



Universidad de Quintana Roo

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**IMPACTO SOCIAL DEL PROGRAMA POLICÍA
DE PROXIMIDAD EN CHETUMAL, Q.ROO. (2013).**

TESIS

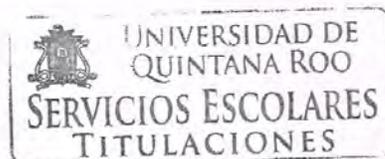
**PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA**

PRESENTA

MANUEL JESUS PAN EUAN

DIRECTORA DE TESIS

DRA. MARIBEL LOZANO CORTES



Chetumal, Quintana Roo. Julio del 2013.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

TESIS ELABORADA BAJO LA SUPERVISIÓN DEL COMITÉ DE ASESORÍA Y
APROBADO COMO REQUISITO PARCIAL, PARA OBTENER EL GRADO DE:

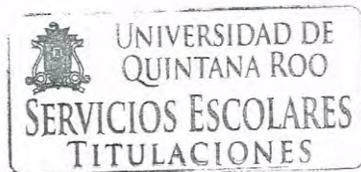
LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

COMITÉ

DIRECTORA: DRA. MARIBEL LOZANO CORTES.

ASESOR: LIC. LUIS GERMÁN SÁNCHEZ MÉNDEZ.

ASESORA: MESP. LUZ GABRIELA GPE. RODRÍGUEZ OJEDA.



Chetumal, Quintana Roo, Julio de 2013.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Quintana Roo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi directora de tesis, Dra. Maribel Lozano Cortes por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mis asesores de tesis, Luis Germán Sánchez Méndez y en especial a la Maestra Luz Gabriela Gpe. Rodríguez Ojeda, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Tú eres la persona que siempre me ha levantado los ánimos tanto en los momentos difíciles de mi vida estudiantil como personal. Gracias por tu paciencia y esas palabras sabias que siempre tienes para mis enojos, tristezas y momentos felices, por ser mi amiga y ayudarme a cumplir mis sueños, te amo; mamá.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

RESUMEN

Autor: Manuel Jesús Pan Euan.

Título: Impacto Social del Programa Policía de Proximidad en Chetumal, Q. Roo. (2013).

Institución: Universidad de Quintana Roo.

Grado: Licenciatura en Seguridad Pública.

Año: 2013.

ÍNDICE

CONTENIDO

IMPACTO SOCIAL DEL POLICÍA DE PROXIMIDAD EN CHETUMAL Q. ROO. (2013).

Introducción	9
I. Capítulo 1. Concepto y Antecedentes de la Policía de Proximidad.	11
1.1. Conceptualización del Policía y su labor.	11
1.2. Del Modelo Policía Tradicional al modelo de Proximidad.	14
1.3. Antecedentes de la Policía de Proximidad.	16
1.4. Policía de Proximidad.	25
II. Capítulo 2. Programa Policía de Proximidad en América Latina.	30
2.1. Experiencias en Centroamérica.	32
2.1.1. Guatemala.	34
2.1.2. Costa Rica.	37
2.1.3. Colombia.	41
2.2. Experiencias del Sur-sureste de México.	44
2.2.1. Chiapas.	46
2.2.2. Veracruz.	49

III. Capítulo 3. Programa Policía de Proximidad en Chetumal. 51

 3.1. Mapa de ubicación del programa. 54

 3.2. Percepción del Programa. 55

 3.3. Conclusiones. 65

VII. Capítulo 4. Propuesta de mejora al programa Policía de Proximidad. 67

 4.1. Catalogo de Servicios y Prevención Social del Delito. 69

Anexos. 89

Bibliografía. 110

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Estados que comprenden la región de Centroamérica.	32
Imagen 2. Localización de la Policía Comunitaria en Guatemala.	34
Imagen 3. Localización de la Policía Comunitaria Costa Rica.	37
Imagen 4. Localización de la Policía Comunitaria Colombia.	41
Imagen 5. Estados que comprenden la región Sur-sureste de la Republica Mexicana.	44
Imagen 6. Localización de la Policía Ciudadana Solidaria, Chipas, México.	46
Imagen 7. Localización de la Policía Ciudadana Veracruz, México.	49
Imagen 8. Mapa de ubicación del programa Policía de Proximidad en Chetumal. . .	54

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Diferencias entre Policía Tradicional y Policía Comunitaria	15
Cuadro 2. Nivel de Inseguridad.	38
Cuadro 3. Imagen Policial.	39
Cuadro 4. Índice de Victimización.	40
Cuadro 5. Índice de satisfacción del Programa Policía de Proximidad.	62

ÍNDICE DE GRÁFICA

Gráfica 1. Población Encuestada.	56
--	----

ÍNDICE DE TABLA DINAMICA

Tabla dinámica 1. Edad de las personas encuestadas.	57
Tabla dinámica 2. Seguridad en la Actualidad – 1 año atrás.	58
Tabla dinámica 3. Percepción de Seguridad dentro de 1 año.	58
Tabla dinámica 4 Tipo de vigilancia que le da más seguridad.	59
Tabla dinámica 5. Presencia policial en su colonia.	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Oficio de respuesta DUVTAIP/010/2013.	89
Anexo 2. Oficio de repuesta DGSPTM/PMP/183/2013.	90
Anexo 3. Encuesta Aplicada.	94
Anexo 4. Resultados Estadísticos de la Encuesta Aplicada.	96
Anexo 5. Construcción del índice de satisfacción del programa Policía de proximidad social.	110

Introducción.

Hoy en día el problema de la inseguridad es el tema principal de las agendas de gobierno, en los tres niveles: municipal, estatal y nacional. En Quintana Roo, según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2012), dicen estar seguros el 60% de los habitantes, mientras que se perciben como inseguros el 39%.

Una de las propuestas para combatir la inseguridad es la Policía de Proximidad que permite estrechar la relación del ciudadano con la policía, a fin de generar confianza para conocer y atender problemas que afectan a la colonia, logrando con ello la participación ciudadana.

La policía y los ciudadanos deben estar estrechamente ligados para la prevención del delito, el programa policía de proximidad tiene como fin establecer una mejor interacción y comunicación entre ambos de manera que los habitantes de la colonia colaboren y se esfuercen en conjunto con la policía en el fortalecimiento de la seguridad, Es importante la unión entre policía y la gente, ambos luchando a favor de la justicia.

La presente tesis, se llevo a cabo con el objetivo de indagar si se está cumpliendo con el objetivo y metas del programa, la perspectiva de la gente importa demasiado y mediante esa percepción podemos saber cómo ven ellos el programa, si está dando resultados y de no ser así cambiar de estrategias o implementar nuevos programas que ayuden a que los ciudadanos se sientan seguros.

La tesis, consiste de cuatro capítulos, organizado de lo general a lo particular. En el capítulo uno se presenta las investigaciones de los principales especialistas interesados en seguridad pública, ya que es de gran importancia saber y conocer quiénes han escrito acerca del tema y desde que contexto lo estudian.

En el capítulo dos obtuve información de los países de América Latina y Sur-sureste de México, con la finalidad de conocer en donde se está desarrollando el programa policía de proximidad mayormente, conocido en América Latina como policía comunitaria, cabe recalcar que estos países comparten ciertas características socioeconómicas así como culturales, y esto contribuye a tener una cierta perspectiva en el mismo contexto.

En el capítulo tres es el más importante de la tesis ya que en él se describen los resultados obtenidos mediante la percepción de las personas encuestadas en la ciudad de Chetumal, respecto a su percepción de la policía de proximidad, y en base a esos resultados se desarrollar una propuesta.

En el último capítulo se expone la propuesta la cual el objetivo es reforzar el programa ya que mucha gente comentaba que hace falta difusión y saber que servicios brindan los policías que están en su colonia.

En Chetumal no existe una investigación de esta naturaleza sobre este tema. Su trascendencia radica en que permite a las autoridades de seguridad pública local y a la población en general apreciar el impacto social acerca de los policías de proximidad; así como también, la metodología empleada podrá ser analizada por los especialistas interesados en investigar el impacto social de los proyectos de participación ciudadana.

Capítulo 1. Concepto y antecedentes de la Policía de Proximidad.

1.1. Conceptualización del Policía y su labor.

Desde la antigüedad clásica hasta el presente los distintos gobiernos del Mundo han intentado controlar la conducta de los ciudadanos, aprobando leyes cuya violación constituye delito y creando mecanismos de control social como los llamados sistemas de justicia criminal, entre ellos la policía.

Según James Fyfe, en la investigación realizada con el tema de Administración de la policía (1997), el concepto policía se deriva de la palabra francesa "*policer*" que significa poder del pueblo. El término, en su sentido más amplio, significa regulación y control de una comunidad en los aspectos relacionados al orden, la salud, la vida y la propiedad.

El Diccionario de la Real Academia Española define, al "Policía", como el buen orden que se observa y guarda en las ciudades y repúblicas para cumplir con las leyes y ordenanzas municipales. Se incluye, como parte de la definición, a un cuerpo encargado de vigilar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos. Se incluyen los conceptos de cortesía, buena crianza y urbanidad en el trato y las buenas costumbres.

Entonces, por su concepción original y actual, se puede decir que la policía históricamente surgió para cumplir con los objetivos de proteger la vida, la salud, y la tranquilidad de los ciudadanos que conforman la sociedad. En pocas palabras velar por el cumplimiento de la ley y el mantenimiento del orden.

En el 1829 Sir Robert Peel, al crear la Policía Metropolitana de Londres, estableció el siguiente principio: "*... the police are the public and the public are the police.*" (Cox, *Police in Community Relations, 1996*). El significado de esta frase es sumamente abarcador por lo que por el momento se interpretará en un sentido literal y parcial.

Los policías son ciudadanos seleccionados entre los miembros de la sociedad. Son adiestrados y educados en academias creadas para estos fines, en donde se lleva a cabo el proceso de socialización policíaca.

Para Robert H. Langworthy y Lawrence F. Travis III (1994) la socialización es un término que utilizan los sociólogos para referirse al proceso mediante el cual las personas adquieren

el conocimiento, los valores, las destrezas y actitudes de la sociedad en que viven. Es el aprendizaje de la cultura.

En las Ciencias policiales se utiliza el concepto de la socialización policíaca (Van Maanen, 1973) para referirse al proceso por medio del cual se aprenden los conocimientos, valores, destrezas, actitudes y conducta característica de los policías. Se pretende crear una subcultura y desarrollar una personalidad que los haga diferentes a las demás personas para que puedan cumplir satisfactoriamente con los deberes y responsabilidades que le asigna la sociedad.

Los policías, como cuerpo ocupacional, no son como los demás servidores públicos. Tienen que dejar su familia por un período de tiempo para ser socializados en la subcultura policíaca. Atraviesan por un proceso educativo y disciplinario riguroso, en donde tienen que adquirir los conocimientos y las destrezas necesarias para cumplir con sus obligaciones.

Debido a la seriedad y complejidad de las funciones que realizan, el proceso enseñanza-aprendizaje no puede limitarse a simples conocimientos académicos y/o al desarrollo de destrezas. Ludman (1980) afirmó que la educación del policía se caracteriza por un contenido formal e informal. El primero se refiere a la enseñanza académica, pero el segundo envuelve, a través de la disciplina, el desarrollo de unos valores y actitudes necesarios para poder realizar un trabajo de excelencia.

El ser policía los diferencia de las demás personas. El uniforme, la placa, el arma de fuego y el rotén son símbolos de la autoridad y el poder que se les confiere para cumplir con sus deberes. La naturaleza del trabajo que realizan y el peligro al que se enfrentan propicia la modificación de muchos aspectos de su personalidad.

Su trabajo no es sencillo. Implica una serie de sacrificios y ajustes a su vida privada y familiar. Largas jornadas de trabajo, suspensión de días libres y vacaciones, expuestos

continuamente al escrutinio público, a la crítica social y a las presiones de los medios de comunicación.

Al cumplir con su trabajo pueden cometer errores que conllevan la suspensión o expulsión de la fuerza policíaca; cargos criminales y/o demandas civiles; enfermedad, incapacidad y hasta la muerte en el cumplimiento del deber. Es un trabajo que requiere madurez y seriedad, honestidad e integridad y para esto hay que saber escogerlos, educarlos y adiestrarlos (W. Santiago, 1997).

En el proceso de selección y formación de los policías se atraviesa por una serie de etapas que son determinantes en el desarrollo de la llamada personalidad policíaca. De acuerdo con James Fyfe, los cuerpos policíacos tienen como obligaciones primordiales universales el proteger la vida, la propiedad, los derechos civiles y conservar el orden. Pueden tener mayores responsabilidades, pero eso depende de las leyes que organizan la policía en los países democráticos del mundo moderno. Lo importante es que la policía tenga capacidad legal, las 24 horas del día, para atender los problemas y situaciones que tal vez requieran el uso de la fuerza y la coacción o la búsqueda de soluciones verdaderamente efectivas.

Todos los investigadores mencionados anteriormente coinciden en que la labor que realiza la policía está dirigida a satisfacer las necesidades de la sociedad. Es la comunidad quien le otorga a los policías el poder y la autoridad para cumplir con sus funciones. Da la impresión de que es el gobierno quien controla a los organismos policíacos, utilizándolos como medios de control o represión política, económica y social.

Pero si se analiza la raíz del poder en los sistemas democráticos, observamos que el mismo emana del pueblo. Este último lo delega a través de funcionarios gubernamentales electos. Nosotros le conferimos a los gobernantes la autoridad para tomar decisiones en beneficio de la sociedad; ellos a cambio nos dan seguridad y protección, garantizando los derechos civiles reconocidos en una constitución.

1.2. Del Modelo Policía Tradicional al Modelo de Proximidad.

Una de las funciones más importantes de la policía es prevenir el delito, la policía tradicional anteriormente utilizaba tres estrategias generales para prevenir y reducir el delito:

- 1) Estrategia de disuasión general para crear la percepción pública de los riesgos y los castigos por cometer un delito son altos, con el fin de anunciar que cualquiera que considere tal comportamiento, será reprimido de acuerdo a la ley.
- 2) La disuasión específica intenta generar una percepción de alto riesgo y castigo a individuos específicos, para que se abstengan de cometer delitos.
- 3) La inhabilitación intenta quitar a los delincuentes activos de la sociedad. Esto previene delitos que ellos habrían cometido de no ser encarcelados.

Una revisión realizada por la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos acerca de la investigación científica que efectúa la policía (2002), subraya la limitada utilidad que muestra la policía tradicional en la reducción y combate al delito y la mayor efectividad de usar una policía orientada a la solución de problemas.

La policía tradicional confía fuertemente en el patrullaje, en brindar una rápida respuesta y en el seguimiento de la investigación. Existe una gran cantidad de indagaciones basadas en la efectividad de estas tácticas y se ha demostrado que aunque los métodos tradicionales pueden ser eficaces bajo algunas limitadas circunstancias, la evidencia muestra que no son particularmente efectivos en todos los procedimientos que debe atender la policía, la policía que confía ampliamente en estas tácticas es menos eficaz de lo que podría ser si utiliza un aspecto más amplio de herramientas para lograr un rango mayor de prevención de los efectos de la delincuencia.

Las limitaciones de la policía tradicional facilitan al uso excesivo de personal y al abandono de otros mecanismos que pueden ser más eficaces.

En la Cuadro 1, se puede apreciar las diferencias entre la Policía Tradicional y la Policía Comunitaria:

Cuadro 1: Diferencias entre policía tradicional y policía comunitaria

Policía tradicional	Policía comunitaria
Enfoque estrecho en programas para el control de la delincuencia.	Enfoque amplio en servicios a la comunidad.
Énfasis en delitos graves.	Énfasis en resolver los problemas de la comunidad.
Enfoques reactivos.	Enfoques reactivos y proactivos.
Respuesta rápida a las llamadas que solicitan servicios.	Respuesta variable conforme a la necesidad.
Enfrentar incidentes en forma fragmentada.	Enfrentar temas más amplios de la comunidad.
Estar alejado de la comunidad. Despersonalización.	Estar conectado con la comunidad. Interactividad.
Movidos por la tecnología.	Impulsado por la necesidad y ayudado por la tecnología.
Eficiente: hacer las cosas bien.	Efectivo: hacer las cosas correctas.
Estructura centralizada.	Estructura descentralizada.
Especialización de funciones.	Funciones generales y especializadas.
Estandarización, uniformidad.	Flexibilidad, innovación, diversidad.
Estilo autocrático: mando y control.	Estilo participativo: responsabilidad y discreción individuales.
Administración operativa del <i>status quo</i> .	Liderazgo estratégico del cambio.
Enfoque de los procedimientos a corto plazo.	Enfoque en el impacto de las estrategias a largo plazo.
Enfoque en el papel de agente de patrulla; Obligaciones estrechas.	Importancia del papel del agente de patrulla; obligaciones generales.
Énfasis del enfrentamiento en condición física y defensa.	Importancia equilibrada en la defensa y las relaciones con la comunidad.
Desempeño basado en la cantidad de aprehensiones, multas, etc.	Desempeño basado en la calidad de los logros respecto a las metas de la comunidad.

Fuente: De E.H. Passalacqua: "El Ser o no Ser de la Policía Comunitaria". Revista Milenio año 2, Número 3, 1999, página 62/90. Publicación del Centro de Estudios Sociedad y Seguridad de la Universidad Nacional de General San Martín. El autor es Coordinador del Programa de Seguridad Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

1.3. Antecedentes de la Policía de Proximidad.

El término "policía de proximidad" no es nuevo. Surgió en el Siglo XIX, en Inglaterra, cuando Sir Robert Peel creó la Policía Metropolitana de Londres, Estableció que los policías forman parte integrante de la sociedad y que son ciudadanos que están al servicio de la comunidad a la cual pertenecen. Pero su visión del trabajo policiaco no concluye ahí: cuando dijo "*...the police are the public and the public are the police*" también dijo que los agentes no pueden hacer solos el trabajo porque para tener éxito se tiene que contar con la comunidad. Estos son los ojos y oídos de la policía.

El 24 de febrero de 2005 en un adiestramiento sobre el enfoque contemporáneo de vigilancia y participación comunitaria, ofrecido por el Dr. Ernesto Fernández, Director del Law Enforcement Institute (LEI), Puerto Rico Training Initiative, se analizaron los Nueve Principios de Sir Robert Peel, Padre de la vigilancia policiaca moderna. Estos han sentado las bases para el renacimiento de la policía de proximidad en el Siglo XX:

1. La misión básica de la policía es prevenir el crimen y el desorden.
2. La capacidad de la policía para realizar sus deberes depende de la aprobación pública de sus acciones.
3. La policía debe asegurar la cooperación del público en el cumplimiento voluntario de la ley para poder ser capaz de asegurar y mantener el respeto de las leyes.
4. El grado de cooperación y aprobación del público disminuye proporcionalmente ante la necesidad del uso de la fuerza.
5. La policía busca y conserva el favor público no a través de una opinión pública favorable, sino demostrando constantemente un servicio imparcial absoluto de la ley.
6. La policía sólo debe utilizar la fuerza física sólo cuando el ejercicio de la persuasión, el consejo y la advertencia no son suficientes,
7. La policía debe mantener siempre una relación con el público que honre la tradición histórica: la policía es el público y el público es la policía. La policía son sólo individuos que a tiempo completo trabajan para cumplir los deberes que incumben a todos los ciudadanos.

