



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**Maestría en Ciencias Sociales**

**“REACCIÓN O PREVENCIÓN: LA AFECTACIÓN SOBRE EL SENTIMIENTO  
DE MIEDO AL DELITO DE LOS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO”**

**TITULACIÓN POR TESIS Y EXAMEN DE GRADO**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestra en Ciencias Sociales  
Línea terminal en Estudios Políticos

**Presenta:**

Lic. José Humberto Macías Pérez

**Dirigido por:**

Dra. María Elena Meza de Luna

**SINODALES**


**Dra. María Elena Meza de Luna**

Presidente

  
Firma

**Dr. Bernardo Romero Vázquez**

Secretario

  
Firma

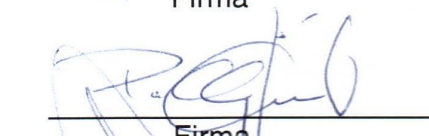
**Mtra. Minerva Ramos Sánchez**

Vocal

  
Firma

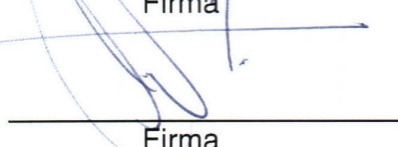
**Mtro. Pablo Concepción Valverde**

Suplente

  
Firma

**Mtro. Eduardo Aristóteles Ramírez**

Suplente

  
Firma

  
**Dra. Marcela Ávila Eggleton**  
Directora de la Facultad de Ciencias  
Políticas y Sociales

  
**Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña**  
Directora de Investigación y Posgrado



## RESUMEN

Actualmente, existen claras directrices sobre cómo debe de desarrollarse la política de seguridad pública a nivel municipal, privilegiar la prevención frente a la reacción e impulsar la participación ciudadana, en tanto que, la policía y sus recursos son insuficientes como para garantizar una atención expedita o eficiente de manera uniforme a lo largo de la ciudad; éstas y otras condiciones generan diferentes escenarios de ejercicio del control del delito o desorden social a nivel de vecindario; Sobre esta base, nuestra investigación está enfocada en comprender el proceso mediante el cual el servicio de seguridad pública afecta la preocupación que los habitantes padecen respecto a la posibilidad de convertirse en víctimas del delito; asimismo, en vista que los conceptos y variables (*relaciones humanas, percepción de la satisfacción y eficacia de la función policial*) empleados en otros estudios sobre el mismo fenómeno, descuidan la importancia del contexto hacia donde está situada dicha preocupación, este abordaje reconstruye a partir de la voz de los habitantes cómo es ejercida la seguridad pública, cuáles son sus preocupaciones y cómo están relacionadas, para generar una teoría sustantiva del proceso de afectación que las acciones de seguridad producen sobre el miedo a la victimización; Los resultados, en lo general, indican que distintas acciones de seguridad pública (informativas, preparantes, disuasivas y reactivas) están interrelacionadas de modo que algunas pueden eficientizar otras, así como generar cambios en otros factores del miedo con efecto inhibitor, situaciones que al ser constatadas por el usuario pueden despejar de su consideración elementos asociados a la victimización y a la sensación de preocupación; en lo específico, entre la provisión del servicio de seguridad pública y las expectativas del usuario sobre éste pueden emerger tres diferentes valoraciones, en cuyo caso, de haber una alineación entre aquellos dos aspectos, esto se traduce en una interpretación donde se asume que la policía está atendiendo los problemas del vecindario y los patrones de la victimización, por lo que al ser consciente de esto la preocupación puede disminuir.

**(Palabras clave:** miedo al delito, seguridad pública, control social formal)

## SUMMARY

Nowadays, there are clear guidelines about how the government should develop the security policy at municipal level, to favor the prevention against reaction and to encourage citizen participation, besides, the police and its resources are insufficient in order to provide prompt and efficient attention to an even extend throughout the borough; these and other issues cause different scenarios on how to control crime or social disorder within the neighbourhood. Based on this, our research is focused on understanding the process in which the service of the public security affects the fears that the citizens go through about the possibility of becoming victims of a crime, likewise, due to the concepts and variables (*human relationships, perception of satisfaction and the efficiency of the police function*) applied in other researches on this same problem, overlooking the importance of the context where the people experience such fear. This research reconstructs from people's opinion about how public security is handled, what their fears are and how they are related, to make a substantive theory of the influence process that the security actions produce on the fear of victimization. On the whole, the results indicate that different actions (informative, preparative, dissuasive and reactive) from the public security are interrelated in a manner that some of them can make others more efficient, as well as generate changes in the fear victimization factors with inhibition effect, situations which at the moment of being awared by the user, it can clear him from his consideration elements related to the victimization and worry; specifically, between the provision of the security public service and the user's expectations can emerge three different assesments, in which case of an alignment between both, this results in an interpretation where it assumes that the police is attending the neighborhood's problems and the victimization patterns, so, by the time the user is awared this his worry can decrease.

**(Key words:** fear of crime, public security, formal social control)

A mis padres Humberto y Silvia y a mis abuelas Dolores e Isabel,  
las amo eternamente

## **AGRADECIMIENTOS**

Estoy agradecido con cada uno de los profesores de quienes recibí atenciones, críticas, sugerencias y paciencia durante el transcurso de este programa académico, hacia quienes me siento honrado de haber sido su alumno. También para el personal administrativo de la Coordinación de la Maestría y de Servicios Escolares de la Universidad, sin su servicio no hubiera podido ejercer mis derechos y obligaciones como estudiante.

Para los profesores Dr. Bernardo Romero Vázquez, Mtra. Minerva Ramos Sánchez, Mtro. Pablo Concepción Valverde, Mtro. Eduardo Aristóteles Ramírez y, la Dra. María Elena Meza de Luna, a quien reconozco por su compromiso profesional y aptitud para enseñar y motivar, sinceramente, admiro tu capacidad y habilidad como investigadora.

A las Instituciones: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) por todos los apoyos económicos recibidos y por impulsar educación superior de calidad; Unidad de Información Gubernamental del Municipio de Querétaro por sus oportunas contestaciones y; por último, a cada una de las personas entrevistadas en El Rocío, Carretas, La Sierrita y La Azteca, sin su apoyo este trabajo no hubiera sido posible, su confianza posibilita el desarrollo de mejores explicaciones científicas para ofrecer soluciones a los problemas de la sociedad.

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
Las medidas de intervención contra el delito de la Institución Policial .....	6
Modelos de actuación policial.....	9
Prevención del delito.....	12
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>17</b>
Pregunta de investigación.....	18
Objetivos de investigación .....	19
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
Modelos explicativos del miedo al delito.....	23
Las relaciones comunitarias de la policía .....	34
Investigación empírica de la relación 'control social formal' – 'miedo al delito' ....	40
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>47</b>
Técnica de recolección de información e instrumento.....	51
Ética de la investigación .....	52
Muestra .....	53
Proceso de análisis .....	54
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>59</b>
La configuración del miedo a la victimización de los habitantes.....	59
El estimador subjetivo de la probabilidad .....	67
Los comportamientos derivados de la estimación subjetiva de la probabilidad ...	73
Los factores del Miedo a la victimización.....	80
El servicio de seguridad pública en los vecindarios .....	96
Los objetivos institucionales de la seguridad pública y su relación con el miedo a la victimización .....	102
La valoración de las acciones de seguridad pública de parte del usuario .....	116
La valoración del desarrollo de las acciones de seguridad pública .....	126
Comportamientos sociales en el vecindario como condicionantes de las acciones de seguridad pública.....	143

¿Cómo las acciones de seguridad pública ejercidas por la policía afectan el miedo a la victimización que los usuarios perciben al interior de sus vecindarios? .....	155
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>171</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>180</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>183</b>
Leyes .....	185
Bases de datos.....	186
Anexo 1 Formato de consentimiento informado .....	187
Anexo 2 Informe de la selección de vecindarios .....	189
Anexo 3 Relación de participantes.....	207
Anexo 4 Contestaciones de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Municipio de Querétaro .....	209

### **Tabla de Gráficas**

Gráfica 1. Percepción de desempeño de la policía municipal ZMQ.....	5
Gráfica 2. Confianza en la policía municipal ZMQ.....	5
Gráfica 3 Acciones de seguridad pública según su grado de dependencia hacia la participación y valoración de los usuarios .....	100

### **Tabla de Gráficos**

Gráfico 1 Configuración del miedo a la victimización .....	60
Gráfico 2 El componente simbólico del miedo a la victimización .....	61
Gráfico 3 El estimador subjetivo de la probabilidad.....	68
Gráfico 4 Los comportamientos de la estimación subjetiva. ....	73
Gráfico 5 Los factores del miedo a la victimización .....	80
Gráfico 6 El servicio de seguridad pública en los vecindarios .....	96
Gráfico 7 Los objetivos institucionales de seguridad pública y su relación con el miedo a la victimización y el entendimiento del fenómeno de la victimización de los usuarios .....	102
Gráfico 8. La valoración de las acciones de seguridad pública de parte del usuario.....	116
Gráfico 9. Las acciones de seguridad pública reconocidas por los usuarios según su operatividad e interacción policía-usuario .....	121
Gráfico 10. La valoración del desarrollo de las acciones de seguridad pública.....	126
Gráfico 11. Los indicadores de desempeño según el tipo de acción de seguridad pública .....	132
Gráfico 12. Perspectiva integral de la afectación generada por la provisión del servicio de seguridad pública sobre el miedo a la victimización.....	155



Gráfico 13. Proceso de afectación de las acciones de seguridad pública sobre el miedo a la victimización de los usuarios .....	161
--	-----

**Tabla de Tablas**

Tabla 1. Descriptivos reportes al 911 del 01/01/2016 – 26/04/2017 .....	192
Tabla 2. Porcentaje relativo por grado del Índice de acciones de prevención .....	197
Tabla 3. Descriptivos detenciones 01/01/2016 - 31/05/2017 .....	198

## INTRODUCCIÓN

El miedo al delito implica la representación mental de una situación específica de victimización que está asociada a un sentimiento de preocupación. Para este fenómeno desde *el modelo de la preocupación comunitaria*, la investigación científica se ha centrado en la identificación de los predictores, entre los cuales se encuentran la percepción de la satisfacción y eficacia de la función policial y la corrupción percibida sobre la policía, asimismo, existen proposiciones teóricas y prácticas que asumen se puede disminuir el miedo al delito a través del mejoramiento de las relaciones humanas policía-usuario.

No obstante, sobre los resultados de estas investigaciones no queda claro bajo qué contexto de la vida de las personas es abordada la preocupación de ser victimizado, tampoco estas explicaciones a partir del control social formal, discriminan entre las diferentes funciones o acciones que emprende el policía para controlar el delito.

Por lo anterior, en esta investigación reconstruimos con base a la experiencia de los habitantes cómo está configurada su preocupación de ser victimizados, cómo el servicio de seguridad pública está inserto en sus vecindarios, para luego conocer cómo éste es adaptado ante los comportamientos sociales de sus usuarios, y comprender cómo ocurre la afectación que el servicio de seguridad pública, a través de sus diferentes acciones, produce en la percepción de victimización que los habitantes padecen al interior de sus vecindarios.

El presente documento está compuesto principalmente de cuatro partes. En la primera parte presentamos para la Ciudad de Querétaro algunos datos necesarios para conocer el estado reciente (2017) de la población en cuanto a la preocupación que sienten de ser victimizados, igualmente, introducimos el tema del servicio de seguridad pública para orientar acerca de su diversidad y, exponemos cuál es el problema que existe entre ambos fenómenos. En la segunda parte, presentamos una síntesis resumida sobre las investigaciones y propuestas teóricas consultadas sobre el problema de investigación. En la tercera parte, argumentamos retomando el planteamiento del problema y revisión de la literatura nuestro diseño

de investigación. En la cuarta parte, exponemos nuestros resultados y los discutimos frente a lo determinado por las teorías e investigaciones consultadas.

## **ANTECEDENTES**

El fenómeno de la victimización del delito es un evento indeseable para la población, puede generar —tanto en víctimas, en testigos o quien escucha de incidentes de delitos— una sensación de inseguridad respecto a la posibilidad de convertirse o volverse a convertir en víctima, es decir puede producir miedo al delito.

El miedo a ser victimizado cobra relevancia social cuando en el entorno existen situaciones con significados atribuidos como riesgosos, que además pueden ser difundidos al grado de irse expandiendo en la población.

La variación de los significados que se asocian al miedo y su capacidad de propagación social, hacen que en un momento y lugar puedan existir discordancias entre la victimización o incidencia delictiva y su percepción. Así, en una colonia podría haber poca incidencia delictiva, pero sus habitantes podrían tener una percepción de que su colonia es muy insegura, dando por resultado prácticas desmedidas de resguardo y protección. Además de estas disonancias entre hechos delictivos y el miedo al delito, hay que puntualizar que las consecuencias de cada una no son precisamente las mismas. Mientras el delito deja daños materiales, pérdidas económicas, lesiones a la salud —incluyendo secuelas psicológicas—, el miedo al delito conlleva gastos económicos por prevención, secuelas psicológicas, autolimitación a la libertad de desplazamiento, de asociación y de expresión, desconfianza en los miembros de la comunidad o autoridades, entre otros.

El reconocer la diferencia conceptual de estos fenómenos y de sus consecuencias ha dado lugar a su investigación en el ámbito gubernamental y la academia. En México un esfuerzo bastante riguroso se ha concretado con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), que se ha venido realizando anualmente desde el año 2011, con representatividad estatal.

Según la ENVIPE (INEGI, 2017 b), en el estado de Querétaro la prevalencia delictiva por 100,000 habitantes fue de 24,228; un 13.87% menos respecto al año anterior (28,128). Los cinco delitos con tasa más elevada fueron: robo total o parcial de vehículo (9,692); extorsión (5,307); robo en casa habitación (4,102); fraude

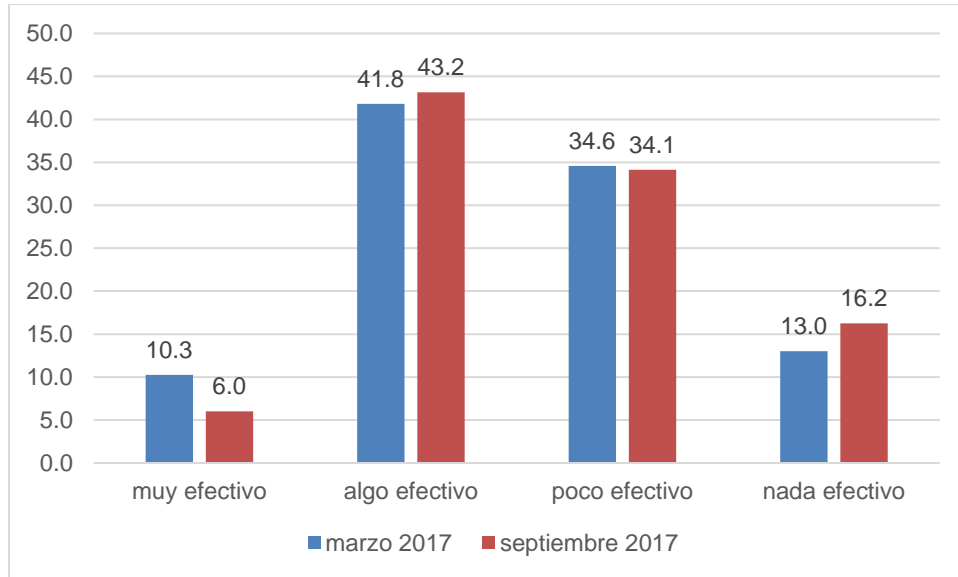
(3,691) y; robo o asalto en calle o transporte público (3,037). En lo que a la percepción de inseguridad se refiere<sup>1</sup>, comparando el bimestre marzo-abril del 2016 y del 2017, hubo un incremento (del 1.6%) de la población que se sentía insegura al interior de sus vecindarios. De hecho en el año 2017 esta percepción de inseguridad alcanzó a casi la mitad de la población adulta (45.2%). Como consecuencia de esta percepción de inseguridad, durante el 2017, el 37.3% reportó haber dejado de salir de noche, el 25.1% dejó de salir a caminar y el 17.5% dejó de utilizar el transporte público; estos datos, en comparación con el año anterior representan decrementos del 2.8%, 1.5% y 0.8% respectivamente. Del mismo modo, se reportó que de marzo a diciembre 2017, el 72.6% de la población consideró que podían llegar a ser victimizada (un aumento del 1.9% respecto al mismo periodo en el 2016).

Aunado a esta percepción de (in)seguridad en la ciudadanía están entretejidas las acciones que el gobierno emprende, desde sus órganos policiales para abatir el delito. Hay que señalar que la información de cómo se operan estas intervenciones no son de fácil acceso. Por ejemplo, la distribución o especificaciones de la intervención policial u otros tipos de atención gubernamental contra el delito, no es accesible en alguna fuente de acceso público, en cambio se requieren de un proceso de solicitud de acceso a la información. No obstante, la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) permite conocer el nivel de la confianza y efectividad que la ciudadanía tiene sobre el personal de policía. En este sentido de acuerdo con esta encuesta en su edición septiembre (INEGI, 2017 c) al interior de la Zona Metropolitana Querétaro, la población mayor de 18 años estimó el nivel de desempeño de la policía municipal: muy efectivo (6.0%), algo efectivo (43.2%), poco efectivo (34.1%) y nada efectivo (16.2%) (Gráfica 1). Por otro lado, sobre este mismo personal se percibe: mucha confianza (6.4%), algo de confianza (46.1%), algo de desconfianza (30.6%) y mucha desconfianza (16.5%). Este dato en comparación con marzo 2017 (INEGI, 2017 a) representa un 3.0% menos de personas que tienen mucha confianza, una disminución de 0.9%

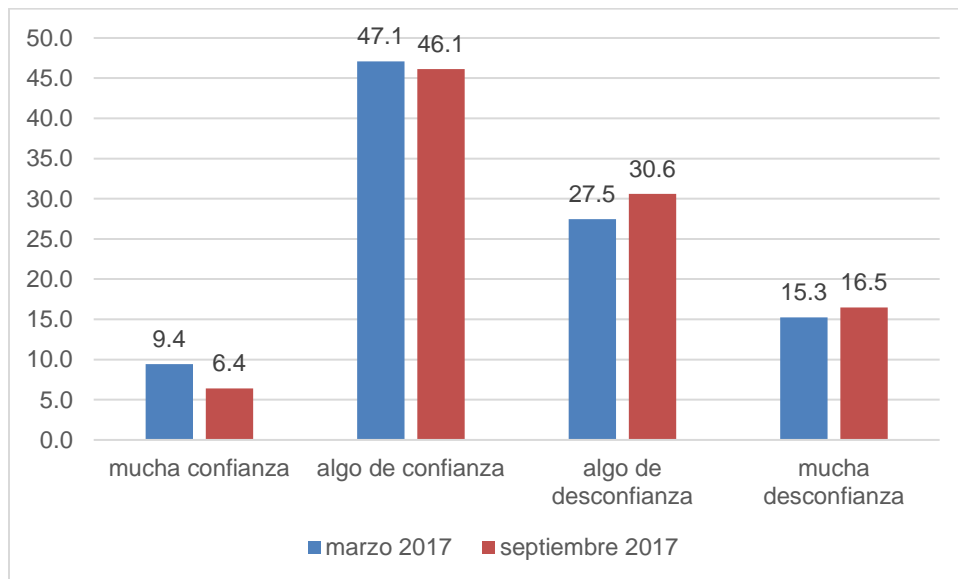
---

<sup>1</sup> Los datos consideran a la experiencia y opiniones a la población que es mayor de edad.

de algo de confianza, un aumento de 3.1% de algo de confianza y un aumento de 1.2% de mucha desconfianza (Gráfica 2).



Gráfica 1. Percepción de desempeño de la policía municipal ZMQ. Querétaro, 2018  
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2. Confianza en la policía municipal ZMQ. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia.

Con los datos anteriores se puede afirmar que en el 2017, la prevalencia delictiva disminuyó respecto al año anterior; casi la mitad de la población en estos dos años ha mantenido una percepción de inseguridad; y poco más de un tercio auto-restringió su libertad de tránsito por las noches debido a la inseguridad. Asimismo, durante el tercero y cuarto mes del 2017 casi tres cuartas partes de esta población estimaron probable convertirse en víctimas del delito. En cuanto a la percepción de la policía, a lo largo del 2017 la ciudadanía ha evaluado decrecientemente la confianza y el desempeño.

### **Las medidas de intervención contra el delito de la Institución Policial**

El Gobierno de la Ciudad de Querétaro a través de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPMQ) —en conjunto con otras dependencias— lleva a cabo acciones para salvaguardar la integridad de las personas, sus bienes y la preservación del orden público, mismos que pueden ser alterados por conductas no graves, comúnmente conocidas como incivildades o faltas administrativas, o por conductas calificadas como delitos, éstas constituyen una afectación más grave, son violatorias de la ley penal y requieren de la intervención de la Institución de Procuración de Justicia para llevar a cabo una investigación que habrá de comprobar la ocurrencia del hechos y la identificación y responsabilidad del acusado.

Aun cuando ambas instituciones —Procuración de Justicia y Seguridad Pública— intervienen sobre el mismo tipo de hechos y actores, la primera forma de distinguir las es identificando el tipo de personal que las integran. Así, de acuerdo con la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, las Instituciones de Procuración de Justicia están integradas por los Ministerios Públicos, servicios periciales y policías de investigación. Mientras, las Instituciones Policiales se componen de los “cuerpos de policía, de vigilancia y custodia de los establecimientos penitenciarios (...)” (2016, artículo 5, fracción IX y X).

Acerca de las Instituciones Policiales, su personal son aquellos policías uniformados que prestan de manera directa a la ciudadanía el servicio de protección y vigilancia (Fyfe et al., 1997, p. 589). Estos servidores en el contexto de la Ciudad

de Querétaro están adscritos a la Unidad de Despliegue Operativo de la Dirección de Guardia Municipal. Por otro lado, los servicios de la policía se pueden clasificar en: a) atención de llamadas de servicio, b) patrullaje preventivo rutinario, c) manejo de incidentes y servicios no delictivos y, d) operaciones especiales (Fyfe et al., 1997). Enseguida, se presenta una descripción de las actividades que comprenden cada uno de estos servicios:

- a) Atención de llamadas de servicio, es el despliegue que los policías realizan para acudir a los lugares donde la ciudadanía los solicita para dar atención a la ocurrencia de delitos o faltas administrativas.
- b) Patrullaje preventivo rutinario, es el desplazamiento e inspección que realizan los oficiales en las calles y los espacios públicos para identificar posibles amenazas o espacios vulnerables que puedan convertirse en oportunidades para el acontecimiento de delitos.
- c) Manejo de incidentes y servicios no delictivos, son un conjunto de actividades que no se relacionan directamente con la prevención o contención del delito pero que forman parte de las capacidades que se necesitan para el desempeño adecuado de sus funciones o están implícitas en la relación de su servicio y la población. Algunas de estas son el reconocimiento del espacio, reuniones con los vecinos, participación en acciones de prevención social, situacional o ambiental, etc.
- d) Operaciones especiales, son aquellas acciones especializadas del uso de la fuerza para la represión y aprehensión a delincuentes en acontecimientos muy específicos, como: cumplimiento de órdenes de cateo, rescate de rehenes, etc.

La policía además tiene la función de vigilar el cumplimiento del reglamento de tránsito y en su caso sancionar a los infractores aunque esta función no está relacionada con el control de la victimización. Por otro lado, de acuerdo con la LGSNSP, los integrantes de las Instituciones Policiales habrán de apoyar al Ministerio Público cuando se le solicite en la investigación y persecución de delitos (2009, artículo 41, fracción III).



Independientemente de la clasificación anterior, en lo que respecta a las acciones de policía que implican interacción con ciudadanos las más comunes son: detención de vehículos, inspecciones físicas, uso de la fuerza pública, detención e interrogatorio de sospechosos, intervención en riñas, asistencia a víctimas, etc.

Hasta ahora hemos mencionado las funciones que realizan los policías para la prevención o represión de delito, mismas que se caracterizan por ser rutinarias, permanentes de realización y con aplicación general. En adelante, corresponde conocer cuáles son aquellas acciones o medidas de intervención que no son rutinarias y están encaminadas a dar solución a problemas específicos en lugares concretos, cuyo desarrollo requiere de un proceso previo de planificación.

Los responsables de la elaboración de estas medidas de intervención (también llamada planeación táctica, véase Rodríguez, 2006, p. 188) son otro tipo de personal con capacidades para diagnosticar, verificar la definición de un problema, elaborar y evaluar su solución. Estas atribuciones están prescritas en el Reglamento Orgánico de la SSPMQ del siguiente modo: “Establecer políticas para solucionar la problemática de seguridad pública (...)” (2012, artículo 32, fracción VI), para lo cual la dependencia cuenta con la Coordinación de proyectos y la Dirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. De acuerdo con este reglamento, los programas de seguridad que se deriven de estas unidades habrán de diseñarse en materia de prevención social, situacional y comunitaria (2015, artículo 56, fracción I).

Respecto a estos programas o medidas de intervención contra el delito, su planeación y diseño están condicionadas a las directrices del plan municipal, estatal y federal (Reglamento Orgánico de la SSPMQ, 2012, artículo 32, fracción VI). Así, el Plan Municipal de Seguridad Pública (PMD 2015-2018), en el Eje. 2 Ciudad Segura, ha determinado llevar a cabo durante la administración 2015-2018, la

ejecución de tres programas<sup>2</sup> cuyas principales líneas de acción contemplan (H. Ayuntamiento de Querétaro 2015-2018, 2016):

- e) La instalación de medidas como “botón de auxilio ciudadano” y cámaras de video vigilancia.
- f) La realización de campañas de prevención del delito y fortalecimiento del tejido social, la ampliación de los programas en materia de combate a las adicciones impartidos en los Centros Integrales de Prevención Social (CIPRES) y, fortalecimiento de la protección de los ciudadanos con protocolos de prevención en colonias.
- g) Adecuación de la infraestructura urbana para crear entornos seguros.
- h) Intensificación de la operación de los cuerpos de seguridad, creación de una fuerza de reacción inmediata e implementación de operativos para dar vigilancia y seguridad en los límites municipales.
- i) Incentivar la participación en los Consejos Municipales de prevención del delito.

Sin embargo, las funciones de policía y los programas de seguridad están condicionados por la visión o filosofía del modelo de actuación policial, que es el conjunto de principios que expresan cómo la institución resuelve la inseguridad.

### **Modelos de actuación policial**

Algunos autores han clasificado los modelos de actuación policial que han tenido lugar a lo largo del tiempo en tres tipos: policía tradicional, policía profesional y policía de proximidad (Genovés, et al., 2006). Este último modelo es el más reciente y se presenta como la superación de las deficiencias o supuestos equivocados acerca de la manera de reducir el delito de los otros dos modelos.

La policía tradicional empleó como principal forma de evitación del delito el patrullaje preventivo casual, bajo la creencia de que sólo es posible intervenir el

---

<sup>2</sup> EJE 2. CIUDAD SEGURA

Programa 4 POLICIA CONFIABLE. Programa de Capacitación, Evaluación y Equipamiento de Cuerpos Policiacos.

Programa 5 PREVIENE. Programa de Seguridad Preventiva y Disuasiva

Programa 6 ALERTA. Programa de Combate frontal al Delito.

delito reduciendo las oportunidades de su comisión, de ahí que este modo de patrullar se caracterizó por ser aleatorio, esperando con ello causar una sensación de omnipresencia. Con la incorporación del servicio de telefonía para el reporte de emergencias en la vida de las personas, ya no se necesitó que la policía se desplazara todo el tiempo para identificar las incidencias. En vez de ello, los policías eran informados dónde estaba ocurriendo el delito por medio de la central de emergencias. Esta forma de activación hizo que las intervenciones policiales se volvieran más reactiva e inmediatas, pero al mismo tiempo se desestimaron los esfuerzos de anticiparse a los problemas. Finalmente, a partir de los años setenta surgieron una serie de investigaciones encaminadas a verificar si esta forma de intervención tenía realmente un efecto de reducir la incidencia delictiva (Kelling et al., 1974; Rico y Salas en Garrito et al., 2006, p. 856), los resultados refutaron esta creencia, y a partir de ahí surgió otro cambio en la forma de la intervención policial conocido como Policía de Proximidad o Policía Orientada a la Solución de Problemas.

