy frecuente que nos tomen importancia, (MCA47IFIF) acudimos al delegado de la comunidad.

5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? Si, por supuesto. ¿Por qué? Es muy necesario,

debemos de estar al pendiente de los jóvenes y que es lo que hacen. Y saber que personas frecuentan la comunidad. (MCA47IVPB)

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia? Muy poca. ¿porque dice que es muy poca? Como ya había dicho antes, la policía no frecuenta las colonias. (MCA47IMPA)**

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia? Muchas veces, tenemos que actuar nosotros mismos para defendernos. (MCA47IFIE)**

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías? Me gustaría saber que responderte, pero los policías no llegan a las colonias, y no sé cómo es su trabajo (MCA47IMPB)**

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos? Más vigilancia (MCA47ESPA), incluso si se pudiera quedarse permanente en la colonia.**

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia? Seria excelente, primero que haya más vigilancia en las colonias. (MCA47ESPB)**

## **HCC45**

EDAD: 45

SEXO: Masculino

ESTADO CIVIL: Casado

A QUE SE DEDICA: Carpintería

**1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

R= Consideró que no es buena, porque ante una situación de emergencia tardan en acudir al sitio, no saben cómo responder ante una situación, son deficientes y a veces no actúan conforme a la ley y hacen abuso de autoridad HCC45IPMB por el simple hecho de que son la autoridad (policías).

**2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?**

R= El robo a motocicletas HCC45IFIC y farmacias, HCC45IFIB es algo que con frecuencia pasa y por la falta de vigilancia de los policías mediante un recorrido constante por las colonias HCC45IFIE

**3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

R= Consideró que la falta de vigilancia en la colonia, HCC45IFIE más patrullaje ya que las patrullas solo pasan una vez por las noches y en el día es muy raro que pasen, HCC45IFIA que las calles estén seguras y que no carezcan del alumbrado HCC45IFID

**4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

R= Pues generalmente acudimos a la policía HCC45FRPA pero antes marcamos al 911 HCC45FRPB

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

R= Por supuesto que sí, en el caso de los parques las personas se sentirían más seguras al acudir a éstos sitios y más si están acompañados de su familia y de menores y también se evitaría que se reúnan grupos de jóvenes o pandillas a delinquir, HCC45IVPA en las escuelas de igual manera se evitarían hechos delictivos como intentos o robo de menores a la salida de clases HCC45IVPB y en los comercios considero que es importante que se implementara la vigilancia ya que se evitaría los robos o los asaltos a las personas que en su momento salen de los centros comerciales. HCC45IVPC

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

R= Pues sinceramente, la policía nunca ha tenido aproximación de ningún tipo. HCC45COPA

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?**

R= Si, ya que a veces la policía no hace bien su trabajo HCC45IFIF y también la justicia no es bien aplicada ante los delincuentes y es entonces que la gente reacciona de manera agresiva ante un delincuente cuando se le agarra robando.

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?**

R= Sinceramente no todos son iguales, pero sin embargo hay muchos policías que son groseros y prepotentes y hacen abusó de autoridad HCC45IMPA por el simple hecho de ser un policía y cuando estos acuden ante una situación no saben ni cómo actuar. HCC45IPMB

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

R= Mantener una constante vigilancia HCC45ESPA y recorridos más constantes por la colonia tanto de noche como el día.

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

R= Sería muy bueno, ya que podría disminuir la inseguridad en la colonia así como en las demás colonias y las personas se sentirían más seguras y protegidas. HCC45ESPB

**HCE30**

EDAD: 30 años

SEXO: Masculino

ESTADO CIVIL: Casado

A QUE SE DEDICA: Gobierno (administrativo)

1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?

Desde mi perspectiva como ciudadano entiendo las complicaciones y carga de trabajo de los policías, entiendo que no pueden estar patrullando cada 2 horas mi colonia (HCE30IFIA), pero si pidiese que al menos en el transcurso pasen más despacio o se tomen un tipo para que los demás vecinos se puedan percatar de su presencia (HCE30ESPA) y así poder sentirnos un poco más seguros.

2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?

En mi colonia es el robo a casa habitación(HCE30IFIB), es lo más frecuente, en mi casa me han robado en dos ocasiones (HCE30IFIC) y es lamentable porque la calle donde está situada mi casa no cuenta con buena iluminación (HCE30IFID) entonces esto fomenta a que los delincuentes intenten robar.

3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?

La poca iluminación es un problema muy grave (HCE30IFIE), porque en la noche en partes de la calle se torna muy oscuro, otro punto importante es un grupo de 4 hombres que viven en la calle y con frecuencia pasan por la colonia debdo a que ellos se juntan para tomar y drogarse en una casa abandonada (HCE30IFIF).