8. La policía siempre debe dirigir sus acciones estrictamente hacia sus funciones y nunca dar la impresión de desear usurpar los poderes de las cortes.
9. La prueba de la eficiencia de la policía es la ausencia del crimen y el desorden.

El policía de proximidad es una filosofía que propone alterar las relaciones entre la policía y los demás ciudadanos mediante la búsqueda de soluciones a los problemas de la comunidad que originan la actividad criminal y sobre cómo mejorar la calidad de vida.

Según el *Nacional Advisory Comisión on Criminal Justice Standards and Goals*, en los Estados Unidos, la policía no debe estar separada de las personas. Su autoridad y consentimiento nace de la voluntad del pueblo que los recluta como oficiales del orden público. Constituyen el instrumento de la sociedad para obtener y mantener el orden y sus esfuerzos se basan en los principios del servicio público. Responden directamente a los ciudadanos. (Cox, 1996)

A pesar de que fue desarrollada e implantada en Inglaterra por Sir Robert Peel en el Siglo XIX, la filosofía reapareció cuando Herman Goldstein en 1979 estableció en los Estados Unidos el patrullaje orientado a la solución de problemas.

Anterior a esto el desarrollo de la Policía en los Estados Unidos fue diferente al de Inglaterra. Para el Siglo XIX la labor de los agentes consistía en conservar el orden y se ganaba la obediencia de los ciudadanos a través de la fuerza física. La corrupción, la ineficacia, la interferencia política y el discrimin caracterizaron a la policía durante este período.

La llegada del Siglo XX trajo algunas reformas pero las relaciones entre la policía y los ciudadanos fueron deteriorándose, tanto en los Estados Unidos como en otros países. Prevalcía la actitud de "*...us versus them...*". (Frank Scmallegger, 1993).

La rigurosa centralización administrativa fortaleció la creencia de que sólo los policías sabían lo que era mejor para la sociedad, razón por la cual la participación ciudadana en la

lucha contra el crimen se hizo innecesaria. Los turnos rotativos, los continuos traslados, incluso el desarrollo tecnológico afectó la relación entre ambas partes.

El aumento en la utilización de los vehículos, los teléfonos y hasta las computadoras contribuyeron a reducir el contacto de la policía con la comunidad. Se redujo la función del patrullaje (U.S. Department of Justice, 1994).

El crimen seguía creciendo sin control llamando la atención de profesionales que comenzaron a re-examinar la efectividad de las prácticas policíacas. Se comenzó a cuestionar si los cuerpos policíacos cumplían con sus metas. La situación se agravó con los escándalos relacionados a la corrupción, el abuso de poder, uso excesivo de la fuerza y continua violación de los derechos civiles. (Radelet y Carter, 1994).

Para el año 1967 *The President's Commission Law Enforcement and Administration of Justice* examinó las prácticas policíacas y recomendó cambios en la manera en que la policía se relaciona y ofrece servicios a la comunidad.

En 1968 el *Nacional Advisory Commission on Civil Disorders* y el *Nacional Commission on the causes and Prevention of Violence* revelaron que la policía le presta atención inadecuada a los problemas y preocupaciones de la comunidad. También señalaron que de la manera que la agencia estaba organizada le impedía satisfacer las demandas y expectativas de la sociedad. Era evidente que no podían prevenir ni resolver los crímenes.

Los referidos informes propiciaron que el Congreso de los Estados Unidos aprobara en 1968 el *Omnibus Crime Control and Safe Streets Act*. Se otorgaron fondos para la realización de estudios e investigaciones que han contribuido al desarrollo del Policía de la Comunidad. (Nacional Commission on the Causes and Prevention of Violence, 1969)

Unos de los estudios de mayor impacto lo fue el de Kansas City *Preventive Patrol Experiment*, realizado en 1972. Este reveló que el patrullaje preventivo rutinario no tiene

efecto significativo sobre la incidencia criminal ni sobre la sensación de seguridad del público.

Los hallazgos sugieren que las agencias policíacas están desperdiciando tiempo y dinero al continuar con los métodos tradicionales. Recomienda a la policía utilizar mejor sus recursos y ser más efectivos al manejar el crimen y las preocupaciones de los ciudadanos. (Redelet, 1972).

La Policía de San Diego, también realizó un estudio en la década de los 70 en donde se concluyó que el desarrollar lazos fuertes con los miembros de la comunidad ayuda a mejorar las actitudes de los oficiales hacia su trabajo y hacia las comunidades. Fomenta el desarrollar soluciones creativas para problemas complejos que afectan a los ciudadanos. En adición, los oficiales obtienen valiosa información sobre las actividades criminales y de posibles sospechosos. Surge la necesidad de asignar policías a lugares y turnos permanentes.

Pero el desarrollo de la filosofía no ha sido exclusivo de los Estados Unidos. Ha habido mejora en Singapur, Canadá, Alemania, Suiza, Dinamarca, Finlandia y Gran Bretaña. En Japón se ha dado a conocer a través del concepto del *Koban* (Mini estación policíaca). Este tiene dos funciones principales: proveer información y asistencia, y mantener el orden a través de la función del patrullaje. Los policías físicamente demuestran la existencia de la autoridad policíaca, resuelven problemas y promueven la confianza del público hacia ellos (Richard Terril, 1992).

A finales del 1980 la filosofía del policía de proximidad se estableció en Australia y la isla de Wales. Los residentes afirmaron sentirse más seguros y menos temerosos. Se enfatizó el diálogo entre la policía y la comunidad. Hubo más apoyo y cooperación entre ambas partes.

La experiencia y la investigación proveen evidencia empírica sobre la efectividad de esta filosofía. Robert Trojanowicz realizó un estudio en Flint, Florida, conocido como el *Neighborhood Food Patrol*. Mediante el mismo se les dio a los agentes la orientación y flexibilidad necesaria para ser líderes en la comunidad. Se les asignó la responsabilidad de controlar el crimen y de hacer de la vecindad un mejor lugar para vivir. Se demostró que la comunidad puede ser motivada para apoyar a la policía y para aceptar nuevos estilos de patrullaje (Cops and Criminals, 1996).

En 1979 Heman Goldstein desarrolló el concepto "*problem oriented policing*". Sugirió que la solución de problemas es la esencia del trabajo policiaco y abogó para que los policías identifiquen las causas de los mismos. Basado en este concepto se desarrolló un modelo para identificar, analizar y resolver problemas específicos. Este fue implantado en Newport News, Virginia. Se demostró que el departamento policiaco puede hacer una mejor utilización de los recursos y aumentar la efectividad de los oficiales.

La Policía de New Orleans se ha caracterizado en los últimos años por sus altos niveles de corrupción, asesinatos, robos, protección de traficantes y la pérdida de la confianza de los ciudadanos. Luego de la intervención del *Federal Bureau of Investigation (FBI)*, una de las estrategias que más éxito ha tenido para ganarse nuevamente la confianza del público ha sido el establecimiento de la policía de la comunidad. (Cops, 1996)

El proyecto fue establecido en cuatro de los residenciales que se caracterizaban por un alto porcentaje de actividad criminal. Se adiestraron policías y fueron asignados a patrullar a pie, con la responsabilidad de relacionarse con la comunidad. Los resultados han sido sorprendentes. Prácticamente ha terminado la guerra de las gangas, la policía está más visible y se han mejorado las relaciones con la comunidad.

La mayoría de los oficiales asignados a estos programas creen que la policía de la comunidad ha sido mucho más efectiva para prevenir el crimen que los métodos tradicionales que se utilizaron por muchos años. Un estudio realizado por *The Center for*

Criminal Justice Studies (1996) reveló que 9 de cada 10 agentes encuestados creen que se ha mejorado la cooperación y que las personas están más dispuestas a cooperar con la policía. Dos tercios afirman que se han reducido los problemas que más afectan a los ciudadanos y más de la mitad dicen que se han reducido los delitos de robo, escalamiento y prostitución.

Para 1994 el *U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice* publicó que un 41% de las agencias policíacas en los Estados Unidos han establecido la filosofía y prepararon un directorio sobre los programas del Policía Comunitario en las principales ciudades de la Nación.

América Latina no se ha quedado atrás. Ante la llegada del Siglo XXI son más las ciudades y los países que han adoptado y están reportando éxito con la implantación de la filosofía del Policía Comunitario. Este es el caso de Bogotá, Colombia (Quesada, Serrano, 2006) Buenos Aires, Argentina; Perú; Uruguay; Chile; Ecuador, entre otros. (Coronel Muller, 2003)

Su rápido desarrollo en los Estados Unidos y en otras partes del mundo ha ocasionado unas variaciones en la aplicación de la filosofía debido a la necesidad de adaptarlo a las características socio-económicas e histórico-culturales de cada comunidad en particular.

Para Louis Redelet y David Carter los conceptos *community policing, problem oriented policing, community problem oriented policing, police area representatives citizen-oriented police enforcement, experimental policing district, neighborhood foot patrol* y *community foot patrol*, entre otros, son sinónimos.

Independientemente de cómo lo llamen lo cierto es que la policía de la comunidad ha surgido como "... *the accepted way of policing in America.*" La evidencia demuestra que la policía es más efectiva, los agentes están más satisfechos con su trabajo y se han fortalecido los lazos con la comunidad.

La investigación y la experiencia evidencian que una de las alternativas para combatir el crimen y la delincuencia en el Siglo XXI es la implantación y mejoramiento de la filosofía del Policía Comunitario. Las instituciones de la comunidad y las agencias policíacas han demostrado ser nuestra mejor defensa, no hay que quedarnos sentados a esperar que ocurra la actividad delictiva y a delegar toda la responsabilidad en la policía tenemos que ser proactivos y trabajar en conjunto, identificando juntos las causas y las posibles soluciones efectivas, a corto y largo plazo. Esta es la esencia de la policía de la comunidad.

La meta es prevenir el crimen y el desorden en las comunidades mediante el examen cuidadoso de los problemas que afectan a los ciudadanos. Esto incluye identificarlos y aplicar soluciones apropiadas. (Cox, 1996).

Sam Souryal, en 1995, identificó los objetivos de la Policía de la Comunidad:

1. Promover la unidad entre la policía y los ciudadanos en un esfuerzo por prevenir el crimen.
2. Mejorar la comunicación y el entendimiento mutuo.
3. Mejorar las relaciones de la policía y los demás componentes del sistema de justicia criminal.
4. Buscar alternativas para solucionar los problemas de la comunidad.
5. Fortalecer el cumplimiento de la ley, la igual protección de las leyes y de los derechos civiles.
6. Diseñar estrategias para situaciones de emergencia.
7. Fomentar la participación ciudadana en comités asesores del departamento policíaco.

Se intenta comprometer a la comunidad en la tarea de controlar el crimen. Para el Profesor de Ciencias Policiales Jerome Skolnick la filosofía se basa en la noción que la policía y los ciudadanos trabajan mejor juntos y son más efectivos. Identifica cuatro elementos que son vitales para lograr el éxito: la prevención del crimen; la re-orientación de las actividades de patrullaje para enfatizar la importancia de otros servicios; aumentar la responsabilidad del policía hacia el público; y la descentralización de las funciones y servicios policíacos.

Tenemos que ser realistas y aceptar que la filosofía no puede establecerse de un día para otro. Fueron muchos años de odio y resentimientos entre los policías y los ciudadanos y aún existen muchas barreras y prejuicios que no pueden ser ignorados y que se deben resolver con prontitud.

En algunos países, la filosofía ha presentado dificultad para implantarse debido a la falta de confianza entre ambas partes. Por eso el Departamento de Justicia de los Estados Unidos considera que es vital la comunicación y la orientación.

El jefe de la policía es responsable de explicar el concepto a toda la organización, así como de reunirse con líderes políticos y comunitarios. Las herramientas mencionadas anteriormente son vitales para fomentar la participación de las agencias policíacas y de todos los sectores de la sociedad.

La implantación debe ser un proceso dinámico y flexible, que responda a las necesidades reales de las comunidades y que promueva la evaluación continua. Hay que diseñar planes de trabajo con metas y objetivos a corto y largo plazo, definir estrategias y asignar al personal idóneo para este tipo de trabajo. No puede ser cualquier persona, sino uno verdaderamente interesado en la filosofía y capacitado para atender y canalizar adecuadamente las preocupaciones de los ciudadanos.

Hay que adiestrar a todo el personal de los departamentos policíacos y orientar a la comunidad. En el proceso se pueden cometer errores, pero lo importante es reconocerlos y enmendarlos inmediatamente. Se deben utilizar todos los medios de información para educar a toda la sociedad sobre las ventajas de implantar la filosofía del Policía Comunitario.

Debe esperarse la resistencia al cambio por parte de los policías y considerar que hay sectores de la comunidad en donde, a pesar de los esfuerzos, los ciudadanos mostraran

apatía y desconfianza. Pero, para establecer unas relaciones humanas positivas se requiere tiempo, energía, comprensión, creatividad y mucha paciencia.

Para comenzar a tener éxito, las organizaciones policíacas tienen que cambiar. Las agencias tienen que realizar una re-estructuración y descentralizar los servicios para otorgarles más poder a los agentes que están en contacto directo con los ciudadanos, para que puedan tomar decisiones y participar activamente en las actividades de la comunidad.

También hay que revisar los currículos de las academias para integrar cursos especializados en las ciencias de la conducta, de modo que la educación les capacite para enfrentarse exitosamente a los nuevos roles de los policías del futuro (Brian Buggé, 1995).

El policía de la comunidad no es un sueño, mucho menos una utopía. Es una alternativa que está dando resultados en muchos países para prevenir, controlar y reducir la incidencia criminal.

Ante la deficiente respuesta obtenida por los cuerpos policiales y su tradicional estructura para combatir la inseguridad, es que se comienza con la búsqueda de nuevos métodos que permiten un acercamiento de las agencias de seguridad con la comunidad.

En esta línea de ideas ha definido la policía de proximidad como un cuerpo de prevención que nace con carácter experimental intentando ser un modelo de policía adecuado a las exigencias de la realidad actual con gran capacidad de adaptación a los nuevos desafíos que a diario surgen en una sociedad siempre cambiante.

Se trata de una filosofía y una estrategia organizacional que promueve una nueva asociación entre la comunidad y su policía. Está basada en la premisa de que ambos policías y comunidad deben trabajar en conjunto para identificar, priorizar y resolver los problemas actuales como por ejemplo delitos, drogas, temor al delito, desorden social y decadencia barrial, como el objetivo de mejorar la calidad de vida en la zona.

Es así que ya en 1989, George Kelling y James Wilson plantearon algo de vanguardia en ese momento. Afirmaron que más allá de los crímenes y delitos importantes, la policía debe

ocuparse necesariamente de cuestiones que, aunque aparentemente de menor importancia, son relevantes para la calidad de vida, como por ejemplo las relaciones con ruidos molestos, grafitis, vagancia y mendicidad en la vía pública, limpiavidrios, suciedad, desorden y muchos otros temas menores que se consideraban hasta entonces ajenos a la temática de la seguridad y la policía.

1.4. Policía de Proximidad.

Policía de servicio público, policía de seguridad, policía comunitaria, policía social, policía moderna, son alguna de las formas como se le conoce a la Policía de Proximidad.

La policía de proximidad puede describirse como una verdadera filosofía dado que para que la misma pueda funcionar se necesitan cambios estructurales, cambios de raíz en el seno policial.

La policía se caracteriza por ser una fuerza de seguridad fuertemente centralizada y con un método de decisiones verticalista; es decir, los agentes de menor rango obedecen las órdenes impartidas por sus superiores, sin posibilidad de discutir las mismas.

Un policía capacitado con el modelo de policía de proximidad necesita autonomía de decisión para la resolución de determinados conflictos que pudieren presentárseles en el momento de desempeño de sus tareas.

Es decir, se parte de la premisa de las diferentes formas en las que la policía puede brindar servicios a la comunidad, ampliando el espectro de tareas y haciéndolo más eficazmente.

La policía de proximidad, la cual surge de las usuales críticas hacia la policía tradicional, busca equilibrar el papel del ambiente y de la organización de la policía, persiguiendo un amplio abanico de resultados basados en la comunidad. Los elementos centrales y comunes a los programas de policía de proximidad son: la redefinición del papel de la policía con el fin de incrementar las actividades de prevención del crimen, una mayor reciprocidad en las relaciones entre la comunidad y la policía, la descentralización de los servicios policiales y de los mandos y, de alguna forma, civilizar la policía (Skolnick y Bayley, 1986). Cada uno de estos cambios se concibe como una condición necesaria para adquirir una mayor

responsabilidad hacia la comunidad. Al mismo tiempo, cumpliendo estos requisitos se puede lograr una policía más eficaz y eficiente.

La policía de proximidad también ha ampliado los objetivos de la policía para incluir cuestiones como la seguridad pública, el delito, el miedo al delito y la calidad de vida de la comunidad. Este programa involucra a las comunidades, no sólo en dichos objetivos o en las intervenciones policiales, sino también en la evaluación de los mismos. Gran parte de la literatura sobre policía de proximidad se centra en la capacidad de desarrollar la colaboración ciudadana.

La interacción policía - ciudadano tiene como finalidad la prevención del delito, ayudar a las víctimas y mejorar las relaciones entre ambos. La policía fortalece la capacidad y resolución de los ciudadanos para resistir el delito y recuperarse de él. Esto requiere relaciones positivas con los residentes que se preocupan por el barrio. La prevención del delito y la asistencia a la víctima no implican una aplicación directa de la ley. Los programas de policía de proximidad que se concentran en la colaboración ciudadana restan protagonismo a las actividades de aplicación de la ley.

Estos esfuerzos deben implicar activamente a la comunidad en una discusión abierta y directa sobre la vida dentro de la comunidad y el papel de la policía y la comunidad en el establecimiento del orden local. Sin embargo, estos esfuerzos dependen, en gran medida, de la apertura, tanto de la policía como de la comunidad, así como de la voluntad de la comunidad en implicarse en lo que normalmente son esfuerzos voluntarios a gran escala (Bayley 1994; Bayley y Shearing 1996).

El *Town watch* (vigilancia ciudadana), es una iniciativa voluntaria y masiva de la comunidad realizada a partir del compromiso de los vecinos de un vecindario determinado. Desde la perspectiva policial, estas iniciativas requieren una comunicación horizontal entre la comunidad y la policía y una retroalimentación permanente entre ellas sobre las condiciones de la comunidad y la eficacia de las intervenciones policiales. La asociación es el lema de la policía de proximidad, en prácticamente todas las discusiones sobre este estilo de policía se sostiene que la policía debe, asociarse con la comunidad y otras agencias públicas y privadas que sirven a la comunidad local y que tienen algún impacto en la

calidad de vida de la comunidad. Como Skolnick y Bayley (1986) dicen, “La policía de proximidad necesita para su existencia la implantación de nuevos programas que incrementen el nivel de participación pública en el mantenimiento del orden.”.

Aumentando esta participación, policía y ciudadanos están cooperando en la creación de la seguridad pública. Además de la apertura externa que implica la policía de proximidad, este modelo de policía une control social formal e informal de manera importante.