El modelo de policía de proximidad se funda en el supuesto de que el acercamiento de los policías con los vecinos da lugar una relación directa y frecuente donde aquellos puedan ser consultados e informados sobre las problemáticas específicas del entorno, lo que favorece un mejor conocimiento de las dinámicas entre los habitantes y ubicación de los puntos de riesgo. Además, este modelo incorpora la opinión y participación ciudadana en el diagnóstico, diseño y ejecución de proyectos de seguridad. Para hacer posible esta interacción se dispone de cambios en la forma del patrullaje, la asignación del personal por áreas geográficas, formas de desplazamiento, además de una capacitación y desarrollo de habilidades en materia de mediación y resolución de conflictos.

En nuestro contexto, la SSPMQ de acuerdo con su reglamento orgánico (2012, artículo 88, fracción I) establece que se deberá promover “la operación de la policía de proximidad con la sociedad, privilegiando la acción antes que la reacción”, en este mismo sentido, la Administración Municipal 2015-2018 se ha propuesto

fortalecer el modelo de Policía de Proximidad (H. Ayuntamiento de Querétaro 2015-2018, 2016, p. 97).

Esta participación a la que se hace alusión es definida por el Gobierno Municipal como:

(...) la organización racional y consciente de las personas vecinas del Municipio, con el propósito de generar e influir en la toma de decisiones y realizar acciones conjuntas que propicien el mantenimiento de la paz, la libertad y el respeto al orden jurídico (Reglamento Orgánico de la SSPMQ, 2012, artículo 91).

Para la inclusión de esta participación existe el Departamento de Promoción y Participación Ciudadana, que entre los principales mecanismos establecidos (Reglamento Orgánico de la SSPMQ, 2012, artículo 94) como formas de participación ciudadana se encuentran:

- Dar aviso de eventos relacionados con hechos o personas que alteren el orden.
- Colaborar en la implementación de acciones de prevención social, situacional o comunitaria.
- Proponer acciones o alternativas de solución.

Tal como se puede constatar la participación de los vecinos en materia de seguridad está enfocada casi exclusivamente en acciones de prevención del delito, la violencia o desordenes públicos.

En síntesis, hasta el momento se han abordado cuáles son las funciones y medidas de intervención de los policías, las líneas de acción del PMD 2015-2018, así como las características del modelo policial vigente de la Ciudad de Querétaro, para terminar con esta revisión de las medidas de intervención de la Institución Policial resta tratar el tema de la prevención.

## **Prevención del delito**

Las medidas contra la delincuencia pueden ser preventivas o represivo-preventivas (Orellana en Cruz, 2007). En el ámbito de la seguridad pública se encuentran aquellas acciones propias del personal operativo (policías uniformados) que tienen la finalidad de disuadir o controlar la realización de una conducta delictiva. Algunas de éstas son: la detención de personas o vehículos, uso de la fuerza pública, llamadas de atención.

Por otro lado, la prevención en materia de seguridad pública es considerada como el conjunto de estrategias y medidas dirigidas a disminuir: i) la producción de los delitos y sus efectos perjudiciales para las personas o la sociedad, ii) el temor a la delincuencia y, iii) las múltiples causas de la criminalidad (ONODC en Alvarado Mendoza, 2012, p. 87). A su vez, la prevención es diferente conforme al tipo de población a quienes está dirigida, se habla de prevención primaria cuando las acciones están destinadas a la población en general, es prevención secundaria cuando está enfocada hacia grupos de personas en situación de vulnerabilidad y, la prevención terciaria está dirigida para aquellos individuos que han sido identificados como reincidentes o conflictivos (Cruz, 2007; Alvarado Mendoza, 2012, p. 89).

Además de estos enfoques, la prevención es diferente dependiendo de las condiciones que se modifican, pudiendo ser de desarrollo social, ambientales o situacionales, cada una de estas conforma un modelo de prevención.

- a) Prevención a través del diseño de espacios, implica la modificación del ambiente para favorecer la vigilancia natural, su mantenimiento y el desarrollo de acciones comunitarias en dichos espacios, que fortalezcan la cohesión social y el control social informal (Vozmediano y San Juan, 2010). Por ejemplo, mejoramiento de la iluminación en las calles.
- b) Prevención situacional, se trata de una estrategia práctica para evitar la comisión de conductas delictivas concretas por medio de la incorporación de acciones o dispositivos que obstaculicen el acceso a los objetivos (víctimas potenciales o bienes codiciados), o aumentando la probabilidad de la detección del hecho e identificación del responsable, entre otras

(Vozmediano y San Juan, 2010). Por ejemplo, funcionamiento de cámaras de videovigilancia.

- c) Prevención por medio del desarrollo económico y social, son las intervenciones en materia de educación, salud, áreas sociales y programas de capacitación que buscan combatir el delito por medio de la disminución de la desigualdad y el desempleo. (Alvarado Mendoza, 2012, p. 91). Por ejemplo, talleres que fomenten la integración social.

Por último, la autoridad puede implementar prevención de tipo defensiva o emancipadora. Es defensiva cuando a través del miedo la autoridad consigue disuadir las conductas delictivas de la población. Es emancipadora cuando se consigue controlar el delito integrando a la sociedad en la labor de seguridad y obteniendo su confianza en el actuar de la policía (Cruz, 2007).

## JUSTIFICACIÓN

No hay duda sobre por qué la victimización es considerada un problema, pero en el caso del 'miedo al delito' sus consecuencias son menos evidentes. El miedo al delito puede originar ansiedad, cambio de hábitos, afectación al sentimiento de comunidad lo que reduce la participación de los integrantes, estigmatización hacia sectores de la población concebidos como responsables del crimen (Hale en Vozmediano y San Juan, 2010, p. 2). Inclusive hay quienes lo consideran como “un obstáculo para la democratización del espacio público urbano (...) el perjuicio en el acceso libre de todos los ciudadanos a los espacios públicos” (Vozmediano y San Juan, 2010, p. 189). El 'miedo al delito' también aumenta el asentimiento por las sanciones más punitivas (Hale en Vozmediano y San Juan, 2010) incrementándose así el poder de las autoridades policiales (Mirande en Leiker, 2003, p. 7). Respecto a la afectación del sentimiento de comunidad ésta ocurre debido a que el 'miedo al delito' quebranta la confianza interpersonal de los habitantes y en consecuencia la sociedad se desorganiza, disminuyendo su capacidad de controlar los comportamientos desordenados (Conklin en Marino, 1998, p. 7).

Ahora, el miedo al delito no siempre tiene una relación congruente con la tasa de delitos al que se está expuesto. Si bien los tomadores de decisiones sustentan medidas de prevención del delito —basados en el análisis del perfil de las víctimas, los patrones espacio-temporales de los delitos, los objetivos del victimario y su modus operandi—, éstas no aseguran que los habitantes se sientan más seguros (a la que llamaremos **situación A**). En contraste, las personas de una población con alta victimización y donde no se toman medidas de prevención podrían sentirse seguras (**situación B**). Ambos escenarios paradójicos resultan inconvenientes, en el caso A los habitantes perciben equivocadamente una alta probabilidad de victimización, lo que les lleva a limitar el disfrute y ejercicio de sus derechos y libertades. En tanto que en el B, las personas se exponen a situaciones riesgosas ignoradas o subestimadas por ellas.

Lo cierto es que hasta que sea medida la percepción de seguridad se podrá evaluar si las acciones de intervención están haciendo sentir a la población protegida o no, esto aún y cuando puede ser que realmente se esté reduciendo o controlando la incidencia.

Ahora bien, también puede darse el caso de situaciones donde ambos fenómenos se corresponden de manera más esperada, es decir cuando la incidencia delictiva es alta y los habitantes perciben a su entorno como inseguro (**situación C**), o aquella situación ideal señalada por Vozmediano y San Juan (2010, p. 187) donde la victimización es muy reducida y la percepción de seguridad es muy alta (**situación D**).

De estas cuatro diferentes posibilidades, principalmente la situación A y la situación C —aquellas que representan situaciones donde la percepción de inseguridad es alta— constituyen marcos que exigen una mayor comprensión de los factores que favorecen el surgimiento, mantenimiento o incremento del 'miedo al delito', entre los cuales se encuentran: factores ambientales o de la comunidad, características del individuo, condiciones sociodemográficas, experiencia o conocimiento acerca de hechos victimizantes (Van Beek Gert en Vozmediano y San Juan, 2010, p. 193), e inclusive, la forma de control ejercida por la autoridad (en específico las características de medidas de intervención contra el delito), como el estudio de Kelling et al., (1974) donde comprueba que los patrullajes a pie reducen el miedo.

Ante esta variedad de posibilidades con las que se pueden emprender intervenciones de parte del estado, es interesante responder la pregunta de investigación ¿cómo afectan las medidas de intervención policiaca al miedo al delito?

Este conocimiento habrá de ser de particular interés para los planificadores y tomadores de decisiones en materia de seguridad pública, en vista de que su aplicación en el diseño y operación de las acciones tendientes a la reducción del delito, posibilitará una impresión en la ciudadanía de confianza y eficiencia sobre la función de la institución policial. Ignorar las consecuencias de las medidas de



intervención contra el delito o enfocarla exclusivamente en la disminución de la victimización objetiva, produce una desarticulación entre la realidad y las percepciones de inseguridad de la ciudadanía. Lo que puede generar, en la ciudadanía, gastos innecesarios (e.g., al aumentar sus medidas de seguridad) o la limitación en el ejercicio plenos de sus derechos (e.g., el disfrute de los espacios públicos), también puede generar un descrédito infundado de las propias instituciones garantes de la seguridad.

Así, la situación ideal es aquella donde la estimación subjetiva de la probabilidad de convertirse en víctima está más próxima a la probabilidad real de victimización. Y el mejor de los casos es en el que ambas probabilidades son nulas o muy bajas. Es ante este tipo de contextos donde las personas pueden ejercer y disfrutar sus libertades de acceso a los espacios públicos, asociación y participación en asuntos de interés público con menores riesgos de verse vulnerados.

En lo académico este proyecto propone comprender la afectación que las medidas del 'Control Social Formal', en el ámbito de seguridad pública, tienen sobre el 'miedo al delito'.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se ha establecido que para llevar a cabo la prevención del delito el gobierno deberá incluir la participación ciudadana así como la prioridad que ésta representa frente a las medidas reactivas (Reglamento orgánico de la SSPMQ, 2012, artículo 87, fracción I). Sin embargo, los programas que crean espacios para el desarrollo de acciones preventivas y la participación ciudadana no se han ejecutado en todos los vecindarios de área urbana o no han tenido seguimiento. En parte esto se explica por el corto tiempo que dura la administración municipal y a la falta de recursos humanos y materiales suficientes. Mientras que las funciones de policía con aplicación general (patrullaje, detención de infractores, investigación del delito) son un derecho para todos los habitantes, motivo por el cual estas actividades se llevan a cabo en todo el municipio con los recursos disponibles.

Ante estas condiciones, la provisión de los servicios de seguridad pública plantea la configuración de cuatro posibles escenarios en los vecindarios de la Ciudad de Querétaro:

- a) Control social formal reactivo-disuasivo. Involucra la seguridad pública predominantemente reactiva-disuasiva, en donde las medidas de intervención contra el delito incluye sólo las funciones con aplicación general de los policías uniformados. Por lo tanto, los habitantes no reconocen otras formas de intervención contra el delito (mejoramiento de espacios públicos, campañas de difusión de medidas preventivas situacionales, etc.) y tampoco existe esquema alguno que incorpore su participación en la provisión de este servicio
- b) Control social informal preventivo. Es el caso de vecindarios que consiguen organizarse para atender el problema del delito por medio de la instrumentación y aplicación de medidas preventivas. Por lo tanto, los habitantes reconocen otras medidas contra el delito además del patrullaje y la vigilancia por parte de la policía (video vigilancia, vigilancia natural, medidas de prevención situacional). Sin embargo, bajo estas condiciones no hay relación entre policía y vecinos debido a que ambos esfuerzos no están

coordinados, por un lado la policía se encarga de ejecutar sus funciones con aplicación general y, por otro, los vecinos se organizan y cooperan entre sí para llevar a cabo estas acciones preventivas.

- c) Control social informal reactivo-disuasivo. se trata de los vecindarios donde los habitantes se han organizado para emprender acciones de tipo reactivo-disuasivo como: vigilancia vecinal, aprehensiones y persecuciones ciudadanas. Aquí las acciones preventivas están disminuidas; ante estas circunstancias los referentes alternativos de las medidas de intervención contra el delito son escasos, y La relación entre policía y comunidad comprende esfuerzos divergentes, donde los vecinos se organizan entre sí para ejercer su participación en sus propios canales.
- d) Control social formal preventivo. Son los vecindarios que reflejan la intención del Gobierno Municipal por dirigir y organizar la participación ciudadana en acciones de prevención; por lo que sí existen referentes alternativos de medidas de intervención contra el delito; la relación entre policía y comunidad se traduce en una mayor convivencia entre vecinos y policías, así como la inclusión de la participación de los residentes en las acciones preventivas, lo que concuerda con la aplicación efectiva del modelo de policía de proximidad.

Ante estos cuatro escenarios posibles, sería interesante saber en cuáles hay menor miedo al delito, pero más importante para este proyecto es conocer cómo afecta cada uno de estos escenarios al sentimiento de miedo al delito.

Por lo anterior, se plantean la siguiente pregunta de investigación.

### **Pregunta de investigación**

Para los habitantes de la ciudad de Querétaro en sus vecindarios ¿cómo las acciones de seguridad pública ejercidas por la policía afectan su percepción sobre la posibilidad de convertirse en víctimas del delito?

## **Objetivos de investigación**

### Objetivo general

Desarrollar una teoría sustantiva sobre el proceso mediante el cual las acciones de seguridad pública destinadas a controlar el delito afectan el miedo a la victimización que los habitantes perciben al interior de sus vecindarios.

### Objetivos específicos

1. Comprender cómo las acciones de seguridad pública producen una afectación, sea de aumento o disminución, sobre el miedo a la victimización de los habitantes.
2. Comprender desde el punto de vista de los habitantes cómo está conceptualmente conformado el fenómeno de percibir la posibilidad de ser victimizado al interior del vecindario.
3. Conocer cuáles son las acciones específicas de seguridad pública que la policía realizada al interior de los vecindarios seleccionados.
4. Conocer cuáles son las conductas hacia las cuales los habitantes mantienen un temor debido a que representan formas de victimización.

## MARCO TEÓRICO

El 'miedo al delito' al igual que la 'percepción de inseguridad' se refiere un fenómeno conceptualmente distinto a la incidencia delictiva o victimización. De igual modo, en lo que respecta al miedo al delito tampoco se ha confirmado que los valores de su medición correspondan con los de la incidencia. Así por ejemplo, Haynie (1998) y Warr (1995) comprobaron su correlación, en tanto que Taylor y Shumaker (1990) demostraron lo contrario (Clarke, 2006, p. 14).

La 'percepción de inseguridad'<sup>3</sup> es la concepción del delito como un problema social o una preocupación a un nivel general, mientras que 'miedo al delito' es el temor que siente el individuo de ser victimizado (Keane en Clarke, 2006, p. 14; Serrano y Vázquez en Vozmediano y San Juan, 2010, p. 190).

En otras palabras, ambos conceptos reflejan la preocupación que el individuo siente respecto a la delincuencia que está ocurriendo en su contexto. Preocupación que se puede constatar al emitir una opinión, pero la diferencia estriba en la unidad territorial hacia la cual está dirigida la preocupación —vecindario, municipio, estado, país. De manera que la percepción de inseguridad se dice que es general o abstracta, porque se refiere a espacios territorialmente amplios, razón misma por la que no pueden ser conocidos a detalle la dinámica, ubicaciones y quiénes conforman los hechos delictivos, de ahí que ante esta falta de información la estimación o imaginación de los delitos sea relativa y azarosa. En cambio, el miedo al delito hace referencia a espacios más reducidos como el vecindario y, dentro de éste, a ubicaciones específicas que han sido recorridas y reconocidas por el individuo a grado de haber reunido información concreta de las características del entorno, horarios del día e incluso personas que están relacionadas con el delito, esta información se vuelve la fundamentación de su preocupación.

Las definiciones en torno al concepto del miedo al delito están centradas en destacar su conformación por un **aspecto emocional**, que es una “respuesta emocional de nerviosismo o ansiedad al delito o símbolos que la persona asocia al delito” (Ferraro en Vozmediano y San Juan, 2010, p. 190); un **aspecto cognitivo**,

---

<sup>3</sup> entendida por Kean como *formless fear*.

también conocido como juicio, mismo que tiene la función de estimar subjetivamente la probabilidad de ser victimizado y el nivel de incidencia delictiva (Dubow, McCabe y Kaplan en Leiker, 2003, p. 32); y un **aspecto valorativo**, es la opinión o posicionamiento que el individuo tiene respecto a considerar al delito como un problema o sobre su gravedad que representa (Dubow, McCabe y Kaplan en Leiker, 2003, p. 32).

En cuanto al aspecto emocional, la posible reacción de nerviosismo o ansiedad depende de si los estímulos percibidos por el individuo corresponden a sus representaciones simbólicas o culturales que tiene acerca de lo que él comprende es el delito (Romero Vázquez, 2004, p. 62). Siguiendo la definición de Ferraro para un contexto dado, las personas habrán de sentir mayor miedo al delito (o sea nerviosismo, ansiedad o preocupación), en la medida que son más frecuentes la exhibición y atestiguamiento de acciones, objetos o personas que poseen referentes vinculados a la definición social que se tiene del delito<sup>4</sup>. Asimismo, esta definición es importante porque propone al proceso de transmisión de significados entre las personas y toma de consciencia de los mismos como el medio a través del cual se propaga el miedo al delito.

Por otro lado, sobre el aspecto cognitivo, El miedo al delito sólo se presenta si la amenaza percibida supera la capacidad del individuo para enfrentarla (Wurff *et al.*, en Valenzuela, 2016, p. 186), capacidad entendida por Chambers como “una falta de medios para afrontar la situación sin pérdidas” (en Valenzuela, 2016, p. 187).

---

<sup>4</sup> Esta idea se entiende mejor cuando es contrastada con algunas proposiciones de la corriente sociológica de pensamiento del Interaccionismo Simbólico. La presencia o mejor dicho la apreciación de un estímulo por parte de un sujeto implica un proceso de impulso, percepción, manipulación (cuando se trata de respuestas conscientes) y consumación. Entre individuos la interacción iterativa de estímulo-respuesta (consciente) es conocida como comunicación de gestos significantes, este acto de comunicación posibilita la transmisión de significados en la medida que se reproducen entre los individuos y se vuelven significados convenidos, cuando se alcanza ese nivel de convención las conductas derivadas de la apreciación de esos estímulos serán semejantes entre las personas, esto hace posible el desarrollo de pautas o tendencias de comportamiento social (Ritzer, 1993, p. 224).

Empíricamente se ha señalado que el miedo al delito está presente cuando el individuo evita determinados comportamientos que pueden ser susceptibles de implicar victimización (Vozmediano, et al., 2008), cuando aplica medidas de protección o comunica su preocupación a los demás (Dubow, McCabe y Kaplan en Leiker, 2003, p. 7).

De lo anterior, el miedo al delito lo entendemos como un comportamiento manifiesto en opinión o acción que tiene por finalidad sobrellevar o resolver un estímulo que provoca preocupación y que corresponde en sus características a la comprensión que el sujeto tiene de su potencial victimización.

Bajo esta noción el componente emocional es subsumido en el componente cognitivo, dado que para sentir nerviosismo o ansiedad se precede haber estimado que la situación amenazante es probable. Asimismo, las reacciones del componente emocional conforman el estado de ánimo preocupación, mismo que es observable a través de la opinión del individuo y de las conductas que realiza para enfrentar un estímulo riesgoso. Por otro lado, un estímulo es considerado por el individuo como riesgoso por el hecho de provocar preocupación -y a su vez es una preocupación porque se ha estimado como probable-, y para ser probable requiere que los elementos del estímulo -ya sean asimilados visual o comunicativamente- den cuenta de menos alternativas y más impedimentos para que el individuo salvaguarde su integridad dentro la representación de la situación amenazante.

Lo que conlleva a esclarecer cómo es la representación de una situación que es considerada amenazante, esto es a lo que se refiere la cuestión de la correspondencia con la comprensión que el sujeto tiene de su potencial victimización en la noción anterior. Esta afirmación implica una carga de imágenes o características aprendidas por el individuo como definitorias de un comportamiento delictivo, que como lo señala Romero (2004) han sido determinadas así por la implicación dentro de una cultura o por la interacción en sociedad, de tal modo que los siguientes estímulos con características semejantes a las representaciones simbólicas del delito serán determinados como amenazantes.

En lo que se refiere a la finalidad de sobrellevar o resolver el estímulo amenazante, este se refiere al hecho de pasar de la deliberación a la manifestación, es decir una vez que se ha estimado probable el estímulo amenazante y, en consiguiente se está sintiendo preocupación, ahora el individuo decide qué hacer, ya sea realizando un comportamiento evasivo, confrontativo o pasivo<sup>5</sup>.

### **Modelos explicativos del miedo al delito**

El fenómeno del miedo al delito ha sido explicado por medio de cuatro diferentes modelos teóricos: a) modelo de interpretación de riesgos; b) modelo de la victimización indirecta; c) modelo de la vulnerabilidad y, d) modelo de preocupación comunitaria.

#### **a) Modelo de interpretación de riesgos**

Esta explicación es propuesta por Ferraro (en Clarke, 2006, p. 24) que recupera de la corriente sociológica Interaccionismo simbólico los presupuestos: a) los individuos actúan o inhiben un comportamiento sobre las cosas o situaciones en función de los significados que estos tienen, b) la fuente de los significados de las situaciones provienen de las ideas convenidas o coincidentes emergidas de las interacciones sociales y, c) los significados de las cosas o situaciones son desarrollados a partir del proceso interpretativo que ocurre al momento en que interactúa el individuo y la situación.

Por otro lado, Ferraro señala que existen dos niveles de adquisición de información sobre el delito que producen miedo, el nivel macro, cuyas fuentes son los medios de comunicación y los compañeros quienes informan sobre los delitos previos, y el nivel micro que comprende la evaluación personal del riesgo y el conocimiento directo de la victimización. Ambas fuerzas (nivel micro y macro) dan una idea al sujeto del estado en que se encuentra la interrelación y confianza entre

---

<sup>5</sup> Un comportamiento es evasivo en la medida que el individuo toma previsiones en sus acciones con el fin de evitar su exposición o coincidencia en el espacio con la situación amenazante (e.g., evitar salir de noche), mientras que un individuo con un comportamiento pasivo no lleva a cabo acciones para evitar el encuentro con el estímulo amenazante, ni tampoco se defiende contra el mismo, sino que se desplaza y si se encuentra con el estímulo amenazante se dejaría vulnerar.



vecinos (cohesión social) y el grado de incivildades (consumo de alcohol en vía pública, riñas, etc.) dentro del entorno, mismas que afectan la estimación del riesgo. Además de estos dos factores, aquí también se ubican aquellos objetos y características del entorno de aspecto deteriorado (edificios abandonados, baldíos, grafiti, basura) que dan una impresión de escenarios donde pudiese acontecer un delito. De acuerdo con Taylor, las incivildades o comportamientos indeseables son agrupadas dentro de la variable conocida como desorden social, mientras que el aspecto deteriorado del entorno y sus elementos son definidas como desorden físico (en Leiker, 2003, p. 53).

Bajo este modelo, es posible advertir que se intenta hacer un enlace entre variables que son empíricamente observables (desorden social y desorden físico y en menor medida cohesión social) y el supuesto epistemológico del interaccionismo simbólico relativo a que los significados provienen de ideas convenidas socialmente y, que son transmitidas por la vía de las interacciones sociales. Esto trae por consecuencia, subestimar la capacidad que tienen estas variables empíricas para provocar por sí mismas miedo al delito y aceptar que su efecto esta mediado por la asignación de un significado amenazante por parte de la sociedad o cultura.

En otro punto, esta propuesta teórica permite explicar por qué pueden tener miedo al delito los individuos cuando estos están expuestos por primera vez –o nunca- a estímulos como las incivildades o deterioros físicos, la respuesta se encuentra en la característica de transmisión atribuida a los símbolos, esto quiere decir que no es necesario haber experimentado estos hechos y constatado la sensación de miedo al delito, sino que basta con escuchar o tener contacto con personas que están preocupadas de convertirse en víctimas.

Por citar un ejemplo que dé cuenta de la consistencia entre la representación social o simbólica del delito y la manifestación individual del mismo, en la investigación de Romero (2004, p. 52) se encontró para el contexto de Querétaro -en tiempos del proceso de industrialización- la configuración de un discurso social por parte de la élite, mismo que señalaba a los fuereños como los responsables de problema del desorden, este discurso fue difundido a través de la

Iglesia y el Estado, posteriormente, las declaraciones de los entrevistados nativos señalaron que la incidencia delictiva y la desorganización social era causado por los foráneos.

b) Modelo de victimización indirecta

Este modelo atribuido a Taylor y Hale (en Clarke, 2006, p. 27) está basado en la hipótesis denominada “ondas de choque”, misma que propone que cuando los individuos conocen hechos de victimización, se incrementa su miedo al delito. Sin embargo, Weinrath y Gartrell (en Clarke, 2006, p. 18) al poner a prueba esta proposición obtuvieron resultado que la refutaron.

Por otro lado, Taylor y Shumaker (en Clarke, 2006, p. 15) también rechazan esta hipótesis argumentando que los individuos ante exposiciones de desorden o inseguridad se adaptan, razón por la cual dejan de experimentar miedo.

En lo que se refiere a las formas de allegarse de la información sobre los hechos victimizantes, éstas pueden ser a través de conversaciones entre vecinos y amigos o por los medios de comunicación. Existe la hipótesis acerca de que el conocimiento adquirido de las anécdotas de los conocidos o amigos tienen mayor impacto en la generación de miedo al delito que la recibida desde los medios de comunicación, la posible explicación se centra en el hecho de que estos últimos tienden a resaltar hechos remotos, exagerados, situaciones y personas atípicas, en tanto que los primeros son más consistentes en sus detalles con las experiencias del receptor, además de que éstas tuvieron lugar en un espacio compartido y reconocido por ambos, no obstante, de la información consultada no se ha encontrado algún resultado que haya comprobado ésta proposición.

Aunado, Skogan y Maxfield (en Clarke, 2006, p. 27) argumentan que en la victimización indirecta la mayoría de la gente aprende más sobre el delito por los medios de comunicación o lo que los otros experimentan y les comparte que por lo que los individuos conocen por su propia experiencia.

La investigación en torno al mejoramiento de la validez de la medición del concepto miedo al delito ha señalado otra implicación que se tiene sobre la victimización indirecta. Se ha encontrado comparando mediciones de tipo frecuencia y de intensidad que la victimización indirecta tiene un efecto de sobreestimación en la intensidad reportada de miedo al delito (Farral en Vozmediano y San Juan, 2010, p. 6), en otras palabras, cuando el sujeto no dispone de suficiente información para juzgar la estimación del riesgo éste se apoya en la información que otros le han compartido sobre la incidencia delictiva.

También dentro de este modelo se suele incluir la condición de `victimización previa´ como factor del miedo al delito (Leiker, 2003, p. 47). Al respecto, Leiker derivado de la revisión de los estudios de Denkers y Winkel (1998), Garofalo (1979) y Dull y Wint (1997) resume que estas investigaciones no han podido demostrar relación entre la `victimización previa´ y el `miedo al delito´ (2003).

Este modelo a diferencia del anterior, emplea como variables a los hechos de características variadas que describen situaciones pasadas de victimización personales o de terceros, mientras que el modelo de la interpretación de riesgos no se enfoca en los hechos sino en los elementos físicos del entorno o comportamientos sociales específicos sobre los cuales se asumen significados alusivos a la victimización. Cabe decir que es posible que estos elementos físicos o comportamientos sociales hayan adquirido un significado alusivo a la victimización debido a que existen hechos previos reconocidos por las personas donde estos tuvieron lugar, por otro lado, con relación a la transmisión de la información relacionada con el delito, el modelo de la interpretación de riesgos asume los presupuestos del Interaccionismo Simbólico, mientras que en el modelo de la victimización indirecta se intenta encontrar la variabilidad que se produce sobre la convicción del sujeto ante diferentes circunstancias como se da la transmisión de la información. Sin embargo, los resultados de las investigaciones muestran más refutaciones, opiniones y dudas que verificaciones.