4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?

Me comunico de inmediato con la policía (HCE30FRPA), pero en momentos cuando reportamos algo, ellos tardan mucho en llegar o incluso no llegan (HCE30IFIG)



5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?

Claro que es importante la vigilancia de la policía en los parques y los lugares de recreación por que los niños y adolescentes son vulnerables en esos espacios (HCE30IFIH). Afortunadamente en mi colonia me queda un parque muy cerca, el cual cuenta con policías siempre debido a que tiene una caceta en una esquina del parque y desde que vivo aquí jamás ha sucedido ningún delito (HCE30ESPB).

6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia? La verdad es casi nula, no hay, (HCE30FRPB) solo pasan por la calle y listo.

7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia? Actualmente la colonia es tranquila y los vecinos prefieren llamar a la policía, pero jamás hacer justicia por nuestra cuenta (HCE30FRPC)

8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías? La verdad, hay unos que se miran chistoso, por su físico están gorditos y otros la verdad mi respeto se encuentran en buen estado físico. (HCE30IMPA)

9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?

Más vigilancia y que tengas más trato con nosotros, (HCE30ESPC) que no solo pasen y con la misma se retiren

10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?

Me encantaría mucho, porque en verdad hace mucha falta tomar nuevas medidas de prevención (HCE30ESPD) y no queremos que incrementen los robos por mi colonia.

**FCEA32**

EDAD: 32

SEXO: FEMENINO

ESTADO CIVIL: CASADA

A QUE SE DEDICA: AMA DE CASA

**1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

Un pésimo servicio FCA32IMP/A vivo en esta colonia desde hace 5 años y es rara la vez ver pasar a la policía por nuestras calles. FCA32 IFI/A solo las vemos pasar por las avenidas

**2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?**

El robo a casa habitación FCA32IFI/B por la falta de vigilancia y la falta de iluminarias FCA32IFI/C lo cual provoca que las calles se vean oscuras para estar al pendiente de quien pasa por nuestras casas ocasionando asaltos FCA32IFI/D

**3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

La falta de iluminarias públicas, FCA32IFI/E lo que hace que la colonia se vea solitaria y atractiva para los ladrones al igual que la falta de vigilancia. FCA32IFI/F

**4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

Llamamos al 911 FCA32FRP/A cuando vemos algo sospechoso por la colonia

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

Si, porque con la vigilancia se disminuiría el robo, y nos sentiríamos más seguros de andar afuera (FCA32IVP/A) de nuestras casas sin preocupación de ser asaltados. En las escuelas las mamás nos sentiríamos más protegidas con la vigilancia de los elementos policiacos, (FCA32IVP/B) al igual que en los comercios nos brinda seguridad ver que ante cualquier inseguridad actuaran. (FCA32IVP/C)

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

No hay, ya que como le he comentado no pasan por nuestras calles y cuando se les hace el llamado solo pasan y no bajan a solicitar información de los vecinos (FCA32FRP/B) para saber más sobre el problema ni darnos una solución.

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?**

No, ya que los vecinos no son muy unidos y cada uno arregla sus problemas como uno puede y por miedo hacer lastimados.

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?**

Son personas que no saben tener contacto con las personas, (FCA32IMP/B) tratan a la sociedad sin el respeto que se merecen como ciudadanos, se creen superiores a los demás (FCA32IMP/C) por andar en las patrullas sin ver por el bien común.

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

Patrullaje, (FCA32ESP/A) poner de nuevo en uso la caseta (FCA32ESP/B) que dejaron abandonada en el parque para tener quien acudir cuando pase algo.

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

Sería bueno para una mejor atención (FCA32ESP/C) y una disminución de robos y seguridad en la colonia.

FST34

EDAD. 34 años

SEXO. Femenino

ESTADO CIVIL. Soltera

A QUE SE DEDICA. Trabajadora

**1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?** Hasta el momento es la correcta, hay que considerar la situación actual de salud, por lo tanto la disponibilidad se atención se reduce. FST34FRPA

**2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?** Robo a casa habitación FST34IFIA y a comercios porque no hay vigilancia en las calles. FST34IVPA

**3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?** Demasiada población en conflicto con ley, como las pandillas y consumidores de bebidas alcohólicas FS34IFIB y la poca vigilancia de rutina de la policía. FS34IVPB

**4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?** Realizar primero una llamada al 911 y posteriormente a interponer una demanda si lo amerita. FST34FRPB

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?** si, la concurrencia de la gente es mayor y acuden población vulnerable, como niños u personas de la tercera edad. FST34IVPC

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?** Casi nunca. FST34FRPC

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?,** en esta colonia no ha sucedido un acto así, pero en colonias cercanas así se ha hecho. Por lo tanto, hay posibilidades de actuar así. FST34ESPA