La cultura policial cambia de su forma clásica orientada hacia el interior a una nueva forma donde se integran factores externos como pueden ser las comunidades, los individuos y otras agencias gubernamentales. Además, este modelo implica que los objetivos policiales se amplían sustancialmente del control del crimen a objetivos tales como reducir el miedo al delito, mejorar las relaciones sociales y el orden social y mejorar la calidad de vida, favoreciendo el sentimiento de bienestar entre la gente en un vecindario o lugar de negocios determinado. Estas son amplias funciones para la policía que requieren una serie de habilidades policiales distintas, en especial de interacción y comunicación.

Las repercusiones de las iniciativas y objetivos de la policía de proximidad han cambiado la finalidad y los medios de la policía. Desde el punto de vista de los medios, la policía debe aceptar una amplia gama de herramientas que van más allá del uso exclusivo de la legislación penal. El uso de la legislación civil y administrativa, se ve como un modo de ampliar la capacidad policial y de la comunidad para intervenir en el orden local y en los problemas criminales. Hoy en día, la policía utiliza el proceso civil para mitigar un perjuicio y otros procedimientos de la jurisdicción civil para lograr el cumplimiento de negocios irregulares (bares normalmente), así como de los propietarios que no seleccionan ni controlan a sus inquilinos (especialmente los que trafican con drogas).

Estas intervenciones amplían significativamente el alcance de la policía, incluso dándole más discrecionalidad. Al mismo tiempo, bajo las normas de la policía de proximidad se espera que la policía se constituya como referencia para un orden más amplio de servicios sociales y a la comunidad, creado para influir en los problemas de la misma. De hecho, en muchas ocasiones se considera que el papel de la policía ha cambiado desde el instrumento gubernamental que era en un primer momento hacia un instrumento de diagnóstico social y

de movilización comunitaria. Estas asociaciones con agencias de servicios sociales ajenas a la policía incrementan la responsabilidad de los problemas sociales y unen diferentes proveedores de servicios en un esfuerzo conjunto para trabajar por la seguridad de la población. Al mismo tiempo, “estas relaciones con la comunidad se anticipan para ayudar a limitar y estructurar el uso de la discreción policial” (Mastrofski y Greene 1993).

Desde la perspectiva de la organización y el sistema de provisión de servicios, la policía de proximidad supone una forma de conseguir que las agencias policiales sean menos burocráticas, especializadas y jerárquicas. En la calle, los policías son considerados como generalistas y no como especialistas, un sello distintivo de la organización industrial con la que se organizan los sistemas policiales.

La gestión descentralizada y la provisión del servicio son las piedras angulares del movimiento de policía de proximidad, bajo el argumento de que la estructura de la policía tradicional inhibe en gran medida la capacidad de la policía para ofrecer un servicio efectivo y eficiente a una clientela visible y activa. La organización policial en un modelo de policía de proximidad se considera dinámica, implicada activamente con el entorno y capaz de crear papeles que rompan los límites tradicionales, asociando la organización con su función inmediata en el medio en el que se encuentra, además de otros ambientes sociales, culturales y económicos.

Evaluar el éxito dentro del marco de la policía de proximidad requiere que, por un lado, la policía recoja mucha más información sobre las comunidades, el control social, las dinámicas locales y, por otro, que unan esfuerzos para conseguir la estabilidad social y la colaboración ciudadana. Muchas veces, esto cambia la evaluación de las actividades policiales de una evaluación a través de los delitos denunciados a otra basada en las llamadas a la policía, una medida pensada para reflejar mejor el abanico de problemas a los que se enfrenta la comunidad (Greene y Klockars 1991). Asimismo, la evaluación del bienestar de una comunidad debería incluir también indicadores como la disposición de la gente a utilizar los lugares públicos, la existencia de voluntariado social, el establecimiento de nuevos negocios, el hecho de si la propiedad de inmuebles aumenta o disminuye, las mejoras inmobiliarias en los vecindarios (una medida indirecta de confianza de los

propietarios en dichos vecindarios) y la percepción de los ciudadanos acerca de la seguridad y la policía.

La policía de proximidad se ha convertido en una nueva ortodoxia para los policías. Ambiciosa y ambigua al mismo tiempo, promete cambiar radicalmente la relación entre la policía y el público, dirigirse a los problemas subyacentes en la comunidad y mejorar las condiciones de vida de los barrios. Una de las razones de su popularidad es que la policía de proximidad es un concepto moldeable, que alberga significados diferentes para personas distintas. Existen muchas perspectivas dentro de este tipo de policía, y cada una de ellas se construye sobre presunciones que están sólo parcialmente sustentadas por evidencias empíricas.

Los temas organizativos de la policía de proximidad sugieren que la aplicación de la ley puede ser más precisa, proactiva y sensible a la comunidad. Por otra parte, la policía de proximidad presagia importantes cambios en la organización social y formal de la policía. En cuanto a la organización social, se pretende que la policía de proximidad rompa las barreras que separan la policía de los ciudadanos, mientras inculca a los agentes un conjunto más amplio de ideales en el servicio a la comunidad. En lo referente a la organización formal, se pretende que este tipo de policía cambie la forma de realizar política en la policía, de una burocracia tradicional hacia una burocracia en la que se enfatice la interacción entre el entorno y la organización.

Al mismo tiempo, se supone que el cambio de la policía de proximidad irá acompañado por una simplificación de la jerarquía policial y el desarrollo de servicios coordinados, con un gran número de agencias públicas y privadas implicadas en la seguridad del vecindario. Se trata sin duda de profundas modificaciones, en el caso de que continúen poniéndose en práctica y conformando la institución policial estadounidense.

Capítulo 2. Programa Policía de Proximidad en América Latina.

Alejandra Mohor (2007) investigadora del Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana en Chile, plantea que en América Latina el programa policía de proximidad se trata de un modelo Franco Español, caracterizado por la centralización en la toma de decisiones, por ser militarizado y altamente jerarquizado.

Destacó tres principales fortalezas base del policía de proximidad. La primera, el balance positivo entre la respuesta de la policía y la situación de emergencia, respecto a lo que los vecinos consideran como problema; es decir se da relevancia a lo que los vecinos definen como situación de inseguridad en su ámbito de residencia. La segunda fortaleza es el reconocimiento del rol de la comunidad como productoras de seguridad. Finalmente, el modelo de policía fortalece la asociación con los vecinos y en especial el tejido social, es decir, la relación entre los vecinos mismos.

Esta autora concluye que la implementación del modelo policial de proximidad en América Latina necesariamente debe incluir cambios institucionales, dado el origen de las instituciones policiales de nuestro continente.

En América Latina, la introducción del modelo de policía de proximidad, antes mencionado obedece a razones distintas a la de países como Estados Unidos, Canadá y Gran Bretaña. Desde la década de los setenta, se constata un aumento sostenido de la delincuencia violenta, fenómeno que ha preocupado ampliamente a los gobiernos y a la población en general. Este fenómeno se ve agravado por un deficiente profesionalismo de los cuerpos de seguridad pública, muchas veces afectado por la ineficiencia, la escasez de recursos y el abuso de la fuerza.

La policía de proximidad es un modelo de trabajo policial que reconoce que la policía no puede mantener el orden público por sí sola y, por ende, que requiere el apoyo de la ciudadanía. Para ello, el trabajo policial da prioridad a las necesidades concretas y específicas de cada colonia.

Según el Consorcio de Policía Comunitaria (*Community Policing Consortium*), un modelo de policía de proximidad consta de dos segmentos complementarios: una alianza entre la policía y la comunidad y la resolución de problemas.

En esta estrategia se considera fundamental que los policías conozcan las causas inmediatas de los problemas de seguridad que afectan al vecindario. Para ello, deben relacionarse directamente con las personas y organizaciones de la localidad, a fin de poder desarrollar conjuntamente respuestas efectivas y duraderas a esos problemas.

Como puede deducirse de la definición anterior, dentro del ámbito general de acción de la Policía de proximidad se tomarán distintas medidas en diferentes circunstancias. Dado que se define como una estrategia flexible y que trabaja en coordinación con la comunidad, se le puede considerar tanto un enfoque como un modelo, pero nunca como una estrategia mecánica que entrega recetas fijas para mejorar la seguridad de la ciudadanía. El modelo de “policía de proximidad”, aunque exitoso en otros contextos, exige importantes readecuaciones si ha de implantarse. La experiencia bajo análisis plantea la cuestión de la “importación” de modelos foráneos.

Por otra parte, las reflexiones que se hacen en otros países sobre estas cuestiones, han permitido esclarecer aspectos importantes sobre el significado y la naturaleza de la policía de proximidad, ya que este tema se ha evaluado en diversas ocasiones. En este caso, diversos factores ya analizados constituyeron un obstáculo a la ágil implementación del proyecto, lo que nos obliga a considerar los obstáculos que emergieron desde el inicio mismo del proceso de planificación, sin minimizar las diferencias entre ambos contextos.

2.1. Experiencias en Centroamérica.

Imagen 1. Estados que comprende la región de Centroamérica.



*Fuente: Países de América (2013). Recuperado el día 20 de Mayo de 2013.
<http://paisesdeamerica.org/tag/centroamerica/>*

América Central, también llamada Centroamérica o América del Centro, es un subcontinente que conecta América del Norte con América del Sur. Rodeada por el océano Pacífico y el océano Atlántico. Políticamente se divide en los siete países independientes de Guatemala, Belice, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Desde el punto de vista fisiográfico, algunos geógrafos delimitan la región entre el istmo de Tehuantepec en México y el istmo de Panamá, en la república homónima. Desde el punto de vista histórico - cultural, algunos historiadores delimitan la región comprendida por los antiguos territorios de la Capitanía General de Guatemala, es decir, las actuales repúblicas de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y el estado mexicano de Chiapas.

Los mayas son los pueblos habitantes de una vasta región que se ubicaba geográficamente en el territorio del sur de México, Guatemala y zona occidental de Honduras y otras zonas de Centroamérica. Es especialmente importante su presencia e influencia en los actuales territorios de Guatemala, Honduras y en los de la parte norte de El Salvador, con una rica historia de unos tres mil años.

Contrariamente a la creencia popular, los pueblos descendientes de poblaciones con lenguas de la familia maya han "desaparecido". Millones de sus descendientes aún viven en la región y muchos de ellos aún hablan alguna de las variantes de este idioma, aunque son una mezcla entre poblaciones indígenas en la actualidad.

Se cree que tanto Nicaragua, Costa Rica como Panamá se poblaron gracias a las olas migratorias desde diferentes latitudes y de diferentes razas y su mezcla con los criollos, pueblos originarios, negros, mestizos y afro mestizos que habitaban la zona durante la colonia.

2.1.1. Guatemala.

Imagen 2. Localización de la Policía Comunitaria en Guatemala.



*Fuente: Travel.state.gov (2013). Recuperado el día 20 de mayo del 2013.
http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1129.html*

Guatemala es una de los países de Centroamérica que cuenta con el programa policía comunitaria.

El programa de policía comunitaria llevado a cabo en Villa Nueva, se desarrolló como parte de un proyecto internacional realizado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos denominado “Seguridad Ciudadana en Centroamérica” llevado a cabo por dicho Instituto en Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua. La iniciativa buscaba impulsar la adopción de la policía de orientación comunitaria y el enfoque de resolución de problemas.

La zona de aplicación del programa corresponde a un municipio ubicado en el Departamento de Guatemala, donde se ubica la capital del país, y que tiene 192,000 habitantes. Dicho lugar fue seleccionado por las autoridades políticas del Ministerio, y no por las de la policía, y el programa tiene las características de ser un piloto que no involucraba cambios en la organización policial como un todo. Como todo programa piloto

de carácter internacional la cooperación internacional dio un considerable impulso a su realización mediante reuniones con los representantes de organismos estatales y de la sociedad civil involucrados, a fin de seleccionar responsables y la zona geográfica donde se efectuaría la experiencia. Sin embargo, y al mismo tiempo, era evidente que una vez concluida dicha cooperación el programa enfrentaría el verdadero test de probar que era sustentable. Según la encuesta administrada por los responsables del proyecto en 1998, los principales problemas sociales a criterio de los ciudadanos de la zona eran, en orden de importancia: la criminalidad (33.3%), el desempleo (21.3%), la salud y la pobreza (9.3% cada uno), y el costo de la vida y la corrupción (6% cada uno). Pese a la inexistencia de un sistema de estadísticas criminales confiable y uniforme, el registro de algunos datos por parte de la Policía Nacional Civil de Villa Nueva, indicaba que los delitos más frecuentes en 1998, antes de la ejecución del proyecto, eran los robos, las lesiones, los homicidios y los robos de vehículos. Por otra parte, el subregistro de delitos por parte de la policía era alto: solamente un 30.3% de las víctimas declararon haberlos denunciado a la policía.

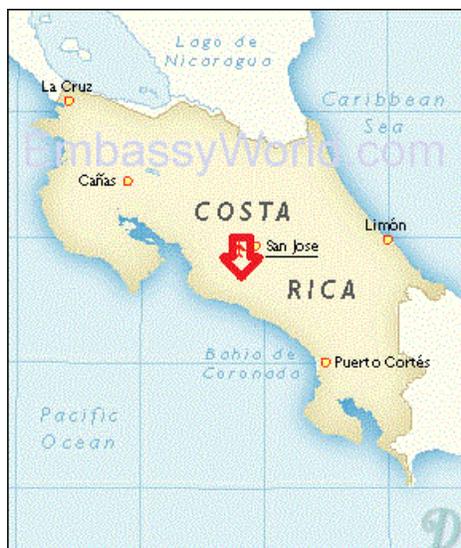
El proyecto se centraba en la Policía Nacional Civil (PNC), si bien se disolvieron los antiguos cuerpos de seguridad para ser reemplazados por esta nueva policía, su composición y preparación distaba de responder a las expectativas que se habían cifrado en ella. El ejército continúa cumpliendo funciones de seguridad nacional. Asimismo, el personal ingresado a la nueva policía ha provenido en su gran mayoría de los antiguos cuerpos de seguridad tras un curso de reciclaje.

El proyecto de Villa Nueva se inició con una serie de actividades preparatorias, entre las que destacaba la realización de un diagnóstico basado en la compilación y análisis de información acerca de la criminalidad en la zona y otras de sus principales características, además de la realización de una primera encuesta de opinión pública y victimización. A esa primera etapa siguió la creación de un Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (CMSS) conformado por representantes de todas las instituciones y organismos involucrados e interesados en el tema, cuyo objetivo consistía en coordinar las diferentes acciones que en adelante se ejecutarían en el municipio de Villa Nueva en materia de prevención y control de la criminalidad. La actividad policial iba a focalizarse en el patrullaje en las zonas de mayor incidencia delictiva, y enfatizó el control sobre la venta ilegal de bebidas alcohólicas

mediante el control y sanción de los negocios cercanos a escuelas y parques. Se iniciaron asimismo, reuniones de coordinación entre policías, fiscales, jueces y abogados defensores a fin de aumentar la eficiencia del accionar coordinado de estas instituciones. Se realizaron contactos con pandillas juveniles en los que participaron líderes comunitarios, maestros y miembros de la PNC, a fin de avanzar hacia la recuperación social de los componentes de bandas juveniles implicados en hechos delictivos.

2.1.2. Costa Rica.

Imagen 3. Localización de la Policía Comunitaria en Costa Rica.



*Fuente: Costa Rica (2012). Recuperado el día 20 de Mayo del 2013.
http://www.worldportsource.com/ports/CRI_Puerto_Moin_1461.php*

En Costa Rica al igual que en Guatemala se está desarrollando el programa policía comunitaria y en una investigación hecha sobre el impacto social que ha causado dicho programa arroja los siguientes datos:

En 1996 se inicia la primera experiencia de seguridad comunitaria en Costa Rica, habiéndose seleccionado un distrito del cantón central de la provincia de San José, la capital del país. Hatillo, el distrito seleccionado, tiene una extensión de 4,27 Km², una población de aproximadamente 80,000 habitantes y una de las tasas de densidad poblacional más altas del país: 16,031 habitantes por Km².

Resultados sobre la sensación de inseguridad.

¿Cuántas veces mira a un lado y a otro de la calle antes de abrir la reja que separa su casa del mundo? ¿Reemplazó el anillo que solía usar, o evita ir a lugares que frecuentaba? Es muy probable que sus hábitos hayan cambiado en los últimos tiempos, haya o no sufrido o presenciado un hecho violento. Es que la sensación de inseguridad no necesita de las estadísticas delictivas para afectar el bienestar mental de la población, al provocarle

ansiedad, aislamiento, fobia social, pánico y hasta delirio de persecución. La inseguridad conlleva desconfianza y defensa paranoides, es decir, la necesidad de vivir permanentemente en un estado de alerta que impide distenderse un minuto por la sensación de que algo atacará.

Pero como eso es muy difícil de sobrellevar, la reacción inmediata es negarlo y decir que a uno no le va a pasar, ya que es imposible circular sin defensa en una situación general de riesgo.

La evaluación demostró una importante mejora con respecto a esta variable, tal y como se evidencia en el Cuadro 1.

Cuadro 2. Nivel de Inseguridad.

Respondieron estar muy de acuerdo	Antes	Después
El principal problema de Hatillo son los asaltos.	45%	44%
La delincuencia se incrementó en los últimos seis meses.	65%	38%
Me siento inseguro, incluso en mi casa.	36%	19%
Tengo miedo a ser robado en mi casa.	54%	22%
Me siento inseguro cuando camino de día en el barrio.	28%	12%
Evito salir de noche pues no siento seguridad.	53%	23%

Si bien la población seguía considerando el tema de los asaltos como uno de los principales de la zona, su percepción fue que se había producido un descenso en la delincuencia en los últimos meses.

La mejora en la sensación de seguridad se extendió al ámbito doméstico y al de los espacios públicos. Por ejemplo, en 1996, el 36% se mostró “muy de acuerdo” con la afirmación "Me siento inseguro, incluso en mi casa", mientras que en 1997 el porcentaje disminuyó al 19%. Similar comportamiento ocurrió con la afirmación “Me siento inseguro cuando camino de día en el barrio”; mientras que en 1996, el 28% estaba “muy de acuerdo” con dicha afirmación, en 1997 ese porcentaje disminuyó al 12% de los entrevistados., o con respecto a "Evito salir de noche ya que no siento seguridad ", el porcentaje pasó de 53% a 23%.

Resultados sobre la imagen de la policía.

Hoy en día es muy importante la perspectiva que tienen los ciudadanos respecto a los agentes policiacos ya que esto ayuda a la participación y a hacer que un programa sea exitoso en el ámbito social.

La evaluación arroja también resultados positivos con respecto a la imagen que tenía la población sobre la policía de Hatillo. Tal y como se observa en el Cuadro 3, de una valoración predominantemente negativa antes del proyecto, se pasa a una en donde las respuestas negativas se reducen de manera sensible.

Cuadro 3. Imagen Policial.

Respondieron negativamente	Antes	Después
Eficientes	47%	27%
Honestos	39%	22%
Disciplinados	42%	18%
Buena Formación	46%	20%
Confianza	49%	29%
Buen trato	37%	16%

Resultados sobre la criminalidad.