De cualquier suerte, hay un punto a tratar sobre este modelo. La supuesta adaptación que explica por qué no se incrementa el miedo al delito o al menos se

mantiene, en contraposición con la situación donde hay personas cuya estimación del riesgo determina más impedimentos que alternativas –por ende, aparición del miedo-, de cabida a cuestionar ¿Qué tendría que estar pasando entre la representación del delito que tiene el individuo y la reiterada percepción o conocimiento de conductas desordenadas para que él deje de estar sintiendo miedo de ser victimizado? ¿Cómo la reiterada percepción o conocimiento de hechos victimizantes puede inhibir la preocupación generada de las representaciones simbólicas, sobre todo en situaciones donde el individuo ha estimado probable su victimización?

Para responder esto se necesita comprobar cuál de estas dos variables (victimización indirecta y desorden físico o social) determina en mayor medida el miedo al delito. Si ambas variables coinciden en las características que describen al delito se puede suponer que se suman y refuerzan la convicción que tiene el individuo sobre su representación simbólica del delito, dicho de otro modo, la comunicación del relato victimizante para el individuo sería una reiteración de las características que socialmente se han vinculado al delito (cabe aclarar que esto se afirma asumiendo la precedencia de la representación simbólica al relato victimizante recibido). Ante esta situación ¿cómo es posible que nuevos y continuos estímulos de situaciones amenazantes (y evaluadas subjetivamente como probables de culminar en una victimización) pueden inhibir la preocupación? Ahora bien qué sucede si estas características no se corresponden en ambas fuentes, es decir, por un lado el individuo tiene una representación del delito aprendida en base a la observación del deterioro físico o desorden social y por otro, recibe información detallada por parte de otro individuo cuyas características reflejan una representación del delito diferente. Una posibilidad es que el individuo tendría que esperar a ser victimizado para constatar de experiencia propia cómo son las características del desorden físico y social que envuelven su hecho victimizante, o bien recibir nuevos relatos victimizantes, de cualquier modo la nueva información podrá darle convicción por alguna de estas fuentes o confiar en nuevas características simbólicas del delito.

Lo anterior no ha dado una respuesta tentativa al porqué la reiterada exposición o conocimiento de hechos victimizantes puede reducir el miedo al delito (adaptación) a individuos que estiman que pueden ser victimizados, lo que ha sido posible es hacer una predicción de lo que pudiera pasar si sí o no se corresponden las representaciones simbólicas del delito en ambas fuentes. Asimismo, el planteamiento donde no se corresponden las representaciones del delito en ambas variables puede ser una mejor condición para probar cuál de éstas determina en mayor medida el miedo al delito, puesto que en este caso la fuerza de cada una se contrarrestarían, mientras que en la situación donde se corresponden el efecto sería acumulativo.

c) Modelo de la vulnerabilidad

Esta explicación reconoce las condiciones sociales, culturales, físicas y económicas del individuo como factores del 'miedo al delito', mismas que Skogan y Maxfield las clasifican en vulnerabilidad física y vulnerabilidad social (en Clarke, 2006, p. 38), la vulnerabilidad física consideran las variables edad y sexo, y la vulnerabilidad social incluyen las condiciones de pertenencia a grupos étnicos, clase social y nivel educativo. Dicho lo anterior, Leiker en su revisión de investigaciones que relacionan la vulnerabilidad con el miedo al delito (2003, p. 28) encontró que las características: ser mujer, ser adulto mayor, ser de raza negra y ser pobre son aquellas que están relacionadas con mayores niveles de 'miedo al delito'.

Anteriormente, en la discusión sobre la definición de miedo al delito para esta investigación se mencionó que la preocupación está presente cuando se ha estimado probable la ocurrencia de una victimización y esta resolución de probable se obtiene de identificar a nivel subjetivo más impedimentos que alternativas para salvaguardar la integridad del individuo, con relación a esto, este modelo y sus variables sobre las cuales se ha comprobado una correlación positiva con el miedo al delito, podrían dar cuenta cuando una condición es un impedimento y cuando es una alternativa. Por ejemplo, ser adulto mayor es un impedimento porque en la mayoría de los casos estas personas son menos fuertes que personas más jóvenes,

ellos conscientes de esto al momento de percibir un estímulo amenazante (un asaltante joven y corpulento) tomarán en cuenta esta condición como una desventaja y, al valorar más inconvenientes que alternativas, resolverán como probable que se conviertan en una víctima y por consiguiente surgirá la preocupación.

Específicamente sobre las variables de la vulnerabilidad social estas parecen que su consideración como inconvenientes o alternativas dependen del momento histórico y lugar, *e.g.*, ser de raza negra en 1865 y haber vivido en el condado de Tennessee era sin lugar a dudas una condición de impedimento para salvaguardar la integridad. Pero por otro lado, también es posible que las variables de la vulnerabilidad social tengan incidencia sobre la representación simbólica del delito, *e.g.*, un individuo adepto a una religión que lo adoctrine conforme al valor de la resiliencia puede que no perciban el robo de su patrimonio como una representación simbólica del delito que le cause preocupación.

Para los fines de esta investigación tanto el aspecto relacionado con la identificación de una condición física ya sea como inconveniente o como alternativa y la variabilidad de la forma de la representación simbólica de una situación amenazante en función de la variable de vulnerabilidad social habrán de tenerse muy presentes más no así la cuestión de saber quiénes y cómo son las personas que tienen mayor miedo al delito.

#### d) El modelo de preocupación comunitaria

Para entender este modelo es preciso conocer antes la definición del concepto control social.

El 'control social' en un sentido clásico de acuerdo con Janowitz (1975, p. 82), es la capacidad de la sociedad para regularse a sí misma en base a un conjunto de principios y valores. Asimismo, se trata de

(...) la suma de acciones, organizaciones, inclinaciones, símbolos y tendencias establecidos tradicional, legalmente o no, expresa o tácitamente por cada sociedad a los fines conscientes y no

conscientes, de su auto-reproducción y permanencia en el tiempo, mediante la definición, identificación y punición de toda acción, omisión o concepción no apta para el tipo o *modelo-sistema* de convivencia definido por la sociedad para garantizar sus instituciones, su propio perfil y su propia identidad (Salcedo, 2004, p. 11).

Por otro lado, el acuerdo de los individuos hacia estas normas, estrategias o instituciones está respaldado por la mayoría, al tiempo que el seguimiento que se haga de éstas en el comportamiento garantiza la convivencia y desarrollo al interior de la sociedad (Navarro, 2015, p. 3). También, este mismo autor, señala que el control social tiene dos fines: a) el establecimiento de las conductas de los individuos y b) garantizar el mantenimiento de la organización social.

Este concepto es clasificado de dos maneras dependiendo de cuál es la vía a partir de la cual se orienta el comportamiento de los individuos: 1) 'control social informal' es el moldeamiento del comportamiento del individuo por medio de la socialización y la coacción a través de instituciones fundadas principalmente en la tradición como la familia, la escuela, la religión, etc., (Salcedo, 2004, p. 4). Para Bursik y Grasmick (en Renauer, 2007, p. 4) este es una habilidad de la comunidad para proteger los bienes y servicios públicos que han sido provistos por el gobierno. Mientras que por otro lado, 2) 'control social formal', es entendido como el control ejercido por el Estado de manera institucional, a través de acciones coercitivas, encaminadas a conformar a las personas de acuerdo con un orden social existente (Cohen en Valenzuela, 2016, p. 183), e. g. Las instituciones como el derecho, los tribunales, la prisión, policía, etc., (Salcedo, 2004, p. 21).

Una vez entendido que el control social es ejercido por medio de dos vías queda distinguir las diferencias entre ambas, así pues, el control social informal tiene su injerencia sobre el individuo desde que este tiene capacidad de aprender las pautas de comportamiento provenientes de instituciones como la familia y la escuela –principalmente, porque son las instituciones que intervienen desde temprana edad– durante el proceso de socialización, dando como resultado, una aceptación o convencimiento hacia estas normas de manera automática e incluso inconsciente

(Navarro, 2015, p. 3), por otro lado, estas normas regularmente no están avaladas por las leyes sino por la costumbre y la tradición que son definidas en cada sociedad, estas disposiciones dado que no son escritas tienden a no ser precisas y regulares en la definición y ejecución de la sanción que conlleva el comportamiento indeseado.

Con respecto al control social formal, las consecuencias de contravenir los preceptos que protegen determinados valores están claramente establecidos por las leyes, al igual que los procedimientos para ejercer la sanción, aquí el mecanismo principal para dirigir el comportamiento deseado no es la socialización sino la coerción, el temor de recibir tal castigo si se traspasa determinado valor, se dice también, que este control actúa cuando el control social informal no ha sido capaz de controlar el comportamiento, de ahí que el control social formal se haga cargo de sancionar la ofensas más graves contra la sociedad y sus miembros (Navarro, 2015, p. 4). En este mismo sentido, estos controles fallan cuando se produce la desorganización social, entendida como “la incapacidad de una estructura comunitaria para reconocer valores comunes entre sus residentes y mantener controles sociales efectivos” (Bursik en Valenzuela, 2016, p. 191).

En suma, el control social es la regulación del comportamiento con base a la tradición y el derecho para asegurar el mantenimiento del orden establecido por la mayoría o por quienes tienen la capacidad de definirlo por medio de la obtención de legitimación hacia las pautas deseadas, así como de crear las estructuras y activación de los mecanismos de sanción.

En México una de las principales normas que definen la estructura orgánica del control social formal es la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP), donde se señala que la seguridad pública –pudiendo ser entendida como el resultado de un efectivo control social, lo contrario a la desorganización social de Bursik- “tiene como fines salvaguardar la integridad, derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos (...)” (2016, artículo 2). Asimismo, en esta ley también se identifica como instituciones conformadoras de la Seguridad Pública a “(...) las Instituciones



Policiales, de Procuración de Justicia, de las instancias encargadas de las infracciones administrativas, (...) y de ejecución de penas (...)" (2016, artículo 3).

Tal como mencionamos, la seguridad pública es vulnerada ya sea por faltas administrativas o por delitos, ambos tipos de conductas son activadoras de la respuesta institucional formal, e incluso desde antes de que acontezcan, prueba de esto es la función de prevención. No obstante, las primeras son sancionadas por Juzgados Cívicos o las Procuradurías Sociales, que imponen consecuencias a los transgresores que van desde arrestos breves o pago de multas económicas, en cambio para las segundas existe una organización más estructurada: La institución de Procuración de Justicia encargada de formular una acusación contra presunto responsable; la institución de la Defensoría que vigila sean respetados los derechos del imputado y también ofrece pruebas sobre la participación de éste en la conducta que se investiga; la Institución de Impartición de Justicia que determina la culpabilidad o inocencia del acusado; la Institución de ejecución de las penas, la cual aplica la sanción correspondiente al individuo que ha sido declarado culpable de un delito.

Una vez explicado cómo se entiende el control social, damos continuidad a la exposición del modelo de preocupación comunitaria.

Este modelo explicativo del 'miedo al delito' atribuye al 'control social' un papel protagónico (Taylor y Hale en McGarrell *et al.*, 1997, p. 481), aquí se explica el miedo al delito como el efecto de la toma de conciencia por parte de los residentes de una erosión del 'control social'.

Esta proposición es consistente -y se ve reforzada- por el reconocimiento de la tendencia en las comunidades con bajos niveles de miedo a mantener altos niveles de integración entre sus miembros –cohesión social- (Lewis y Salem en McGarrell, *et al.*, 1997). Dicho de otra manera, la presencia de condiciones en los individuos que les hacen sentirse parte del vecindario, incluido el arraigo, se asocian a menores niveles de miedo. A la vez, el conocerse y cuidarse entre vecinos, junto con el sentido de pertenencia, son otras condiciones que fortalecen la cohesión social, aumentando el sentimiento de confianza y seguridad y por ende, reducen el

'miedo al delito' (McGarrell *et al.*, 1997, p. 482). Cabe decir que estas variables se relacionan más con la definición conceptual de control social informal y su relación con el miedo al delito que con el control social formal.

La principal observación que se le puede hacer a este modelo es acerca del sentido de la causalidad que se propone, enseguida se presentan tres posibles explicaciones de la relación de las variables control social y miedo al delito:

1. El miedo al delito debilita la confianza interpersonal (aislando a las personas e inhibiendo su participación en actividades colectivas) cuando esto ocurre la sociedad se vuelve desorganizada y pierde su capacidad de control informal sobre el comportamiento indeseable, el delito aumenta y esto a su vez incrementa el miedo al delito (Conklin en Marino, 1998, p. 7).
2. Están presentes mecanismos ejercidos desde el control social pero han dejado de ser efectivos, debido a que los valores o estándares de los residentes que los caracterizaban han dejado de tener vigencia, originándose así el miedo al delito (Lewis y Salem en Renauer, 2007, p. 42).
3. Si el control social no tiene el soporte necesario para generar obediencia a las normas de comportamiento, sobreentendidas por la comunidad, entonces el miedo al delito de los habitantes será intensificado en cuanto ellos consten esta situación (Valenzuela en Valenzuela, 2016, p. 186).

La primera explicación ubica al miedo al delito como la causa de un debilitamiento del control social informal misma que luego incide sobre el miedo al delito, lo que nos habla de una causalidad recursiva. En tanto que las otras explicaciones aseguran que el miedo al delito es consecuencia de un control social que ha perdido su capacidad de generar obediencia porque los valores que intenta proteger simplemente ya no son legítimos o porque la sociedad los ha cambiado. De la información consultada no se encontraron estudios que pusieran a prueba el sentido de la causalidad de estas variables.

Por otro lado, este modelo aun cuando reconoce que el control es ejercido por dos tipos de instituciones, la familia o la escuela y la policía, las definiciones revisadas parecen hacer un énfasis sobre condiciones o variables que son propias

del control social informal como cohesión social, sentido de pertenencia y arraigo, sin que con estas mismas se establezca su relación o injerencia en las regulaciones del control social formal, que vayan más allá de la explicación basada en que la sociedad da legitimación a estas medidas y por tanto son efectivas para la regulación de comportamientos desordenados graves.

De tal manera que ante este limitado entendimiento de la relación control social formal – miedo al delito, el planteamiento del problema de esta investigación asume el reto de encontrar empíricamente las formas que pueden dar lugar a esta afectación y sobre todo entender el cómo suceden.

### **Las relaciones comunitarias de la policía**

Dentro de las investigaciones dedicadas a mejorar la provisión del servicio de seguridad pública, en los aspectos de disminución del miedo e incidencia delictiva, mejoramiento de la aplicación de programas con participación social y aumento de la aprobación social de la función policial, a partir de los años noventa en Estados Unidos se retomó el estudio de las interacciones policía-habitante mejor conocidas como relaciones comunitarias.

Bajo este enfoque, es necesario entender que el ejercicio de la seguridad pública presenta problemas inherentes que se derivan de las funciones de mantenimiento del orden y aplicación de la ley. Primero, entre los beneficiarios de este servicio no existe un acuerdo sobre cuál es el grado de desorden social que están dispuestos a permitir, mientras unos se quejan que la policía es muy estricta, otros consideran que no está haciendo su trabajo, por lo que entre mayor sea la distancia entre lo que el policía considera es objeto de ser controlado y la legitimidad que la población otorga a estas decisiones mayor será la resistencia o conflicto entre ambos (Silva Forné, 2008, p. 42), incluso en lo personal, cuando el policía hace una llamada de atención como consecuencia de haber infringido una regla mínima podemos sentirnos resentidos, en tanto que si la regla es violada por otra persona exigimos sea reprimida. Del mismo modo, aun cuando la policía lleva a cabo acciones para vigilar el cumplimiento de la ley de manera general, nos produce disgusto su intromisión sobre nuestro cuerpo, papeles, posesiones o seres

cercanos. Segundo, la aplicación de la ley a cargo de la policía en un conflicto resulta en alguien quién tiene la razón y queda satisfecho y alguien quien no la tiene y se siente frustrado porque se ve obligado a someterse, de modo que la policía no puede quedar bien con ambos al mismo tiempo. Tercero, la aplicación de la ley es aplicada de manera desigual debido a que las decisiones de los policías pueden verse constreñidas por sus superiores u otros funcionarios por motivo de las relaciones de mando o por los ciudadanos a través de ofrecimientos.

Estos tres problemas junto con un aumento en la población de la exigencia o conocimiento de los derechos y del sentimiento de defraudación a causa de promesas o expectativas incumplidas, de acuerdo con Cox y Fitzgerald (1997) provocan que las interacciones entre policía-habitante sean conflictivas, en el sentido que los habitantes no deseen participar o se resistan a las peticiones y necesidades del policía. Por ejemplo, en un interrogatorio por parte del policía hacia un joven que es acusado por los vecinos de haber cometido daños a un inmueble, éste puede sentirse nervioso y a su vez esta situación para los policías pueda ser aprovechada para reprimir su comportamiento públicamente de forma humillante, o bien, el joven puede negar los hechos y resistirse ante las peticiones del policía, lo que agudiza la confrontación al grado que las reacciones de ambos puedan llegar a ser agresivas. Con relación al ejemplo, las Relaciones comunitarias se enfocan en comprender a nivel de las interacciones entre personas cómo los policías en el ejercicio de sus funciones expresan su comportamiento y cómo los usuarios responden, para después proponer cómo dar una atención al público basada en el reconocimiento de los derechos civiles y el respeto a la dignidad humana que consigan un mayor éxito en el ejercicio de las acciones de seguridad pública.

Las interacciones policía-habitante se caracterizan por ser contactos personales donde ocurren intercambios de mensajes verbales y no verbales que son retroalimentados de manera inmediata y en conjunto permiten a cada uno formarse una impresión respecto al otro (Sykes y Brent en Cox & Fitzgerald, 1997). Asimismo, cuando estas interacciones tienen lugar entre personas que comparten valores, creencias e idioma es menos probable que los mensajes sean interpretados

de manera incorrecta que cuando tienen lugar entre integrantes de diferente cultura o subculturas, lo anterior es importante porque durante la interacción ambas personas representan papeles sobre los cuales reclaman sean reconocidos por el otro, siendo que a través del intercambio de información se conforma la impresión del otro y se identifica cuál es su disposición para reconocer la postura presentada, no obstante, durante esta interacción los participantes también tienen presentes para sus decisiones experiencias previas, personalidad y cultura.

Las ordenes, peticiones o instrucciones que realiza el policía a través de las interacciones hacia los habitantes para procurar la seguridad pública están comprometidas en su éxito o fracaso -considerando exclusivamente el papel del policía- por la capacidad que el policía tiene para lidiar con la influencia que recibe como miembro de su entorno laboral (cultura policial<sup>6</sup>) y con una serie de precauciones implícitas a las funciones del mantenimiento del orden y aplicación de la ley que el policía debe de tener (Cox & Fitzgerald, 1997).

Por un lado, tanto en la formación como de parte de los compañeros con mayor experiencia se instruye al policía para desconfiar y estar alerta ante la posibilidad de ser agredidos por habitantes; se le adiestra para que aprenda a ejercer la fuerza y emplearla para conseguir respeto; también entre compañeros y sobre todo en el ambiente ocupacional (trabajo que se realiza fuera del alcance de la supervisión de la institución) existe una preferencia extendida por conseguir los objetivos con base en el aprendizaje empírico más que a través de los procedimientos formales, del mismo modo, el policía a medida de lo posible tiende evitar problemas, es decir omite su deber ante situaciones que son riesgosas o que conoce son susceptibles de ser sancionadas internamente si no se ejecutan correctamente (Silva Forné, 2008, p. 54). Por otro lado, los jefes superiores exigen

---

<sup>6</sup> La cultura policial son un conjunto de conocimientos, actitudes, valores y normas que se desarrollan, en la formación, en las interacciones entre compañeros y al momento de mantener contacto con los ciudadanos, y que inciden al momento de dar una respuesta (formal o informal) a situaciones regulares del servicio (Skolnick, 2005), ejemplo, el reconocimiento que le hace la institución de policial a un oficial que con mucha dificultad consiguió aprehender a un sospechoso, encuentra su sentido en razón que los estímulos o indicadores de eficiencia del trabajo operativo enaltecen el valor de la audacia sobre otros valores. No obstante, estos valores, normas o conocimientos también pueden justificar para sus integrantes la realización de prácticas que obstruyan o eviten el cumplimiento de los objetivos de su función (Silva, 2011).

al policía que sus funciones sean debidamente registradas y desempeñadas bajo determinados niveles de eficiencia; asimismo, entre compañeros hay una fuerte presión por mantener la lealtad aun en circunstancias ilegales. En la vida personal del policía, las tipificaciones aprendidas sobre cómo abordar a los usuarios o sospechosos pueden trasladarse a sus demás interacciones sociales, derivando en un rechazo y evitación hacia vecinos o conocidos que se comportan al margen de la ley y, en un reforzamiento de su socialización con personas que comparten sus principios e ideas (Cox & Fitzgerald, 1997).

En lo que se refiere a las exigencias propias de la función policial, el policía en el momento que da algún tipo de atención también debe procurar: a) mantener su imagen de autoridad, esto es no permitir que se le deje de respetar y obedecer por parte de los demás; b) comunicarse efectivamente, el policía procura que los mensajes que exprese o proyecte sean precisos y correctamente interpretados a fin de evitar mal entendidos; c) ejercer su autoridad de manera legítima, es decir, tratar de no exceder el ejercicio de la autoridad más allá de lo que es legalmente permitido.

Sea que las demandas del policía hacia los habitantes para procurar la seguridad pública se hayan dado de forma exitosa o fracasada también se produce una incidencia sobre la percepción de los beneficiarios o usuarios de este servicio, misma que varía según el sentido que tome el criterio discrecional del policía. Dado que las funciones del policía recaen sobre diferentes habitantes y ocurren bajo diversas circunstancias aunado a que no es posible supervisarlos en todo momento, el policía tiene la capacidad de decidir ante comportamientos ilícitos aplicar o no la consecuencia legal correspondiente, esta capacidad que en ocasiones puede servir para evitar problemas mayores, cuando es ejercida sistemáticamente hacia un grupo de personas da cabida a que se produzcan sesgos en la provisión del servicio, abuso de autoridad y actos de corrupción (Silva Forné, 2008, p. 46) lo que a su vez para los usuarios puede causar desaprobación.

Entender las circunstancias que están detrás de la manera como el policía desempeña sus funciones así como su correspondiente efecto sobre los habitantes al momento de la interacción favorece la comprensión sobre el porqué fracasan o

tienen éxito las acciones de seguridad pública. Por otro lado, Cox y Fitzgerald (1997) destacan que la imagen de autoridad que enviste la profesión de ser policía también actúa como una barrera para el establecimiento de relaciones con los habitantes, en vista de que para algunos el hecho de recordar que la policía tiene la facultad de hacer uso de la fuerza es motivo suficiente para sentir desconfianza o rechazo debido a que estiman que en algún momento puedan ser violentados por parte de ellos de forma excesiva, sobre todo si tienen conocimientos previos de confrontaciones de ese tipo.

En lo que se refiere a la parte propositiva de las Relaciones comunitarias, además de procurar que en las interacciones el policía respete los derechos civiles y la cualidad humana de los habitantes (Relaciones humanas), se ha impulsado en la medida de lo posible que durante las comunicaciones entre representantes de gobierno, policías y el público se refuerce la buena imagen y el prestigio organizacional de la institución a fin atenuar el carácter imperativo de su personal, mostrar que cumplen con sus funciones de manera eficiente y transparente y, su interés y disposición a cooperar junto con los habitantes a dar solución de los problemas de seguridad en sus vecindarios.

Las consideraciones finales a las que llegamos luego de haber revisado las teorías sobre el miedo al delito, el control social y la provisión de los servicios de seguridad pública son:

1. Dentro del modelo de la preocupación comunitaria, la mayoría de las proposiciones teóricas que se atreven a explicar el porqué de la relación control social – miedo al delito se encuentran en el ámbito del control social informal y no en el control social formal.
2. Dado que el planteamiento del problema implica el descubrimiento de los significados que los individuos tienen sobre las medidas de intervención contra el delito en su relación con su sentimiento de seguridad/miedo al delito, el modelo de interpretación de riesgos proporciona los principios

epistemológicos a partir de los cuales se puede analizar el proceso de interpretación de los significados de los individuos.

3. Existe una sobre posición del modelo de la victimización previa sobre el modelo de interpretación de riesgos, esto lo decimos porque los relatos victimizantes compartidos entre las personas tienen contenidos alusivos a lugares, personas, dinámicas, mismos que remiten a las variables desorden social y desorden físico propias del otro modelo.
4. En adición a la consideración anterior, el modelo de victimización previa también advierte sobre el problema que resulta cuando las características de la representación del delito, por un lado, la que es propia del individuo y por otro, aquella que está implícita en el relato victimizante compartido no se corresponden.
5. El modelo de la vulnerabilidad tiene una utilidad muy específica al servir para identificar cuando una característica física es un impedimento y no una alternativa para salvaguardar la integridad del individuo, con lo que se confirma o rechaza la probabilidad de convertirse en víctima, resultando en la aparición o no de la preocupación.
6. El modelo de preocupación comunitaria ofrece menos capacidad que el modelo de la interpretación de riesgos para comprender los mecanismos causales de la relación medidas de intervención contra el delito-miedo al delito, sin embargo, el modelo de preocupación comunitaria por sus variables que implica es el marco para entender el fenómeno de estudio del planteamiento del problema.
7. Las relaciones comunitarias como campo de conocimiento propone observar las interacciones entre policía y habitantes al momento de la provisión del servicio de seguridad pública a fin de conocer cuáles son los incentivos, limitaciones, motivaciones o valoraciones que están detrás de cada uno de ellos para entonces comprender por qué llegan a fallar o tener éxito las intervenciones.



## **Investigación empírica de la relación 'control social formal' – 'miedo al delito'**

Las investigaciones científicas consultadas acerca del 'control social formal' en su relación con el 'miedo al delito' son una serie de investigaciones sobre el modelo policía de proximidad, Renauer (2007) y Grijalva y Fernández (2017).

A partir de los años setenta, luego de que se comprobó que no es suficiente para reducir la incidencia delictiva el incremento progresivo de los recursos (vehículos, oficiales, etc.), el mejoramiento de la gestión interna, o el incremento de la atención de tipo reactiva<sup>7</sup> surgió el modelo policía de proximidad para complementar la estrategia de seguridad. Bajo este modelo se establece que se pueden desarrollar mejores formas de intervención y esclarecer en mayor medida los delitos mediante la promoción de interacciones de convivencia entre policías y vecinos, ya que de esta manera es posible recolectar más y mejor información sobre el entorno, sus problemáticas, y dinámicas sociales de los vecinos (Garrido *et al.*, 2006).

Este cambio de modelo policial contrajo nuevos objetivos institucionales como: a) reducción del miedo entre los habitantes, b) aumento de la satisfacción policial de los usuarios, c) desarrollo de técnicas para atender los problemas de la comunidad (Riechers y Roberg en Liou y Savage, 1996, p. 165). Para lograr estos propósitos se hicieron cambios operativos y se requirió el desarrollo de nuevas habilidades para el quehacer policial como: designar policías por área a largo plazo a fin de conocer los problemas que aquejan a la comunidad; impulsar la capacidad de los habitantes para involucrarse y resolver los problemas del vecindario y; trabajar policías y residentes en conjunto en la resolución de los problemas (Goldstein en Liou y Savage, 1996).

Sin embargo, detrás de estos nuevos objetivos y cambios están las asunciones que afirman que la percepción de eficacia y satisfacción policial puede ser incrementada en la medida que aumentan la calidad y cantidad de interacciones informales y armoniosas entre policías y residentes (McElroy *et al.*, en Kusow *et al.*, 1997, p. 656) y, en la medida que la policía se adecue a las prioridades y

---

<sup>7</sup> Véase Kelling *et al.*, (1974).

necesidades de los diferentes vecindarios tendrá una mejor imagen de parte de los habitantes (Grinc en Kusow *et al.*, 1997, p. 656).