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?** No todos tienen el equipo correcto de protección y los que lo tienen están muy deteriorados o ambiguos, FST34ESPB les falta un poco más de condición física y portabilidad de vestimenta de protección. FST34IMPA

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?** Vigilancia FST34IVPD, revisión de rutina a las personas que estén tomando en vía pública, FST34ESPC

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?,** Bueno, primero hay que ver que esa función ya no le corresponde solo a la policía, ahora igual a la guardia nacional y otras corporaciones de seguridad, primero hay que organizar esa estructura y ya después las estrategias de seguridad. FST34ESPD

## **HCE53**

Edad: 53

Sexo: Hombre

Estado civil: Casado

A que se dedica: Empleado de Gobierno.

**1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

No muy confiables, porque no hay una continua vigilancia. (HCE53IFIA)

**2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?**

Robos a casa habitación, (HCE53IFIB) al igual que asaltos, (HCE53IFIC) pero no con frecuencia.

**3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

La falta de confianza para hacer tus actividades sabiendo que en cualquier momento pueden entrar a robar o puedes ser atacado para quitarte tus pertenencias en la calle. Pese a que el

alumbrado funciona bien no es el adecuado (HCE53IFID) ya que en algunos puntos la luz es amarilla y muy tenue.

**4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

Siguiendo una secuencia primero a la policía reportando el hecho luego a ministerio público.

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

Sí, Eso se pide siempre que exista una vigilancia continua (HCE53ESPA) ya que no existe un esquema para que hagan un recorrido (HCE53IFIF) cada media hora o una hora, por falta de personal sucede esto. Para que la gente tenga confianza al salir a la calle.

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

Ninguna frecuencia de ninguna autoridad, solo cuando se trata de campañas, (HCE53COPA) pero ni siquiera son autoridad, ninguna autoridad se acerca para preguntar cuáles son nuestras necesidades, (HCE53IFIG) esto se debe a la falta de elementos policiales o quizá a la mala coordinación de las autoridades. (HCE53IFIE)

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?**

No, siempre hablamos a la policía. (HCE53FRPA)

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?**

No tienen presencia policial, algunos vienen mal vestidos, (HCE53IMPA) son mal portados, (HCE53IMPB) su capacitación no es la adecuada, (HCE53IMPC) físicamente no son aptos para correr atrás de un delincuente. (HCE53IMPD)

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

Un operativo constante o periódico de tiempo (HCE53ESPB) ya sea en patrulla, o las casetas, aunque no sirven de nada porque los policías no salen de ahí, se necesita una caseta por colonia (HCE53ESPC) o en su defecto hacer rondines cada media o una hora (HCE53ESPD) en cada área para que se vea la presencia policial y sea un poco más difícil para los delincuentes ya que estos estudian las colonias. (HCE53IFIH)

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

Cuando eres escuchado y vez que algunas de tus opiniones son tomadas en cuenta sientes que, si valió la pena expresar alguna opinión y sientes más confianza, (HCE53IVPA) ya que repito te sientes participe de esto.

## **FSE22**

EDAD: 22

SEXO: Femenino

ESTADO CIVIL: Soltera

A QUE SE DEDICA: Estudiante

### **1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

Son muy pocas las veces que he visto que los policías cuiden las colonias, de hecho hace dos días si vi que pasaron por mi casa, pero solo pasan una vez y muy rápido (FSE22IFIA), hace como unos 2 años veía que "vigilaban" las escuelas, pero no tardaron mucho y dejaron de hacerlo(FSE22FRPA), sinceramente necesitamos más policías cerca, más por las personas que vivimos en callejones oscuros(FSE22COPA) (lo cual no deberían estar así pero eso es otro asunto) para sentirnos seguros, sobre todo por nuestros hijos.

### **2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comete en su colonia?**

Robo a las casas y a las escuelas (FSE22IFIB), más en esta cuarentena que no asistimos a las aulas de clases, los rateros aprovechan para entrar (FSE22IFIC) y aunque no siempre se lleven algo, solo destruyen y ensucian y es lo que más coraje da.

### **3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

Los borrachos e indigentes que están en las calles son los mismos que roban(FSE22IFID) en las casas y lo peor del caso es que los policías saben quiénes son, y por conocerlos los dejan libres(FSE22IFIE), un día llamé al 911 para reportar que una persona indigente se hacía del baño en la calle, que todas las personas que pasaban lo veían y se ponía afuera de las tiendas, realmente dudo como es que lleven este tipo de casos porque la señorita que me atendió me

dijo que por ser precisamente indigente no se lo pueden llevar(FSE22IFIF), solo lo alejan de la zona entonces siento que por esa parte si pueden hacer algo para cambiarlo.