Este es el aspecto en donde menos impacto obtuvo el proyecto, al menos en su primer año de funcionamiento. Antes de su ejecución, el instrumento de medición reportó un índice de victimización del 36.3%. Un año después, dicha tasa bajó al 35.7%, lo que considerando el margen de error no supone variación alguna.

Adicionalmente, tal y como se aprecia en el Cuadro 4, los resultados tienden a ser dispares según el tipo de delito. Así, por ejemplo, mientras que hubo resultados positivos en lo que respecta a los atracos en las calles (con o sin armas), la variación fue más bien levemente negativa en el caso de robos en las casas y robo de vehículos u otros medios de transporte. Esta situación plantea la necesidad de reforzar las acciones policiales con respecto a los principales delitos que afectan a la población. Aunque la percepción ciudadana sobre el proyecto ha sido altamente positiva, no se podrá mantener indefinidamente si no se produce de manera concomitante una mejora en los índices delictivos.

Cuadro 4. Índice de Victimización.

Tipo de delito	Antes	Después
Robo en la casa.	13%	14%
Atraco en la calle, con arma.	5%	14%
Atraco en la calle, sin arma.	9%	8%
Robo de vehículo.	4%	5%
Robo de motocicleta o bicicleta.	3%	6%

Si bien los resultados expuestos son positivos considerando tan sólo un año de ejecución de la experiencia, los retos fundamentales que la misma presenta se refieren a su sostenibilidad política y económica.

El programa, sin embargo, ha generado un efecto demostrativo tanto al interior del país como fuera de éste, lo que ha inspirado a un sector de la cooperación internacional a ejecutar proyectos pilotos en todos los países centroamericanos a partir de la experiencia costarricense.

2.1.3. Colombia.

Imagen 4. Localización de la Policía Comunitaria en Colombia.



Fuente: Cae en Colombia presunto enlace del cartel de Sinaloa (2012). Recuperado el día 20 de Mayo del 2013. <http://noticierotelevisa.esmas.com/nacional/515253/cae-colombia-presunto-enlace-del-cartel-sinaloa/>

Colombia no es parte de Centroamérica, pero es importante ya que comparten similitudes con la región.

Es la tercera nación del mundo con mayor cantidad de hispanohablantes. Colombia posee una población multicultural, en regiones y razas. Su población es, en su mayoría, proveniente del mestizaje entre europeos, indígenas y africanos, con minorías de indígenas y afrodescendientes. En el Caribe colombiano hay una cantidad importante de descendientes del Medio Oriente.

En Colombia existe el programa de policía comunitario es por ello que se incluye en esta presente investigación.

El policía comunitario definido como el agente dedicado a patrullar diariamente un barrio y establecer una relación estrecha con sus residentes es todavía un concepto incipiente en

América Latina. La mayor parte de los países de la región tienen sistemas de policía nacional dependientes de la burocracia central. Una consecuencia de esta situación es que la policía no responde al control de gobiernos locales o municipales y, por lo tanto, carece de incentivos para desarrollar buenas relaciones con los residentes.

Los 1,000 policías comunitarios de Bogotá, que patrullan en parejas cubriendo vecindarios de 2,000 a 4,000 residentes, representan una ruptura importante con la tradición. Son el aspecto más visible del esfuerzo que en la última década ha realizado esta ciudad de siete millones de habitantes por replantearse todo lo relacionado con la seguridad pública. Los frutos de este esfuerzo han sido extraordinarios. Según el Observatorio de la Violencia de la Secretaría de Gobierno, el número anual de muertes violentas en Bogotá (por homicidio, accidente de tráfico y otros) descendió de 7,144 en 1993 a 3,194 en el 2002. Hoy la tasa de homicidios por 100,000 habitantes en Bogotá es la más baja entre las grandes ciudades del país.

En una encuesta de 1983, un 73 por ciento de los colombianos entrevistados declaraba tener una imagen negativa de la policía. Pero en 2002 otra encuesta, esta vez realizada por la Universidad Javeriana, indicó que 85 por ciento de los bogotanos entrevistados tenía una percepción positiva de la policía comunitaria. Un 86.3 por ciento aseguró que había dado respuesta a sus demandas y quejas. Un 99 por ciento dijo que su trato era amable, y un 86.5 por ciento que había mejorado su desempeño.

Estos resultados son todavía más sorprendentes si se comparan a la mala reputación de la policía nacional hace tan solo unos años. Según Estela Baracaldo, una experta colombiana en programas de capacitación policial, la policía en Bogotá empezó la década de los años noventa con un deterioro institucional importante. El fenómeno de la corrupción y de los vínculos con el narcotráfico se daba a todos los niveles. Por encima de todo, la percepción era que la policía sólo reaccionaba a una espiral de violencia e impunidad criminal fuera de control. No existía el concepto de prevenir el crimen y de colaborar con los residentes locales para eliminar las causas de aquel desorden.

Desde su creación en 1997–1998, la policía comunitaria se ha convertido en un medio de acción preventiva que está evitando que mucha gente salga a delinquir. El policía

comunitario es un agente de cambio social, sostiene Oviedo, Jean (1997). Ellos ayudan a crear los Frentes de Seguridad a través de los que grupos de vecinos, colaboran en su propia vigilancia y sistema de alerta y también sensibilizan a los ciudadanos en Escuelas de Seguridad a nivel de barrio y colaboran con las escuelas públicas para la formación preventiva de niños y niñas en temas de seguridad.

2.2 Experiencias Sur-Sureste de México.

Imagen 5. Estados que comprende la región sur-sureste de la república mexicana.



*Fuente: Características Ecológicas Socio-Económicas. Recuperado el día 20 de Mayo del 2013.
<http://www.fao.org/docrep/006/j0606s/j0606s02.htm>*

Históricamente la región Sur-Sureste de México, ha presentado rezagos sociales que mantienen en condiciones de atraso a poco más de una cuarta parte de la población nacional, sobre todo en los bajos niveles de educación, salud y empleo (Poder Ejecutivo, 2001).

Las nueve entidades consideradas en el Sur-Sureste concentran las mayores proporciones de población en condiciones de pobreza y pobreza extrema, escasos servicios, infraestructura, ingresos y escolaridad, así como tasas superiores de mortalidad infantil y desnutrición. Como casos extremos, Oaxaca y Chiapas tienen más del 50% de su población en localidades clasificadas de alta o muy alta marginación, Guerrero registra 45%, Puebla y Veracruz más de 30%, Yucatán y Campeche entre 20 y 30%, mientras que Quintana Roo y Tabasco entre 10 y 20% (Rudiño, 2001).

Cabe mencionar que el conjunto de las entidades del Sur-Sureste de México albergan a 36 millones de habitantes y habita el 74% de la población indígena del país (Secretaría de Economía, 2001). Por otra parte, en el Sur-Sureste se concentra más del 70% de la

biodiversidad de América Septentrional, también presenta ecosistemas ricos y variados como selva tropical y de montaña, bosque mesófilo, humedales y manglares.

El Sur-Sureste forma parte del llamado Corredor Biológico Mesoamericano en el cual se distribuyen una gran cantidad de especies, muchas de ellas endémicas, siendo reconocida entre las cinco regiones más importantes del mundo por su megadiversidad. Cabe señalar que el Corredor Biológico, es un proyecto que cuenta con la participación del Banco Mundial, quien ha destinado un fondo financiero por 11.5 millones de dólares (World Bank, 2000).

2.2.1. Chiapas.

Imagen 6. Localización de la Policía Ciudadana Solidaria, Chiapas, México.



*Fuente: El Economista (2013). Recuperado el día 31 de Mayo del 2013.
<http://eleconomista.com.mx/sociedad/2013/05/31/vuelco-autobus-deja-dos-muertos-chiapas>*

De la región Sur-Sureste de México, en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas es uno de los estados que cuenta con el programa Policía Ciudadana Solidaria.

Se inicia a principios del año 2005 siendo presidente Municipal el ahora Gobernador del Estado, Lic. Juan José Sabines Guerrero, adecuando este sistema al Municipio de Tuxtla Gutiérrez bajo un novedoso modelo de policía Ciudadana Solidaria que se rige por estrategias y tácticas consensuadas con la ciudadanía.

El programa Policía Ciudadana Solidaria, se crea con un cuerpo de 100 elementos que coadyuvarían con la colonia para solicitar todo tipo de auxilios (Cruz Roja, Bomberos, Protección Civil) así mismo generaron información sobre el comportamiento social delictivo de su área de vigilancia, de estas fechas al mes de Septiembre del 2009, cuando se firma el Acuerdo por un Chiapas más Seguro, el programa de policía de proximidad ya contaba con 600 elementos que cubrían 215 colonias, dando cumplimiento a los puntos 34 y 100 del mismo acuerdo y siguiendo los principios antes mencionados se transforma en Policía Ciudadana Solidaria siendo en Mayo de 2010 cuando se autorizan 1,000 plazas más,

para llegar a un total de 1600 elementos de los cuales 900 elementos se encuentran activos y el resto en proceso de Alta o en propuesta dentro de las Asambleas de Barrios , los cuales cubrirán el total de 565 colonias de esta ciudad Capital.

Los objetivos de dicho programa son:

Objetivo General:

Coadyuvar con las diversas instituciones policiales y de auxilio, en el combate a la delincuencia fomentando una cultura de legalidad y respeto a las garantías individuales, la denuncia y participación ciudadana de la sociedad tuxtleca.

Objetivos específicos:

Transformar a la Policía Ciudadana Solidaria en el primer contacto de seguridad y auxilio en las 565 colonias, Parques, Mercados e Instituciones Educativas de este municipio, que cuenten con un elemento de la Dirección de la Policía Ciudadana Solidaria.

Generar información de la zona que tiene asignada cada elemento de la Policía Ciudadana Solidaria que permita a las autoridades disponer de estrategias y operativos para la disminución de la incidencia delictiva tomando en cuenta la idiosincrasia y características socio económicas de cada uno de los sectores de Tuxtla Gutiérrez.

Misión:

Coadyuvar a dar seguridad a los ciudadanos, tanto en su integridad física y bienes materiales, regidas por una cultura de legalidad y respeto a las garantías individuales, fomentando la denuncia y participación ciudadana apegándose al código de conducta en materia policial procurando mantener el orden público en las Colonias, Fraccionamientos, Parques y Mercados dentro del municipio.

Visión:

Implementar en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez los 1,600 elementos de la Policía Ciudadana Solidaria , beneficiando así a los habitantes de este municipio, creando una figura cercana a los ciudadanos, que sea parte de la comunidad a la que beneficia y que conozca a sus

habitantes, para que estos elementos sean depositarios de la confianza de sus propios colonos.

Componentes y Líneas Estratégicas

Por acuerdo de cabildo el H. Ayuntamiento Municipal adopta el Programa Policía de Proximidad.

La Asamblea de Barrios selecciona y designa a los aspirantes a Policías Ciudadanos Solidarios, para ello realizan una minuta debidamente firmada que es remitida al H. Ayuntamiento.

La Dirección de la Policía Ciudadana Solidaria verifica, avala y realiza el movimiento de Alta del elemento propuesto por la Asamblea de Barrio o grupo ciudadano, considerando que el elemento cumpla con los Requisitos de Ingreso establecidos en los lineamientos del programa.

La Dirección de la Policía Ciudadana Solidaria capacita, evalúa, equipa y supervisa las labores diarias de los elementos y controla las asistencias y cumplimiento de sus labores, mediante Bitácora de Supervisión.

Asimismo, mantendrá la comunicación permanente con las diferentes corporaciones de auxilio a la comunidad mediante un Teléfono Digital 3G mismo que quedara bajo resguardo del Policía y del Presidente de Asamblea de Barrio para así garantizar el cuidado y buen manejo del equipo, además concentrará la información que generen los elementos de su área de vigilancia y se elaborará un informe en caso de presentarse algún incidente o llamado de Auxilio, mismo que será entregado al C. secretario.

La Dirección de la Policía Ciudadana Solidaria y la asamblea de barrio procederán a las sanciones, faltas y bajas de los elementos cuando así corresponda.

2.2.2. Veracruz.

Imagen 7. Localización de la Policía de Proximidad Ciudadana, Veracruz, México.



Fuente: Reportan Tiroteo (2012). Recuperado el día 31 de Mayo del 2013.

<http://noticierostelevisa.esmas.com/nacional/486485/reportan-tiroteo-y-granadazos-xalapa-veracruz/>

Veracruz se coloca a la vanguardia nacional en materia de seguridad con la Policía de Proximidad Ciudadana, cuyo objetivo es salvaguardar día y noche la integridad de los comerciantes y de quienes hacen sus compras en el primer cuadro de la ciudad, así como de los turistas que visitan el Centro Histórico de Xalapa, afirmó el vocero de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), Ernesto González Quiroz (2013).

Mencionó que este modelo policial, por las características de las funciones que realiza, será replicado en otras entidades, precisamente porque en Xalapa ha logrado tener mucho éxito y explicó que surgió de la necesidad de tener centros históricos y corredores turísticos seguros.

“Es un agrupamiento que se dedica a visitar todo el primer cuadro de la ciudad y sus cuadras aledañas, los comercios, bancos, empresas y centros comerciales, así como a sus dueños, para presentarse con ellos y decirles que están allí para servirles”.

Detalló que gracias a este modelo, la policía conoce los movimientos de volumen de clientes y sus posibles transacciones comerciales, para poder ajustar y diseñar un programa de protección para estos negocios y para quienes interactúan en el centro de la ciudad.

Comentó que también están allí para auxiliar, “sobre todo aquí en Xalapa, donde tenemos un centro histórico tan hermoso; los elementos están capacitados para que tengan cercanía con la ciudadanía y los turistas, para orientarlos sobre algún servicio o sitio a donde ellos se quieran dirigir”, incluso en inglés.

González Quiroz (2013) dijo que están coordinados con Tránsito, la Policía Vial y Estatal, y que esta última es la encargada de hacer patrullajes dinámicos y “en caso de darse algún incidente relacionado con la salud, vialidad, tránsito o seguridad, se pueden mover de manera muy rápida”.

Sobre los corredores turísticos, informó que Xalapa tiene una vida nocturna y de fin de semana bastante activa, “así que la Policía de Proximidad Ciudadana se encuentra resguardando todo el centro histórico, tanto de día como de noche, precisamente para salvaguardar la diversión de las personas”.

Consideró que se trata de una estrategia que puede dar mayor confiabilidad a la ciudadanía sobre los elementos de la Policía Estatal, “precisamente porque los nota más cercanos a ellos, portan un pantalón azul marino con una camisa o blusa blanca con logos, y están perfectamente identificados para que las personas se acerquen y comenten con ellos las inquietudes que tengan”.

Finalmente, el funcionario mencionó que la operación de este agrupamiento se replicará en otras grandes ciudades de Veracruz, “atendiendo a la funcionalidad y a la movilidad social, turística y comercial; en el caso de Xalapa es el lugar donde se desarrolla este programa piloto, pero en breve habremos de extenderlo a las principales ciudades del estado”.

Capítulo 3. Programa Policía de Proximidad en Chetumal.

Chetumal es una ciudad mexicana, cabecera del municipio de Othón P. Blanco y capital del estado de Quintana Roo. El nombre proviene de Chactemal, que en lengua maya significa “El lugar donde crecen los árboles rojos”. Otra posible traducción es: *Chaac* significa "lluvia" como el dios de la lluvia, *té* significa "allí", y *emal* significa "bajar", es decir "Allí donde bajan las lluvias".

La región donde actualmente se asienta la ciudad Chetumal, inmediatamente antes de la llegada de los españoles era un cacicazgo maya denominado Chactemal (nombre de donde procede el actual de la ciudad), que controlaba lo que hoy es el sur de Quintana Roo y el norte de Belice, su cabecera política no ha sido fijada con precisión. El último cacique que gobernó Chactemal fue *Nachán Can*, a quien le fueron obsequiados como esclavos dos sobrevivientes de un naufragio español: Gonzalo Guerrero y Jerónimo de Aguilar.

La ciudad de Chetumal está situada en el extremo final de la costa del Mar Caribe perteneciente a México, en el punto donde el Río Hondo desemboca en la Bahía de Chetumal. Sus coordenadas geográficas son 18°30'13"N 88°18'19"O y se encuentra a una altitud de 10 metros sobre el nivel del mar. Se localiza a 388 kilómetros al sur del centro turístico de Cancún, a 388 kilómetros al sureste de Mérida, Yucatán y una distancia aproximada de 1,550 kilómetros al sureste de la Ciudad de México.

La ciudad de Chetumal tiene una población de 151 243 habitantes, según el Censo de Población y Vivienda de 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, de este total de población 74,273 son hombres y 76,970 son mujeres (INEGI, 2010)..

El municipio de Othon P. Blanco cuenta con un programa de proximidad social, denominado “Policía Amigo”, aproximadamente creado en el año 2010.

El programa policía amigo, es el que elimina la barrera de comunicación entre la autoridad policial y el ciudadano, a través de estrategias claras que permitan generar confianza social utilizando los escenarios de prevención del delito.

El programa consiste en:

- Operatividad que consiste en vigilancia a pie en zonas previamente determinadas.
- En horarios previamente establecidos.
- El policía es el mismo en cada zona.
- Permite una actuación inmediata en la zona.
- Se privilegia la prevención.
- Se verifica el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales.
- El policía conoce a los vecinos y ellos lo conocen a él.

Visión: Homologar la profesionalización y el actuar diario de los elementos policiales de los tres órdenes de gobierno con el enfoque de proximidad social.

Objetivos del programa:

- Reingeniería policial.
- Implementar la proximidad social.
- Cercanía con la sociedad.
- Cambio de la percepción social.
- Nueva forma de trabajo con beneficio social.

Criterios:

- Prevención.
- Involucramiento en el entorno social.
- Atención personalizada al ciudadano.
- Inmediatez en espacio y tiempo.
- Aproximación a las necesidades ciudadanas.
- Detención a problemas.
- Sensibilidad a los problemas de la sociedad.
- Búsqueda de la calidad en el servicio prestado.
- Descentralización.

Metas:

- Presencia policiaca las 12 horas del día con un horario de 6am a 18:00hrs los siete días de la semana.
- Presencia de un policía en cada zona establecida.
- Conocer al policía y confiar en él.
- Atención de auxilios de forma inmediata y eficiente.
- Patrullaje constante en la zona.
- Apoyo en la vigilancia a través del grupo táctico de la policía municipal.
- Atención en centros educativos y esparcimientos ubicados en la zona.
- Atención inmediata a los servicios públicos,
- Garantía en el trabajo.

3.1 Mapa de Ubicación del Programa.

Imagen 8. Mapa de ubicación del programa Policía de Proximidad en Chetumal, Q.Roo.



Fuente: Creación propia en base al mapa google earth.