En lo que respecta a los resultados de las investigaciones sobre el modelo de policía de proximidad se ha encontrado que el miedo al delito se reduce cuando aumenta la satisfacción del ejercicio policial (Cohen y Viano, 1976 y Peak, 1993 en Kusow *et al.*, 1997, p. 657, o cuando el patrullaje se realiza a pie (Kelling, 1986, Pate, 1986 y Skogan 1990 en McGarrell *et al.*, 1997, p. 480). En lo que respecta al aumento de una opinión pública favorable de la policía, se ha demostrado que esto es posible a través del aumento de los contactos informales con la ciudadanía, aún incluso bajo condiciones de alto nivel de incidencia delictiva o de desorden (Instituto Nacional de Justicia, 2003, p. 4). Sin embargo, la experiencia por más de diez años de las ciudades de Nueva York Y Houston aplicando el modelo de policía de proximidad ha mostrado que lo más complicado de la instauración de este modelo es generar previamente el involucramiento de los residentes en las acciones de la comunidad, situación que es agravada en aquellas comunidades pobres o de condición minoritaria (Kusow *et al.*, 1997, p. 657).

Específicamente en la percepción de eficacia policial y satisfacción se ha revelado: en primer lugar, que esta percepción está compuesta por una evaluación de la forma en que la policía realiza sus funciones, es decir qué tan bien ésta previene el delito, ayuda a las víctimas o resuelve problemas (*job approval*), la cual es una dimensión diferente al juicio de cómo es la relación entre la policía y los habitantes, si es respetuosa, confiable, justa o servicial (*officer demeanor*) (Liou & Savage, 1996; Instituto Nacional de Justicia, 2003). En segundo lugar, para una serie de variables relacionadas a la ubicación espacial, características físicas o condición de victimización previa, algunos resultados reportaron que las personas mayores de setenta años, personas que habitan en zonas periféricas y quienes no han sido victimizados tienden a estar más satisfechos con la policía ( $p < 0.001$ ,  $R^2 = 0.34$ ), en tanto que la condición de género no mantuvo una relación significativa (Kusow *et al.*, 1997). En tercer lugar, se ha identificado que las acciones de los oficiales de policía dirigidas hacia los habitantes pueden ser de dos tipos, contactos

formales e informales, los formales corresponde a interacciones como ser arrestado, ser interrogado y solicitud de servicio por parte del residente, en tanto que los informales son conversaciones, inclusión de los oficiales en reuniones de la comunidad o su asistencia para la realización de actividades vecinales (Instituto Nacional de Justicia, 2003), otros resultados de la investigación de estos autores, demuestran que los informantes que tuvieron más contactos formales que informales y aquellos que declararon haber formado su opinión de la policía en base a los medios de comunicación tuvieron peores valoraciones del actuar y comportamiento policial.

Por último, otros resultados destacan la importancia de algunas variables intervinientes en la relación control social – miedo al delito. El estudio de McGarrell et al., (1997) además de probar estadísticamente la relación de estas variables incluyó al 'predominio del uso de suelo'<sup>8</sup> y 'arraigamiento' como variables intervinientes. Así por medio de una regresión de mínimos cuadrados ordinarios se verificó la proposición para el modelo de la muestra completa ( $P \leq .05$  ;  $R^2$  ajustado de .427, una muestra de 1,134 ciudadanos de la ciudad de Spokane, Washington), más no en los modelos de las sub muestras que representan los diferentes niveles de desorden en los vecindarios. En lo que se refiere al 'arraigamiento al vecindario', esta es una variable que se asume con el indicador proxy condición de propiedad de la vivienda del informante, los resultados señalaron que ésta tiene una relación inversa ( $P \leq .05$  ) con el 'miedo al delito' en vecindarios de bajo ( $R^2$  ajustado .446) y alto nivel de desorden ( $R^2$  ajustado .482), lo que quiere decir que los residentes propietarios de sus viviendas tienen menor 'miedo al delito'.

Continuando con la revisión de la explicación del miedo al delito a través de control social formal la investigación de Renauer (2007) determinó estadísticamente la relación entre estas variables en la ciudad de Portland año 2003. Para lo cual Renauer propone medir las variables en su aspecto de percepción. Por

---

<sup>8</sup> En cuanto al predominio de uso de suelo el sentido de esta variable se deriva de la proposición de Greenberg y Rohe (1984) la cual establece que los habitantes de vecindarios predominantemente habitacionales tienen menor 'miedo al delito' que quienes habitan en áreas más comerciales.

consiguiente, el 'control social formal' es dimensionado<sup>9</sup> en: i) eficacia policial y satisfacción, ii) respuesta de gobierno, iii) legitimación policial y justicia procedimental y, iv) coproducción policía-comunidad.

Los resultados del proceso de regresión entre las variables 'control social formal' y 'miedo al delito' por medio de una regresión de mínimos cuadrados ordinarios, demostraron lo siguiente:

- La percepción de eficacia policial mantuvo una relación inversa significativa ( $p < .01$ ) con el 'miedo al delito' en vecindarios de bajo y mediano nivel de desventaja<sup>10</sup> ( $R^2 .380$ ).
- La percepción de miedo a que la policía actué de manera abusiva o ilegal mantuvo una relación directa significativa ( $p < .05$ ) con el 'miedo al delito' tanto en los vecindarios de alto nivel de desventaja ( $R^2 .412$ ) y, en aquellos de mediano y bajo nivel de desventaja principalmente.
- La percepción de respuesta de gobierno y coproducción policía-comunidad no estuvieron relacionados con el miedo al delito en el modelo de la muestra completa ni en los modelos de las sub muestras por niveles de desventaja.

En la investigación científica, el miedo al delito también ha sido circunscrito como una forma más de expresión de lo social y cultural de una población (Varela en Grijalva y Fernández, 2017), razón por la cual se justifica estudiar este fenómeno a partir de los significados de las personas entorno a sus juicios, creencias y valores relacionados con la ley, el orden y la moral de su sociedad (Grijalva y Fernández, 2017). Atraer este enfoque al ámbito de la explicación del miedo al delito por medio

---

<sup>9</sup> Descripción de las dimensiones del control social formal de Renauer (2007)

**Eficacia policial y satisfacción:** condición de estar satisfecho con las acciones que realiza la policía para controlar el delito.

**Respuesta de gobierno:** condición de estar convencido que el Estado mantiene la paz y protege las libertades individuales.

**Legitimación policial y justicia procedimental** es medida con un indicador negativo denominado *fear of police encounters* que refiere la condición de estar temeroso de que la policía actué de forma ilegítima e ilegal.

**Coproducción policía-comunidad:** condición de estar involucrado en la realización de acciones de seguridad con la policía.

<sup>10</sup> Esta desventaja hace referencia a *Disadvantage score* una medida empleada por U.S. Census Bureau en el censo del año 2000.

del Control Social Formal impulsa tomar en cuenta las opiniones de las personas acerca de los sistemas de seguridad pública y de justicia. De acuerdo con lo anterior, la confianza y la percepción de corrupción en la institución policial se han justificado e investigado como aspectos estructurales de la cultura y sociedad que dan lugar al surgimiento del miedo al delito (Grijalva y Fernández, 2017).

Particularmente, esta investigación citada está basada en el sentido causal donde la confianza en la policía afecta al miedo al delito de la población, bajo el argumento que la confianza se ha encontrado es un elemento clave para que las personas se conduzcan con apego a la ley (Jackson *et al.*, en Grijalva & Fernández, 2017), de manera que cuando las personas perciben que no hay confianza en sus relaciones con la policía se piensa que el sistema de seguridad y justicia no está funcionando correctamente, también, argumentan las autoras que la confianza hacia el sistema reside sobre la institución de policía debido a que ésta es identificada como el personal responsables de la coerción del Estado y de mantener protegidos a los ciudadanos. Y con relación a la corrupción éste es un factor que incide de manera negativa sobre la confianza.

Asimismo, Grijalva y Fernández (2017) entienden a la confianza en la policía como “la creencia entre los miembros del público de que la policía tiene intenciones correctas y que son competentes en las tareas que les han sido asignadas” (Jackson *et al.*, 2013, p. 63). En consecuencia, operacionalizan este concepto en percepción de la eficiencia y percepción del compromiso con la comunidad. Cada uno entendido como: la habilidad y competencias necesarias para proteger y servir al público y, el alineamiento entre los valores del policía y el ciudadano, respectivamente. No obstante, la confianza requiere de ambas dimensiones, para los ciudadanos no es suficiente ver preparados y capaces a los policías, necesitan además percibir que tienen interés por contribuir a que se respeten y consigan los valores protegidos por los ciudadanos.

Entre los resultados de esta investigación con base a la aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales se confirmó que la percepción de corrupción guarda una relación inversa con la confianza, tanto en el aspecto de la valoración

de la eficiencia (48% de la varianza,  $\gamma=-.68$ ) y del compromiso (64%,  $\gamma=-.79$ ); mientras que la confianza incide en mayor medida sobre el miedo al delito a través de la dimensión de la percepción de eficiencia ( $\beta=-.70$  miedo aspecto abstracto;  $\beta=-.75$  miedo aspecto cognitivo;  $\beta=-.56$  miedo aspecto respuesta conductual), lo que señala para la población estudiada<sup>11</sup> que el miedo al delito es mayor cuando se percibe que la policía no cumple eficientemente sus funciones en vez de cuando se piensa no están comprometidos con la población. Además, debido a que se controló en los datos la condición de victimización previa, la comparación del nivel de miedo al delito -bajo la asunción que haber sido victimizado previamente tiende a aumentar el miedo al delito en el aspecto de la estimación subjetiva de ser victimizado- entre ambos grupos demostró que existe una importante proporción de variabilidad del miedo al delito que tiene otras explicaciones, lo que da cabida a pensar que existen otros factores más de índole social y cultural que personales.

En resumen, los resultados de los estudios consultados señalan a la percepción de la eficiencia y a la confianza hacia el policía como las dimensiones principales a partir de las cuales el control social formal incide sobre el miedo al delito. En el caso de la percepción de eficacia de la función policial, ésta ha sido conceptualizada como la evaluación de cualidad del trato que los habitantes reciben de parte del policía y la valoración del grado de éxito con que el policía cumple con sus objetivos, mientras que la confianza sobre el policía ha sido dimensionada en el compromiso percibido de estar dispuesto a resolver los problemas de los habitantes y la percepción de eficiencia en el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, estadísticamente se ha demostrado que la percepción de la eficiencia y confianza sobre el policía tienden a estar relacionadas con una disminución del miedo al delito, aunque esta relación puede atenuar su intensidad dependiendo del estatus socio económico del vecindario, asimismo, la confianza tiene una mayor relación con el miedo al delito en el aspecto de la percepción de eficiencia que con la percepción del grado de compromiso. Además, existe una proporción de la variedad del miedo a la victimización que no se explica a través de condiciones personales (como la

---

<sup>11</sup> Estudiantes de licenciatura de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

victimización previa) así que es plausible considerar que existen otros factores de índole social que están involucrados en la relación del control social formal y el miedo al delito. Finalmente, una forma de mejorar la percepción de la eficacia hacia la policía es aumentando sus convivencias con los habitantes aunque esto sea más difícil de lograr en vecindarios de menor estrato económico.

## METODOLOGÍA

De acuerdo con el planteamiento del problema, nuestra investigación está ubicada en el tiempo presente y espacialmente situada al interior de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, particularmente, en aquellas áreas de uso habitacional. Es decir, los vecindarios, cuyos **habitantes regulares** constituyen nuestras unidades de observación, sobre quienes indagamos nuestra pregunta de investigación analizando sus **discursos** que son promovidos por nosotros a través de entrevistas. Asimismo, en razón que nos hemos propuesto para estos habitantes dar a conocer ¿cómo afecta sobre el sentimiento de miedo a la victimización las acciones de seguridad pública? Necesitamos que la información recabada abarque: **experiencias previas, emociones, sentimientos, opiniones y conocimientos**. Por otra parte, siendo que nuestro fenómeno de investigación lo estamos delimitando a una unidad espacial dentro de la cual sus habitantes **mantienen interrelaciones**, requerimos que nuestra recolección de información contemple entrevistar a diferentes habitantes acerca de sus experiencias para que después durante el análisis y los resultados, sus respuestas sean integradas y desarrolladas en **una comprensión sobre el fenómeno de investigación** aplicable para aquellos vecindarios urbanos de esta Ciudad que tengan características semejantes.

En vista de las cualidades que presenta y requiere nuestro problema de investigación, a continuación presentamos nuestra perspectiva epistemológica.

Establecemos que esta investigación tiene por propósito desarrollar una interpretación consensuada acerca del fenómeno de investigación y presentarla a través de una teoría. Respecto a la sociedad y las personas que se ven involucradas, consideramos que: a) las personas tienen un papel activo sobre sus comportamientos detrás de los cuales hay una intención (Strauss y Corbin, 2002, p. 18; b) en las acciones de las personas existen significados que al ser reconocidos por las personas les permiten actuar de determinada manera, aunque estos significados son susceptibles de ser modificados por las personas según su interpretación de la situación donde ocurren las acciones (Ritzer, 1997, p. 237); c) los significados son compartidos a través de la comunicación con otras personas;



d) existencia de patrones o modelos de interpretación en el conjunto de experiencias de las personas (Gialdino, 2006, p. 48). También, reconocemos que las personas y sus experiencias previas, conductas, emociones y sentimientos son observables o escuchables por medio del lenguaje, respectivamente, razón por la cual cada uno de estos entes posee existencia.

En cuanto a la forma mediante la cual nos es posible adquirir el conocimiento de nuestros entrevistados asumimos el uso de la introspección simpática, ponerse en el lugar de la otra persona para comprender la situación desde su punto de vista (Ritzer, 1997, p. 270), de ahí que definamos nuestra posición como investigadores frente a nuestros entrevistados bajo la *epistemología del sujeto conocido* (Gialdino, 2006). Reconocemos que durante la obtención de información es necesario crear y mantener las condiciones que permitan hacer sentir tanto al investigador como al entrevistado que ambos posee capacidad en la producción del conocimiento. También, que el curso de la entrevista ofrezca apertura para el entrevistado y exploración hacia asuntos de particular interés para el investigador. Por último, durante la recolección de la información nos ocupamos de prestar atención a si la expresión del entrevistado refleja su sentir o corresponde a la reproducción de pautas sociales que lo está constriñendo (e.g., sesgo de deseabilidad social).

Para garantizar que la investigación alcanzara su propósito bajo la perspectiva epistemológica definida nos planteamos seguir los siguientes criterios de calidad sugeridos por Gialdino (2006).

Procuramos mantener la *credibilidad* de nuestros resultados desde la realización de las entrevistas ya que el estableciendo una relación de equilibrio favoreció la expresión del entrevistado, misma que fue registrada completamente en audio y por escrito, igualmente, la utilización de una lista de temas en vez de un cuestionario disminuyó la posibilidad de inducir los aspectos relevantes. A medida de lo posible, recabamos las opiniones de habitantes con residencia o desplazamientos diferentes que abarcaran la extensión del vecindario. Asimismo, respecto a los productos desarrollados (transcripciones, codificaciones, relaciones,

memorándums y resultados) y sus respectivos procedimientos, éstos estuvieron supervisados por la directora de tesis.

Procuramos mantener la *transferibilidad* de nuestros resultados, ya que además de seleccionar a nuestros entrevistados con base a un muestreo teórico, consideramos cubrir la variabilidad de condiciones de índole personal o social como: tiempo de residencia, estado civil, edad y género. Asimismo, llevamos a cabo nuestra investigación en cuatro diferentes vecindarios que difieren entre sí, respecto a la combinación de las siguientes características: a) incidencia delictiva (indicador proxy de percepción de seguridad), b) predominancia del tipo de acciones de seguridad pública (reactiva, disuasiva y preventiva) y, c) condición de desventaja económica.

Procuramos mantener la *seguridad* de nuestros resultados sujetando nuestros diferentes procedimientos a modalidades estándar así como a sus respectivas documentaciones. Especialmente, nuestro proceso de análisis fue realizado a través del software ATLAS.ti 7., cuyo archivo documenta las transcripciones, los códigos y las relaciones desarrolladas.

Acerca del *empoderamiento* de los habitantes de la ciudad de Querétaro. Siendo que nuestra investigación implica una evaluación de la forma del suministro del servicio de seguridad pública en el tiempo presente, respecto a la cual recabamos información referente tanto a sesgos (o formas desfavorables del servicio) así como áreas de oportunidad, por lo tanto, procuramos cumplir con este criterio siendo específicos y exhaustivos sobre aquellos aspectos que condicionan el correcto cumplimiento las acciones de seguridad pública, al igual que sobre las expectativas u observaciones señaladas por los entrevistados. No consideramos que nuestros resultados perjudiquen a nuestros entrevistados o a sus vecindarios (aun cuando hemos justificado que esta investigación puede mejorar el suministro de seguridad pública a través de considerar nuestros resultados en el diseño de acciones de seguridad pública) porque no concluimos alguna direccionalidad (reactiva, disuasiva o preventiva) del servicio para los vecindarios seleccionados, en todo caso, nuestros resultados ofrecen una comprensión acerca de cómo las

diferentes acciones de seguridad pública inciden sobre el miedo a la victimización, de ahí que proporcionamos explicaciones referentes a cómo este fenómeno puede ser disminuido.

Por otro lado, como resultado de la revisión de la literatura sostenemos que: a) las investigaciones empíricas y teorías revisadas, aun cuando conceptualizan el fenómeno del miedo al delito y señalan distintos factores (entre estos el control social formal), sus hipótesis son en torno al sentido de la causalidad más no describen con precisión cuál y cómo es el mecanismo causal que produce esta afectación, b) la investigación empírica consultada en cuanto a la explicación del miedo al delito a través del control social formal coincide en señalar como directrices merecedoras de exploración los eventos o situaciones relacionadas con la percepción de la satisfacción y eficacia de la función policial. Asimismo, respecto a la comprensión del Miedo al delito parece importante tomar en cuenta durante las entrevistas las representaciones mentales y comportamientos asociados.

A partir de lo anterior, consideramos que nuestra pregunta de investigación constituye un fenómeno sobre el cual las teorías revisadas no ofrecen una explicación y tampoco corresponden a las características de los vecindarios de la ciudad de Querétaro, siendo necesario crear una nueva teoría con base en el contexto del mundo de vida de los habitantes así como por medio del análisis de los significados que le conceden a los fenómenos del Miedo al delito y el servicio de seguridad pública, esto sin ignorar aquellas directrices relevantes, pero ahora en vez de verificarlas nos ocupamos de entender por qué adquieren las cualidades que adquieren y cómo a nivel del individuo afectan la presencia del Miedo al delito.

Acerca el fenómeno de la investigación, no podemos controlar respecto a los habitantes su exposición hacia la provisión del servicio de seguridad pública, como tampoco estar presentes en el momento que esto ocurre en sus vidas, en este sentido nos adoptamos el posicionamiento que establece como prescindible experimentar el fenómeno de estudio y que lo fundamental es centrarnos en la experiencia e interpretación de quienes los viven (Valles, 1999, p. 64).

### **Técnica de recolección de información e instrumento**

Decidimos emplear la técnica de recolección de información entrevista semiestructurada porque permite al participante expresarse en sus propias palabras acerca de sus opiniones, ideas y descripciones en torno a su vida cotidiana así como experiencias únicas o específicas. Igualmente, el empleo de esta técnica nos permite como investigadores: a) dirigir la atención hacia los temas que necesitamos explorar, b) poner a prueba el discurso del participante requiriendo mayores detalles o razones por las cuales afirma o niega algo, con lo que podemos profundizar y encontrar los argumentos que conforman su interpretación del significado del fenómeno de estudio (Kvale, 2011, p. 30).

Desarrollamos una lista de temas a tratar durante la entrevista, la cual nos permite delimitar la información sobre la experiencia del miedo al delito y la provisión del servicio de seguridad pública en el tiempo presente y al interior del vecindario del participante. No obstante, estos temas tienen un grado de apertura y están desprovistos de calificativos para disminuir la posibilidad de inducir en el participante posicionamiento o sentido alguno.

**Integración y desplazamiento en el vecindario**, este tema tiene por finalidad explorar en el participante cómo es su convivencia y relación con sus vecinos, así como cuáles son los espacios públicos a través de los cuales se desplaza y en qué horarios los realiza.

**Problemas en la colonia**, por medio de este tema pretendemos conocer cuáles son los asuntos que identifica como importantes para los vecinos debido a la afectación que les provoca, enseguida, si reconocen a la inseguridad pública como un problema, procedemos a indagar cuáles son estas expresiones de desorden, dónde y cuándo tienen lugar y razones por las cuales son consideradas un problema.

**El servicio de seguridad pública en el vecindario**, este tema inicia con la presentación de un conjunto de acciones en materia de seguridad sobre las cuales pedimos al informante seleccione aquellas que le conste se han realizado en su vecindario, una vez reconocidas estas acciones inquirimos para obtener

descripciones de cómo éstas se realizan, así como sus respectivas valoraciones de las mismas. Estas acciones son:

- Cámaras de video vigilancia.
- Sesiones informativas sobre prevención del delito.
- Visitas guiadas para los niños al Parque Vial.
- Centros Integrales de Prevención social (CIPRES).
- Programas de seguridad con organización vecinal y/o policial.
- Operativos policiales para la detención de infractores o disuasión del delito.
- Patrullaje.
- Lectores de placas para la identificación de vehículos robados.
- Impartición de talleres sobre prevención y fortalecimiento de grupos vulnerables.
- Mantenimiento o mejoramiento de espacios públicos deteriorados.
- Módulos de vigilancia

**Situaciones de intranquilidad**, es la parte sensible de la entrevista porque solicitamos al informante comparta si tiene o no para sí mismo, o para los demás integrantes de su familia, preocupaciones específicas sobre la ocurrencia de una victimización, ya sea en la vivienda o dentro del vecindario, también inquirimos descripciones de cómo son aquellos sujetos que creen pudieran causar la victimización.

**Hábitos y medidas de seguridad**, es el apartado donde preguntamos si por motivos de las preocupaciones de victimización ha realizado comportamientos manifiestos para evitar que sucedan.

### **Ética de la investigación**

Es de reconocer que el tema de esta investigación implica para los participantes recordar, pensar y compartir información de tipo sensible, por lo que desde el diseño de esta investigación y la elaboración del presente documento, ha estado presente la reflexión sobre las posibles consecuencias y beneficios que pudiera conllevar para ellos y sus vecindarios. En cuanto a los beneficios se refiere, si bien es cierto no se puede asegurar que los resultados de esta investigación sean

retomados por los decisores de la política pública en materia de seguridad, no obstante, garantizamos que la información obtenida ha sido recabada, analizada e interpretada bajo las condiciones que menos afecten la *credibilidad* de los resultados. Igualmente, nuestros resultados brindan información sobre cuáles son los aspectos a considerar para el diseño y operación de acciones de seguridad pública o programas de intervención que además de pretender disminuir la incidencia delictiva consigan disminuir el miedo al delito al interior de la Ciudad de Querétaro.

Por otro lado, para evitar afectaciones a los participantes derivadas del análisis y publicación de este documento contemplamos: a) omitir en las transcripciones aquellos datos que puedan servir para la identificación de los participantes y, b) solicitamos por escrito el permiso de cada uno de los participantes previa explicación del propósito general del proyecto y reservación de su derecho a desistir de participar si así lo estiman conveniente. Este documento está disponible en el *Anexo 1 formato de consentimiento informado*.

### **Muestra**

El procedimiento empleado para determinar nuestros puntos muestrales, vecindarios, puede conocerse en el *Anexo 2 Informe de la selección de vecindarios*. No obstante, señalamos que los cuatro puntos muestrales: El Rocio, Carretas, La Sierrita y La Azteca poseen diferencias contrastantes entre sí, al tiempo que sus características ofrecen variabilidad en cuanto a las condiciones sociales situadas en unidades espaciales pequeñas, respecto a las cuales en nuestro marco teórico encontramos relevante para nuestro fenómeno de estudio: el nivel de percepción de (in) seguridad y el nivel de condición socioeconómica. Asimismo, como tercer criterio los vecindarios también son diferentes entre sí según la predominancia reactiva o preventiva del servicio de seguridad pública, este último, necesario para encontrar si existe afectaciones distintas según la predominancia de la seguridad pública o entre diferentes acciones de seguridad pública.

Posterior a la selección de los puntos muestrales, haciendo uso de nuestra red de contactos buscamos personas adultas que tuvieran residiendo al menos un

año en estos vecindarios, conforme fuimos entrevistando más participantes procuramos cubrir variabilidad respecto a condiciones personales, sociales (edad, tiempo de residencia, estado civil, edad y género) y de ubicación espacial. Asimismo, otros participantes fueron elegidos con base a la posesión de ciertas condiciones, como victimización previa y activismo vecinal, que durante el análisis de las entrevistas fueron reveladas como posibles características condicionantes en la relación de diferentes situaciones o percepciones relacionadas con la provisión del servicio de seguridad pública o el Miedo al delito. Al final, entrevistamos a treinta y tres personas, de las cuales dieciséis son mujeres y diecisiete son hombres; de acuerdo al vecindario, nuestra muestra se compone de diez, siete, ocho y ocho participantes procedentes de El Roció, Carretas, La Sierrita y La Azteca, respectivamente. Para conocer mayores detalles sobre nuestra muestra consultar el *Anexo 3 Relación de informantes*.

### **Proceso de análisis**

De manera general, la preparación de nuestra información consistió en registrar con un grabador de voz (Philips modelo DVT1150) nuestras entrevistas para luego convertir estas pistas de audio a texto mediante la aplicación oTranscribe<sup>12</sup> y finalmente, estos documentos fueron cargados al software ATLAS.ti 7., plataforma en la que nos apoyamos para llevar a cabo el proceso de análisis.

Nuestro proceso de análisis está basado en la propuesta de los autores Anselm Strauss y Juliet Corbin (2002). Se trata de un proceso compuesto por tres diferentes procedimientos<sup>13</sup> (codificación abierta, axial y selectiva) que se auxilia de diferentes herramientas analíticas para desarrollar la información (relatos de a los participantes) a categorías, de categorías a conceptos, de conceptos a relaciones de conceptos, de relaciones de conceptos a hipótesis y de hipótesis a una teoría. Enseguida, especificamos el proceso de análisis empleado.

---

<sup>12</sup> Disponible en <https://otranscribe.com/>

<sup>13</sup> Cabe mencionar que aun cuando estos procedimientos están entrelazados de manera secuencial, es posible que con fines de mejoramiento de la teoría sea necesario regresar a los procedimientos de codificación axial o abierta.

1. Codificación abierta. Este procedimiento tiene por objetivo identificar y denominar los incidentes<sup>14</sup> manifestados por el entrevistado que resaltan por estar posiblemente vinculados con la pregunta de investigación o porque denotan un sentido importante para el entrevistado. Aquí los relatos del entrevistado plasmados en texto son revisados línea por línea y fragmentados en unidades discretas a las que denominamos *citas*, conforme avanzamos en la revisión de la transcripción e incrementamos el número de *citas*, si nos percatamos que los incidentes de algunas *citas* son semejantes respecto alguna propiedad, que puede ser evidente por el contexto de la situación que se está narrando (e.g., participantes de diferentes vecindarios refieren que sus vecinos defienden a los infractores al momento del policía intentar detenerlos) o que nosotros identificamos como un rasgo común, entonces agrupamos este conjunto de *citas* en una *categoría*, misma que le asignamos un nombre representativo de la cualidad destacada sobre el incidente (e.g., establecemos que aquellos incidentes referidos a la evitación de la detención de infractores cometida por vecinos son denominados como *defensa del comportamiento desordenado*). Esta asignación de una etiqueta a la *categoría* permite además de agrupar aquellos incidentes que son semejantes, distinguirlos de aquellos incidentes de refieren otros fenómenos. A medida que recabamos una mayor cantidad de *citas* dentro de una *categoría* comenzamos a compararlas entre sí y hacernos preguntas sobre sus particularidades<sup>15</sup>, esto permite desarrollar las *categorías* a través de identificar sus respectivas propiedades así como valores posibles (dimensiones) (e.g., dentro de nuestra categoría *defensa del comportamiento desordenado* comparando sus diferentes incidentes encontramos que el nivel de resistencia es una propiedad dentro de la cual los valores posibles pueden ir desde la súplica, el convencimiento, los insultos y la violencia física).