**4.- ¿A quién acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

Por suerte no he sido víctima directa de algún hecho delictivo, pero he escuchado que se acude a la policía (FSE22FRPB), la verdad no se si le dan seguimiento a su caso, si los ayudan, pero me parece bien que el alcalde sea el que trate de solucionar estos casos.

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

Por su puesto que es importante que se mantengan vigiladas todas estas áreas, ya que es donde uno va con frecuencia y sobre todo donde nuestros hijos pasan tiempo (FSE22IVPA) y tiene que ser un tiempo de calidad, tranquilo, sin el temor de que alguien nos pueda asaltar o faltar el respeto, las escuelas son unos de los centros donde pasan la mitad del día nuestros hijos y por ende debe ser una zona segura para ellos (FSE22IVPB), por eso es importante que al menos 2 policías estén afuera de la escuela todo el día en cuanto a la entrada y salida(FSE22ESPA) de clases y cuando ya no estén en horario de clases porque pueden entrar a robar, (FSE22IFIG) ahora con la pandemia es cuando las escuelas, los parques están abandonados y es cuando deberían darles vigilancia y limpieza de las áreas verdes (FSE22ESPB), dentro y fuera de la escuela, de igual manera es importante que en los comercios haya este tipo de vigilancia porque muchas veces entran personas con esa intención de robar o asaltar a los cajeros y clientes(FSE22IVPC), entonces es importante que haya alguien que pueda detener este tipo de situaciones.

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

La verdad es muy raro ver un policía en cada esquina (FSE22FRPC) para hacer vigilancia y la única razón por la cual un policía se te acerca es cuando les hablas porque tuviste algún percance (FSE22COPB) o para dar queja de algún indigente que este faltando al respeto. Igual es muy incómodo que las patrullas no lleguen a tiempo (FSE22FRPD), deberían

mejorar eso, se entiende que haya tráfico, que estemos lejos, pero para eso deberían estar al servicio de la comunidad.

**7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?** Siempre he escuchado que los vecinos hacen eso, amarran al ratero y lo golpean hasta que llegue la policía (FSE22IVPD), considero que no es una buena forma de tomar justicia, no es justificable el hecho de que hayan entrado a robar, pero tampoco es la manera de que se arreglen las cosas, pero todas las personas pensamos diferente y unos piensan que está bien y otros pensamos que no.

**8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?**

Te puedo decir que la mayoría de las veces vemos en las noticias que los policías son "malos"(FSE22IMPA) que atacan a las personas que son inocentes que por el simple hecho de ser policías (FSE22COPD) se sienten más que las demás personas y los maltratan, estos policías no merecen ser valga la redundancia "policías" porque no están para ayudar, a veces nos da miedo pedir ayuda a un policía porque piensas que te va juzgar que no te va creer (FSE22IMPC), que puede victimizar al agresor, un sin fin de cosas.

Por otro lado, no todos son así, mi papá es policía desde hace unos 3 años, él es policía estatal rural, y sé que es una persona honesta, que no se aprovecha de los demás ni de los mismos agresores, él siempre apoyando a las personas de los poblados, ahí si hacen vigilancia de las calles y ayudan a las personas, aquí es donde me doy cuenta que no todos son iguales, así como hay policías malos, hay buenos.

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

No podemos evitar al 100% que roben en una casa, los rateros son muy mañosos y se las ingenian para lograr su cometido, pero si podemos reducir esta tasa de delitos, como ya mencioné en las preguntas anteriores, poner uno o dos policías afuera de cada escuela, parque y tiendas (FSE22ESPC), asimismo que estén dando sus vueltas por las colonias y calle por calle (FSE22ESPD), solo así los habitantes nos sentiremos seguros.



**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

Mencione que existen policías que someten al agresor, ladrón, incluso a la víctima entonces pienso que no deberían actuar de esa manera cuando la persona está tranquila (FSE22COPC) y dispuesta a ceder a que se lo lleven, pero lo difícil es cuando no se dejan ni esposar, ellos actúan con forme a la naturaleza del humano, me golpeas te golpeo, la mayoría del tiempo funciona pero otras veces agranda el problema, entonces lo que pueden hacer en ese caso es, con ayuda de los demás compañeros policías subir a la persona e irse rápido para que no siga ocasionando problemas y que otros se queden a escuchar los hechos. (FSE22ESPE)

**HSE27**

EDAD: 27

SEXO: Masculino.

ESTADO CIVIL: Soltero

A QUE SE DEDICA: estudiante.

**1.- ¿Qué opinión le merece la función que realiza la policía en su colonia?**

R: en nuestra colonia solo pasan los elementos de policía en la noche y en la madrugada (HSE27IFIA), y con respecto cuando existe algún problema se presentan.