El programa de policía amigo, en la ciudad de Chetumal, se encuentra operando en 21 colonias, que son:

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 01. Lázaro Cárdenas | 12. Gonzalo Guerrero |
| 02. Territorio Federal | 13. Residencial Chetumal |
| 03. Fraccionamiento Caribe | 14. Magisterial |
| 04. La Esperanza | 15. 17 de Octubre |
| 05. El Encanto | 16. La Herradura |
| 06. Americas I y II | 17. Álvaro Obregón 1 y 2 |
| 07. Proterritorio | 18. Cascadas |
| 08 Sian Ka'an 1 | 19. Lomas del Caribe |
| 08 Sian Ka'an 2 | 20. Villas Chetumal |
| 09. Fidel Velazquez | 21. Flores Magón |
| 10. Emancipación | |
| 11. Payo Obispo | |

3.2 Percepción del programa.

Al solicitar información de las colonias en las que se está desarrollando el programa policía de proximidad, vía *infomex* La Unidad de vinculación para la transparencia y acceso a la información pública del Municipio, hizo llegar la información de que son 21 colonias en la que se está desarrollando el programa. También, el H. Ayuntamiento de Othon P. Blanco, confirmó, que son 21 colonias, donde opera el programa policía amigo.

Hasta ahora, sabemos a nivel institucional, que el programa policía amigo, en la ciudad de Chetumal, ha tenido resultados favorables, sin embargo, es necesario conocer la percepción que los habitantes de las colonias, donde el programa opera, tienen sobre el mismo, con la finalidad de evaluar su eficacia en el bienestar y tranquilidad de la población.

De esta manera, en este trabajo, aplicamos encuestas a los habitantes de las colonias donde se desarrolla el programa policía amigo. Se aplicaron encuestas porque nos brindan una serie de ventajas para esta investigación en específico porque sirve cuando se quiere generalizar el resultado a una población definida, porque es más fácil obtener una mayor muestra que en otras metodologías, al igual cuando no se pueden utilizar la técnica de observación directa, por factores económicos o contextuales. Así, las encuestas, son las indicadas para recoger información acerca de lo que piensa la población con respecto al programa “policía proximidad”, si es aceptado por la población y si ha tenido impactos positivos en la calidad de vida.

De acuerdo a los objetivos del estudio, la encuesta (*ver Encuesta en anexos 3*) es de tipo descriptiva a consecuencia que interesa conocer la percepción que tiene las personas sobre dicho programa. En base a eso: analizar si es aceptado o no el programa policía amigo, así como los beneficios que ha traído a las colonias.

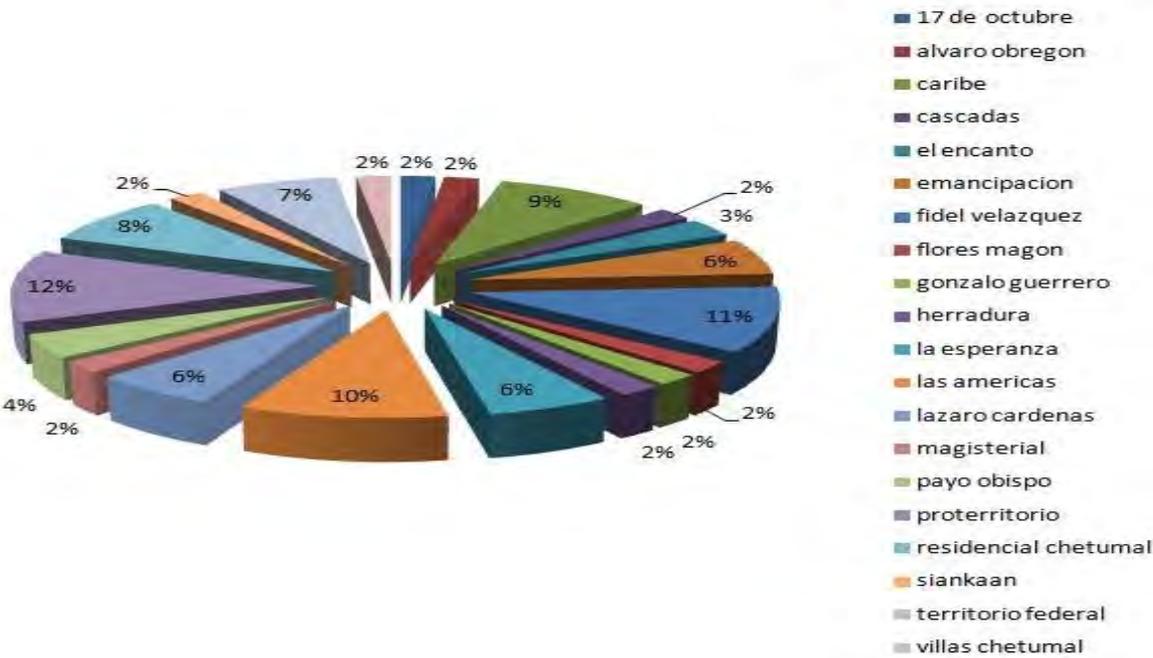
El tipo de encuesta que se utilizó fue restringido ya que en él se solicita respuestas específicas y delimitadas al igual posee algunas ventajas como las siguientes: requieren de un menor esfuerzo por parte de los encuestados, limitan las respuestas de la muestra, son fáciles de llenar, mantienen al sujeto en el tema, son relativamente objetivos y finalmente, son fáciles de clasificar y analizar.

La población a encuestar fue de 20 colonias, no tomando en cuenta las colonias en las que no concuerdan. La encuesta se aplicó a 100 personas, mayores de 18 años, fueron seleccionados de manera aleatoria. Es una muestra pequeña, por lo que no podemos generalizar los resultados, sin embargo, es un ejercicio, un acercamiento a la visión que tienen los habitantes sobre el programa policía amigo.

Debido al volumen del universo poblacional (28,349 personas), la población, desde el punto de vista estadístico, se consideró infinita. Por lo cual, dada las características del investigación la técnica de muestreo empleada fue muestreo por cuotas.

En la grafica 1 se muestra el porcentaje de la población encuestada.

Grafica 1.
Poblacion Encuestada



Fuente: Elaboración propia con base a las estadística aplicada.

Como se puede apreciar en la grafica 1, la colonia en la que se encuestó más fue en el Fraccionamiento Caribe (14%) ya que tiene una población de 8104 habitantes; seguido de la colonia Proterritorio (12%) con 3373 habitantes. cabe mencionar que solo se encuestó a personas de mayor de 18 años, siendo los más encuestados las personas con más de 30 años de edad.

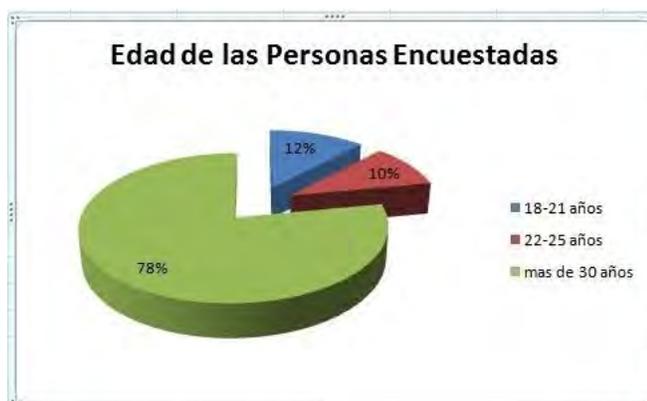
Para realizar la interpretación de los datos utilicé Excel, específicamente la herramienta de tablas dinámicas.

Las tablas dinámicas en Excel también son conocidas como tablas pivote debido a su nombre en inglés: *Pivot tables*. Son una gran herramienta que nos ayuda a realizar un análisis profundo de nuestros datos, ya que podemos filtrar, ordenar y agrupar la información en la tabla dinámica de acuerdo a nuestras necesidades.

➤ Información básica.

Tabla dinámica 1.

Edad de los Encuestados	Total de personas encuestadas
18-21 años	12
22-25 años	10
Más de 30 años	78
Total general	100



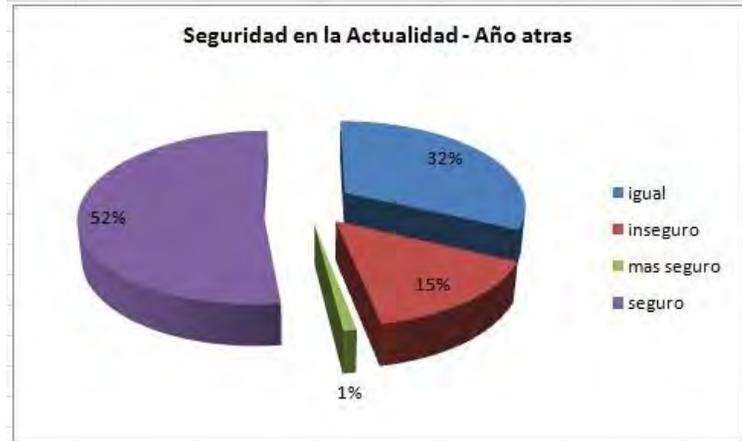
Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Como se puede apreciar en la Tabla dinámica 1, el 78% de la población encuestada su edad es de más de 30 años, se puede deducir que es la edad que frecuentemente se encuentra en casa y por ende conoce el programa, y esto a su vez, hace que la percepción sea más significativa.

➤ Percepción de Seguridad Pública.

Tabla dinámica 2.

Nivel de Seguridad	Total de personas encuestadas
igual	32
inseguro	15
más seguro	1
seguro	52
Total general	100



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

El 52% de la población encuestada contestó que se siente seguro en la actualidad con respecto hace 1 año atrás. Aunque, un 32% afirma que esta igual que antes y un 15% se sigue sintiendo inseguro, por lo que debería de analizarse qué hacer para incrementar más la efectividad del programa policía amigo.

Tabla dinámica 3.

Nivel de Seguridad	Total de personas encuestadas
igual	7
mejor	82
mucho peor	5
peor	6
Total general	100



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

En la Tabla 3, se observa que de las 100 personas encuestas el 82% contestó que su seguridad será mejor dentro de un año, con respecto a la actual, al igual se puede apreciar que los resultados tienen de lado positivo con respecto al ámbito de percepción de seguridad.

Tabla dinámica 4.

Tipo de Vigilancia	Total de personas encuestadas
Policía a pie	61
Policía en moto	3
Policía en patrullas	36
Total general	100

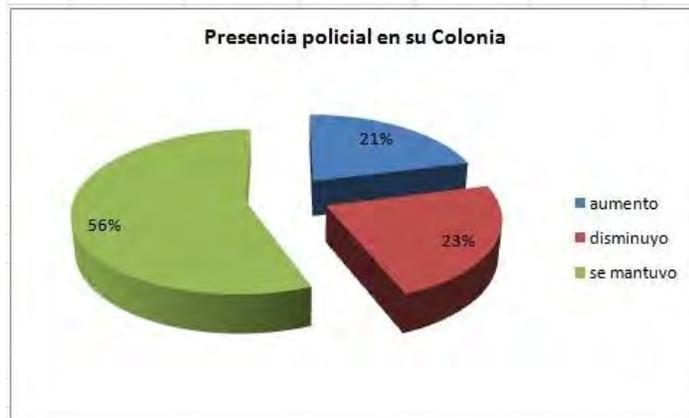


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

En la Tabla 4, se aprecia que, los habitantes consideran que la Policía de pie es el tipo de vigilancia que le da mayor seguridad a la población encuestada con un 61%, cabe recordar que el programa policía de proximidad brinda ese tipo de vigilancia hacia los ciudadanos.

Tabla dinámica 5.

Presencia policial	Total
Aumento	21
Disminuyo	23
Se mantuvo	56
Total general	100



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

En la Tabla 5, se observa que el 56% de la población contestó que la presencia policía en su colonia durante el último año se mantuvo, dicha presencia es importante ya que hace que el programa policía de proximidad, se califique de manera positiva en la ciudad de Chetumal, y como se puede apreciar solo el 23% contestó que ha disminuido.

Índice de Satisfacción del Programa Policía de Proximidad.

Para medir la satisfacción del programa se propuso construir un índice que agrupé las percepciones sobre el programa de Policía de Proximidad.

Para la construcción del índice se empleó la técnica reducción de factores.

El Índice que se propone posee las características que a continuación se enuncian:

- ❖ *Denominación:* Índice de Satisfacción del Programa de Policía de Proximidad.
- ❖ *Espacio Geográfico:* Chetumal.
- ❖ *Periodo de Estudio:* 2013.
- ❖ *Ámbito:* Local.
- ❖ *Población Objetivo:* 20 Colonias de la ciudad de Chetumal.
- ❖ *Escala:* 0 a 1.
- ❖ *Valores:*
 - 1, valor máximo esperado que representa el nivel más alto de satisfacción y por ende total aceptación del programa.
 - 0.8 a 1, Alta satisfacción.
 - 0.6 a 0.8, satisfacción Media Alta.
 - 0.4 a 0.6, satisfacción Media.
 - 0.2 a 0.4, satisfacción Media Baja.
 - 0 a 0.2, Baja satisfacción.
 - 0, valor mínimo esperado que representa la nula o ausencia de satisfacción y por lo tanto un rechazó el programa.

Para construir el índice, se tomaron seis preguntas para conocer el nivel de satisfacción, las cuales fueron:

¿Usted siente confianza hacia los policías?

¿Cómo califica el programa policía de proximidad hasta ahora?

¿Cómo es la atención de los policías hacia usted?

¿Qué tan confiado (a) se siente usted de caminar solo (a) por el rumbo donde usted vive?

¿Piensa usted que está en una colonia segura?

¿Recomienda que el programa policía de proximidad se desarrolle en todo el estado de Quintana Roo?

Después de escoger las preguntas se les asignaron ponderaciones mediante a un juicio de valor, para luego realizar la suma de ponderaciones y con ello la normalización de cada uno de las personas encuestadas.

Al final se realizó un promedio de los resultados de cada persona con el fin de saber la satisfacción del programa Policía de Proximidad.

Cuadro 5.

Índice de satisfacción del programa de Policía de Proximidad.

Encuesta	Ponderaciones Asignadas	Estandarización	Índice de Satisfacción de Programa
1	6	0.424221815	0.664297974
2	4	-0.722323631	0.235047764
3	5	-0.149050908	0.440756731
4	6	0.424221815	0.664297974
5	5	-0.149050908	0.440756731
6	4	-0.722323631	0.235047764
7	4	-0.722323631	0.235047764
8	4	-0.722323631	0.235047764
9	4	-0.722323631	0.235047764
10	5	-0.149050908	0.440756731
11	5	-0.149050908	0.440756731
12	5	-0.149050908	0.440756731
13	5	-0.149050908	0.440756731
14	4	-0.722323631	0.235047764
15	5	-0.149050908	0.440756731
16	4	-0.722323631	0.235047764
17	5	-0.149050908	0.440756731
18	5	-0.149050908	0.440756731
19	6	0.424221815	0.664297974
20	5	-0.149050908	0.440756731
21	5	-0.149050908	0.440756731
22	7	0.997494538	0.840737738
23	7	0.997494538	0.840737738
24	7	0.997494538	0.840737738
25	7	0.997494538	0.840737738
26	7	0.997494538	0.840737738
27	7	0.997494538	0.840737738
28	6	0.424221815	0.664297974
29	6	0.424221815	0.664297974
30	6	0.424221815	0.664297974
31	6	0.424221815	0.664297974
32	6	0.424221815	0.664297974
33	7	0.997494538	0.840737738
34	7	0.997494538	0.840737738
35	7	0.997494538	0.840737738
36	7	0.997494538	0.840737738

Encuesta	Ponderaciones Asignadas	Estandarización	Índice de Satisfacción de Programa
37	7	0.997494538	0.840737738
38	4	-0.722323631	0.235047764
39	3	-1.295596353	0.097557293
40	2	-1.868869076	0.030820516
41	7	0.997494538	0.840737738
42	5	-0.149050908	0.440756731
43	5	-0.149050908	0.440756731
44	5	-0.149050908	0.440756731
45	7	0.997494538	0.840737738
46	4	-0.722323631	0.235047764
47	7	0.997494538	0.840737738
48	7	0.997494538	0.840737738
49	2	-1.868869076	0.030820516
50	4	-0.722323631	0.235047764
51	4	-0.722323631	0.235047764
52	2	-1.868869076	0.030820516
53	7	0.997494538	0.840737738
54	7	0.997494538	0.840737738
55	3	-1.295596353	0.097557293
56	1	-2.442141799	0.007300205
57	8	1.57076726	0.94188164
58	8	1.57076726	0.94188164
59	7	0.997494538	0.840737738
60	8	1.57076726	0.94188164
61	8	1.57076726	0.94188164
62	8	1.57076726	0.94188164
63	7	0.997494538	0.840737738
64	8	1.57076726	0.94188164
65	8	1.57076726	0.94188164
66	8	1.57076726	0.94188164
67	8	1.57076726	0.94188164
68	2	-1.868869076	0.030820516
69	6	0.424221815	0.664297974
70	5	-0.149050908	0.440756731
71	6	0.424221815	0.664297974
72	6	0.424221815	0.664297974
73	4	-0.722323631	0.235047764
74	4	-0.722323631	0.235047764
75	4	-0.722323631	0.235047764
76	4	-0.722323631	0.235047764

Encuesta	Ponderaciones Asignadas	Estandarización	Índice de Satisfacción de Programa
77	2	-1.868869076	0.030820516
78	6	0.424221815	0.664297974
79	4	-0.722323631	0.235047764
80	1	-2.442141799	0.007300205
81	6	0.424221815	0.664297974
82	5	-0.149050908	0.440756731
83	6	0.424221815	0.664297974
84	5	-0.149050908	0.440756731
85	4	-0.722323631	0.235047764
86	5	-0.149050908	0.440756731
87	3	-1.295596353	0.097557293
88	4	-0.722323631	0.235047764
89	6	0.424221815	0.664297974
90	6	0.424221815	0.664297974
91	6	0.424221815	0.664297974
92	2	-1.868869076	0.030820516
93	5	-0.149050908	0.440756731
94	4	-0.722323631	0.235047764
95	5	-0.149050908	0.440756731
96	5	-0.149050908	0.440756731
97	5	-0.149050908	0.440756731
98	4	-0.722323631	0.235047764
99	5	-0.149050908	0.440756731
100	1	-2.442141799	0.007300205

Fuente: elaboración propia con base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Promedio del Índice de Satisfacción del Programa Policía de Proximidad.	0.51081873
---	------------

De acuerdo al promedio del índice construido, la satisfacción de los habitantes encuestados fue media (0.51081873), es decir, se encuentra medianamente satisfecho con el programa de Policía de Proximidad.

El 68% (68) de las personas presentaron un índice de satisfacción por encima de la media, y el 32% (32) de las personas un índice de satisfacción inferior a la media.

3.3. Conclusión.

La presente tesis tuvo como objetivo indagar sobre el impacto social del programa policía de proximidad en Chetumal, Quintana Roo. El resultado de la investigación nos indico que el programa ha sido medianamente aceptado por la población. Los objetivos se cumplieron tal como fueron planteados, ya que se obtuvo información de las colonias en donde se está desarrollando dicho programa mediante levantamiento de encuestas a la población.

La mayoría de las personas encuestadas poseían más de 30 años y su lugar de origen era de Chetumal. Esto hace que la perspectiva sea veraz y real, ya que son el grupo de edad que conoce el entorno de su colonia, y la mayoría tiene interacción con el policía de proximidad por la razón que siempre se encuentran en casa.

En términos de percepción de seguridad pública en general se siente seguros con respecto hace 1 año atrás y esperan que mejore en el siguiente año.