---

<sup>14</sup> Por la palabra incidentes nos referimos a: eventos o acontecimientos, ideas, objetos, personas o situaciones que describen algún fenómeno.

<sup>15</sup> La comparación constante y la formulación de preguntas son herramientas analíticas empleadas a lo largo de las diferentes codificaciones que sirven para: desarrollar las categorías y relaciones de las categorías y; evidenciar la presencia de sesgos en nuestras interpretaciones.



También, el contexto del relato o la descripción que da el entrevistado puede mencionar acerca de un fenómeno o fenómenos respuestas en cuanto a cómo, cuándo, dónde, por qué, para quién o para qué se produce dichos fenómenos, al respecto, esta información es muy importante y por lo tanto requiere ser organizada como una *subcategoría* (e.g., dentro de un relato acerca de la *defensa del comportamiento desordenado*, el entrevistado destacó que estos ocurren de manera regular los fines de semana al medio día, después de los partidos de fútbol).

2. Codificación axial. Una vez obtenidas las categorías a partir de diferentes perspectivas de los participantes y que además sean suficientes para abarcar la extensión de nuestro fenómeno de investigación, comenzamos a construir de manera abstracta y general el discurso de los entrevistados, a través de la identificación de las relaciones entre categorías y sus respectivas subcategorías (actividad que es posible considerando las propiedades y valores asumidos por los incidentes dentro de estas propiedades). Estas relaciones son desarrolladas en oraciones, algunas de éstas vinculan categorías y otras vinculan dentro de una categoría sus subcategorías con sus propiedades.

La diferencia entre el tipo de oraciones que relacionan categorías y subcategorías permiten la comprensión de la estructura de un fenómeno (e.g. acerca de la *defensa del comportamiento del desordenado*, encontramos que es un comportamiento que divide a los habitantes ya que algunos están en desacuerdo con que se realice, asimismo, esta práctica tiene lugar en un espacio y tiempo donde coincide el policía, el infractor y sus vecinos o familiares que lo defienden) y del proceso donde está inmerso el fenómeno y que a su vez lo vincula con otros fenómenos (e.g., la *defensa del comportamiento desordenado* con relación la práctica de las detenciones a cargo de la policía supone situaciones difíciles de manejar que pueden desencadenar el ejercicio de la violencia para lograr ser controladas o un

desistimiento, el cual cuando es atestiguado por los usuarios es motivo de menoscabo en su percepción de competencia sobre la policía).

Tras la generación de suficiente de oraciones sobre la estructura o el proceso de los fenómenos obtenemos un conjunto de proposiciones que enseguida son ordenadas de acuerdo a un esquema organizativo (o paradigma), el cual se compone de:

- El fenómeno central. Es la categoría o vínculo entre categorías que representa el fenómeno que estamos investigando y, que marca la separación entre las estrategias de acción/intervención y las consecuencias. Regularmente se trata de aquella categoría sobre la cual convergen o apuntan las demás categorías<sup>16</sup>.
- Las condiciones causales. Son los acontecimientos o fenómenos presentados de manera abstracta sobre las cuales reconocemos preceden y provocan la aparición del fenómeno explicado.
- Las estrategias de acción/intervención. Son los actos o mecanismos a través de los cuales las condiciones causales provocan el surgimiento o cambio sobre el fenómeno a explicar.
- El contexto. Regularmente, las condiciones causales no operan de manera aislada, sino que están inmersas en un contexto, es decir un conjunto de factores que influyen sobre aquellas, pero que de manera independiente no producen la presencia o modificación del fenómeno a explicar.

---

<sup>16</sup> En nuestra investigación la categoría central la conforma una categoría a la que denominamos *valoración de las acciones de seguridad pública*, como podemos advertir no se trata de un fenómeno independiente como el Miedo a la victimización o las acciones de seguridad pública, en cambio es un fenómeno que emerge luego de advertir que los usuarios del servicio de seguridad pública, quienes a su vez algunos son personas con preocupaciones en torno a su posibilidad de ser victimizadas, atestiguan o conocen acerca del desempeño con que los policías llevan a cabo su labor así como sobre los resultados generados por sus acciones, de manera que en adelante, si estas manifestaciones producen cambios en la percepción del usuario sobre el desempeño del policial o sobre las circunstancias en que sucede la victimización, éstas pueden modificar la forma e intensidad del Miedo a la victimización del usuario.

- Las condiciones intervinientes: son los actos o mecanismos a través de los cuales los factores del contexto ejercen influencia sobre las condiciones causales.
  - Las consecuencias: son los efectos derivados de la aparición o modificación del fenómeno a explicar.
3. Codificación selectiva. Es el procedimiento donde las oraciones que relacionan nuestras categorías con base al esquema organizativo conforman un conjunto de hipótesis, que por medio de una serie de actividades (reflexión sobre la parsimonia de las categorías y realización de diagramas) consiguen refinarse para conformar una teoría. Por último, la teoría resultante es sujeta a un procedimiento de validación donde la teoría resultante es empleada para observar los diferentes relatos de los entrevistados constatar su capacidad explicativa o identificación de casos que no encajan<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Durante la validación de la teoría la detección de casos que no encajan, la revisión de estos permite mejorar las categorías o relaciones, así como la definición de los componentes del esquema organizativo, o establecer los límites explicativos de la misma.

## RESULTADOS

Los resultados de la investigación están ordenados en dos partes. En la primera parte exponemos desde el punto de vista de los habitantes de los vecindarios seleccionados cómo conceptualmente está conformado el fenómeno sobre la percepción de la posibilidad de convertirse en víctima del delito, así como cuáles son sus factores asociados. En la segunda parte, presentamos de manera general para los vecindarios seleccionados cuáles y cómo son las acciones de seguridad pública que en estos lleva a cabo la policía, asimismo, desde un enfoque a nivel individual exponemos cómo estas acciones son asimiladas por los usuarios, cómo esto se relacionan con los aspectos del miedo a la victimización y bajo cuáles condiciones la apreciación o conocimiento de estas acciones producen una afectación sobre el miedo a la victimización que padecen los usuarios.

### **La configuración del miedo a la victimización de los habitantes**

El miedo a la victimización *es la percepción que una persona tiene acerca de sufrir una afectación hacia su dignidad, integridad física o patrimonial cometida por alguien quien no tiene el derecho de hacerlo (victimización), misma que provoca una sensación emocional negativa (preocupación)*. Este fenómeno está conformado por el *componente simbólico* donde están las representaciones mentales de la victimización percibida, asimismo, sobre estas representaciones las personas llevan a cabo una *estimación subjetiva de la probabilidad* de que la victimización percibida pueda suceder, donde de resolverse como probable las personas en consecuencia llevan a cabo comportamientos destinados a evitar o controlar la victimización percibida o sus efectos (Gráfico 1).

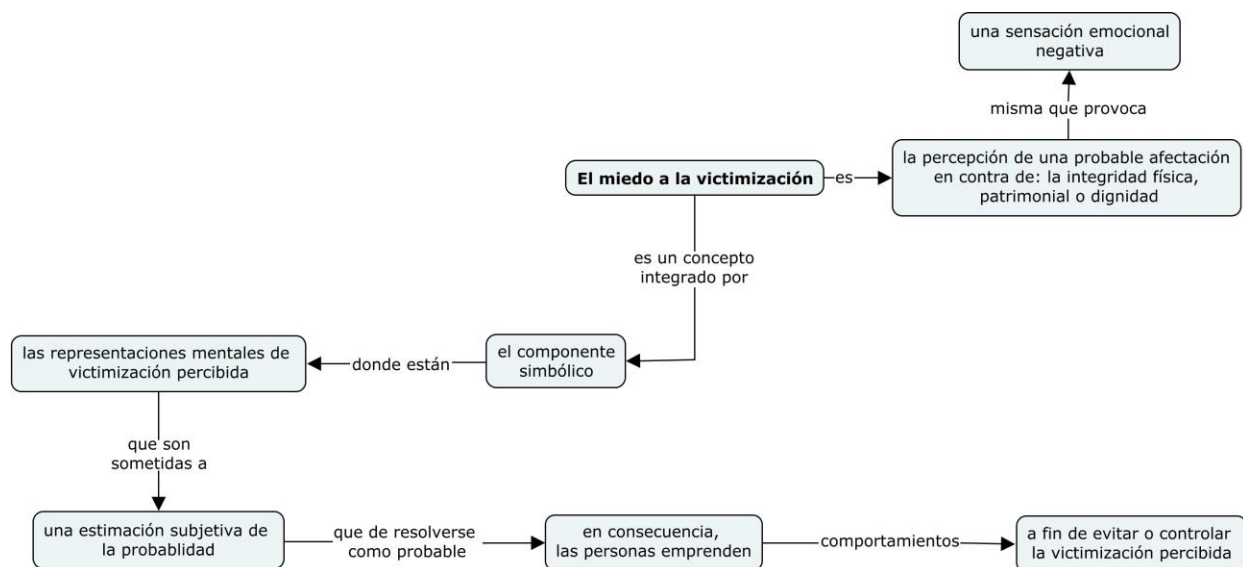


Gráfico 1 Configuración del miedo a la victimización. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia.

### El componente simbólico del miedo a la victimización

El componente simbólico del miedo a la victimización está conformado por representaciones mentales de la victimización percibida que están construidas a partir de las creencias, el conocimiento directo (e.g., experiencia propia o haber presenciado una victimización) e indirecto (e.g., conversaciones con vecinos), y que a su vez son motivo de preocupación. Específicamente, estas representaciones son: *la situación de intranquilidad* y *el potencial victimario* (Gráfico 2).

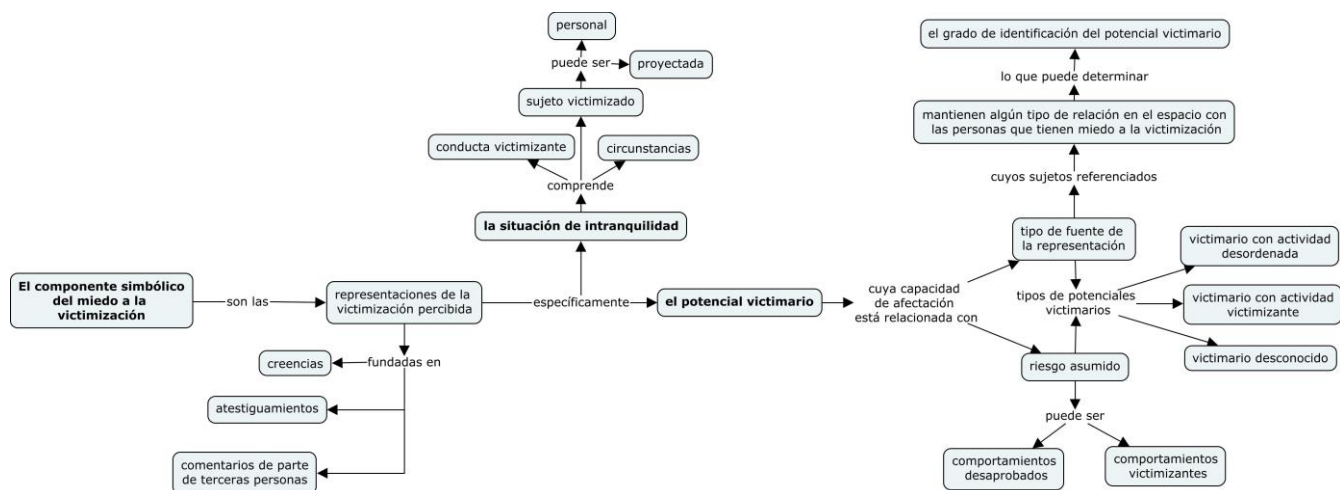


Gráfico 2 El componente simbólico del miedo a la victimización. Querétaro, 2018.  
Fuente Elaboración propia.

## La situación de intranquilidad

*La situación de intranquilidad* es la representación de la forma a través de la cual las personas perciben puede suceder su victimización, entre los elementos que integran este tipo de representación mental están:

1. *La conducta victimizante.* Es el acto específico a través del cual se percibe puede ocurrir la afectación hacia la dignidad, integridad física o patrimonial al interior de su vecindario (e.g., lesiones, robo de pertenencias al interior de la vivienda), y que es cometida por otra persona o personas. Para ejemplificar este elemento presentamos el siguiente comentario de Victoria una de nuestras entrevistadas.

¿Hay situaciones que te causen intranquilidad fuera de tu casa pero dentro del Rocío? (... ) ahora sí que como tengo hombres nietos, de que me los golpeen, eso es lo que yo temo a que los golpeen cuando van caminando nada más porque sí.

2. *El sujeto victimizado.* Incluye a la(s) persona(s) hacia quien está referenciada la victimización percibida. Por un lado, la situación de intranquilidad puede estar referenciada hacia uno mismo (*situación de intranquilidad personal*), y

por otro lado, la situación de intranquilidad puede estar referenciada hacia terceras personas (*situación de intranquilidad proyectada*), principalmente, aquellas con quienes se tiene algún lazo de parentesco o amistad.

3. *Las circunstancias*. Son los detalles que representan el contexto donde se percibe puede suceder la victimización percibida, a saber: ubicaciones, horarios, *modus operandi*, etc.

(...) los fines de semana en la zona que te digo que no frecuento, la de las canchas porque ahí hay mucho drogadicto, se presta mucho porque es un lugar cerrado, de hecho cerca está la casa de la cultura y hay callejoncitos, se junta mucho chavo malandron, entonces, ahí fines de semana de las siete de la tarde hacia la noche es cuando más se presta (...)

#### El potencial victimario

*El potencial victimario* es la representación del sujeto que se percibe puede cometer la conducta de *la situación de intranquilidad* al interior de su vecindario. En general, la forma que toma esta representación está integrada por dos características: el tipo de fuente que sirve de base para esta representación y el grado de riesgo que se asume sobre *el potencial victimario*.

1. Tipo de fuente. La representación del *potencial victimario* puede estar basada en creencias, atestiguamientos o relatos provenientes de terceras personas. En el primer caso, *el potencial victimario* para los habitantes está caracterizado desde su comportamiento, modo de pensar y hasta aspecto físico con base en un saber supuesto más no verificado al interior de su vecindario, es decir, es un conocimiento aprendido (e.g., a través de películas, noticias o historias sobre crímenes ocurridas en otros lugares) que hasta el momento en no se ha presentado indicios que corrobore dichas creencias. En cuanto a la representación del *potencial victimario* a partir del atestiguamiento o los comentarios recibidos de terceras personas, ambos

medios dan origen a un conocimiento situado al interior del vecindario (hechos de desorden o victimización) que relaciona características que describen el comportamiento, aspecto físico, e incluso (por la dinámica con que ocurrieron los hechos) las personas pueden inferir cuál es su modo de pensar. En suma, cuando esta representación tiene por fuente a las creencias *el potencial victimario* es alguien inicialmente<sup>18</sup> en abstracto (un perfil de persona), mientras que cuando la fuente es información situada proveniente de la experiencia propia directa o comentarios de terceras personas, la representación del *potencial victimario* es alguien específico.

Esta cualidad relativa a que *el potencial victimario* esté representado de manera abstracta o específica tiene una implicación acerca de la relación en el espacio entre la persona que padece *el miedo a la victimización* y su *potencial victimario*. Encontramos que esta variación de la relación en el espacio puede ir desde *ausencia de coincidencia* (e.g., cuando la gente asume que los responsables de los robos a casa habitación son personas ajenas al estado de Querétaro que se desplazan en vehículos con placas del estado de México o Michoacán, sin embargo, esta situación aún no la han atestiguado o escuchado haya tenido lugar al interior de su vecindario), *coincidencia ocasional* o *coincidencia regular* al interior del vecindario (e.g., cuando los habitantes que se asumen como potenciales victimarios son sujetos que han sido vistos de manera frecuente cometiendo vandalismo o asaltos). A esta variedad de relación en el espacio, también entendida como grado de aproximación, es importante porque permite identificar si la representación del *potencial victimario* de los habitantes es alguien ajeno al vecindario, un visitante regular o un vecino. Asimismo, entre mayor y más frecuente sea esta aproximación entre el habitante que padece *el miedo a la*

---

<sup>18</sup> Decimos que la representación del *potencial victimario* con base en las creencias es “inicialmente” en abstracto porque, si con posterioridad al hecho de que una persona esté convencida de un perfil de *potencial victimario*, esta misma persona ha identificado o reconocido a su alrededor alguien quien coincide con alguna de las características: comportamiento, modo de pensar o aspecto físico, que integran el perfil, es posible que a partir de ahí el potencial victimario ya no sea una representación en abstracto sino hacia alguien en específico, lo anterior aún y cuando no se haya verificado participación alguna de esta persona identificada en hechos de victimización.



*victimización* y su *potencial victimario* mayores son las posibilidades de que aquel reconozca de vista o identifique a éste.

2. Grado de riesgo. Es la capacidad de victimización que se asume puede ejercer *el potencial victimario*. Generalmente, el habitante con *miedo a la victimización* y su *potencial victimario* (representado con base en hechos previos de victimización o desorden social ocurridos al interior del vecindario) mantienen una aproximación ocasional o frecuente, lo que favorece no sólo en la identificación del *potencial victimario* (e.g., reconocer su aspecto físico, conocer su alias, nombre, dónde vive, etc.), sino además permite reconocer cuáles son los comportamientos que lleva a cabo al interior del vecindario. En este sentido encontramos que los *potenciales victimarios* aportan a la sensación de preocupación de los habitantes en la medida que se les puede observar llevan a cabo comportamientos desaprobados (e.g., consumo de drogas en espacios públicos, vagancia, etc.) o comportamientos victimizantes (e.g., delitos u ataques contra la dignidad de otras personas). En lo que corresponde al *potencial victimario* representado con base en las creencias, como más adelante veremos, encontramos que las inferencias acerca de su comportamiento son menos específicas y regularmente comprenden una combinación de ambos tipos de comportamientos.

En cuanto al grado de riesgo asumido al comportamiento del *potencial victimario* queda enfatizar que hemos encontrado en el discurso de algunas personas que su preocupación se relaciona con la comisión de comportamientos desordenados o desaprobados de parte de su *potencial victimario*, esto aun cuando estas manifestaciones en sí mismas no constituyen forma alguna de victimización. Al respecto, la explicación que encontramos del por qué estos habitantes presentan esta preocupación señala que sobre este tipo de comportamientos se tienen creencias o un conocimiento (empírico) que permiten entender a estas manifestaciones

como condiciones preparantes o desencadenantes del fenómeno de la victimización<sup>19</sup>.

A partir de la combinación de ambas características generales que definen la representación del *potencial victimario*, tipo de fuente y grado de riesgo, encontramos tres clases de representación de potencial victimario:

- a) *Potencial victimario con actividad desordenada*, son sujetos que cometen desordenes sociales de manera regular u ocasional pero que dicha frecuencia ha permitido a los demás habitantes atestiguar estos comportamientos al grado que han podido identificar o reconocer a su *potencial victimario*.
- b) *Potencial victimario con actividad victimizante*, son sujetos que cometen victimizaciones (e incluso desordenes sociales) de manera regular u ocasional pero que dicha frecuencia ha permitido a los demás habitantes atestiguar estos comportamientos al grado que han podido identificar o reconocer a su *potencial victimario*.

Respecto a ambas clases de *potenciales victimarios* cuando la frecuencia del atestiguamiento ha sido una sola vez o de manera ocasional pero han bastado para conocer la identidad o reconocimiento visual del responsable es posible que los referentes consistan en personas ajenas al vecindario o que son muy cuidadosas o discretas (especialmente, *potencial victimario con actividad victimizante*).

- c) *Potencial victimario desconocido*, es la representación del *potencial victimario* a partir de creencias que inicialmente no está dirigidas hacia alguien en específico, sin embargo, a partir de esta forma de pensamiento los habitantes pueden deducir sobre otros que corresponden a este tipo de representación, lo anterior, aun cuando no se haya atestiguado o conocido

---

<sup>19</sup> Por otro lado, los comportamientos desordenados no siempre para quienes los atestiguan o escuchan son motivo de preocupación, en muchas otras ocasiones, estas manifestaciones provocan desaprobación, repulsión o molestia, e.g., el consumo de marihuana en el espacio público por parte de algunos habitantes es una situación de molestia debido al olor que expide esta sustancia, sin llegar al grado de que dicha acción sea juzgada como potenciadora de un comportamiento victimizante.

de parte de terceras personas que éstos hayan tenido alguna participación previa en hechos de victimización o desorden social.

Cabe precisar que *el potencial victimario desconocido* a diferencia de las otras clases de *potencial victimario*, en cuanto a la característica grado de riesgo presenta menor especificidad, esto es que las creencias en torno al grado de riesgo asumido comprenden asunciones relativas tanto al desorden social como a la victimización. Por ejemplo, el testimonio de Juan, un habitante del Rocío quien se percibe susceptible de ser victimizado por el robo de su motocicleta cuando la estaciona para poder comprar enseres en una tienda, él relaciona el tipo de comportamiento del *potencial victimario desconocido* tanto con la victimización como con el desorden social.

Yo creo que probablemente pueda ser un consumidor de drogas, integrantes de pandillas de Rocío o Sauces, o inclusive alguien que venga de a fuera (...) alguien con poca con secundaria o con prepa pero con la necesidad de consumir un poco de droga y sacar un poco de provecho de un objeto ajeno (...)

A pesar de que encontramos las características tipo de fuente y grado de riesgo con base en el análisis de las declaraciones de los habitantes, es un hecho que estas clases de representación de *potencial victimario*, en lo referente a si provienen del atestiguamiento o creencias, pueden estar entrelazadas, retroalimentadas o contrapuestas. Por ejemplo, Claudio acerca de los vendedores ambulantes, ha atestiguado llevan a cabo comportamientos desordenados como consumo de drogas o escándalos públicos aunque, por otro lado, especula que ellos puedan ser partícipes de la victimización informando a otros las ubicaciones y horarios pertinentes para cometer los robos.

Yo pienso que lo más lógico sería pensar en ellos como los que pasan el dato, quiero pensar que no son tan tontos para ellos hacerlo (refiriéndose a cometer un robo a casa habitación) estando ahí siempre ¿no? (...)

## El estimador subjetivo de la probabilidad

Como hemos mencionado *el miedo a la victimización* está conformado por un *componente simbólico* que es sometido a una *estimación subjetiva* donde el resultado puede generar mayor convencimiento sobre la forma y la probabilidad de que ocurran las representaciones del *miedo a la victimización*, en cuyo caso la persona, consciente de esto, lleva a cabo comportamientos a fin de evitar o controlar la victimización percibida. En este apartado exponemos en qué consiste la *estimación subjetiva de la probabilidad*, cuáles son elementos que inciden en esta operación cognitiva y, de manera general<sup>20</sup>, cómo ésta se relacionan con el *componente simbólico* para producir el resultado.

*El miedo a la victimización* al igual que otros procesos mentales (e.g., planificación de actividades, imaginación de situaciones deseables, etc.) puede surgir, ser recordado o dar lugar a su reflexión no solamente cuando estamos interactuando con un estímulo aparentemente amenazante (e.g., atestiguamiento de un asalto en la calle) sino que además estos puede ocurrir al momento que estamos llevando a cabo otras actividades. Asimismo, esta interacción entre las personas con su estímulo amenazante (y pensamientos que de ahí se deriven) tampoco ocurren en sus vidas de manera aislada respecto a otras condiciones de la sociedad de la que se es parte, o de otras características propias de cada persona. Esto quiere decir que las representaciones y sensación de preocupación que se derivan de una victimización percibida están **intervenidas por las implicaciones** que sobre estos tiene el hecho de tomar consciencia quién soy (factores personales) y en qué medio me encuentro (factores sociales).

En este sentido encontramos que la *estimación subjetiva de la probabilidad* es un procedimiento cognitivo a partir del cual establecemos la probabilidad de que la victimización percibida (sea una situación de intranquilidad personal o proyectada) pueda ocurrir, lo anterior, tomando en consideración características y

---

<sup>20</sup> En el apartado *Los factores del Miedo a la victimización* haremos una revisión más detallada de cada uno de los factores que intervienen en la estimación subjetiva.

condiciones estables tanto de la persona como de la sociedad que integra el vecindario (Gráfico 3).

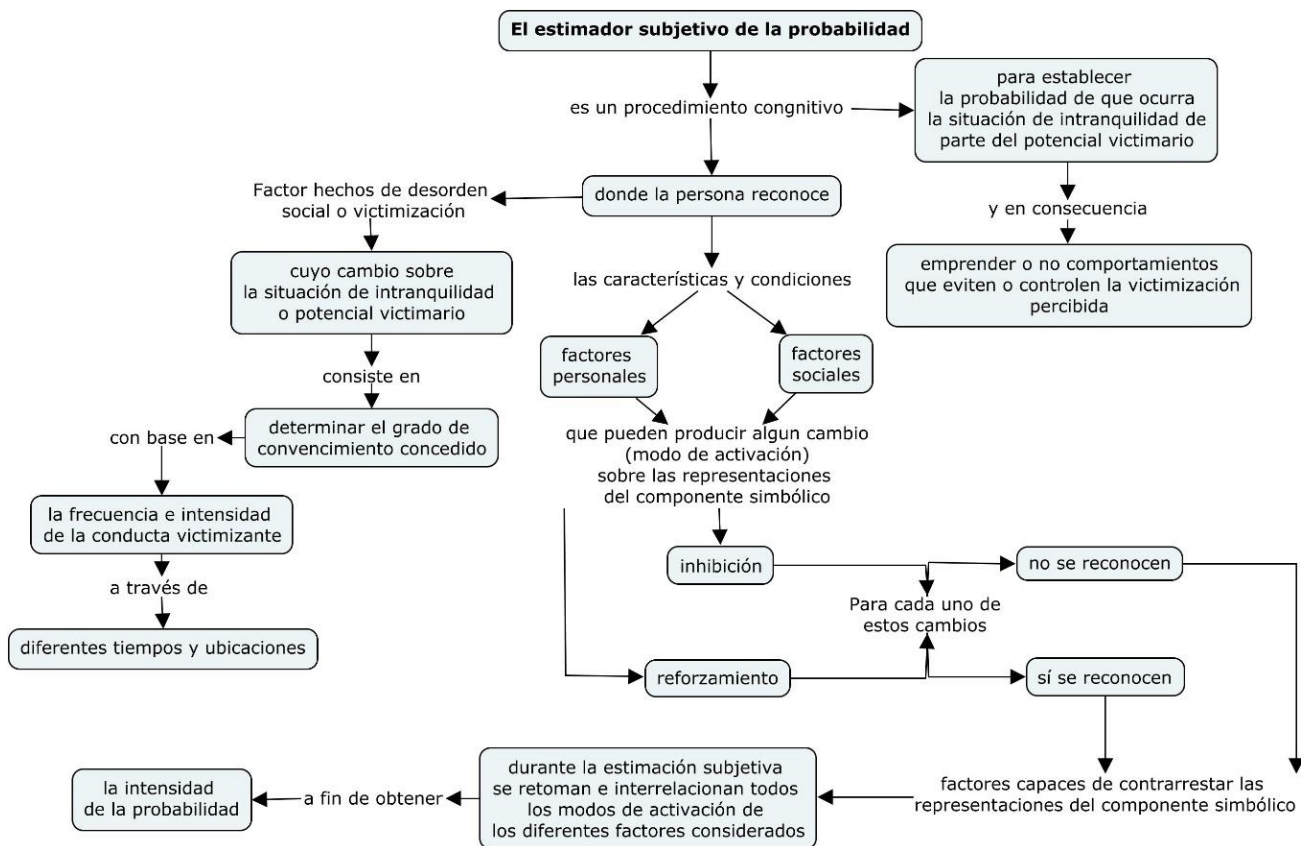


Gráfico 3 El estimador subjetivo de la probabilidad. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia.

Entre los factores personales que encontramos las personas toman en consideración al momento de estimar la probabilidad de la *situación de intranquilidad* están: *la victimización previa, la capacidad para genera respeto u obediencia y el activismo vecinal*. En tanto que del lado de los factores sociales están: *el conocimiento y convivencia entre vecinos, la vigilancia vecinal y la reacción vecinal*.