**2.- ¿Cuál es el delito que con más frecuencia se comente en su colonia?**

R: normalmente el más común es el robo a comercios (HSE27IFIB). un ejemplo de ello sería en las farmacias y de igual forma pleitos entre personas alcoholizadas (HSE27IFIC).

**3.- ¿Qué factores considera que generen la inseguridad en su colonia?**

En las noches lo que afecta es la falta de iluminación en la colonia (HSE27IFID) y no existe una constante vigilancia en la colonia por parte de los policías (HSE27IFIE).

**4.- ¿A quien acude ante la comisión de un hecho delictivo en su colonia?**

R: A la policía (HSE27FRPA).

**5.- ¿Considera que es importante que en la vigilancia policial se incluyan los parques, las escuelas y los comercios de su colonia? ¿Por qué?**

R: si, porque nos hace sentir seguros y de igual forma en los casos de los parques evita que se vuelvan punto de reunión de pandilleros (HSE27IVPA). en las escuelas pues previene que

existan algún accidente o delito con los estudiantes (HSE27IVPB) y en los comercios pues brinda seguridad por la presencia policial (HSE27IVPC).

**6.- ¿Con que frecuencia existe aproximación y trato de los policías con Usted en su colonia?**

R: normalmente en la colonia no existe una aproximación entre policía (HSE27IFIF) y ciudadano estos solo están presentes cuando se le es requerido por alguno delito (HSE27IFIG) que se comenta en la colonia.

7.- ¿Se ha pensado en llevar a cabo la justicia por propia mano en su colonia?

R: no, porque acabaríamos volviéndonos como los delincuentes lo cual se quiere evitar.

8.- ¿Qué opina respecto a la imagen de los policías?

R: pues yo los tengo en un concepto de que son flojos (HSE27IMPA) y cuando se presenta una situación no saben cómo actuar (HSE27IPMB).

**9.- ¿Qué medidas y estrategias considera que la policía debe de realizar en su colonia para evitar los hechos delictivos?**

R: mantener una constante vigilancia en las colonias (HSE27ESPA) para que los delincuentes lo piensen cuando quieran cometer algún crimen.

**10.- ¿Qué opinión tienen respecto a que la policía modifique su estrategia de actuación donde se tome en cuenta la resolución de los problemas de seguridad de su colonia?**

R: estaría bien para las colonias, debido a que se estarían enfocando en cada uno de los problemas de las diferentes colonias (HSE27ESPB) y al resolverlos beneficiaría para que se disminuyan los delitos.

## Referencias:

- Alonso, J., Mendoza, J., y González, J. (2016). Reconstrucción del tejido social: una apuesta por la paz. México. Centro de Investigación y Acción Social por la Paz del Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro. Jesuitas por la Paz. Nueva Antropología, vol. XXIX, núm. 85. Pp. 145-149. Asociación Nueva Antropología A.C. Distrito Federal. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/159/15953522008.pdf>
- Aparicio, J. (2016). Los estudios de policía en Latinoamérica. Algunas limitaciones teóricas y metodológicas en su abordaje como objeto directo. Revista Criminalidad, 58(3) pp. 119-132. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S17943108201600030010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17943108201600030010&lng=en&tlng=es).
- Arráez, Morella, Calles, Josefina, Moreno de Tovar y Liuval. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación [en línea] 7 de diciembre: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070212> ISSN 1317-5815.
- Ávila, M., Vera, J., Martínez, B. y Bahena, A. (2016). Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de Cuernavaca (México). Perfiles latinoamericanos, 24(47). pp. 151-174. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018876532016000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018876532016000100007)
- Bolam, B., Gleeson, K. y Murphy S. (2003). “Lay Person” or “Health Expert” exploring theoretical and practical aspects of reflexivity in qualitative health research. Forum: Qualitative Social Research. Art. 26. Disponible en: <http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0302266>

Burgos, J. y Tudela, P. (2012). Seguridad ciudadana en Chile: Los desafíos de la participación y la modernización para una política pública. FLACSO-y-OPS.OMS-2012.- Seguridad-ciudadana V.1. p.476. Recuperado de <http://cespver.gobiernodigital.gob.mx/wpcontent/uploads/sites/3/2015/04/16.FLACSOyOPS.OMS2012.Seguridadciudadana.pdf#page=475>

Cabrera, R. (2012). Investigación cualitativa: Características, métodos y técnicas. Muestreo bola de nieve. Fundamentos. Recuperado de <http://www.psicocode.com/resumenes/11fundamentos.pdf>