Consideran la seguridad pública del país está peor respecto a un año atrás, y esperan que mejore en el siguiente año.

Prefieren el tipo de vigilancia “policía a pie”, ya que le dan mayor importancia al resguardo del orden público. Cabe hacer mención que desde que se comenzó a desarrollar el programa a la fecha, la presencia de la policía se ha mantenido en sus colonias.

El mayor porcentaje de la población encuestada conoce el programa policía de proximidad, algunos lo conocen como “policía amigo”; se enteraron de dicho programa por medio del policía que está en la colonia. La atención de los policías hacia las personas encuestadas es buena; del total de la población encuestada el 60% siente confianza en los policías y el 69% califica el programa como “bueno”, porque hasta ahora han habido menos delitos (robos, asaltos).

En el ámbito de seguridad en su colonia, no se siente seguros (as) caminando por el rumbo donde viven, por ende la percepción que tienen de su colonia es que no es segura.

El 89% recomienda que el programa se desarrolle en todo el estado de Quintana Roo.

Con respecto a las metas de dicho programa se llego a la conclusión de que efectivamente la presencia policial son las 12 horas del día, hay un elemento de cada colonia, cabe señalar que un policía no puede brindar seguridad a un colonia y esto puede ser un punto malo hacia el programa ya que si hay dos o tres auxilios en la misma colonia dicho policía no se va dar abasto.

Como ya se ha mencionado antes la mayoría contestó que conocen al policía y siente confianza en él, en los puntos en donde se menciona que ofrecen servicio de apoyo en la vigilancia a través del grupo táctico de la policía municipal al igual atención en centros educativos y esparcimiento ubicados en la zona y atención inmediata a los servicios públicos, la percepción de las personas encuestadas fue de que no conocían dicho servicios puesto que con la finalidad de fortalecer dicho programa la propuesta a realizar es un catalogo de servicios para fortalecer y que las personas conozcan los servicios que el programa policía de proximidad brinda a la ciudadanía así como tips de prevención social del delito.

Capítulo 4. Propuesta de mejora al programa de Policía de Proximidad.

En base a los resultados obtenidos de la investigación realizada, la propuesta a realizar es un catálogo de servicios y prevención social del delito con la finalidad de fortalecer el programa policía de proximidad, ya que muchas de las personas encuestadas, manifestaban que no tenían conocimiento de los servicios que brinda dicho programa y solo tienen la perspectiva de que están al resguardo del orden público.

Puntos para fortalecer el programa policía de proximidad.

- Los policías de proximidad social debe responderse a estas preguntas.

¿Están familiarizados con el concepto de “policía de proximidad social”? ¿Qué creen que significa? ¿Consideran que se trata de una actividad digna de aprobación? ¿Cuáles son, a juicio de ellos, sus ventajas y desventajas?

- La institución pública debe de responderse a estas preguntas.

¿Hay un policía (o policías) asignados como punto de contacto personal para una zona de patrullaje geográfica particular (ronda)? En caso de existir ese contacto, ¿cuál es la descripción de sus funciones? ¿Se reúne ese policía con las personas de la colonia para examinar problemas e informar sobre la actividad policial? En caso afirmativo, ¿están esas reuniones abiertas a todos los miembros y sectores de la población? ¿Dispone el policía de proximidad social de una oficina de policía local de fácil acceso para las personas de la colonia? En caso afirmativo, ¿en qué medida se valen los miembros del público de ese servicio? ¿Se capacita a los policías y están disponibles para orientar a la comunidad local sobre las cuestiones de prevención del delito?

¿Existe un equipo de agentes dedicado especialmente a enfrentar los problemas locales de delincuencia y disturbios con preferencia a una fuerza policial de respuesta general? ¿Ejercen estos agentes una función proactiva frente a las amenazas nuevas y recientes en la lucha contra la delincuencia y las perturbaciones del orden locales? ¿Qué relaciones mantiene la policía con otros organismos de base local como hospitales, servicios sociales y de bienestar, servicios municipales de vivienda, concejos municipales y medios de difusión?

¿Cómo hace el público para ponerse en contacto con la policía? ¿Qué instrucciones o procedimientos operativos existen para dar a conocer información sobre las actividades policiales a particulares o a los medios de difusión? ¿Se preocupa la policía de mantener informado al público acerca de las cuestiones de seguridad pública?

Propuesta: Catalogo de Servicio y Prevención Social del Delito.

La prevención primaria, implica la actividad del estado a través de sus diferentes órganos de gobierno tendientes al desarrollo social.

En la medida que existan fuentes de trabajo, hospitales, escuelas, viviendas, centros de recreación y, en general, un nivel de vida para la población, en esa medida se previene y se ayuda a bajar los índices delictivos, sobre todo si se busca la participación ciudadana.

La policía es la primera institución que enfrenta el problema delictivo, por lo que su actuar se observa como una actividad dirigida contra las conductas malas o inmorales, así el trabajo policial es preventivo con un carácter moralizador y por supuesto represivo de comportamientos valorados como transgresores con este mínimo de contenido ético,

La participación ciudadana es esencial para la prevención del delito puesto que ésta es principio y fin a favor de la sociedad, por supuesto que la obligación primaria es de las autoridades pero es indispensable para el fortalecimiento de la cultura victimal.

Es por ello que se plantea realizar un catalogo de servicios y prevención social del delito, en el que la ciudadanía conozca los servicio que brinda el policía de proximidad, así como sus objetivos y la manera en que pueda colaborar en la prevención del delito en coordinación con los policías, para finalmente fortalecer el programa policía de proximidad.

El catalogo propuesto tiene por objetivo general, que la ciudadanía tenga conocimiento de los servicios que el policía de proximidad bringa.

4.1. Catalogo de Servicios y Prevención Social del Delito.



Catalogo de servicios y prevención social del delito.



Una nación que gasta más dinero en armamento militar que en programas sociales se acerca a la muerte espiritual.

Martin Luther King.

Índice

- 1. Policía de proximidad.**
 - 1.1. Visión.**
 - 1.2 Metas.**
 - 1.3 En qué consiste el programa.**
 - 1.4 Servicios.**
- 2. Prevención social del delito y participación ciudadana.**
 - 2.1 Vinculación Ciudadana.**
 - 2.2 Tips**
- 3. Otros Servicios.**

Introducción.

El presente catalogo de servicios y prevención social del delito tiene por objetivo que tu como ciudadano te informes de los distintos servicios que brinda el policía de proximidad, y conozcas tips de prevención social del delito, ya que como ciudadanos se debe de fundamentar la participación ciudadana para la prevención del delito.

Teniendo como Propósito:

- Dar a conocer a la ciudadanía la Visión, Metas, en qué consiste dicho programa y los distintos servicios que brinda.
- Conocer sobre el tema de participación ciudadana.

1. Policía de Proximidad.

Los policías, al igual que otros agentes sociales, se enfrentan diariamente a problemas concretos para los que la simple aplicación de la ley no ofrece respuesta. Esto es muy frecuente en esa tenue frontera que delimita el ámbito de lo privado y lo público. Las discusiones entre vecinos, los malos tratos en el seno de la familia, la indigencia, la vagancia, los atentados al medio ambiente, los peligros, los riesgos, entre otros conflictos, son campos en los que el policía recibe una creciente demanda social y para los que el sistema penal sólo es útil a partir de determinado nivel.

El policía de proximidad tiene como objetivo fundamental intervenir en la solución, intermediación o erradicación de los problemas de la comunidad.

La implementación del policía de proximidad, como una estrategia que promueva la organización y la participación social contribuirá al mejoramiento en la calidad de vida de la población.

El policía de proximidad es un factor de integración social. Al estar en contacto directo con la comunidad le permite trabajar de manera conjunta con ésta para el mejoramiento de la seguridad pública.

Pretende infundir una filosofía de servicio policial que se basa en la asignación de efectivos policiales en determinadas zonas en forma permanente, que se acercan al ciudadano, comparten sus problemas y preocupaciones y en ese marco de alianza sólida entre la autoridad local, los vecinos organizados y la Policía, buscar soluciones conjuntas en la dura lucha contra la delincuencia.

Los Gobiernos Municipales son los más cercanos a la población. Por tanto, están en mejor posición para instrumentar acciones que involucren la participación social.

1.1. Visión.

Homologar la profesionalización y el actuar diario de los elementos policiales de los tres órdenes de gobierno (estatal, federal y municipal) con el enfoque de proximidad social.

1.2 Metas.

- Presencia policial las 24 horas del día con un horario de 6 a 18:00 hrs. Los siete días de la semana.
- Presencia de un policía en cada zona establecida.
- Conocer al policía y confiar en él.
- Atención de auxilios de forma inmediata y eficiente.
- Patrullaje constante en la zona.
- Apoyo en la vigilancia a través del grupo táctico de la policía municipal.
- Atención en centros educativos y esparcimientos ubicados en la zona.
- Atención inmediata a los servicios públicos.
- Garantía en el trabajo.

1.3 En qué consiste el programa.

- La operatividad se fundamenta en, vigilancia a pie en zonas previamente determinadas.
- En horarios previamente establecidos (6 – 18:00 hrs.).
- El policía es el mismo en cada zona.
- Permite una actuación inmediata en la zona.
- Se privilegia la prevención.
- Se verifica el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales.
- El policía conoce a los vecinos y ellos lo conocen a él.
- Existe interacción directa entre el ciudadano y el policía.

1.4 Servicios.

En materia de Seguridad Ciudadana

1. Vigilancia de lugares públicos.
2. Colaboración con la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para el mantenimiento del Orden en grandes concentraciones humanas.
3. Actuaciones encaminadas a prevenir y evitar la comisión de actos delictivos y, en su caso, persecución y detención de sus autores.
4. Atención a las víctimas del delito facilitándoles toda la información y ayuda que les sea solicitada o que el caso requiera.

En materia de Policía de Proximidad

1. Colaboración en la resolución de conflictos privados cuando son requeridos para ello.
2. Atención a los ciudadanos y sus demandas con presencia especial en las zonas de mayor concentración.

En materia de Servicios Sociales y Policía Asistencial

1. Protección, atención y traslados de las víctimas de violencia doméstica a los centros de acogida de la Ciudad.
2. Atención a transeúntes.
3. Atención a enfermos.

Otros Servicios

1. Almacenamiento y custodia de objetos perdidos.
2. Protección Civil: colaboración y participación en casos de emergencia, catástrofes y calamidades públicas. Participación en los Planes de emergencia Municipales.
3. Vigilancia de bienes e instalaciones Municipales.

2. Prevención social del delito y participación ciudadana.

Desde siempre, la prevención del delito ha sido una labor encomendada y dirigida por las instituciones encargadas de velar por la seguridad integral de los ciudadanos; por tanto, el ciudadano se ha mantenido comúnmente, por exclusión o por apatía, al margen de esta labor, siempre renuente y apartado de las acciones tendientes a prevenir las conductas delictivas que tanto flagelan a nuestra sociedad.

A este respecto, hay que tomar muy en cuenta que gran parte de las conductas delictivas tradicionales que se desarrollan en nuestra comunidad, no dependen tanto de la habilidad del delincuente quien solo funge como un ente oportunista, sino que se deben a la falta de previsión y pericia tanto de quienes se encargarían de brindar la seguridad al ciudadano como del mismo ciudadano, quien no auxilia a los órganos encargados al no prevenir ni denunciar el delito y que además le recrimina al Estado, sin darse cuenta que, victimológicamente él es quien se ha vuelto un facilitador de su propia victimización.

Ante esta situación, es necesario replantear las estrategias actuales, el lugar que tiene y la función que cumple el ciudadano en la prevención del delito en nuestro estado, planteándole a este la participación en la prevención del delito no como una obligación, con todas las repercusiones que la palabra implica, sino como un derecho al conocimiento y la práctica de medidas proactivas, tendientes a disminuir su condición de víctima. Esta es la mejor fórmula para la prevención del delito y para que todas las estrategias de política criminológica llevadas a cabo tengan éxito.

Definiciones de participación ciudadana.

Proceso mediante el cual los individuos se transforman de acuerdo a sus propias necesidades y las de su comunidad, adquiriendo un sentido de responsabilidad con respecto a su propio bienestar y el del grupo, contribuyendo conscientemente y constructivamente en el proceso de desarrollo (Linares 1996).

“... ampliación del espacio público como lugar de encuentro de todos los ciudadanos, en el que son visibles, escuchados y acatados en igualdad de condiciones, es el espacio de la

publicidad, del no secreto, de la reflexión, de la acción política y de la transacción.” (“la otra mirada”, Colombia 1998).

2.1 Vinculación ciudadana.

Corresponsabilidad en la prevención del delito y vinculación efectiva con todos los sectores de la sociedad.

- Organizaciones empresariales y comerciales.
- Comités y Asociaciones Vecinales.
- Instituciones educativas.
- ONG'S.
- Asociaciones Civiles y Religiosas.
- Comunidades extranjeras.
- Delegaciones Políticas.
- Asamblea Legislativa.
- Ejidos.

2.2 Tips.

Delitos más comunes como prevenir:

Arrebatos. Es el delito que más se denuncia y se sugiere que, cuando se viaja en automóvil, no se dejen portafolios o carteras en el asiento del acompañante, debido a que son fáciles de arrebatar en semáforos o durante congestionamientos de tránsito.

Punguistas y carteristas. No permita que las personas mayores de la familia vayan a cobrar solas. Es conveniente prestar atención en las puertas de los subtes y colectivos, debido a que esos transportes son los lugares preferidos por los delincuentes que se dedican a este tipo de delitos. Se sugiere, además, no andar con muchas bolsas que impidan caminar con comodidad.

Robos en cajeros automáticos. Se recomienda no retirar dinero durante la noche o con poco movimiento en la calle y asegurarse que nadie lo observe cuando marca la clave. También se sugiere distribuir el dinero en distintos bolsillos.

Al dejar las casas solas: se recomienda prender las luces interiores y dejar la radio encendida. También se recomienda no salir por la puerta principal, para que los ladrones que vigilan no adviertan que la vivienda queda sola

El Asaltante al Acecho:

Elección del Blanco: Esta fase puede llevar meses, días o apenas unos segundos. Es la fase en que el delincuente elige a quien atacar.

Identificación del Blanco: Generalmente es el más débil, el más distraído o el que tiene lo que el delincuente busca (dinero, modelo de auto, etc.).

Vigilancia: El delincuente evalúa la situación antes de atacar. Este es el mejor momento para prevenir el asalto.

Planeación: El delincuente tiene todo lo que necesita; ahora planea cómo será el ataque (día, hora, lugar, forma de abordarlo, arma, etc.).

Ataque: Ya no ahí forma de frenarlo, lo mejor es no defenderse.

Nota: Los ladrones preparan el terreno para elegir a su víctima, es importante que conozcan las etapas del ataque para saber cómo reaccionar y evitarlo. El delincuente no tiene el aspecto determinado. El modelo del delincuente más vestido esta superado; hay delincuentes elegantes con traje y corbata. No sólo los hombres delincuentes si no también las mujeres.

En la Calle:

Camine observando todo lo que ocurre a su alrededor, incluso voltee hacia atrás, si ve alguien sospechoso observe sus manos y si es posible los ojos. Generalmente meten las manos en las bolsas del pantalón o chamarra. Puede notar si su mirada es nerviosa o no. Para el delincuente el espacio es su enemigo, por lo que siempre busca acercarse. Trate de mantener siempre una distancia de 20 metros entre usted y el sospechoso.

Si el sospechoso rebasa la distancia de seguridad usted debe:

Cambiar el camino y ver la reacción.

Si lo sigue, acelere el paso y busque un lugar para protegerse con muchas personas o con algún policía.

Si no hay donde encontrar ayuda y se sigue acercando, corra.

Si corre detrás de usted grite: "Auxilio", "Fuego" o algún nombre para confundir al ladrón.

En el Auto:

Al entrar al vehículo póngalo en marcha, ponga el seguro en la puerta arranque. Después de ponerse el cinturón de seguridad y prender el radio.

Cuando maneje trate de tener las ventanas cerradas o a medio abrir. Ponga los seguros en las puertas. Por más inhumano que parezca, no se detenga a ayudar a alguien de noche o en lugares poco concurridos.

Al llegar a su casa, antes de detener el auto observe la calle, lugares donde se puedan esconder personas, árboles cercanos, etc. Si nota la presencia de alguien sospechoso no se detenga.

Cuando se estacione no permanezca mucho tiempo dentro. Tenga las llaves en la mano siempre. Evite las rutinas. Procure diversificar sus caminos y si es posible sus horarios de salida y de llegada.

Recomendaciones:

Cuide el mantenimiento de su auto, esto evitará fallas que le obliguen a detener el vehículo. Si sucede en el camino, trate de llegar a una gasolinera o lugar concurrido para pedir ayuda.

Si está manejando y cae algo líquido en el parabrisas no accione los limpiadores, puede ser una sustancia que impida su visibilidad y lo obligue a detenerse.

Tampoco se detenga si le lanzan piedras u otro objeto.

Cuando pare en algún semáforo trate de mantener el auto a la derecha de la calle.

Generalmente los ladrones atacan por el lado izquierdo, el del conductor. Si es posible póngase en el carril central.

Evite comprar en los cruceros cuando le toca la luz roja. No tenga a la vista bolsas, portafolios ni computadoras. Guárdelas en la cajuela o guantera.

En el Cajero Automático:

Evite utilizarlos por la noche.

Utilice solo cajeros automáticos en supermercados u otros lugares donde ahí personal de seguridad y gran cantidad de personas.

No confié en las cámaras de seguridad, ya que no pueden impedir que alguien lo asalte.

Nunca acepte ayuda estando en un cajero.

En el Transporte Público:

Si te encuentras solo y vas a abordar el transporte público, hazlo en áreas iluminadas y cercas de otras personas.

Alza la voz para que los pasajeros se den cuenta que alguien te molesta.

Anuncia tu descenso con anticipación, de esta manera podrás darte cuenta si alguien sospechoso intenta bajar contigo.

Si te sucede lo anterior, finge que te equivocaste, vuélvete a sentar y baja hasta llegar a un sitio concurrido.

No te duermas en el transporte público. Como medida de precaución, si solicitas el servicio de algún sitio de taxis, pide las características del vehículo, el número de placa y el nombre del chofer.

Recomendaciones si Viajas en Taxi:

Jamás recibas golosinas, cigarros e incluso papeles, estos pueden tener algún tipo de sustancia.

Si notas que te observan, evita que se den cuenta con anticipación que tú bajarás en la próxima parada.

Al abordar un taxi, si conoces el recorrido por el que debes pasar y notas alguna desviación, es preferible bajarse inmediatamente y buscar otro para llegar a tu destino.

No reveles datos personales cuando entables una conversación con el conductor de un taxi.

Ante un Secuestro:

Trata de cambiar tu rutina diaria de traslado, con ello evitarás establecer patrones habituales de rutas u horarios, ya sea en auto particular o transporte público. Asegúrate que tu familia esté enterada de tus movimientos y horarios.

Evita hablar con extraños de tus posesiones, ahorros e inversiones. No comentes con personas extrañas asuntos personales, familiares o económicos, ya que estos pueden ser los futuros informantes. Antes de contratar servicio domestico, asegúrate que la agencia que lo recomienda se encuentre debidamente registrada. Actualiza los domicilios y números telefónicos de los amigos de tus hijos. Llama y conoce a sus padres.