Asimismo, los factores anteriores pueden ser características poseídas por la persona o por los miembros del vecindario en conjunto (*victimización previa, vulnerabilidad física o conocimiento y convivencia entre vecinos*), o bien, atributos adquiridos y estables que (in) habilitan una forma de reacción ante la victimización

o el desorden social (*activismo vecinal, capacidad para generar respeto u obediencia, vigilancia vecinal o reacción vecinal*).

No obstante, existe un tercer tipo de factor, al que denominamos *Hechos de desorden social o victimización*, que a diferencia de los dos anteriores su **implicación** durante la *estimación subjetiva de la probabilidad* no está dada en función de características o atributos que faciliten o inhiban la victimización percibida, en cambio, se trata de un factor construido a partir de la información adquirida sobre hechos singulares de afectaciones hacia el patrimonio, la integridad física o dignidad que a nivel de percepción tiene la capacidad de determinar la intensidad o frecuencia del fenómeno de la victimización al interior del vecindario.

Hasta ahora hemos señalado que estos tres diferentes tipos de factores tienen una **implicación** durante la estimación subjetiva de la victimización percibida, en adelante nos ocupamos de aclarar a qué nos referimos por el término implicación.

Cuando decimos que los factores personales o sociales tienen una implicación sobre las representaciones del *miedo a la victimización* estamos diciendo que cada uno de los diferentes factores a considerar durante la *estimación subjetiva de la probabilidad* puede producir alguno de dos cambios posibles (modos de activación) sobre el *componente simbólico*. Enseguida explicamos cada uno de estos dos modos de activación:

- **Reforzamiento.** Es el resultado de considerar a los factores personales o sociales como incapaces de contrarrestar la potencial materialización de las representaciones del *componente simbólico*, en este caso la convicción acerca de la situación de intranquilidad o el potencial victimario se ve aumentada debido a que no se reconocen elementos que puedan darle contención. Tal es el caso del testimonio de Marisol quien nos compartió que ella tiene temor a que alguien ingrese al patio de su vivienda para tomar alguna de las herramientas de su padre, esto en razón de que previamente les ha ocurrido y también porque de manera frecuente se ausentan de su vivienda.

Porque ya nos han robado varias veces y como mi papá tiene máquinas afuera, por miedo a que se vayan a meter y tomar la máquina [...] y como a veces salimos a Morelia tardamos días en volver (...)

El testimonio de Marisol permite identificar que existe una *situación de intranquilidad* (robo de pertenencias al interior de la vivienda) sobre la cual ella está convencida de que esto es probable (o más probable) cuando reconoce su condición de haber sufrido previamente una afectación en el patrimonio de su familia por eventos similares.

- Inhibición. Es el resultado de considerar a los factores personales o sociales como capaces de contrarrestar la potencial materialización de las representaciones del *componente simbólico*, en este caso la convicción acerca de la situación de intranquilidad o el potencial victimario se ve disminuida debido a que se reconocen elementos que puedan darle contención. Al respecto, el testimonio de César nos ilustra cómo a partir de que él reconoce su participación en asuntos del vecindario la probabilidad estimada de su situación de intranquilidad se ve disminuida.

Yo siento que es como todos los habitantes de la República Mexicana, nos pueden dar en cualquier parte, no especialmente en la colonia, no especialmente en ningún lugar, creo yo que en la colonia nadie me trae ganas porque he ayudado a todo mundo, entonces, pero sí puede venir alguien.

Si bien la situación de intranquilidad de César no se ve despejada completamente luego de que reconocer tener una participación voluntaria en asuntos del vecindario que ha beneficiado a varias personas, por otro lado, su activismo vecinal sirve para acotar la representación del *potencial victimario*, en este caso descartando a sus vecinos.

Con relación al factor *Hechos de desorden social o victimización*, en el apartado *el componente simbólico de la victimización* señalamos que las

representaciones *situación de intranquilidad y potencial victimario* pueden ser construidas a partir del atestiguamiento o comentarios de parte de terceras personas sobre eventos de victimización ocurridos al interior del vecindario (y creencias), en este sentido, las primeras veces que este factor expone a una persona imágenes o relatos sobre conductas victimizantes específicas cometidas por parte de otra persona, es posible que en consecuencia se produzca la *figuración* de nuevas *situaciones de intranquilidad*. Esto significa que la *conducta victimizante* contenida en el hecho atestiguado o el relato conocido en adelante se convierta en la conducta de una nueva *situación de intranquilidad* de aquel que estuvo expuesto a este factor. La siguiente cita del testimonio de Lidia muestra como la comunicación de hechos de victimización aunado al empleo de esta información para inferir el comportamientos de personas presentes en su entorno dieron origen a *la situación de intranquilidad y el potencial victimario*.

Principalmente hombres, pero sí también hay mujeres de las que piden aquí (...)

¿De qué edades los imaginas?

Yo creo como de quince a treinta en promedio.

¿Y esto por qué lo crees?

Pues porque he visto noticias y cosas así, son personas muy jóvenes que se meten en este tipo de situaciones (**refiriéndose al acto de robar**) y luego hay unos niños que ya por el medio en el que crecieron creen que eso es normal y es una forma de ganarse la vida (...)

Consideramos que la figuración es una característica del factor *Hechos de desorden social o victimización* que explica el surgimiento de las representaciones *situaciones de intranquilidad o potencial victimario*. Sin embargo, después de la figuración este factor también incide durante la estimación subjetiva, sólo que no lo hace a través de los mismos modos de activación de los factores personales o sociales, ya que en este caso este factor no refleja condiciones o características que faciliten o inhiban las victimizaciones sino la frecuencia o cambios de intensidad



a través del tiempo y el espacio con que son cometidas conductas de victimización específicas de parte de alguna representación de *potencial victimario*.

Bajo este entendido, el modo de activación del factor *Hechos de desorden social o victimización* durante la estimación subjetiva consiste en determinar la intensidad o frecuencia de formas de victimización, lo que a su vez puede provocar un mayor o menor convencimiento sobre *la situación de intranquilidad o el potencial victimario*.

Durante la *estimación subjetiva de la probabilidad* intervienen cuantos factores personales o sociales la persona sea capaz de reconocer (así como sus respectivos modos de activación) y recrear cómo están conectados entre sí en su vecindario. A medida que se agrega más de un factor durante la *estimación subjetiva de la probabilidad* el resultado se vuelve más complejo en razón que se van combinando los modos de activación de diferentes factores, Sin embargo, al final, el resultado de la estimación subjetiva del componente simbólico de la victimización es un valor que determina la intensidad de probabilidad de que *el potencial victimario* lleve a cabo *la situación de intranquilidad*. Si el resultado de la *estimación subjetiva de la probabilidad* es que *la situación de intranquilidad* es improbable regularmente la persona no emprenderá algún comportamiento a fin de evitarla o controlarla, pero si el resultado apunta a que esta situación es probable o muy probable sí se llevan a cabo estos comportamientos. En el siguiente apartado tratamos cuáles son estos comportamientos y en qué consiste cada uno.

## Los comportamientos derivados de la estimación subjetiva de la probabilidad

Una vez que las representaciones del *componente simbólico* de *miedo a la victimización* son estimadas como probables, las personas en consecuencia emprenden de manera consciente diversos comportamientos para evitar la victimización percibida. En este apartado exponemos para qué se llevan a cabo estas acciones, cuáles son las categorías que agrupan la variedad de estos comportamientos y sus características respectivas (Gráfico 4).

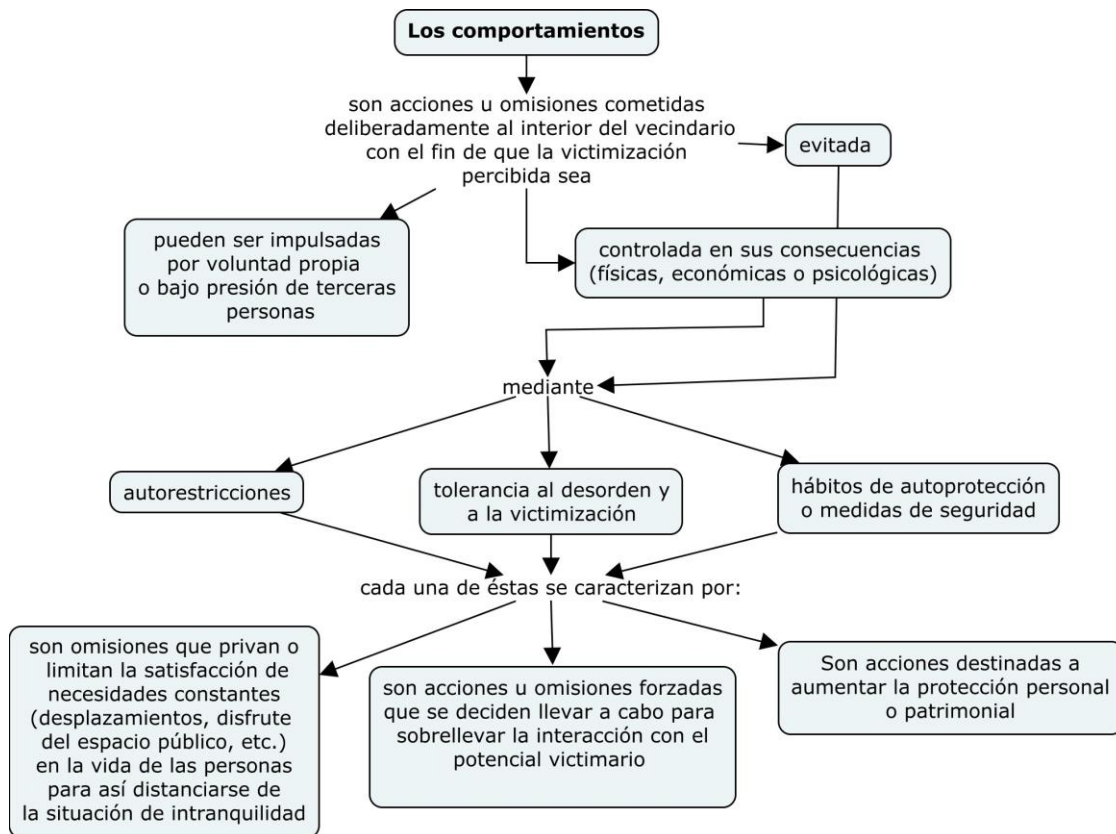


Gráfico 4 Los comportamientos de la estimación subjetiva. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia.

Los comportamientos que las personas llevan a cabo luego de estimar como probable la comisión de una situación de intranquilidad, pueden ser actos de acción (e.g., cerrar con seguro puertas o ventanas, dar fiado a un *potencial victimario con actividad desordenada* con la intención de paliar la posibilidad de victimización, etc.)

u omisión (e.g., evitar transitar por calles poco iluminadas en la noche, abstenerse de denunciar a la policía un hecho victimizante).

Por otro lado, entre las diversas acciones u omisiones que comprenden estos comportamientos existe diferentes niveles de arbitrio al momento de decidir comportarse de determinada manera. De los ejemplos anteriores, decidir dar fiado a un potencial victimario tiene menos arbitrio que cerrar con seguro las puertas de la casa antes de salir. Para entender porque afirmamos lo anterior consideremos lo siguiente. Dar fiado es un acto que lleva a cabo un comerciante hacia un comprador o cliente donde le hace entrega de un bien o servicio bajo la promesa de que éste después hará entrega del pago correspondiente, esto debido quizás a que en ese momento el comprador no cuenta con el dinero suficiente, como podemos ver se trata de un acto de confianza. Sin embargo, si el comprador es alguien sobre quien tenemos miedo de que nos victimice o que nos provoca desconfianza; dar fiado significa, primero, un acto que el comerciante no quiere hacer porque supone probable que no recuperará su dinero y, segundo, a pesar de lo anterior lo hace porque prevé que de no hacerlo podría enemistarse con aquel y sufrir algún tipo de represalia. La segunda reflexión evidencia que comportamientos como éste no son decididos completamente por el arbitrio de quien los realiza, sino que existe una presión o coacción de parte de una tercera persona.

Respecto a otros comportamientos como: cerrar con seguro las puertas antes de salir, resguardar el vehículo en la cochera, aleccionar a los niños a que no abran la puerta a desconocidos, etc., encontramos que son actos de acción que implican esfuerzos adicionales en las rutinas de la vida de las personas, e incluso su realización puede llegar a ser molesta o desagradable, pero la principal particularidad es que estas acciones tienen lugar generalmente cuando no está presente *el potencial victimario*, por lo que en ese momento no existe una presión directa e inmediata que esté condicionando a no realizarlas, razón por la cual podemos asumir que en este tipo de comportamientos las personas tienen un mayor arbitrio en sus decisiones.

Como lo señalamos, estos comportamientos son realizados para evitar la victimización percibida, no obstante, también pueden realizarse a fin de tener un control en el momento que ocurra la victimización. Cuando nos referimos a evitar la victimización percibida estamos diciendo que las personas intentan lograr a través de omisiones o acciones que la situación de intranquilidad no ocurra, por otro lado, controlar la victimización percibida, mejor dicho, controlar las consecuencias de la victimización, consiste en llevar a cabo acciones u omisiones que durante la victimización posibiliten salvar alguna afectación ya sea de tipo física, patrimonial o contra la dignidad propia. Para ejemplificar esta otra finalidad de los comportamientos presentamos un comentario del testimonio de Marco.

(...) cuando voy a mi trabajo y tengo que trasladarme caminando, yo procuro siempre no ir pegado a la pared, siempre procuro ir debajo de la banqueta, y más cuando voy a llegar a las esquinas, por qué, porque a lo mejor estando un poco separado de las esquinas y si me salen unas personas esto me da tiempo de reaccionar (...)

En este fragmento del testimonio de Marco encontramos que adicional a su desplazamiento rutinario, él practica simultáneamente la previsión de apartarse de los muros y las esquinas porque de esta manera puede controlar ser agredido físicamente.

Una vez teniendo claro para qué se llevan a cabo comportamientos luego de estimar probable la victimización percibida, podemos avanzar en la clasificación de estos comportamientos.

Nuestra clasificación propone tres categorías, la primera a la que denominamos *auto-restricciones* junto con la tercera, *hábitos de autoprotección y medidas de seguridad* se diferencian respecto a la segunda, *tolerancia al desorden y a la victimización*, en que sus realizaciones ocurren en ausencia del potencial victimario (por lo tanto implican un mayor grado de arbitrio). Asimismo, las *auto-restricciones* conllevan una privación o limitación de la satisfacción de necesidades continuas en el entorno del vecindario, mientras que los *hábitos de autoprotección*

y *medidas de seguridad* corresponden a esfuerzos adicionales en la vida rutinaria que están encaminados a aumentar la protección o sensación de protección.

- *Auto-restricciones*. Son la privación o limitación de acciones que dan satisfacción a necesidades continuas y cotidianas que las personas realizan al interior de sus vecindarios, principalmente, en el espacio público (e.g., estar con los hijos en áreas recreativas o desplazarse por la calle para llegar a casa o salir del vecindario). Como su nombre lo indica son imposiciones que vienen desde la voluntad propia para evitar algo. En este sentido, la realización de estos comportamientos tienen la finalidad de evitar la victimización percibida, por consiguiente, *el potencial victimario* no está cerca o en interacción con la persona, lo que da lugar a que esta decisión sea tomada con mayor arbitrio. Enseguida, ejemplificamos este tipo de comportamiento con un comentario del testimonio de Juan.

(...) yo no cruzo por ahí (**refiriéndose a un andador cercano a la cancha de la calle Laguna**) porque sé que hay gente que se la pasa consumiendo drogas o alcohol y en cualquier momento uno llega y te saca lo poco o mucho que traigas, y mejor evitas pasar por ahí aunque des más vuelta y así no se hace conflicto (...)

El testimonio de Juan señala que así mismo se ha restringido de desplazarse por una vialidad que es preferida debido a que es el camino más corto, y en cambio ha optado por desplazarse por otras calles hacia donde no está situada *situación de intranquilidad* alguna. A través de este ejemplo podemos ahondar sobre los términos privación y limitación que hemos utilizado para definir este tipo de comportamiento. En el ejemplo anterior, Juan decide no pasar por el andador cercano a la cancha de la calle Laguna para llegar a su destino, a pesar de que es el camino más corto, sin embargo, esta acción de evitación no priva la satisfacción de la necesidad que tiene Juan de desplazarse o llegar a su destino, simplemente, su desplazamiento rutinario se ve limitado en cuanto a que tiene que desplazarse a través de otra calle, la cual no es preferida debido a que es de mayor distancia. Por lo tanto, una

auto-restricción es privativa cuando la persona no tiene alguna otra manera de satisfacer una necesidad que está comprometida por *la situación de intranquilidad*. El siguiente fragmento de la entrevista con Victoria puede servir para entender la afirmación anterior.

También hay una festividad que es la de la Virgen del Rocío ¿verdad?  
Durante su realización ¿cómo se da la convivencia entre vecinos?

Ya no salgo a fiestas porque ahí hay mucho vándalo y pensamos: para ir con nuestra familia y arriesgarnos a algo, no salimos porque ahí toman, se pelean (...)

La experiencia auto-restrictiva de Victoria nos advierte que en ese caso particular ella se priva completamente de su necesidad de recreación, socialización o expresión religiosa. En cuanto a las *auto-restricciones* limitantes, la restricción opera sobre una o algunas de las alternativas disponibles (más no todas) por lo tanto bajo esta modalidad es posible dar satisfacción a una necesidad continua y cotidiana en el vecindario. Cabe agregar que las auto-restricciones limitantes pueden tener una aplicación más amplia que señalar cuáles alternativas de satisfacción de una necesidad están siendo restringidas, pues también encontramos que otro plano sobre el cual se pueden restringir alternativas es en la modalidad con que se llevan a cabo. A modo de ejemplo presentamos otra declaración de Juan donde él señala que ante su preocupación de que su vehículo sea robado mientras ingresa a un negocio, decide satisfacer esta necesidad de la forma más rápida posible para regresar a su vehículo.

(...) en algunas ocasiones que ido al OXXO, como que llego rápido, me bajo de la moto, compro y trato de salir rápido para que no se la lleven (...)

- *Tolerancia al desorden y a la victimización*. Son acciones u omisiones que las personas realizan mientras están interactuando con el potencial victimario donde se hacen cosas que no se quieren hacer (e.g., saludar frecuentemente

a un conjunto de personas sobre quienes se tiene desaprobación o miedo o prestarles dinero) o en la que se toma una actitud pasiva frente al desorden social o manifestaciones de acoso con la finalidad de sobrellevar la interacción (e.g., abstenerse de hacer algún reclamo o exigir un comportamiento distinto, denunciar a la policía la comisión de un delito). Sea que se trate de hacer algo que no se quiere hacer o asumir una actitud pasiva, ambas acciones para quien las realiza suponen ceder el ejercicio o disfrute de ciertos derechos a favor del *potencial victimario*. En el siguiente ejemplo podemos advertir como un vecino de Marisol en contra de su voluntad dio fiado a una persona hacia quien le tiene desconfianza y miedo.

(...) no es que perenganito, usted lo conoce, es su vecino, yo le he fiado, me debe trescientos pesos, se ve bien malandro por eso no le quería fiar, me dijo que me iba a pagar que no fuera tal por cual, y pues se lo di (...)

La situación que describe este relato permite imaginar la coincidencia del comerciante y el potencial victimario en un mismo espacio donde el comerciante se ve presionado a ceder su derecho a recibir el pago correspondiente por la entrega de la posesión de un bien a una tercera persona con la finalidad de sobrellevar la convivencia, lo que significa controlar de esa manera alguna otra afectación (e.g., hostigamiento o agresión física) o evitar una futura victimización, logrando así que ambos puedan dar paso a atender otro asunto o actividad. De lo anterior podemos deducir como otra característica de este tipo de comportamientos, la presencia de un menor arbitrio en la toma de las decisiones.

- *Hábitos de autoprotección y medidas de seguridad*. Son acciones u omisiones que implican esfuerzos adicionales en la rutina de vida de las personas que se llevan a cabo en ausencia del *potencial victimario* y que sirven para aumentar la protección o sensación de protección sobre la integridad personal o patrimonial. En contraste con las *auto-restricciones*, bajo este tipo de comportamiento no se está privando o limitando la

satisfacción de alguna necesidad, sino que el ejercicio de las acciones que permiten alcanzar las necesidades, por medio de los *hábitos de autoprotección y medidas de seguridad*, se ven alteradas con la intención de que se sigan ejerciendo con mayor seguridad. Denominamos *hábitos de autoprotección al conjunto de previsiones que la persona lleva a cabo hacía sí misma o sus propiedades (pudiendo no sólo ser autoimpuestas sino instruidas de parte de una tercera persona) y que pueden ser practicadas durante sus desplazamientos o estancias (e.g., verificar constantemente si se está siendo perseguido o resguardar el vehículo en una cochera)*. Por otro lado, *las medidas de seguridad son dispositivos o accesorios que las personas portan o instalan sobre sus propiedades para defenderse (e.g., portación de armas), disminuir el contacto con el potencial victimario (e.g., vigilancia constante) o hacer más difícil a éste llevar a cabo la afectación (e.g., reforzamiento los accesos de la vivienda)*. En este sentido, podemos entender que este tipo de comportamiento respecto a la victimización percibida pretende ejercer un control sobre las consecuencias, y además, suponen un mayor arbitrio durante la toma de las decisiones. A modo de ejemplo el siguiente relato de Antonio ilustra la práctica de un *hábito de autoprotección* y su respectiva intención que se tiene al llevarlo a cabo.

(...) mi mayor temor es que se lleven a mis hijos, porque sí ha habido casos, por eso yo le digo a mi esposa: estate al pendiente y agárralos bien cuando sales con ellos, no los sueltes. Obviamente cuando yo salgo con ellos también estoy al pendiente viendo para todos lados (...)

En el siguiente apartado retomamos los factores que inciden durante la *estimación subjetiva de la probabilidad* para tratar de manera específica cada uno de estos.



## Los factores del Miedo a la victimización

En el apartado *El estimador subjetivo de la probabilidad* mencionamos que los factores del *miedo a la victimización* surgen durante este procedimiento cognitivo y son considerados para hacer la *estimación subjetiva de la probabilidad* de la victimización percibida, además, distinguimos que algunos factores son características propias de la persona (o de la sociedad a la que se pertenece) mientras que otros son atributos que (in) habilitan formas de control frente a la victimización o el desorden social. En esta sección presentamos una clasificación para estos factores y explicamos para cada clase de factor cómo opera su modo de activación sobre el *componente simbólico del miedo a la victimización* (Gráfico 5).

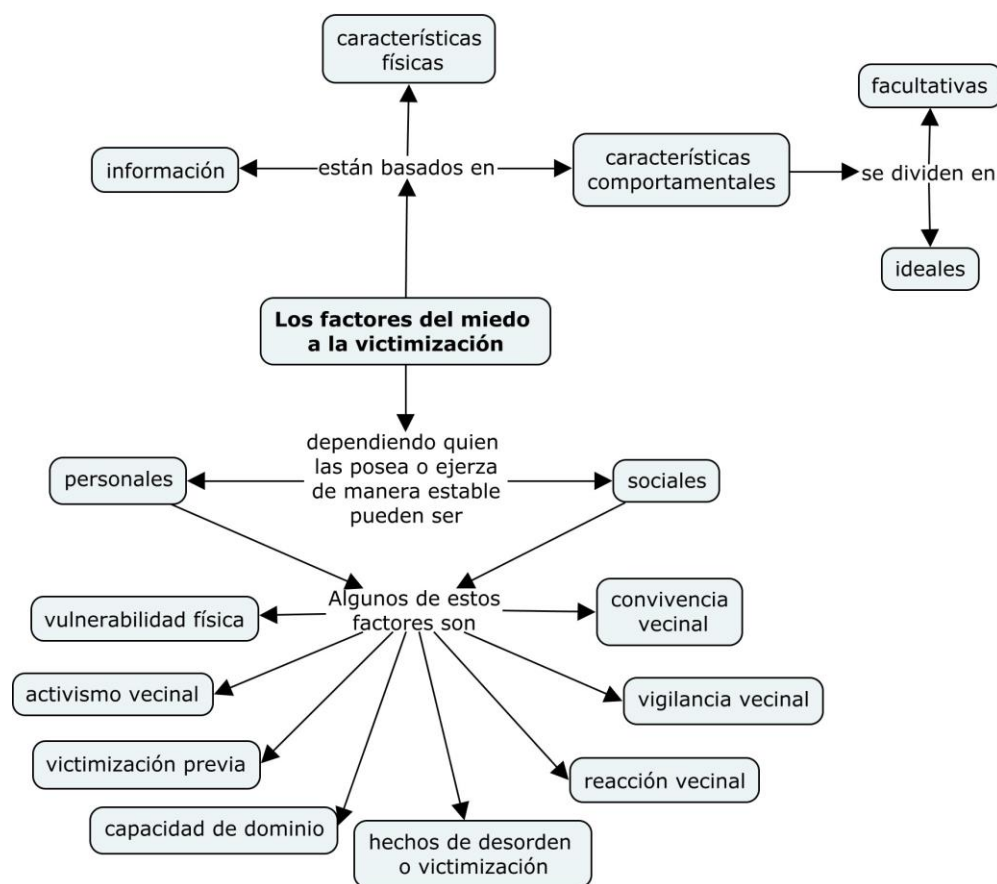


Gráfico 5 Los factores del miedo a la victimización. Querétaro, 2018. Fuente: Elaboración propia

Los factores del *miedo a la victimización* son un conjunto estable de características poseídas o atributos adquiridos que existen de forma tangible (e.g.,

cuando los integrantes del vecindario frecuentemente exigen a los partícipes del desorden o victimización un comportamiento distinto) o intangible (e.g., cuando una persona se percibe a sí misma como no susceptible de ser victimizada al interior de su vecindario porque al tener una actividad de servicio voluntario hacia la comunidad, cree que sus vecinos no tendrían motivo para agredirlo) que después de ser reconocidos son recuperados y confrontados con las representaciones del componente simbólico del *miedo a la victimización* para determinar la probabilidad de que suceda la victimización percibida.

Asimismo, cada factor está asociado a un modo de activación (cambio a producir sobre las representaciones del *componente simbólico*) que puede ser de reforzamiento o de inhibición, sin embargo, los factores pueden tener composiciones diferentes. Por ejemplo, en el caso del factor *hechos de desorden social o victimización* su composición está basada en la información (relatos, imágenes, etc.), para la *vulnerabilidad física* su composición está basada en la posesión de ciertas características físicas (edad, sexo, etc.), para la *reacción vecinal* la base se encuentra en el desarrollo de una capacidad de dominio sobre otras personas (reclamos proferidos que modifican el comportamiento del otro), para la *victimización previa* la base se encuentra en asunciones sobre uno mismo (creencias) y, para la *convivencia vecinal* la base se encuentra en asunciones que la persona tiene sobre las demás personas con relación a ésta (creencias).

A partir de lo anterior, proponemos que los factores del miedo a la victimización pueden diferir entre sí según su base sea: la información, las características físicas y las características comportamentales, mismas pueden ser de tipo facultativas o ideales.

- Factor basado en la información. Prácticamente, esta clase está constituida por el factor *hechos de desorden social o victimización*. Durante la estimación subjetiva de la probabilidad, este factor ejerce sobre *el componente simbólico* un modo de activación capaz de aumentar o disminuir la convicción que se tiene respecto a la frecuencia o intensidad de ocurrencia de victimizaciones específicas (así como de quienes son los responsables), de esta manera es

como la persona puede determinar el grado de presencia de estas manifestaciones o potenciales victimarios al interior de su vecindario. Regularmente, la forma que adquieren estas estimaciones subjetivas son la afirmación de una estabilidad o cambio (en términos nominales, binomiales u ordinales) sobre la intensidad (magnitud de violencia), o sobre la frecuencia de una victimización específica en un punto del tiempo específico respecto a otro momento al interior del vecindario, o comparando la intensidad o frecuencia de una victimización específica del vecindario al que se pertenece respecto a otro vecindario en un tiempo dado. Enseguida presentamos una declaración de César que ilustra la estimación del grado de presencia de una victimización específica a partir de la intensidad.