Cano, I. (2013). Políticas de Seguridad Pública en Brasil: Tendencias de Modernización y Democratización vs La Guerra Contra el Crimen. Sur-Revista internacional de Derechos Humanos. Número 5. Año 3. P. 137. Recuperado de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r23480.pdf>

Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y Análisis Cualitativo. Investigación Social y Desarrollo. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Concepción (Chile). Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/23/carcamo.htm>

Carranza, E. (2004). Políticas públicas en materia de seguridad de los habitantes frente al delito en América Latina. Seguridad, proceso penal y Derechos Humanos en América Latina y el Caribe, Naciones Unidas, ILANUD, Argentina. Instituto de Derecho Penal Europeo E Internacional Universidad de Castilla La Mancha. Recuperado de [http://blog.uclm.es/cienciaspenales/files/2016/07/1politicasypublicas-en-materia-de-seguridad-de-los-habitantes-frente-al-delito-en-america-latina-y-el-caribe\\_carranza.pdf](http://blog.uclm.es/cienciaspenales/files/2016/07/1politicasypublicas-en-materia-de-seguridad-de-los-habitantes-frente-al-delito-en-america-latina-y-el-caribe_carranza.pdf)

Chalom, M., Franz, L. y Vanderschueren, C. (2001). Seguridad ciudadana, participación social y buen gobierno: el papel de la policía. Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (Habitat). Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad. Ciudades más Seguras. Ediciones Sur. Chile. Recuperado de

[http://www.observatoriobuenaspracticas.cl/documentacion/2001\\_Seguridad\\_ciudadana\\_participacion\\_social\\_y\\_buen\\_gobierno\\_Buenas\\_practicas.pdf](http://www.observatoriobuenaspracticas.cl/documentacion/2001_Seguridad_ciudadana_participacion_social_y_buen_gobierno_Buenas_practicas.pdf)

CIPC. (2008). Prevención de la criminalidad y seguridad cotidiana. Montreal: Danalco Impressions.

Clarke, J. (2003). Prevención social. México: Undécima edición.

CNS. (2018). Comisión Nacional de Seguridad. Modelo Nacional De Proximidad, Vinculación e Inteligencia Social. México: Secretaria de Gobernación.

Cobler, E. (2012). Concepto, contexto actual y función de la Policía. Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto. Convivencia, contexto social y seguridad. Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/concepto-contexto-actual-funcion-550581830>

Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos (2019). Artículo 21. Honorable Congreso de la Unión. Cámara de Diputados. Secretaría General. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_090819.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_090819.pdf)

Estay, C. (2010). Investigación Cualitativa: rasgos metodológicos. Investigación cualitativa en informática. Estay Consulting. México.

Fernández, J. (2011). Información sobre la idea de policía y su evolución basada en la obra Servicios Públicos Municipales. INAP, México, D.F. Recuperado de <https://mexico.leyderecho.org/historia-de-la-policia/>

Flores, P., Gómez, N. y Morelo, G. (2015). Imagen pública y seguridad en jóvenes urbanos en Colombia: el caso de Montería. Revista Lasallista de Investigación, 12(2). Pp.112-122. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179444492015000200012&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179444492015000200012&lng=en&tlng=es).

Fondevila, G. y Meneses, R. (2017). El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos. Gestión y Política Pública, Vol. XXVI. Núm. 1. pp. 139-165. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. CIDE Distrito Federal, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/133/13349779004.pdf>

Gálvez, C. (2013). La importancia de un tejido social en un gobierno democrático. Universidad de Cali. Colombia.

García, G. (2018). Seguridad con bienestar. México: GLAC Consulting.

Guillén, S. (2008). Medición de la inseguridad y análisis del miedo al delito asistido, con sistemas de información geográfica. Bogotá: Cámara de comercio.

Gobierno del Estado de México (2018). Breve historia de la Policía en México. Policía Estatal, recuperado de <https://sseguridad.edomex.gob.mx/historia>

Granados, M. (2010). Inseguridad Social/Inseguridad Pública. Plaza Pública. México. Recuperado de <https://2019.vlex.com/#search/jurisdiction:MX/inseguridad+publica/WW/vid/226251507>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana. México.

Jasso, L. (2013). Percepción de inseguridad en México. Elsevier, 12-29.

Labra, C. (2011). El Modelo De Policía Comunitaria: El Caso Chileno. Repositorio Digital Académico. Universidad Católica de Temuco. Recuperado de <http://repositoriodigital.uctemuco.cl/handle/10925/77>

Laca, F. y Navarro F. (2013). La percepción de la violencia en México en relación con el bienestar subjetivo y social. Anuario de psicología. The UB Journal of psychology. Vol. 43 Núm. 3. Revistes catalanes amb Accés Obert (RACO). Facultad de psicología. Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/272088/360231>

Lasierra, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. Latín América Journals Online Revista Policía y Seguridad Pública Año 6, Vol. 2. Departamet d'Interior, Generalitat de Catalunya. España. Recuperado de <http://lamjol.info/index.php/RPSP/article/view/3003>

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2019). Secretaría de Gobernación. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. México. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_mex\\_sc\\_anex23.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_mex_sc_anex23.pdf)

Manual de actuación policial. (2009). Secretaría de Seguridad Pública. México: Gobierno Federal.