Los secuestradores de niños usan trucos para engañarlos (regalándoles un dulce o dinero) y enséñales a desconfiar de los extraños. Nunca tires al bote de basura documentos personales, alguien podría obtener de ellos tus datos y usarlos para cometer ilícitos. Es recomendable destruirlos.

Recomendaciones:

Para evitar ser víctima de un secuestro, debes estar siempre alerta y ser desconfiado.

Al salir de tu hogar u oficina, observa a tu alrededor, si notas la presencia de personas o vehículos extraños, regresa de inmediato y comunícate al Sistema de Emergencias 066.

Al llegar a tu hogar, no ignores circunstancias extrañas e inusuales, y en su caso, repórtalas inmediatamente al Sistema de Emergencias 066.

Ante una Extorsión Telefónica:

Si alguien te llama y dice que uno de tus familiares ha sido secuestrado o detenido; mantén la calma y escucha con atención al extorsionador. Intenta localizar inmediatamente al familiar involucrado y comunícale lo sucedido.

Si lograste establecer comunicación con tu familiar y recibes una nueva llamada, cuelga. Si no lograste establecer comunicación con tu familiar y recibes una nueva llamada, escucha con atención las demandas e indica que vas a cumplir sus exigencias; cuelga y denuncia de inmediatamente al Sistema de Emergencias 066.

Enseña a tus hijos y al personal doméstico, a que no proporcione vía telefónica datos personales o familiares a desconocidos. Informa a tu familia, amistades y vecinos sobre

problemática; la prevención y comunicación, son las mejores herramientas para evitar que seas víctima de este delito.

Las Modalidades de Extorsión más Lucrativas son:

Familiar secuestrado o detenido. Amenaza de secuestro o muerte. Concursos, promociones, premios, etc.

Pedir tarjetas de prepago de teléfonos celulares, es otra forma muy común de extorsión.

Al ser Asaltado usted debe:

Obedezca rápidamente las órdenes del asaltante y cúmplalas con calma pero con rapidez.

Informe lo que va a hacer, mantenga las manos donde el asaltante pueda verlas (en el volante). Si tiene que tomar objetos, soltar el cinturón de seguridad o abrir la puerta, diga al asaltante y haga movimientos suaves. Recuerde que el ladrón está nervioso.

Si tiene que salir del auto hágalo en la forma correcta.

Mantenga la calma y pida al delincuente que mantenga la calma. Hágale sentir que él es el que tiene el control de la situación. Un delincuente con miedo puede reaccionar en forma impredecible.

Mientras existen problemas sociales que se identifican a simple vista como las desigualdades económicas, hay otros como la violencia y discriminación de género que, por su continuidad y permanencia, resulta difícil reconocer.

Culturalmente, se ha acostumbrado que hombres y mujeres desempeñen determinados roles a partir de los cuales se relacionan. Así consideran que cierto tipo de agresiones son, por llamarlas de algún modo, "naturales" porque son aceptadas socialmente, como parte del ser hombre o el ser mujer.

¿Qué es violencia contra la mujer?

"Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la privada".

La diferencia entre este tipo de violencia y otras formas de agresión y coerción estriba en que en este caso el factor de riesgo o vulnerabilidad es el solo hecho de ser mujer.

La forma más explícita es la violencia física (golpes, empujones, sacudones) pero la violencia doméstica reviste otras múltiples formas tales con la agresión verbal, la restricción de la libertad y conductas que llevan a la disminución de la autoestima.

Violencia familiar

Es un abuso al interior del núcleo familiar que lleva a cabo quien, por razones económicas, físicas o culturales, tiene una posición de privilegio y por lo cual las mujeres y los niños son las principales víctimas. Si no se le detiene, tiende a repetirse e incrementar su intensidad y frecuencia. Este es un problema que se manifiesta en todos los niveles y clases sociales.

La violencia al interior del núcleo básico de convivencia humana genera focos de agresión que se pueden transformar en conductas antisociales fuera de este ámbito. Se ha comprobado que niñas y niños que provienen de hogares con problemas de violencia, reproducen las mismas actitudes y conductas de sus padres, así como que la violencia entre cónyuges afecta a los hijos.

La Gama:

Menos evidentes que los golpes físicos son otro tipo de agresiones como actitudes o frases a las que se recurre cotidianamente; por ejemplo todas aquellas que conciben a la mujer como alguien que sólo sirve para tener hijos, que es útil mientras es joven y atractiva, que no está autorizada para hablar pues seguro se equivoca, que no es capaz de establecer

relaciones cordiales con alguien de su mismo género, que sólo se interesa por el dinero y los bienes materiales, o que para poder estar en pareja debe fingir falta de interés, que si tiene éxito profesional no se debe a sus capacidades sino a su coquetería o "argucias femeninas", entre muchas otras.

En este sentido, el primer paso es mirar con atención el entorno para identificar el amplio espectro de formas en que se ejerce la violencia o discriminación contra la mujer.

La conducta violenta puede ser:

- **Violencia física**

Es toda acción que implique el uso de la fuerza contra otra persona, puede consistir en golpes, patadas, pellizcos, lanzamiento de objetos, empujones, cachetadas, rasguños y cualquier otra conducta que atente contra la integridad física, ya sea que produzca marcas o no en el cuerpo.

- **Violencia verbal**

Esta forma de violencia es una de las manifestaciones de la violencia emocional. Se da cuando una persona insulta, ofende o le dice cosas mortificantes a otra. Por ejemplo, cuando el esposo o compañero, ya sea en privado o en público, refiere comentario como: "estás loca", "que no sirves para nada", "que eres una inútil", en cualquier forma verbal que te denigre como ser humano.

- **Violencia emocional**

Es todo acto que realiza una persona contra otra para humillarla y controlarla. Esto se puede producir mediante intimidación, amenazas, manipulación, humillaciones, acusaciones falsas, vigilancia, persecución o aislamiento. Se produce por ejemplo: cuando se prohíbe salir de casa, trabajar o estudiar, no se permite tener amigas o visitar a familiares, se amenaza con quitar a las hijas y a los hijos, cuando se nos pone sobrenombres descalificadores, cuando vive con amenazas de herir o atacar a seres queridos, etc.

- **Violencia sexual**

Es toda acción que implique el uso de la fuerza, la coerción, el chantaje, el soborno, la intimidación o la amenaza, para hacer que otra persona lleve a cabo un acto sexual u otras acciones sexualizadas no deseadas. Por ejemplo: cuando una personas obligada por otra a mantener relaciones sexuales cuando no quiere, a hacer cosas durante el acto sexual que no le gustan pero la obligan, la violación sexual, comentarios y gestos sexuales no deseados, burlas acerca del cuerpo de la pareja, agresiones sexuales con armas u objetos, etc.

- **Violencia patrimonial**

Es aquella que está dirigida contra los bienes y pertenencias, por ejemplo: que se destruya ropa que te pertenezca, que esconda correspondencia o documentos personales, que te quiten el salario, que venda o destruya los enseres domésticos, en fin que disponga de bienes sin el consentimiento.

Es muy común que las mujeres sometidas a violencia la sufran en varias o en todas sus manifestaciones. En todos los casos la violencia lesiona la identidad, autoestima y autodeterminación como seres humanos. El grado de violencia puede llegar a ser tan elevado que se llegue al homicidio.

Las diferencias

Hombres y mujeres somos diferentes, no hay modo en que podamos ser iguales, nuestras características físicas y psicológicas difieren; pero los seres humanos, en general, nos distinguimos por eso, por la diversidad, una mujer no es igual a otra aunque se parezca y un hombre tampoco. Aunque reconozcamos esto, es necesario reconocer que gozamos de los mismos derechos y obligaciones.

2.3 Otros servicios.

¿Qué son las quejas y denuncias?

Son señalamientos o inconformidades que realizan los ciudadanos o servidores públicos sobre conductas o procedimientos que realizan los servidores públicos de una administración.

¿Cuándo es una queja y cuándo es una denuncia?

Cuando un servidor público con motivo de sus funciones, te causa una molestia personal de manera injustificada puedes interponer una queja.

Cuando se conoce de alguna irregularidad en la administración pública de cualquier orden público (municipal, estatal o federal) se pueden denunciar estos hechos aún y cuando no se cause molestia directa, pero se debe ser muy responsable y procurar aportar datos o pruebas que soporten ese dicho.

¿Cuándo y sobre qué circunstancias me puedo quejar o denunciar?

En el momento en que me siento objeto de:

- Un mal trato,
- Mala prestación del servicio,
- Condicionamiento del mismo,
- Cobro indebido,
- Lentitud injustificada en los trámites,
- Mal empleo de recursos públicos,
- Negativa injustificada de un servicio público, ó
- Por cualquier acto arbitrario o abuso de autoridad que cometan los servidores públicos;
- Cualquier acto irregular de las autoridades estatales;
- Abuso de su posición para obtener cualquier ganancia en su favor o de cualquier persona o que cause daño indebido a una persona.

- Por actos de corrupción.
- Violación al derecho constitucional de petición.
- Por negligencia del servidor público.
- Obstrucción de la justicia.

Cuando los ciudadanos presentan una queja o denuncia, su participación en el procedimiento administrativo disciplinario, únicamente es de colaboración, aportando los elementos probatorios necesarios para la investigación de irregularidades cometidas por los servidores públicos, el ciudadano quejoso y/o denunciante no es parte en el procedimiento administrativo, no teniendo injerencia en la resolución de la controversia presentada (no tiene interés jurídico).

Importante:

Se da por entendido que la queja o denuncia puede derivar en un procedimiento de responsabilidad administrativa y traer como consecuencia sanciones administrativas en contra de servidores públicos. Que no permite ser parte del procedimiento de responsabilidad administrativa. Así mismo que el procedimiento administrativo derivado de la queja y/o denuncia presentada no garantiza una compensación del Estado. Al presentar la queja y/o denuncia para notificar actividades de los servidores públicos que constituyan una probable violación a las leyes y reglamentos administrativos del Estado.

El trámite es gratuito.

ES CONVENIENTE TENER A LA MANO ESTOS NÚMEROS TELEFÒNICOS EN CASO DE EMERGENCIA



BOMBEROS

83 2 15 78



83 2 19 99

83 2 04 88



83 2 05 71

83 3 02 23



83 2 06 05

83 7 10 65



066



CITAS MEDICAS

01800 012 23 050



POLICIA FEDERAL PREVENTIVA

83 2 01 93



83 2 15 88

83 2 45 99



POLICIA ESTATAL PREVENTIVA Y TRANSITO

83 2 15 00



CLINICA CARRANZA

83 2 88 81

83 3 15 66



POLICIA MUNICIPAL PREVENTIVA

28 5 00 47



CLINICA MONTECRISTO

83 7 28 27

CRITICAL MOVIL AMBULANCIAS LAS 24 HORAS

044 983 125 44 37

CLINICA FLAMBOYANES

83 7 15 60



DIRECCION DE PROTECCION CIVIL

83 2 12 74

83 3 08 28

CLINICA INDEPENDENCIA

83 2 69 03



BANCO DE SANGRE

2-56-44

Anexos.

Anexo 1. Oficio de respuesta DUVTAIP/010/2013.



M.D. YUNITZILIM RODRIGUEZ PEDRAZA.

UNIDAD DE VINCULACIÓN PARA LA TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO

DUVTAIP/010/2013.
Chetumal Quintana Roo, a 1° de Febrero de 2013.

A s u n t o : Se envía respuesta.

C. Manuel Jesús Pan Euan
Presente

En atención a la solicitud de información número 007, por medio del presente me permito indicar: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 37, fracciones I, II, III, V, artículo 8° párrafo segundo y 5° fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo; esta Unidad de Vinculación para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal recibió la información mediante el oficio DGSPM/PMP/148/2013, signado por el Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, misma que pongo a su disposición:

"En atención al oficio número DUVTAIP/004/2013 de fecha 14 de enero del 2013, en el cual solicita Puntos en los que se encuentran los policías de proximidad en Chetumal, por este medio le hago llegar dicha información.

Colonias - Fraccionamiento:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| - Lazaro Cárdenas. | - Territorio Federal. |
| - Caribe. | - La Esperanza. |
| - El Encanto. | - Las Américas I. |
| - Las Américas II. | - Proterritorio. |
| - Sian Ka'an I. | - Sian Ka'an II. |
| - Fidel Velázquez. | - Gonzalo Guerrero. |
| - Residencial Chetumal. | - Magisterial. |
| - 17 de Febrero. | - La Herradura. |
| - Infonavit Álvaro Obregón. | - Cascada I. |
| - Cascada II. | - Cascada III. |
| - Lomas del Caribe. | - Villas Chetumal. |
| - Infonavit Flores Magón. | |

Así mismo se hace entrega de la información a través del sistema INFOMEX, mismo que usted solicitaran y con ello dar cabal cumplimiento a lo que señala el numeral 36 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Quintana Roo.

Finalmente, resulta menester señalar que respecto a la presente resolución, no procede recurso alguno que deba substanciarse ante esta Unidad de Vinculación para la Transparencia y Acceso a la Información Pública, empero, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 74 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal del estado de Quintana Roo, el solicitante, en caso de no estar conforme con la misma, podrá recurrirla dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, ante el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Para cualquier aclaración o duda favor de comunicarse a los teléfonos 983 83 5 15 00 ext. 7675 o al correo alternativo de esta Dirección vinculacionytransparencia@hotmail.com

Sin otro particular aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
Titular

C.c.p. - Expediente.
Mimutario.

Anexo 2. Oficio de respuesta DGSPTM/PMP/183/2013

II. Ayuntamiento de Othón P. Blanco 2011-2013



Cmdte. Gumercindo Jiménez Cuervo
Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal



Oficio Número: DGSPTM/PMP/183/2013.
Asunto: El que se indica
Chetumal, Q. R. a 13 de Febrero de 2013

M.D. YUNITZILIM RODRIGUEZ PEDRAZA.
ENCARGADA DE LA UNIDAD DE VINCULACION
PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
PUBLICA DEL MUNICIPIO
P R E S E N T E.

En atención a su oficio número DUVTAIP/015/2013, derivado de la solicitud requerida por el **C. MANUEL JESUS PAN EUAN** registrada bajo el número de folio 013, quien en su petición textual manifiesta "**SOLICITO LOS OBJETIVOS, VISION, METAS (TODO ACERCA DEL PROGRAMA), Y POBLACION POR COLONIA DONDE SE ENCUENTRAN LOS POLICIAS DE PROXIMIDAD SOCIAL**", le informo a usted lo siguiente:

Descripción del programa:

El programa policía amigo, es el que elimina la barrera de comunicación entre la autoridad policial y el ciudadano, a través de estrategias claras que permitan generar confianza social utilizando los escenarios de la prevención del delito.

Criterios del programa policía amigo:

- ✓ Prevención
- ✓ Involucramiento en el entorno social
- ✓ Atención personalizada al ciudadano
- ✓ Inmediatez en espacio y tiempo
- ✓ Aproximación a las necesidades ciudadanas
- ✓ Detección a problemas
- ✓ Sensibilidad a los problemas de la sociedad
- ✓ Búsqueda de la calidad en el servicio prestado
- ✓ Descentralización

Visión:

Homblogar la profesionalización y el actuar diario de los elementos policiales de los tres órdenes de gobierno (estatal, federal y municipal) con el enfoque de proximidad social.





Cmdte. Gumercindo Jiménez Cuervo
Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.



Objetivos del programa:

- ✓ Reingeniería policial
- ✓ Implementar la proximidad social
- ✓ Cercanía con la sociedad
- ✓ Cambio de la percepción social
- ✓ Nueva forma de trabajo con beneficio social

Metas:

- ✓ Presencia policiaca las 12 horas del día con un horario de 6 am a 18:00 hrs los siete días de la semana.
- ✓ Presencia de un policía en cada zona establecida.
- ✓ Conocer al policía y confiar en él.
- ✓ Atención de auxilios de forma inmediata y eficiente.
- ✓ Patrullaje constante en la zona.
- ✓ Apoyo en la vigilancia a través del grupo táctico de la Policía Municipal.
- ✓ Atención en centros educativos y esparcimientos ubicados en la zona.
- ✓ Atención inmediata a los servicios públicos.
- ✓ Garantía en el trabajo.

En qué consiste el programa policía amigo:

- ✓ Operatividad que consiste en vigilancia a pie en zonas previamente determinadas.
- ✓ En horarios previamente establecidos.
- ✓ El policía es el mismo en cada zona.
- ✓ Permite una actuación inmediata en la zona.
- ✓ Se privilegia la prevención.
- ✓ Se verifica el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales.
- ✓ El policía conoce a los vecinos y ellos lo conocen a él.
- ✓ Existe interacción directa entre el ciudadano y el policía.

Av. Calzada del Centenario s/n Frente a la Colonia Pecho Obrero Campesino
Chetumal, Quintana Roo, México. Tels: (91) 967 20 5 80 52 y 20 5 80 47



Cmdte. Gumercindo Jiménez Cuervo
Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.



Cantidad de elementos que integran el programa:

✓ 44

Colonias en las que está implementado el programa:

- ✓ COLONIA LÁZARO CÁRDENAS
- ✓ COLONIA TERRITORIO FEDERAL
- ✓ FRACCIONAMIENTO CARIBE
- ✓ LA ESPERANZA
- ✓ EL ENCANTO
- ✓ LAS AMÉRICAS I
- ✓ LAS AMÉRICAS II
- ✓ PROTERRITORIO
- ✓ SIAN KA'AN I
- ✓ SIAN KA'AN II
- ✓ COLONIA FIDEL VELÁZQUEZ
- ✓ COLONIA EMANCIPACIÓN
- ✓ PRIVADA PAYO OBISPO
- ✓ COLONIA GONZALO GUERRERO
- ✓ RESIDENCIAL CHETUMAL
- ✓ COLONIA MAGISTERIAL
- ✓ COLONIA 17 DE FEBRERO
- ✓ LA HERRADURA
- ✓ INF. ALVARO OBREGON
- ✓ CASCADA I
- ✓ CASCADA II
- ✓ CASCADA III
- ✓ LOMAS DEL CARIBE
- ✓ VILLAS CHETUMAL
- ✓ INF. FLORES MAGON



Cmdte. Gumercindo Jiménez Cuervo
 Director General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.



POBLACION POR COLONIA DONDE SE ENCUENTRAN LOS POLICIAS DE PROXIMIDAD SOCIAL:

HERRADURA	266
INFONAVIT ALVARO OBREGON	366
CASCADAS 1	106
CASCADAS 2	70
HERMANOS FLORES MAGON	198
VILLAS CHETUMAL	214
EMANCIPACION	1134
JAVIER ROJO GOMEZ	627
FIDEL VELÁZQUEZ	2085
GONZALO GUERRERO	324
FRACCIONAMIENTO PAYO OBISPO	803
MAGISTERIAL	278
17 DE OCTUBRE	282
RESIDENCIAL CHETUMAL	1701
TERRITORIO FEDERAL	2418
LÁZARO CÁRDENAS	1138
LAS ESPERANZA	1680
CARIBE	8104
SIAN KA'AN 3	381
EL ENCANTO	687
LAS AMÉRICAS 1 Y 2	2741
COMITÉ PROTERRITORIO AMPLIACIÓN VII	3373
TOTAL	28976

Sin otro particular por el momento aprovecho el espacio para enviarle un cordial y afectuoso saludo.