(...) hasta donde yo sé, antes los asaltantes se metían a las casas hubiera o no hubiera gente, en este último año todos los asaltos **(refiriéndose a robos a casa habitación)** excepto uno entraron cuando la casa estaba vacía.

En este comentario, aun cuando César no califica este cambio podemos entender, con base en la magnitud de violencia, que en la actualidad, el estado de los robos a casa habitación ha mejorado, en razón que cuando estos robos se suscitan con presencia de los moradores son más violentos y porque recientemente el número de estos hechos con relación a otro momento es menor.

- Factor basado en las características físicas. Esta clase también está constituida por un sólo factor al que denominamos *vulnerabilidad física*. Desde el punto de vista de la percepción existen ciertas características físicas que son reconocidas como desventajas frente al fenómeno de la victimización, dicho de otra manera, la *vulnerabilidad física* consiste en considerar que la persona, cuyo cuerpo posee estas características, tiene menos capacidades para repeler físicamente la afectación causada por un potencial victimario hacia su integridad personal o patrimonial (e.g., afirmar

que los adultos mayores son más susceptibles a convertirse en víctimas del robo de pertenencias en vía pública debido a que no tienen la fuerza necesaria para defenderse o perseguir al responsable) o asumir que el cuerpo de una persona es más propicio a convertirse en objeto de una forma específica de victimización (e.g., considerar que las mujeres son susceptibles de ser violadas).

Para ambos sentidos de la *vulnerabilidad física*, desventaja u objetivación, estas afirmaciones devienen del *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*<sup>21</sup> que las personas tienen y que a su vez son aprendidos a partir del hechos de desorden social o victimizaciones por la vía del conocimiento directo o indirecto, aunque también es posible que este conjunto de saberes pueda estar integrado a partir de otras fuentes cuyas relaciones no hayan sido verificadas al interior del vecindario (películas o noticias sobre victimizaciones en otros lugares). Enseguida, presentamos un fragmento del testimonio de Socorro para ilustrar la relación entre la *vulnerabilidad física* en su aspecto de desventaja con *la situación de intranquilidad*.

(...) si mi esposo no fuera así de fuerte sería otra situación, es una madre de casi dos metros, entonces cuando sales con él, lo ven e impone. Yo me siento tranquila cuando voy con él, pero me siento intranquila si salgo con mi hijo, con mi hijo yo no puedo salir a las diez de la noche porque me da miedo que me lo jalen, me da miedo que me quiten algo por estar yo cuidándolo, no es lo mismo.

En este comentario de Socorro podemos apreciar que ella no se considera a sí misma lo suficientemente fuerte como para proteger a su hijo o evitar el arrebate de alguna pertenencia mientras se encuentran caminando por la calle.

---

<sup>21</sup> El *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* es un concepto a tratar en el apartado *Los objetivos institucionales de la seguridad pública y su relación con el miedo a la victimización* que hace referencia a un conjunto de saberes descriptivos y explicativos aprendidos por las personas que se relacionan con la dinámica de la victimización y la racionalidad de los victimarios al interior del vecindario.

La *vulnerabilidad física* con relación al *componente simbólico del miedo a la victimización* encontramos que tiene un modo de activación de reforzamiento. Esto quiere decir que ante la presencia de *la situación de intranquilidad* el reconocimiento de características físicas consideradas desventajas o más atractivas para la objetivación conllevan a un afianzamiento de *la situación de intranquilidad*.

- Factores basados en características comportamentales facultativas. Dentro de esta clase se encuentran *la capacidad de dominio, la vigilancia vecinal y la reacción vecinal*. A diferencia de la clase anterior, estos factores no son características permanentemente tangibles de la persona ni de los vecinos en su conjunto, en cambio son atributos adquiridos y estables que habilitan a la persona o a la sociedad para reaccionar frente a la victimización o el desorden social. Decimos que son atributos estables porque si bien no son visibles o verificables todo el tiempo al menos son ejercidos efectivamente en contra de la victimización o el desorden social con tal frecuencia que se piensan presentes cada vez que se necesiten ejercer.

La *capacidad de dominio* es un factor a nivel personal entendido como la capacidad que tiene una persona para obtener obediencia y respeto de parte de los partícipes del desorden social o de la victimización. Este atributo al igual que los otros factores de esta clase definimos que su composición es comportamental porque su materialización es la realización de actos<sup>22</sup> como: persuasión, reclamos y ordenamientos (inclusive por medio de la violencia física o psicológica) que consiguen evitar o interrumpir de manera efectiva la comisión de actos de desorden social o victimización. Para ejemplificar la materialización del factor capacidad de dominio por la vía del ordenamiento presentamos un fragmento del testimonio de Antonio.

---

<sup>22</sup> Otra forma del factor *capacidad de dominio* que no requiere materialización alguna por parte de la persona pero que da lugar a la generación de respeto es la existencia de una relación empática. Por ejemplo, Pablo, en aquel tiempo donde los partícipes del desorden o victimización eran niños, los intentó apoyar por medio de detalles (alimentos o juegos), situación que a la fecha es recordada por estos y a cambio no se meten con él o su familia.

(...) mis vecinos, hígole, cuando se mete aquí le digo: saben que háganse para allá cabrones (**refiriéndose al hecho de que están consumiendo drogas**), o sea, mis niños, sí agarran la onda, o sea, me conocen de años y saben que sí la están cagando, o sea, hasta eso sí reaccionan (...)

Más adelante durante la entrevista Antonio también nos comentó que:

(...) soy una persona que me conocen, soy una persona tranquila, no se metan conmigo ni con mi familia, yo no me meto con ninguna persona, no me siento inseguro en mi colonia. Les hablo a todos, en el sentido que me digas que me sienta yo amenazado, o sea no, me llevo y trato de llevarme bien para no tener conflictos.

En conjunto ambos comentarios nos permite entender que Antonio ha ordenado en varias ocasiones a sus vecinos que interrumpan el consumo de drogas frente a su vivienda con resultados favorables, asimismo, él no percibe que pueda ser victimizado de parte de ellos en su vecindario, lo que muy posiblemente se debe a que siente o existe un respeto recíproco.

La *vigilancia vecinal* es una práctica colectiva de cuidado mutuo, entendida como *la predisposición de los vecinos en lo individual y en su conjunto de estar atentos a lo que acontece en la calle y en las viviendas de los demás para cuando ocurra una situación inusual, sospechosa, victimizante o desordenada denunciarla a la policía o a los vecinos que están siendo afectados*. Asimismo, esta práctica como forma de control frente a la victimización posee una capacidad disuasiva no confrontativa. En este sentido, para las personas el saber que esta práctica colectiva de cuidado es llevada a cabo por sus vecinos representa que ante una victimización exista la posibilidad de que sea interrumpida debido que se considera que el atestiguamiento de los vecinos puede ser suficiente para disuadir a los responsables o bien que se alerte a la policía y ésta dé control a la victimización. Este factor puede ser materializado por medio de exhibiciones de la actitud vigilante de los vecinos hacia los partícipes del desorden o

victimización, comunicaciones entre vecinos donde se informan y comparten contenidos audiovisuales registrados sobre hechos de desorden social o victimización (e.g., grupos de conversación en *Whatsapp*) y prácticas de cuidado mutuo (e.g., compartir la cochera para que el vecino pueda guardar su vehículo). No obstante, todas las prácticas de este factor sólo comprenden un control sobre la victimización de tipo preventivo, disuasivo y no reactivo.

A través del siguiente relato de Iván mostramos un ejemplo de relación entre la *vigilancia vecinal* y su capacidad para controlar la victimización de manera efectiva.

(...) hace quince días abrieron mi camioneta y estaba un chavo sacando mis papeles. Entonces pasó uno de los hijos ya grandes de un vecino y nada más de verlo la persona ésta botó los papeles y salió corriendo. Entonces ya me tocó a la puerta y salí, estaba la puerta de mi carro abierta con todos los papeles tirados. Afortunadamente, no pasó nada, ni se robó nada.

Por otro lado, el siguiente testimonio de Manuel refleja la cualidad disuasiva de la *vigilancia vecinal*.

(...) yo creo que todos, de hecho los mismos vecinos, sobre todo los viejitos de repente salen nada más a ver, o sea, salen hacia la esquina de Constituyentes para ver qué están haciendo los limpia parabrisas y todos los muchachos que están ahí. O sea, les dan desconfianza, y también para que los vean que están siendo vigilados

Más adelante durante la entrevista Manuel también nos compartió que:

(...) yo lo que he visto es que están muy dispuestos, tan así que van y nos han tocado para decirnos que están muy al pendiente, que no nos preocupemos, que siempre están... básicamente que están de chismosos ¿no? Pero le digo a Mónica que eso a mí en realidad no me molesta que al contrario digo, bueno eso a mí me da un poco más de seguridad (...)

En suma, estos comentarios muestran que la *vigilancia vecinal* practicada por los vecinos en su conjunto o de manera individual puede tener una capacidad efectiva para controlar la victimización a través de la disuasión y, que para las personas este reconocimiento disminuye la probabilidad estimada subjetivamente de la victimización percibida.

La *reacción vecinal* es un comportamiento activo de parte de los vecinos en conjunto ejercido ante quienes cometen desordenes sociales o victimizaciones. Este comportamiento colectivo tiene la característica de ser capaz de evitar la consumación de este tipo de prácticas a través de la confrontación. Este factor, a diferencia del anterior, emplea formas imperativas de control de la victimización o el desorden social mediante contactos cercanos y comunicaciones directas con los partícipes. La intensidad de este tipo de control puede ir desde la disuasión, la exigencia de un comportamiento diferente hasta el reclamo y la confrontación física. Algunas materializaciones de este comportamiento colectivo son: la operación de sistemas de alerta que fomentan que los vecinos salgan a disuadir, perseguir o detener al victimario, exhibición de carteles que pretenden intimidar o advertir a los victimarios de la *reacción vecinal*, reclamos colectivos hacia partícipes del desorden social o victimización, etc. El siguiente relato de Juan muestra la cualidad imperativa de una práctica de *reacción vecinal*.

(...) entre varios vecinos, inclusive mi papá, salieron a hablar con el que vendía: ¿sabes qué? Tú te estás metiendo en problemas por otras personas cuando tu jale es otro, o sea déjate de pendejadas. Yo quiero entender que así le hizo ver que podría generar un problema más grande para los vecinos (...) como que sí le bajó, se hizo más consciente, si había peleas entre sus consumidores él ya no los defendía (...)



Por otro lado, el siguiente comentario de César relaciona la *reacción vecinal* con la estimación del grado de presencia de una forma de victimización específica al interior del vecindario.

En algunas calles han puesto dispositivos de cámaras, alarmas, chicharras (...) esas calles ya no las tocan, son de las que bajaron totalmente.

Particularmente, este último comentario puede explicar la relación entre *reacción vecinal* y *el miedo a la victimización*. Cuando la *reacción vecinal* es efectiva puede producir una disminución objetiva de la victimización o presencia de potenciales victimarios, situación que cuando es percatada por los habitantes al momento de estimar de manera subjetiva la frecuencia o intensidad de una forma de victimización específica, y que en caso de resolverse el cambio como favorable (menor frecuencia o menor grado de violencia), la convicción sobre la probabilidad de *la situación de intranquilidad* también se ve disminuida.

Por último, esta clase de factores comportamentales facultativos su modo de activación sobre *el componente simbólico del miedo a la victimización* es por medio de la inhibición.

- Factores basados en características comportamentales ideales. Dentro de esta clase encontramos a los factores: *victimización previa*, *activismo vecinal* y *convivencia vecinal*. A diferencia de todas las demás clases estos factores no presentan una forma tangible si no que existen como ideas persistentes de la persona hacia sí misma o hacia los demás con relación a ésta (expectativas de respuesta o intercesión), no obstante, parte del fundamento de estos factores pueden ser otros factores de composición estable o permanentemente tangibles.

*La victimización previa* es una condición de la persona que es adquirida y que en muchos casos es recuperado para justificar el *miedo a la victimización*, también es la experiencia previa de haber sido afectado de maneras física, patrimonial o en la dignidad por parte de otras personas que

no tenían derecho a hacerlo. En los casos donde la persona reconoce que para su victimización tuvo un papel sus características físicas (ya sea a modo de desventaja u objetivización), la *vulnerabilidad física* y la *victimización previa* están estrechamente relacionadas porque las características físicas (que son, en general, permanentes en el cuerpo de la persona) recuerdan constantemente la vulnerabilidad y en consecuencia provocan sensación de miedo y predisponen a estar más convencido de la probabilidad de *la situación de intranquilidad*. Enseguida presentamos el testimonio de Manuel quien nos habla de experiencias previas de victimización y su relación con un sentimiento de inseguridad

(...) yo pienso que ese tipo de paranoia entre comillas, se ha dado mucho porque de repente hemos tenido, digo situaciones personales muy desagradables, que uno piensa que es bien improbable que te pasen y que te cambie en el mundo ¿no? Entonces llega un punto en el que dices: -¿Bueno pero porqué las cosas deben de ser así?- Y es cuando ya te sientes menos seguro, o sea más indefenso, más vulnerable a que te pueda pasar cualquier cosa en cualquier momento (...)

En este comentario Manuel está afirmando que a partir de que él ha tenido experiencias de afectación hacia su persona en adelante se siente inseguro, y que aun cuando considera que objetivamente la probabilidad de que sea victimizado es poca, por otro lado, siente que una nueva afectación hacia su persona le puede ocurrir en cualquier momento.

Asimismo, Guillermo, otro de los entrevistados, en un sentido opuesto señala que la reiterada falta de experiencias victimizantes hacia su persona puede ser el motivo por el cual él se siente seguro y ve lejana la probabilidad de una victimización percibida

Tal vez, como nunca nos ha pasado, a lo mejor por eso pasamos como hijo de vecino y sin problema (...)

Me muevo hasta por Tintero, Ciudad del Sol y pues no, ahí sí no. Creo que sí soy muy vale gorro, puedo pasar por cualquier colonia, av. De la Luz y me siento tranquilo, el Tintero, Carrillo que yo sé que son zonas pesadas pero no ¿miedo? No.

Este último comentario deja entrever la posibilidad de que a medida que se van acumulando experiencias de exención de afectaciones a través de vecindarios que se suponen riesgosos, se va reforzando el sentimiento de seguridad y se va disminuyendo la convicción sobre la probabilidad de *la situación de tranquilidad*. Con base en la anterior es que afirmamos que *la victimización previa* ejerce sobre *el componente simbólico del miedo a la victimización* un modo de activación de reforzamiento porque al momento que es reconocida esta condición la estimación de la probabilidad de *la situación de intranquilidad* se ve aumentada.

*El activismo vecinal* es un comportamiento personal y voluntario cuyos logros son para el beneficio (en el ámbito social, político o religioso) del vecindario y sus integrantes, a cambio, esta práctica ofrece para quien lo realiza una sensación de satisfacción y enaltecimiento. Como factor, *el activismo vecinal* es una condición adquirida que hace sentir a quien lo realiza una sensación de protección debido a que supone que los demás vecinos habrán de corresponderle de manera agradecida o al menos no en su contra mediante afectaciones hacia su integridad personal, patrimonial, o su dignidad. A pesar de que las acciones de activismo vecinal tienen una expresión material consideramos que este factor tiene una constitución con base en las ideas porque la forma cómo consigue afectar *el componente simbólico del miedo a la victimización* es por medio de las expectativas que se tienen respecto a los demás con relación a uno. Para ejemplificar esta afirmación presentamos un fragmento del testimonio de Fausto quien tiene una participación en la gestión de asuntos comunes de su vecindario.

(...) no la verdad que no siento algo dé temor, creo que hay veces que cuando uno tiene temor es porque ha andado haciendo algo malo. En

el tiempo que he andado en esto pues a mucha gente le he ayudado de muchas formas, he tenido suerte de tener estas relaciones, y eso me ha hecho recibir ayuda de mucha gente, todo eso a lo mejor me ha dado que me conozca mucha gente, aunque como dicen no soy monedita de oro, pero yo digo que la mayoría de la gente me llevó bien con ellos, o me tienen en buen concepto también.

En un sentido similar, César comenta:

Yo siento que es como todos los habitantes de la República Mexicana, nos pueden dar en cualquier parte, no especialmente en la colonia, no especialmente en ningún lugar creo yo que en la colonia nadie me trae ganas (...) porque he ayudado a todo mundo, entonces, pero si puede venir alguien y (...)

Este factor se relaciona con *la capacidad de dominio* porque es posible que alguien quien posee un reconocimiento positivo de parte de los vecinos, y además, es apto para organizarlas y atraer atención pública para la solución de los problemas, también tenga la capacidad para conseguir sea respetado o que sus instrucciones sean obedecidas, incluso en asuntos personales. Sin embargo, consideramos que estos factores no son lo mismo por tres razones. Primero, encontramos que la *capacidad de dominio* no sólo está presente en personas que ocupan comisiones en las asociaciones vecinales sino también en otras personas que tienen ninguna participación comunitaria. Segundo, *la capacidad de dominio* para producir un cambio sobre la *estimación subjetiva de la probabilidad de la situación de intranquilidad* requiere haber sido verificada, mientras que en el caso del *activismo vecinal* el cambio producido parte de expectativas que se tienen sobre los demás respecto a uno. Tercero, debido a que la *capacidad de dominio* requiere ser verificada su rango de aplicación es menor, ya que su efecto de controlar el comportamiento de los partícipes del desorden o la victimización, sólo es ejercido sobre personas conocidas y no sobre desconocidos; en cuanto a el *activismo vecinal*, encontramos que quienes justifican su improbabilidad de ser victimizados en

razón de que esperan que su labor voluntaria sea correspondida por los miembros del vecindario sin importar sean personas conocidas o desconocidas, mientras sea personas pertenecientes al vecindario que se representa. En otras palabras, *la capacidad de dominio* tiene un menor alcance que *el activismo vecinal* en cuanto a suponer controlar el comportamiento de los partícipes del desorden o la victimización.

Por último, *el activismo vecinal* prácticamente puede hacer uso de los mismos medios de *la capacidad de dominio* (persuasión, reclamos y ordenamientos) para controlar la victimización, pero no al revés, porque alguien con *capacidad de dominio* sin *activismo vecinal* no tiene el empujón que refuerce su expectativa de que los demás (personas desconocidas) habrán de defenderlo o no afectarlo.

*La convivencia vecinal* es el establecimiento de redes entre los integrantes del vecindario que favorecen el conocimiento, apoyo mutuo y disfrute compartido de actividades sociales, culturales, religiosas, etc. Asimismo, desde el punto de vista personal *la convivencia vecinal* es una condición que conforme se va desarrollando la persona comienza a sentirse más segura en su entorno porque esta interacción puede despejar sus sospechas sobre sus vecinos (descarte de *potencial victimario*) o crear expectativas sobre éstos en cuanto a que en caso necesario éstos intervendrían a su favor. Cabe agregar que por desarrollar la convivencia vecinal nos estamos refiriendo a un incremento del número de vecinos conocidos así como de la frecuencia de las interacciones pero además a la formación de vínculos afectivos mutuos. En esencia, este factor tiene dos diferentes formas de relación con *el componente simbólico del miedo a la victimización*, descarte de potencial victimario y expectativa de intercesión, mismas que tienen por composición a la información y las ideas, respectivamente.

Lo anterior quiere decir, por un lado, que durante las convivencias vecinales surge un aprendizaje y adquisición de información (e.g., datos personales, anécdotas, etc.) en lenguaje verbal o no verbal sobre los demás y viceversa,

que después, esta información adquirida puede actualizar la representación formada sobre un *potencial victimario*, en el sentido de corroborar el grado de riesgo asumido o disminuirlo (descarte de potencial victimario). Por otro lado, la persona que de manera regular mantiene convivencias con otros vecinos desarrolla lazos afectivos que pueden ser interpretados por aquella como compromisos de apoyo, específicamente de intercesión, tratándose de situaciones de afectación cometidas por potenciales victimarios.

Enseguida presentamos un par de citas de los testimonios de Marco y Elena donde se ilustra cada una de estas dos diferentes formas que el factor *convivencias vecinales* tiene para producir un cambio sobre el *componente simbólico del miedo a la victimización*.

¿Consideras que en algún momento o parte del día te pueda suceder algún agravio, en la zona que frecuentas?

Pues no, porque la zona que frecuento es aquí por donde yo vivo, entonces no podía yo ser víctima porque conozco a las personas de aquí, ellos me conocen, es muy difícil que yo sea víctima ¿no? En dado caso, bueno, con excepción de la vez de esa que le pasó a mi hermano pero el responsable es una persona ajena a la colonia y fue en un momento que él estaba solo y era tarde. Pero en esta parte de aquí donde yo vivo la verdad no, no he tenido mucho problema.

Mientras tanto en opinión de Elena.

¿Por qué dices que te hace sentir seguridad el hecho de que te ubiquen y platiques con personas que no son quienes cometen las riñas?

Porque son gente que ya ha vivido aquí de años, como le digo, crecieron aquí sus hijos, nacieron aquí. Entonces, uno se empieza a identificar con ellos, y dices: bueno ellos conocen a los que cometen las riñas o a alguien quien sí los conoce y les pueda por lo menos poner un alto [...]

También el factor *convivencias vecinales* mantiene una relación con los factores *vigilancia vecinal* y *reacción vecinal*, al grado que el conocimiento entre vecinos puede ser un precursor para estas formas de apoyo o intercesión. Lo anterior lo señalamos con base a una comparación entre los testimonios de Guillermo y Sandra, ambos habitantes del mismo vecindario, pero que al momento de hablar sobre *la vigilancia vecinal* ubican esta práctica en diferentes contextos con resultados diferentes. Por un lado, Guillermo señala que:

No, nadie está atento. Por eso todos tienen sus cámaras de vigilancia, así que haya una persona cuidando no. Han pasado creo que dos cristalazos frente a unas oficinas pero no, hay alguien que esté checando. Ni uno mismo.

Y desde otro punto de vista, Sandra comenta:

(...) o sea, esto del chat sí funciona la verdad, yo me dedico en las tardes a la **(refiriéndose a una ocupación)** entonces por eso en mi casa continuamente entra y sale gente. Entonces una de mis clientas, su novio estaba en su coche esperándola, y rápido: -Sabes qué hay un carro aquí sospechoso, ya le hablé a policía. Le digo a mí clienta: Oye ¿te están esperando? Y dice: Sí, ¿Por qué?- Le digo: -es que ya está ahí afuera la policía con él. Ya estaba la policía, ya lo habían bajado, ya le estaban diciendo que qué estaba haciendo ahí y todo.  
(...)

Para la situación relatada por Guillermo podemos entender que la ausencia de *vigilancia vecinal* ocurrió en una calle donde los inmuebles son ocupados tanto como viviendas así como oficinas donde posiblemente existe un desconocimiento y falta de comunicación entre habitantes y los empleados o administradores de las oficinas, e incluso pudiera ser que los administradores no vea como necesario interactuar con los vecinos para obtener su apoyo u ofrecerles ayuda, en razón que para solventar su necesidad de seguridad confían más en la videovigilancia, aunque ultimadamente, el resultado fue la

comisión de la victimización sin resistencia alguna. En cuanto a Sandra, su relato está situado en una calle donde los inmuebles son ocupados por habitantes que además están relacionados y pueden comunicarse entre sí debido a que integran y utilizan el grupo de conversación al que pertenecen, para este caso la respuesta de los vecinos ante una situación sospechosa fue inmediata y aunque no se trató de una victimización en proceso se activaron medios para dar contención a la situación. Finalmente, el factor *convivencia vecinal* sobre *el componente simbólico del miedo a la victimización* ejerce un modo de activación de inhibición en razón que crea para la persona una sensación de protección basada en expectativas de intercesión.



## El servicio de seguridad pública en los vecindarios

En este apartado presentamos una perspectiva de cómo está compuesto el servicio de seguridad pública en el entorno de vecindario, cómo están organizadas las diferentes acciones que lleva a cabo la Institución de policía según su capacidad de atender el fenómeno de la (in) seguridad y según su grado de dependencia hacia la valoración y participación de sus usuarios (Gráfico 6).

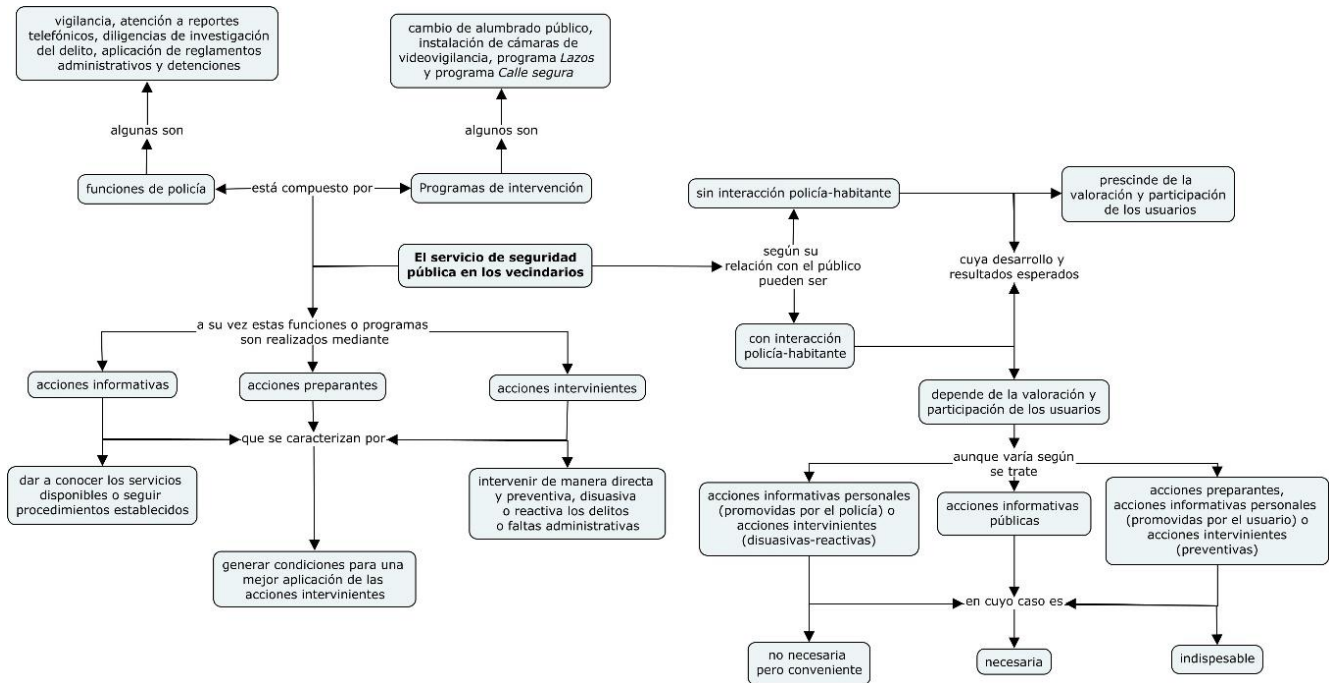


Gráfico 6 El servicio de seguridad pública en los vecindarios. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia

La provisión del servicio de seguridad pública al interior de los vecindarios está compuesta por la realización de funciones de policía y programas de intervención. Las funciones de policía son acciones que pueden involucrar de manera general a los usuarios (acciones con aplicación general) y están relacionadas con: dar protección (e.g., vigilancia), aplicación de procedimientos para la atención o cumplimiento de la ley (e.g., levantamiento de infracciones y arrestos) e investigación del delito (e.g., aseguramiento del lugar de los hechos). Por otro lado, los programas de intervención son un conjunto de estrategias con objetivos específicos que son explicitados a la población y se relacionan con la

aplicación de la ley, disuasión y prevención del delito, conductas de riesgo o accidentes vehiculares (e.g., patrullajes e inspecciones vehiculares en puestos de control), prevención situacional por medio de instalación de dispositivos (e.g., cámaras de videovigilancia y mejoramiento del alumbrado público ), fomento del cuidado mutuo entre vecinos (e.g., promoción de la vigilancia natural) y mejoramiento de las relaciones policía-habitante (e.g., realización de reuniones públicas).

Asimismo, respecto a su operatividad, las funciones de la policía y las estrategias de los programas de intervención son realizados a través de acciones informativas, acciones preparantes y acciones intervinientes.