Market Data México. (2019). Inteligencia comercial. Colonia Playa Del Carmen Centro, Solidaridad, en Quintana Roo. Recuperado de <https://www.marketdatamexico.com/es/article/Colonia-Playa-Del-Carmen-Centro-Solidaridad-Quintana-Roo>

Martínez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. Revista Investigación Extensión. Ética. Vol. 13. Recuperado de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normativida>

[d/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13\\_Investigacionetnografica.pdf](http://documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13_Investigacionetnografica.pdf)

Monsalve, Y. (2009). Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 15(1), 37-47. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-64112009000100003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112009000100003&lng=es&tlng=es).

Montero, J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*. Año XXV. No. 58. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>

Nuevo Modelo Policial (2008). Secretaria de Seguridad Pública Federal. México D.F. Gobierno de la República.

Organización de los Estados Americanos (2012). Seguridad Pública y sus vertientes. OEA  
Recuperado de: [http://www.oas.org/en/topics/public\\_security.asp](http://www.oas.org/en/topics/public_security.asp)

Ottone, E., y Sojo, A. (2007). Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Repositorio digital. ONU. P.142. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado en <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/2812>

Palacios, J. y Sierra J. (2014) El concepto de seguridad ciudadana: una perspectiva desde los estudios para la paz. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Pp. 47-48. Recuperado de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/seguridad\\_ciudadana\\_visiones\\_compartidas\\_jose\\_luis\\_estrada\\_rodriguez.pdf#page=46](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/seguridad_ciudadana_visiones_compartidas_jose_luis_estrada_rodriguez.pdf#page=46)

Paul, C. (2008). El miedo al delito en el contexto urbano. Bogotá: Cámara de comercio.



Pegoraro, J. (2003). Una reflexión sobre la inseguridad. Argumentos. Revista de crítica social, publicaciones sociales urbanas. Argentina.

PNC. (2007). Política Estratégica Operacional y del Servicio de Policía. Bogotá: Publicación de la Policía Nacional de Colombia.

PNUD. (2013). La inseguridad ciudadana frena el desarrollo. Organización de Estados Iberoamericanos. ONU. México. Recuperado de [http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article13290&debut\\_5ultimasOEI=95](http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article13290&debut_5ultimasOEI=95)

Policía Municipal de Valladolid España (25 de junio del 2012) Policías Municipales de Othón P. Blanco reciben capacitación en la Policía Municipal de Valladolid España, [archivo de video], recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Mvj6FSZCvYk>

Prontuario de información geográfica municipal de los Estados Unidos Mexicanos (2009). Solidaridad, Quintana Roo. Clave geoestadística 23008. INEGI. Recuperado de [http://www3.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos\\_geograficos/23/23008.pdf](http://www3.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos_geograficos/23/23008.pdf)

Rabot, A. (2014) Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas. Recuperado de [http://www.abc.es/hemeroteca/historico-02-03-2014/abc/Nacional/del-plan-policia-2000-al-delucha-contra-la-delincuencia\\_248252.html](http://www.abc.es/hemeroteca/historico-02-03-2014/abc/Nacional/del-plan-policia-2000-al-delucha-contra-la-delincuencia_248252.html)

Requena, J. (2014). La intervención policial en los conflictos de convivencia. ¿Qué esperar? ¿Qué exigir? Reflexiones a propósito del caso de la participación de la policía en la “Mesa de civismo y seguridad” de Rubí (Barcelona, España). Scripta Nova, revista electrónica de geografía y ciencias sociales, Geo crítica Universidad de Barcelona Vol. 18. Recuperado de <http://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/15021/18374>