ATENTAMENTE



DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL

C.c.p. - Expediente
 Gubernamental

Av. Calzada del Centenario s/n frente a la Colonia Pacto Obrero Campesino
 Chetumal, Quintana Roo, México. Tels: 01 983 28 5 00 52 y 28 5 00 47

11. Porcentaje que considera que la presencia policial en su colonia durante el último año:
- a. Aumentó
 - b. Se mantuvo
 - c. Disminuyó

Percepción del programa policía de proximidad (fase 3).

12. ¿conoce usted el programa policía de proximidad?
- a) Si
 - b) No (PASAR A LA PREGUNTA 14)
13. ¿Cómo se entero usted de dicho programa?
- a) Radio
 - b) Periódico
 - c) Policías
 - d) Otra, _____.
14. ¿ha recibido usted visita de elementos policíacos?
- a) Si
 - b) No
15. ¿usted siente confianza hacia los policías?
- a) Si
 - b) No
16. ¿Cómo califica el programa policía de proximidad hasta ahora?
- a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
17. ¿en base a su respuesta anterior, porque lo califica de esa forma?
- a) Eficiencia
 - b) Mas seguridad
 - c) Menos delitos
 - d) Otra
18. ¿cómo es la atención de los policías hacia usted?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
19. ¿Qué tan confiado (a) se siente usted de caminar solo (a) por el rumbo donde usted vive?
- a) Muy confiado
 - b) Nada confiado
20. ¿ha pensado usted en mudarse por problemas de inseguridad?
- a) Si
 - b) No
21. ¿piensa usted que está en una colonia segura?
- a) Si
 - b) No
22. ¿en base a su respuesta anterior, porque piensa eso?
- a) muchos delitos
 - b) no hay delitos
 - c) pocos delitos
 - d) otra
23. ¿recomienda que el programa policía de proximidad se desarrolle en todo el estado de Quintana Roo?
- a) Si
 - b) No

Gracias.

Anexo 4. Resultados Estadísticos de la Encuesta Aplicada.

Numero de encuestados por colonia:

Colonia	Numero de Encuestados
17 de octubre	2
Álvaro obregón	2
Caribe	14
Cascadas	2
El Encanto	3
Emancipación	6
Fidel Velázquez	7
Flores Magon	2
Gonzalo Guerrero	2
Herradura	2
La Esperanza	6
Las Américas	9
Lázaro cárdenas	6
Magisterial	2
Payo Obispo	4
Protterritorio	12
Residencial Chetumal	8
Siankaan	2
Territorio federal	7
Villas Chetumal	2
Total general	100

Información Básica (fase 1).

1. Edad:

Edad de los Encuestados	Numero de Encuestados
18-21 años	12
22-25 años	10
más de 30 años	78
Total general	100

2. Lugar de Origen:

Ciudad de Origen	Numero de Encuestados
Campeche	1
Cancún	2
Carrillo Puerto	1
Chetumal	90
Cozumel	1
Guatemala	1
Mérida	3
Tabasco	1
Total general	100

3. Género:

Genero	Numero de Encuestados
hombre	20
mujer	80
Total general	100

4. Estado Civil:

Estado Civil	Numero de Encuestados
casado	71
soltero	21
unión libre	8
Total general	100

Percepción de seguridad pública (fase 2).

5. Hablando en términos de seguridad pública, ¿qué tan seguro (a) se siente usted en la actualidad con respecto a hace 12 meses (un año atrás)?

Seguridad en la Actualidad - 1 año atrás	Numero de Encuestados
igual	32
inseguro	15
más seguro	1
seguro	52
Total general	100

6. ¿Cómo considera usted que será su seguridad dentro de 12 meses, respecto a la actual?

Percepción de Seguridad dentro de 1 año	Numero de Encuestados
igual	7
mejor	82
mucho peor	5
peor	6
Total general	100

7. ¿Cómo considera usted la seguridad publica en el país hoy en día comparado con la que se tenía hace 12 meses (un año atrás)?

Percepción de seguridad en los últimos 12 meses del país	Numero de Encuestados
peor	100
Total general	100

8. ¿Cómo considera usted que será la seguridad publica en el país dentro de 12 meses respecto a la actual situación?

Percepción de Seguridad	Numero de Encuestados
igual	20
mejor	77
peor	3
Total general	100

9. Porcentaje por tipo de vigilancia que le da mayor seguridad:

Tipo de Vigilancia que le da mas seguridad	Numero de Encuestados
policía a pie	61
policía en moto	3
policía en patrullas	36
Total general	100

10. Porcentaje que evalúa bien a policías en los aspectos:

Ámbito de Evaluación Positiva	Numero de Encuestados
combate a la delincuencia	3
combate a las drogas	2
resguardo del orden publico	95
Total general	100

11. Porcentaje que considera que la presencia policial en su colonia durante el último año:

Presencia policial en su colonia	Numero de Encuestados
aumento	21
disminuyo	23
se mantuvo	56
Total general	100

Percepción del programa policía de proximidad (fase 3).

12. ¿conoce usted el programa policía de proximidad?

Conocimiento del Programa	Numero de Encuestados
no	8
si	92
Total general	100

13. ¿Cómo se entero usted de dicho programa?

Medios de conocimiento del programa	Numero de Encuestados
policías	92
No contestaron	8
Total general	100

14. ¿usted siente confianza hacia los policías?

Sentimiento de confianza en los policías	Numero de Encuestados
no	40
si	60
Total general	100

15. ¿Cómo califica el programa policía de proximidad hasta ahora?

Calificación del programa	Numero de Encuestados
bueno	69
malo	6
regular	25
Total general	100

16. ¿En base a su respuesta anterior, porque lo califica de esa forma?

Motivo de calificación del Programa	Numero de Encuestados
mas seguridad	34
menos delitos	59
otra	7
Total general	100

17. ¿cómo es la atención de los policías hacia usted?

Calidad de la atención de los policías	Numero de Encuestados
buena	52
mala	6
regular	42
Total general	100

18. ¿Qué tan confiado (a) se siente usted de caminar solo (a) por el rumbo donde usted vive?

Nivel de confianza sobre la colonia	Numero de Encuestados
muy confiado	34
nada confiado	66
Total general	100

19. ¿Piensa usted que está en una colonia segura?

Percepción de colonia segura	Numero de Encuestados
no	66
si	34
Total general	100

20. ¿en base a su respuesta anterior, porque piensa eso?

Motivos de percepción sobre la seguridad de la colonia	Numero de Encuestados
otra	40
pocos delitos	60
Total general	100

21. ¿recomienda que el programa policía de proximidad se desarrolle en todo el estado de Quintana Roo?

Recomendación de réplica del programa	Numero de Encuestados
no	11
si	89
Total general	100

Anexo 4. Construcción del Índice de Satisfacción del Programa de Proximidad Social.

Para la construcción del índice, se eligieron las seis preguntas que denotaban aceptación o rechazo del programa desarrollado en las colonias. A continuación se muestra las preguntas seleccionadas

Pregunta / Encuesta	14	15	17	18	19	21
	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
1	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
2	Si	Regular	Buena	Nada confiado	No	No
3	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
4	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
5	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
6	No	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
7	No	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
8	No	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
9	No	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
10	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
11	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
12	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
13	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
14	No	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
15	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
16	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	No
17	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
18	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
19	No	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
20	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
21	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
22	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
23	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
24	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
25	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
26	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
27	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
28	Si	Regular	Regular	Muy confiado	Si	Si
29	Si	Regular	Regular	Muy confiado	Si	Si
30	Si	Regular	Regular	Muy confiado	Si	Si
31	Si	Regular	Regular	Muy confiado	Si	Si
32	Si	Regular	Regular	Muy confiado	Si	Si
33	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
34	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
35	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
36	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
37	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
38	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	No
39	Si	Malo	Regular	Nada confiado	No	Si
40	No	Malo	Regular	Nada confiado	No	Si
41	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
42	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
43	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
44	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	Si
45	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
46	Si	Bueno	Regular	Nada confiado	No	No
47	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
48	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
49	No	Malo	Regular	Nada confiado	No	Si
50	Si	Regular	Regular	Nada confiado	No	Si
51	Si	Regular	Regular	Nada confiado	No	Si
52	No	Malo	Regular	Nada confiado	No	Si
53	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
54	Si	Bueno	Regular	Muy confiado	Si	Si
55	No	Malo	Buena	Nada confiado	No	Si
56	No	Malo	Mala	Nada confiado	No	Si
57	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
58	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
59	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	No
60	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
61	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
62	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
63	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	No
64	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
65	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
66	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
67	Si	Bueno	Buena	Muy confiado	Si	Si
68	No	Regular	Mala	Nada confiado	No	Si
69	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
70	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	No
71	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
72	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
73	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
74	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
75	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
76	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
77	No	Regular	Mala	Nada confiado	No	Si
78	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
79	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
80	No	Regular	Mala	Nada confiado	No	No
81	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
82	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
83	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
84	Si	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
85	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
86	Si	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
87	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	No
88	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
89	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
90	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
91	Si	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
92	No	Regular	Mala	Nada confiado	No	Si
93	Si	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
94	No	Regular	Buena	Nada confiado	No	Si
95	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
96	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
97	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
98	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	No
99	No	Bueno	Buena	Nada confiado	No	Si
100	No	Regular	Mala	Nada confiado	No	No

Ponderaciones:

Posteriormente, se determinan ponderaciones a las respuestas por pregunta, de tal forma que aquellas que expresaran una aceptación del programa se le proporcionaron puntajes más altos, mientras que aquellos que indicaban un rechazo se les determinaron valores más bajos. El rango de las ponderaciones varió entre 0 y 2, como se puede observar en la siguiente tabla:

Rango de Ponderaciones Sumadas	14	15	17	18	19	21
	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
Máximo (8)	Si (1)	Bueno (2)	Buena(2)	Muy confiado (1)	Si (1)	Si (1)
		Regular (1)	Regular(1)			
Mínimo (0)	No (0)	Malo(0)	Mala(0)	Nada confiado(0)	No(0)	No(0)

Con las ponderaciones definidas, se asignan cada una de éstas a las respuestas de los encuestados, como se observa en la siguiente tabla:

Pregunta / Encuesta	14	15	17	18	19	21
	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
1	1	2	2	0	0	1
2	1	1	2	0	0	0

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
3	0	2	2	0	0	1
4	1	2	2	0	0	1
5	1	2	1	0	0	1
6	0	2	1	0	0	1
7	0	2	1	0	0	1
8	0	2	1	0	0	1
9	0	2	1	0	0	1
10	0	2	2	0	0	1
11	0	2	2	0	0	1
12	0	2	2	0	0	1
13	0	2	2	0	0	1
14	0	2	1	0	0	1
15	0	2	2	0	0	1
16	0	2	2	0	0	0
17	0	2	2	0	0	1
18	0	2	2	0	0	1
19	0	2	1	1	1	1
20	1	2	1	0	0	1
21	1	2	1	0	0	1
22	1	2	1	1	1	1
23	1	2	1	1	1	1
22	1	2	1	1	1	1
25	1	2	1	1	1	1
26	1	2	1	1	1	1
27	1	2	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
29	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1
33	1	2	1	1	1	1
34	1	2	1	1	1	1
35	1	2	1	1	1	1
36	1	2	1	1	1	1
37	1	2	1	1	1	1
38	1	2	1	0	0	0
39	1	0	1	0	0	1
40	0	0	1	0	0	1
41	1	2	1	1	1	1
42	1	2	1	0	0	1
43	1	2	1	0	0	1
44	1	2	1	0	0	1
45	1	2	1	1	1	1
46	1	2	1	0	0	0
47	1	2	1	1	1	1
48	1	2	1	1	1	1
49	0	0	1	0	0	1
50	1	1	1	0	0	1
51	1	1	1	0	0	1
52	0	0	1	0	0	1
53	1	2	1	1	1	1
54	1	2	1	1	1	1

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
55	0	0	2	0	0	1
56	0	0	0	0	0	1
57	1	2	2	1	1	1
58	1	2	2	1	1	1
59	1	2	2	1	1	0
60	1	2	2	1	1	1
61	1	2	2	1	1	1
62	1	2	2	1	1	1
63	1	2	2	1	1	0
64	1	2	2	1	1	1
65	1	2	2	1	1	1
66	1	2	2	1	1	1
67	1	2	2	1	1	1
68	0	1	0	0	0	1
69	1	2	2	0	0	1
70	1	2	2	0	0	0
71	1	2	2	0	0	1
72	1	2	2	0	0	1
73	0	1	2	0	0	1
74	0	1	2	0	0	1
75	0	1	2	0	0	1
76	0	1	2	0	0	1
77	0	1	0	0	0	1
78	1	2	2	0	0	1
79	0	1	2	0	0	1
80	0	1	0	0	0	0

Pregunta / Encuesta	Sentimiento de Confianza en los Policías	Calificación del Programa	Calidad de la Atención de los Policías	Nivel de Confianza sobre la Colonia	Percepción de Colonia Segura	Recomendación de Replica del Programa
81	1	2	2	0	0	1
82	0	2	2	0	0	1
83	1	2	2	0	0	1
84	1	1	2	0	0	1
85	0	1	2	0	0	1
86	1	1	2	0	0	1
87	0	1	2	0	0	0
88	0	1	2	0	0	1
89	1	2	2	0	0	1
90	1	2	2	0	0	1
91	1	2	2	0	0	1
92	0	1	0	0	0	1
93	1	1	2	0	0	1
94	0	1	2	0	0	1
95	0	2	2	0	0	1
96	0	2	2	0	0	1
97	0	2	2	0	0	1
98	0	2	2	0	0	0
99	0	2	2	0	0	1
100	0	1	0	0	0	0

Para la formalización del índice de satisfacción, se sumaron las ponderaciones por encuestado. A esta suma ponderada, se le calculó el promedio y la desviación estándar. Finalmente, ambas estimaciones se emplearon para estandarizar y normalizar las ponderaciones sumadas, resultando el Índice de Satisfacción del Programa de Policía de Proximidad por encuestado.

Bibliografía.

Anderson, N. (1975). Sociología de la comunidad Urbana. Fondo de la cultura Económica, México.

Aubert, Jacques (1979). *L'état et sa police en france*. Ginebra, Suiza.

Espinosa Torres, Felipe (2003). Una alternativa: la policía comunitaria. Santiago de Chile.

Bares Weeden, Carlos (2003). Relación Policía – Comunidad un elemento para la modernización de la policía nacional de Panamá. Panamá.

Bettioli, D., Birkbeck. C., y Gabaldón, L. (1996). La policía y la comunidad: Planteamiento general y proposiciones para el caso venezolano. CENIPEC, Mérida, Venezuela.

Boces, José (2004). Carta de servicios de la policía local de Soria. España.

Candina, Azun (2006). Manual de relaciones públicas y comunidad: Casos y Soluciones. Santiago, Chile.

Cheves, Marcelo Raúl (2004). El modelo policial hegemónico en América Latina. Revista Futuro No. 5 Vol. 1 pp. 1-34.

Cox, S. & Fitzgerald, J. (1996). Policía en relación con la comunidad, 3e. Madison, WI: Brown y Benchmark.

Dirección de Seguridad Pública y Vialidad (2012). Tips para evitar un delito. http://www.sanfrancisco.gob.mx/seguridad/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=95 San Francisco del Rincón, Gto. México. Fecha de consulta Junio 2013.

Fernández, Alfonso (2007). Un modelo para la mejora en la proximidad y participación de la ciudadanía en la policía foral de Navarra. España.

Fernández, Conrado (2001). Proximidad Estrategias de la policía del siglo XXI: Policía y Convivencia Ciudadana, la experiencia de Badalona. Badalona, Cataluña.

Ferret, Jérôme (2004). ¿Evaluar a la llamada policía de proximidad? Certezas e Incertidumbres obtenidas de las experiencias Francesas. Paris Francia.

Frühling, Hugo (2003). *Policía Comunitaria y Reforma Policial en América Latina ¿Cuál es el impacto?* Santiago, Chile.

García O., Grisela (2000). *Articulación de actores Públicos y Privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham*. Argentina.

Guía de orientación ciudadana para denuncias penales (2012). Procuraduría de la General de la Republica, Chetumal, Q.Roo. México.

Greene, Jack (1999). *La policía en Estados Unidos: cambios en la naturaleza estructura y funciones de la policía*. Northeastern University, Boston.

INEGI. Séptima Encuesta Nacional de Inseguridad (ENSI-2010): Síntesis Metodológica. http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/encuestas/hogares/sm_ensi-07.pdf fecha de consulta Mayo 2013.

INEGI. “Posición del INEGI respecto a la Información sobre seguridad pública”, <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletin/Comunicados/Especiales/2011/Enero/comunica1.pdf> fecha de consulta Mayo 2013.

Jar Couselo, Gonzalo (1999). El papel de la policía en una sociedad democrática. *Revista española de investigaciones Sociológicas*, pp. 199-220.

Labra, Cynthia (2011). El modelo de policía comunitaria: el caso chileno. *Revista chilena de Derecho y Ciencia Política*, Vol.3 No. 1 Año 2.

López, Ernesto (2000). *La policía en México: Función política y reforma*. México Df.

López, Yed (2003). *Modelo de vigilancia comunitaria en Colombia*. Colombia.

Langworthy R. Lawrence F. (1994). *Policing in america: a balance of forces*.

Manual de implementación de la policía integral y policía comunitaria, derechos humanos (2002) Managua, Nicaragua.

Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal (2010). Naciones Unidas, Nueva York.

Méndez, W. y Rodríguez, J. (2010). Relación de la policía el resto de la sociedad: practica policial territorio Bios. Monografía. Bogotá.

Miranda Chigiüino, Carla (2009). Los retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del estado de derecho y la democracia en México. México, Df.

Mohor, Alejandra (2007). Trabajar con la policía en el marco de la prevención comunitaria del delito. Chile.

Procuraduría General de Justicia del Estado (2013). Prevención del delito <http://www.pgje.chiapas.gob.mx/prevencion/Como10.aspx>. Chiapas, México. Fecha de consulta Abril 2013.

Olmos Luis. Manual ciudadano para la prevención del delito, Puebla, México.

Tudela, Patricio (2007). Aplicación y paradigmas de gestión policial dirigida a la comunidad. Chile.

Salgado, Juan (2009). Reforma policial en la ciudad de México: Avances y Regresión. México.

Recasens Brunet, Amadeu (2003). Policía y Control Social: Problemas de construcción y definición jurídica y social. Tesis de Doctorado, Universidad de Barcelona.

Robalino B., Hugo (2001). Sistemas y estrategias de seguridad ciudadana para el mantenimiento del orden público y tranquilidad social en el Ecuador. Tesis para grado de maestría en Seguridad y Desarrollo. Instituto de altos estudios nacionales, Argentina.

Romero Rogelio (2012). La participación Ciudadana en la Prevención del Delito como un Derecho de Acceso a la Cultura, Aguascalientes, México.