- Robles, A. (2014). Miedo en las calles: principal emoción de la inseguridad pública delictiva. Un estudio criminológico y de género. Revista IUS, 8(34). Pp. 81-100. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S187021472014000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187021472014000200006&lng=es&tlng=es).
- Rosales, B. y Estrada, J. (2016). Seguridad ciudadana: visiones compartidas. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Instituto de Administración Pública del Estado de México. Revista de Estudios Sociales de la Universidad de los Andes en Colombia. Pp. 95-132. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.7440/res56.2016.11>
- Ruiz, M. (2014) La formación de las fuerzas de seguridad y policiales bajo el paradigma de la Seguridad Ciudadana. Un desafío educativo nacional y regional. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4766922>
- Salgado, J. (2010). Documento conceptual-metodológico sobre políticas públicas de seguridad ciudadana, capacidades institucionales para medir su desempeño y bases para el desarrollo de indicadores en esta materia. Proyecto Calidad de gobierno y rendición de cuentas en las entidades federativas de México. México Estatal. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). México.
- San Martín, C. (2013). Las Representaciones Sociales De La Seguridad Ciudadana En Los Vecinos De La Comuna De Melipilla, Chile. Psicoperspectivas. 12(1). 72-94. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue1-fulltext-219>
- Sánchez, L. (2018). La percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial: caso de estudio Fraccionamiento Las Américas I, Chetumal Quintana Roo. Universidad de Quintana Roo. Dirección General de Investigación y Posgrado. Investigación registrada. Chetumal Quintana Roo. México.

Sánchez, L. y Perera, E. (2018). La percepción social como consecuencia de la efectividad policial: caso Colonia Arboledas en Chetumal Quintana Roo. Universidad de Quintana Roo. Dirección General de Investigación y Posgrado. Investigación registrada. Chetumal Quintana Roo. México.

Sánchez, L., Quintal, N., Ganzo, J., Barradas, M., Olivera, D. y Cano, M. (2018). La imagen policial y su impacto en la percepción de seguridad: el caso de Chetumal Quintana Roo. Universidad de Quintana Roo. Dirección General de Investigación y Posgrado. Investigación registrada. Chetumal Quintana Roo. México.

Sánchez, L., Quintal, N. y Ganzo, J. (2018). La inseguridad en la comunidad de Calderitas Quintana Roo, una visión de la eficiencia policial y perspectivas para la propuesta de una operatividad cercana a la ciudadanía. Universidad de Quintana Roo. Dirección General de Investigación y Posgrado. Investigación registrada. Chetumal Quintana Roo. México.

Sánchez, M. (2012). La percepción de seguridad y la realidad social. S.C.: Cuadernos de seguridad.

Sani, A. y Nunes, L. (2016). Diagnóstico de seguridad/inseguridad. Un estudio exploratorio en una comunidad urbana. Anuario de Psicología Jurídica. Colegio oficial de psicólogos de Madrid. Vol. 26. pp. 102–106. Universidad Fernando Pessoa, Oporto, Portugal. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113307401500032>

Stanko. (2009). El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito. Argentina: Kessler.

Traver, E. (2015). Análisis y evaluación de las estrategias policiales españolas de proximidad. Universidad Jaume I. España. Recuperado de

[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164319/TFG\\_2015\\_Traver%20SalcedoE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164319/TFG_2015_Traver%20SalcedoE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, F. (2016). Sobre la transformación del paradigma de la seguridad. *Espiral* (Guadalajara), 23(66). pp. 291-297. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166505652016000200291&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166505652016000200291&lng=es&tlng=en)

Valdivieso, F. y Peña, L. (2007). Los enfoques metodológicos cualitativos en las ciencias sociales: una alternativa para investigar en educación física. *Laurus*, vol. 13, núm. 23, pp. 381-412 Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.

## Referencias del Manual.-

Alfabeto Aeronáutico (2019). Entorno turístico. Hablemos de turismo. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/alfabeto-aeronautico-2019/>

Estrategia Institucional para la Seguridad Ciudadana. (2010). Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes. PNVCC. Publicación de la Policía Nacional de Colombia. Policía Nacional. República de Colombia. P. 24. Recuperado de <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/banco/ANEXO%20I.%20PNVCC.pdf>

Fondevila, G. y Meneses, R. (2017). El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos. Gestión y Política Pública, Vol. XXVI. Núm. 1. Pp. 139-165. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. CIDE Distrito Federal, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/133/13349779004.pdf>

INEGI. (2016). Inventario Nacional de viviendas 2016. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/inv/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana. México.

Manual de Uniformes e Insignias de la Policía federal. (2017). Diario Oficial de la Federación. Congreso de la Unión. México. Recuperado de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5480857&fecha=27/04/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5480857&fecha=27/04/2017)

Martínez C. y Murillo J. (2010). Investigación Etnográfica. Métodos de Investigación Educativa en Ed. Especial. UAM. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf)

Policía Municipal de Valladolid España (25 de junio del 2012) Policías Municipales de Othón P. Blanco reciben capacitación en la Policía Municipal de Valladolid España, [archivo de video], recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Mvj6FSZCvYk>

Vivar, C., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O. Y Gordo C. (2010). La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. Index de Enfermería, 19(4), 283-288. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962010000300011&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962010000300011&lng=es&tlng=es).