- *Las acciones informativas*<sup>23</sup> son actos comunicativos de la policía o el gobierno hacia los usuarios que pueden ser públicos o personales. *Las acciones informativas públicas* se caracterizan por ocurrir en espacios donde están concentrados los usuarios y la información es transmitida para todos y no hacia alguien en específico, también este subtipo de *acción informativa* se caracteriza porque la cualidad de la información transmitida está enfocada en dar a conocer los servicios disponibles (e.g., exhibición de recursos o servicios, etc.) o resultados logrados derivados de una intervención (e.g., entrega de recursos por parte del gobierno en un evento público). Por otro lado, *las acciones informativas personales* consisten en dar seguimiento a un usuario o usuarios específicos a través de procedimientos establecidos, aunque dependiendo de cómo el usuario en específico es involucrado, *las acciones informativas personales* pueden ser: a) *promovidas por el usuario*, donde el usuario está involucrado porque él ha solicitado el servicio (e.g., toma de la denuncia de la víctima) o; b) *promovidas por el policía*, en este

---

<sup>23</sup> Las acciones informativas presentan dos límites muy claros que se deben tener en cuenta para no confundir con otro tipo de acciones. Específicamente, las acciones informativas se pueden confundir con las acciones preparantes debido a que para ambas la esencia de la acción es comunicativa y es transmitida de manera general hacia los usuarios (el público), sin embargo, en las acciones preparantes la información comunicada está dirigida hacia la organización, planificación e instauración de una estrategia de seguridad coordinada entre policías e usuarios. Igualmente, las acciones informativas personales aun cuando pueden tener lugar luego de que el usuario haya sido identificado como presunto responsable de una falta administrativa o delito consideramos que esto no corresponde a una acción interviniente reactiva, en razón que no en todos los casos el usuario se resiste o es sometido.

caso el usuario está involucrado por haber sido seleccionados por el policía (e.g., práctica de una inspección sobre el vehículo del usuario al momento de pasar por un retén) o por haber sido relacionados como presuntos responsables de faltas administrativas o delitos (e.g., levantamiento de una infracción de tránsito) en tanto la interacción entre policía-usuario durante esta acción no rebase la cualidad informativa.

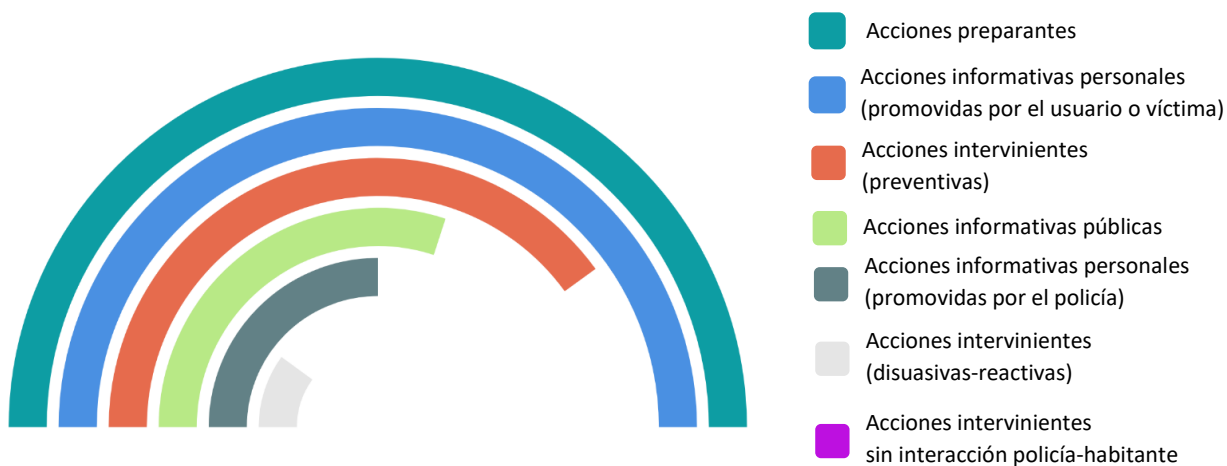
- Las acciones preparantes son también actos comunicativos dirigidos hacia un público pero en vez de servir para informar, su función está avocada en planificar, organizar e instaurar estrategias conjuntas entre policía-usuarios (e.g., instauración de mecanismos alternativos para llevar a cabo reportes o denuncias policía-habitante, promover la vigilancia vecinal y cuidado mutuo) que a su vez su cumplimiento permiten un mejoramiento del desarrollo y los resultados de las acciones intervinientes (e.g., aumento de la vigilancia o reducción de los tiempos reacción en las solicitudes de servicio).
- Las acciones intervinientes representan en sí mismas acciones directas de control sobre condiciones sociales, ambientales o situacionales consideradas impulsoras del delito o el desorden social, así como sobre las personas responsables de su comisión, estas acciones pueden ser de tipo preventivo (e.g., educación sobre medidas de prevención para el robo a casa habitación), disuasivo (e.g., patrullajes o cámaras de video vigilancia) o reactivo (e.g. sometimiento, uso de la fuerza no letal o letal).

Desde otro punto de vista, las acciones de seguridad pública pueden ser diferenciadas entre sí dependiendo si su realización implica o no interacción policía-usuario. Dentro de las acciones de seguridad pública que no implican interacción policía-usuario están todas aquellas que controlan el delito o el desorden social mediante el funcionamiento u operación de dispositivos (e.g., cámaras de video vigilancia, alumbrado público, sistemas de alarma, etc.). Mientras que para las acciones de seguridad pública con interacción policía-usuario el espectro es más amplio porque comprende: *las acciones informativas, las acciones preparantes y las acciones intervinientes* que son ejecutadas directamente por la policía.

Entre las acciones de seguridad pública, algunas de éstas en comparación con otras sus resultados o desarrollo dependen más de la participación o valoración de los usuarios. Esto quiere decir que existen acciones de seguridad pública que pueden desarrollarse y ser completadas sin que la opinión o participación de los usuarios sea un impedimento, por ejemplo: la acción disuasiva que ejerce una cámara de video vigilancia se desarrolla y cumple su función sin importar si los vecinos la consideran conveniente e incluso su instalación y funcionamiento nunca requiere de la participación de los usuarios. En contraste, la realización de eventos públicos para instaurar un programa de intervención que mejore las relaciones policía-usuario, es imposible se desarrolle y alcance sus objetivos institucionales, sin tener un diseño que contemple encausar la opinión y participación de los usuarios. A pesar de que ambos ejemplos representan extremos en cuanto a la dependencia de la participación o valoración de los usuarios, existen otras acciones cuya ausencia o presencia de esta cualidad respecto al desarrollo o los resultados producidos, representan condiciones no necesarias pero convenientes. En la siguiente gráfica comparamos de manera ilustrativa<sup>24</sup> el grado de dependencia hacia la participación y valoración de los usuarios entre las diferentes acciones de seguridad pública (Gráfica 2).

---

<sup>24</sup> La longitud de las barras radiales de cada clase sólo representa un mayor o menor grado de dependencia hacia la participación y valoración de los usuarios, por lo tanto, no estamos comparando las diferentes clases con relación a una unidad de medida.



Gráfica 3 Acciones de seguridad pública según su grado de dependencia hacia la participación y valoración de los usuarios. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia

Las *acciones informativas personales promovidas por el usuario* (e.g., inicio del levantamiento de la denuncia de una víctima) son altamente dependientes de la participación y valoración del usuario, de hecho en estos casos el usuario tiene un interés muy importante porque se lleven a cabo de manera adecuada para que se garanticen resultados, como podría ser que el policía asiente correctamente los datos declarados a modo que puedan ser útiles para la búsqueda del probable responsable

En el caso de las *acciones intervinientes preventivas*, por ejemplo: educar a los usuarios sobre hábitos de autoprotección o medidas de seguridad, su desarrollo no es posible sin la asistencia del público y su objetivo tampoco generará los resultados esperados si los usuarios no ponen en práctica estas previsiones en sus vidas. Por otro lado, las *acciones informativas públicas* como hacer la entrega formal de algún recurso (e.g., rehabilitación de un módulo de seguridad) solamente requieren de la asistencia y atención de los usuarios para poderse llevar a cabo.

Las *acciones informativas personales promovidas por el policía* y *acciones intervinientes disuasivas-reactivas* (e.g., asegurar un lugar de los hechos a través de la prohibición del acceso a una calle o proferir órdenes para interrumpir la

comisión de un delito) a diferencia de aquellas que son promovidas por el usuario o víctima, el principal interesado en su cumplimiento es el policía, a nivel que incluso puede coaccionar al usuario, infractor o sospechoso si se reusa a cooperar, aunque si cooperan (no ejerciendo resistencia) esto hace más conveniente la ejecución de estas acciones para el policía. Del otro extremo, cuando el usuarios, infractor o sospechoso se resisten o incluso atacan al policía, siempre está la posibilidad que el policía pueda escalar en el uso de la fuerza hasta llegar a la fuerza letal, en este sentido es que consideramos que la participación o valoración del usuario no es necesaria especialmente para el cumplimiento de este tipo de acciones. A pesar de esto, como veremos en el apartado *Comportamientos sociales en el vecindario como condicionantes de las acciones de seguridad pública*, la *defensa del comportamiento desordenado* es una fenómeno capaz de interrumpir el cumplimiento de las *acciones intervinientes disuasivas-reactivas* aunque este comportamiento social rebasa nuestro encuadre bajo el cual en este momento estamos revisando el suministro del servicio de seguridad pública.

En el siguiente apartado tratamos la relación que existe entre las acciones de seguridad pública ejercidas por la policía y las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización* que padecen los usuarios al interior de sus vecindarios.

## Los objetivos institucionales de la seguridad pública y su relación con el miedo a la victimización

En este apartado presentamos para el conjunto de acciones de seguridad pública reconocidas por los usuarios en sus vecindarios, cuáles son su fundamento jurídico y administrativo así como los objetivos institucionales asociados a estas acciones, para después, entender cómo éstos están relacionados con las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización* y el entendimiento que los usuarios tienen en cuanto a el fenómeno de la victimización (Gráfico 7).

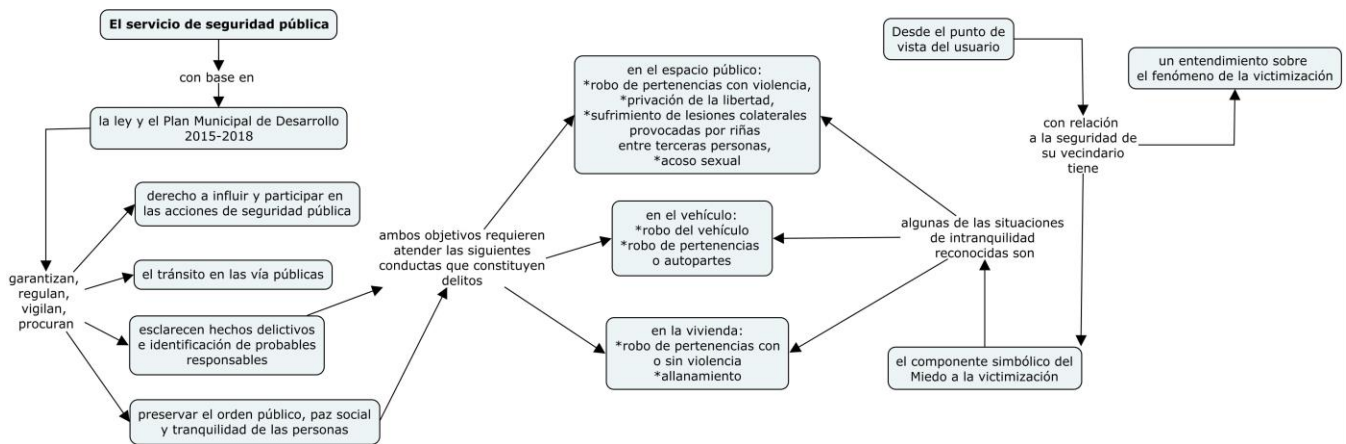


Gráfico 7 Los objetivos institucionales de seguridad pública y su relación con el miedo a la victimización y el entendimiento del fenómeno de la victimización de los usuarios. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia

Como punto de partida, el servicio de seguridad pública para el gobierno del municipio de Querétaro desde un punto de vista general tiene como finalidades: a) **salvaguardar la integridad y derechos de las personas**, b) **propiciar la cultura de la legalidad y participación ciudadana** y, c) **preservar el orden y paz pública**, que para lograr estos lleva a cabo la prevención especial y general de los delitos y la sanción de las infracciones administrativas (Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2012, artículo 2). Enseguida, nos ocupamos de presentar las acciones de seguridad pública reconocidas por sus usuarios distinguiendo entre funciones de policía y programas de intervención.

## Acciones de seguridad pública que son funciones del personal de policía

Como lo mencionamos en el apartado anterior en esta categoría se encuentran los procedimientos con aplicación general para la población que están relacionadas con dar protección, prestar atención a solicitudes de servicio o brindar auxilio, aplicar los procedimientos previstos para el cumplimiento de la ley<sup>25</sup> o realización de diligencias de investigación del delito. Al respecto, los usuarios señalan que en sus vecindarios la policía lleva a cabo las siguientes acciones:

- Atención personal a hechos reportados telefónicamente.\*
- Vigilancia por medio del patrullaje y ocupación de módulos de seguridad.
- Levantamiento de infracciones de tránsito.
- Acciones relacionadas con la investigación del delito.
- Detención de presuntos responsables de infracciones o delitos.
- Presentaciones públicas con fines informativos.

\*Esta acción específica con relación a las demás tiene la particularidad de ser promovida por el usuario (e.g., reportar de manera anónima la ocurrencia de una riña en la vía pública), mientras que para el resto de acciones, su activación depende que otra autoridad se lo ordene al policía o que éste la lleve a cabo porque sus funciones lo obligan a llevarla a cabo. Aunque, la acción específica: solicitar a la policía el inicio de una denuncia por el sufrimiento de una victimización es otra acción de la policía promovida por el usuario (en este caso la víctima) que forma parte de las acciones relacionadas con la investigación del delito de las cuales muchas otras son ejecutadas por la policía bajo orden del Fiscal (e.g., cateos, resguardo del lugar de los hechos, etc.).

*Atención personal a hechos reportados telefónicamente:* Es el acto de dar aviso sobre eventos que alteren el orden cotidiano en el sentido de la

---

<sup>25</sup> Por cumplimiento de la ley nos estamos refiriendo a la aplicación de parte de la policía de todos aquellos procedimientos administrativos o penales hacia usuarios que hayan infringido leyes jurídicas como: Código Penal Federal, Reglamento de Tránsito del Estado de Querétaro, Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro, etc.



seguridad; además es considerada una forma de **participación ciudadana**<sup>26</sup> (Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2012, artículo 94).

*Vigilancia por medio del patrullaje y ocupación de módulos de seguridad.* Acerca de esta función específica no encontramos referencia alguna en las disposiciones legales revisadas aplicables para el personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro. No obstante, consideramos que esta acción puede ser parte de la obligación “Efectuar el servicio en el lugar o zona que al efecto haya sido señalado por su superior jerárquico (...)” (Reglamento del Personal Operativo de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2002, artículo 8, fracción III).

*Levantamiento de infracciones de tránsito:* es uno de los actos del procedimiento aplicable de parte de los agentes de tránsito hacia los conductores que hayan infringido alguna disposición oficial que **regule el tránsito de peatones y vehículos en las vías públicas** (Reglamento de tránsito del Estado de Querétaro, artículo 85, fracción V).

*Acciones relacionadas con la investigación del delito:* el Ministerio Público puede “Ordenar a la policía y a sus auxiliares, en el ámbito de su competencia, la práctica de actos de investigación conducentes para el **esclarecimiento del hecho delictivo** (...)” (Código Nacional de Procedimientos Penales, 2014, artículo 131, fracción VII, letras en negritas propias). Dentro de estas acciones, entre los usuarios tiene una mención especial la acción de recabar formalmente denuncias relacionadas con hechos posiblemente constitutivos de delito a través de medios electrónicos.

No obstante, consideramos que la definición normativa de esta acción es insuficiente para entender de una manera más amplia cuál es el propósito de esta acción de seguridad pública, específicamente, ¿qué son “los delitos” que se

---

<sup>26</sup> Participación ciudadana es “la organización racional y consciente de las personas vecinas del Municipio, con el propósito de generar e influir en la toma de decisiones y realizar acciones conjuntas que propicien el mantenimiento de la paz, la libertad y el respeto al orden jurídico.” (Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2012, artículo 91).

pretenden esclarecer? Al respecto, desde la concepción jurídico-formal en su aspecto analítico, el delito es una conducta que transgrede “**bienes vitales necesarios para la conservación de la persona y el desarrollo social**” (Martínez, 2010, p. 660, letras en negritas propias) cuya forma objetiva de la conducta corresponde a una descripción abstracta de una conducta legislada como prohibida (tipo penal) y que ha sido cometida sin causas de justificación y de manera intencional. De esta manera, consideramos es más fácil entender a “los delitos” que pretende esclarecer las diligencias de investigación como: todos aquellos tipos penales que están clasificados en el Código Penal Federal de acuerdo al bien jurídico que transgreden<sup>27</sup>. Por ejemplo, las amenazas de acuerdo con el artículo 282 del esta ley es un tipo penal que atenta contra el bien jurídico la Paz y Seguridad de las Personas.

*Detención de presuntos responsables de infracciones o delitos.* Esta acción es una obligación del policía que consiste en detener<sup>28</sup> y poner a disposición de las autoridades competentes a presuntos **responsables de delito o infracciones flagrantes<sup>29</sup> al Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro** (Reglamento del Personal Operativo de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, 2002, artículo 18, fracción VII). En este sentido, se dice que una persona comete una infracción cuando es responsable de haber llevado a cabo acciones u omisiones que alteran **el orden público, la paz social y la tranquilidad de las personas<sup>30</sup>** (Reglamento de Justicia Administrativa del Municipio de Querétaro, 2001, artículo 14).

---

<sup>27</sup> Con relación al ámbito de vecindario los bienes jurídicos tutelados más reconocidos por los usuarios como transgredidos o susceptibles de ser transgredidos encontramos: la salud, el desarrollo psicosexual, la paz y seguridad de las personas, la vida e Integridad corporal, el honor y la libertad.

<sup>28</sup> “Detención: la restricción de la libertad de una persona realizada por el personal operativo, con el fin de ponerla a disposición de la autoridad competente (...)” (Protocolo del uso legítimo de la fuerza, para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 2018, artículo 3, fracción IV).

<sup>29</sup> Véase artículo 52 del Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro (2001) y artículo 147 del Código Nacional de Procedimientos penales (2014).

<sup>30</sup> Adicionalmente, este reglamento protege los siguientes bienes jurídicos: la propiedad y los servicios públicos, la seguridad personal, el patrimonio personal, el tránsito público, la salubridad general y el orden público.

Especialmente, la realización de detenciones es una acción que requiere del policía hacer uso legítimo de la fuerza, esto significa la utilización de medios, métodos, técnicas, tácticas y armamento a diferentes niveles de fuerza (e.g., disuasión por medio de la presencia, emisión de órdenes directas, control físico de movimientos, uso de armas no letales o letales) que correspondan según el grado de resistencia de la persona (e.g., negación para acatar una orden legítima, empleo de violencia, empleo de violencia para producir lesiones graves o muerte) (Protocolo del uso legítimo de la fuerza, para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 2018, artículo 3, fracción 9, artículos 7 y 10).

*Presentaciones públicas con fines informativos.* Esta actividad está prevista como una función del personal adscrito a la Dirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro: “Fungir como enlace de comunicación con la ciudadanía, para la atención y seguimiento de sus peticiones en materia de seguridad, difundiendo las acciones o medidas que resulten necesarias” (Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, 2012, artículo 56, fracción V); igualmente, el Departamento de Promoción y Participación Ciudadana, que pertenece a la dirección citada anteriormente, tiene por atribución: “Difundir los proyectos, acciones, avances y culminación de los programas destacando la participación comunitaria” (Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, 2012, artículo 58, fracción IV).

En suma, para este conjunto de acciones con aplicación general llevadas a cabo por el personal de policía y constatadas por los usuarios en sus vecindarios, encontramos que sus objetivos institucionales están orientados a:

- garantizar el derecho a los usuarios de influir en la toma de decisiones y ser partícipes de las acciones a favor de la paz, libertad y respeto a la ley (participación ciudadana).
- Regular el tránsito de peatones y vehículos en las vías públicas.

- Esclarecer los hechos donde se hayan cometido violaciones a los bienes vitales necesarios para la conservación de la persona y el desarrollo social (delitos) así como identificar a los probables responsables.
- Preservar el orden público, paz social y tranquilidad de las personas.

### Programas de intervención en materia de seguridad pública

De los programas de intervención hemos dicho que son un conjunto de estrategias presentadas ante la población bajo objetivos específicos que se relacionan con la aplicación de la ley, disuasión y prevención del delito, conductas de riesgo o accidentes vehiculares, prevención situación por medio de la instalación de dispositivos, fomento del cuidado mutuo entre vecinos y mejoramiento de las relaciones policía-habitante. Al respecto, con base en las descripciones de los usuarios es que sabemos que los programas de intervención que se realizan o realizaron en sus vecindarios corresponden a:

- Programa Lazos que nos unen.
- Dispositivo preventivo-disuasivo Calle segura (fase 1).
- Dispositivo preventivo-disuasivo Calle segura (fase 3).
- Dispositivo carretero (actividad 3).
- Acciones de prevención y fortalecimiento del tejido social.
- Programa Ciudad Luz.
- Cámaras de video vigilancia.<sup>31</sup>

Enseguida describimos cada uno de estos programas.

*Programa Lazos que nos unen.* “es un instrumento de colaboración en donde sociedad y gobierno suscriben un compromiso en común de actuar unidos, con tareas específicas, por la **tranquilidad de las familias y la prevalencia de la legalidad en la convivencia de los ciudadanos**” (Secretaría de

---

<sup>31</sup> Las cámaras de video vigilancia en sí mismas no conforman un programa de intervención, sin embargo, se trate de un recurso reconocido por los usuarios en sus vecindarios y que desde el punto de vista de la prevención situacional aumentan la probabilidad de la detección de hechos e identificación de los probables responsables para de esa manera evitar la comisión de delitos (Vozmediano y San Juan, 2010).

Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2017, p. 17, letras en negritas propias).

*Dispositivo preventivo-disuasivo Calle segura (Fase 1).* Es la “realización de **recorridos preventivos y disuasivos** en las colonias que estadísticamente presentan una media y alta incidencia en faltas administrativas y la comisión de delitos de diferentes fueros, tipificadas en el Reglamento de Justicia Administrativa vigente en el municipio de Querétaro y en el Código Penal para el estado de Querétaro y Código Penal Federal.” (Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2017, p. 22, letras en negritas propias).

*Dispositivo preventivo-disuasivo Calle segura (Fase 3),* “es la recuperación de espacios en vía pública, como son vialidades, al retirar vehículos chatarra y abandonados, los cuales provocan **un foco de infección e inseguridad** y las áreas verdes como son parques recreativos y de esparcimiento familiar. Esto se trabaja en coordinación con los vecinos de las diferentes colonias, vinculando el trabajo en conjunto con su policía de manera transversal.” (Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2017, p. 22, letras en negritas propias).

*Dispositivo Carretero (actividad 3).* Comprende la implementación de los dispositivos preventivos y disuasivos de control vehicular como “puntos de **control vehicular**, se implementan filtros vehiculares en puntos estratégicos que pueden realizarse en vías primarias, accesos, entronques o calles dentro del Municipio de Querétaro.” (Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2017, p. 22, letras en negritas propias).

*Acciones de prevención y fortalecimiento de tejido social.* Esta intervención tiene por propósito “proporcionar información a ciudadanos con enfoque de prevención situacional (temas: prevención de robo a casa habitación, prevención de robo a transeúnte, prevención de robo a comercio, prevención

de robo de vehículo y prevención de robo a vehículo), a través de la participación activa de la ciudadanía en acciones comunitarias.” (Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2017, p. 7).

*Programa Ciudad Luz.* Es una intervención consistente en el cambio de lámparas de vapor de sodio por tecnología LED con la que se pretende generar mayor iluminación para de esa manera **inhibir los actos delictivos** (Municipio de Querétaro, 2017, letras en negritas propias).

En síntesis, los programas de intervención en materia de seguridad pública que son o han sido constatados por los usuarios en sus vecindarios tienen por objetivos institucionales:

- Preservar la tranquilidad de las familias y la legalidad en las convivencias entre ciudadanos.
- Prevenir y disuadir la comisión de faltas administrativas o delitos mediante presencia policial o video vigilancia.
- Modificar las condiciones de los espacios públicos para hacerlos más seguros.
- Prevenir la ocurrencia de delitos por medio del fomento del autocuidado o cuidado mutuo entre vecinos.

A partir de lo anterior, queda claro cuáles son los objetivos de la Institución de seguridad pública de acuerdo con la ley y el plan de desarrollo municipal de la administración 2015-2018. En adelante nos ocupamos de establecer cómo estos objetivos están relacionados con las preocupaciones de los usuarios, esto quiere decir identificar si desde el plano normativo (leyes ) se tiene previsto controlar hechos que a su vez se relacionan con las representaciones de *la situaciones intranquilidad* de los usuarios. Para lo cual, presentamos cómo está configurado el *miedo a la victimización* de los vecinos a través de tres escenarios que corresponden a diferentes momentos que ubican a los vecinos al interior de su vecindario.

El miedo a la victimización en el espacio público

Los vecinos en este escenario perciben las siguientes *situaciones de intranquilidad y potenciales victimarios*:

- a) Robo de pertenencias con violencia. Particularmente, en Carretas se asume que los probables victimarios de estos hechos no son habitantes sino vendedores ambulantes o personas dedicadas especialmente a asaltar; mientras que en la Azteca se percibe que este tipo de conducta es cometida por jóvenes estudiantes de preparatoria (que se ubica en los alrededores) pero que residen en otros vecindarios y, que se les ha observado regularmente consumiendo alcohol o drogas. En ambos casos la victimización percibida es referida hacia los lugares de esparcimiento. Para el resto de los casos (El Rocío y La Sierrita), los *potenciales victimarios* son representados como habitantes jóvenes, integrantes de pandillas y consumidores de drogas o alcohol que llevan a cabo su cometido en las calles o en ubicaciones específicas donde se acostumbran concentrar. Asimismo, los vecinos proyectan esta victimización percibida sobre familiares o consideran que entre las personas vulnerables de esta conducta están las mujeres, empleados, adultos mayores o personas provenientes de otros vecindarios.
- b) Privación de la libertad<sup>32</sup>. Esta situación de intranquilidad no se reconoce en La Azteca, El Rocío y Carretas pero sí en la Sierrita, donde *el sujeto victimizado* es proyectado hacia los hijos que son menores de edad. Respecto al potencial victimario se asume que no son habitantes del vecindario, o bien, son integrantes de pandillas.
- c) Sufrimiento de lesiones colaterales provocadas por riñas o disputas entre terceros (*esta situación de intranquilidad* solamente no es reconocida en Carretas). Esta victimización percibida está principalmente proyectada hacia los familiares o amigos del vecindario, y es situada en: a) fiestas que se llevan a cabo en viviendas del vecindario; b) ubicaciones específicas donde se concentran jóvenes integrantes de pandillas o; c) calles donde habitan

---

<sup>32</sup> Los habitantes describen esta conducta como el hecho de ser abordados, mientras se desplazan, por parte de personas que quieren ingresarlos al interior de un vehículo para luego llevárselos a otra parte.

vecinos que tienen relaciones conflictivas con personas provenientes de otros vecindarios. Los *potenciales victimarios* son representados como jóvenes integrantes de pandillas que consumen drogas o vecinos con antecedentes delictivos.

- d) Acoso sexual. Esta situación de intranquilidad es reconocida en los vecindarios de El Rocío y La Sierrita principalmente en algunas ubicaciones específicas. Los *potenciales victimarios* son representados como personas ajenas al vecindario que se trasladan en vehículos, algunos de estos incluso están identificadas de vista. Asimismo, las personas consideradas más vulnerables de esta conducta son mujeres jóvenes y niñas.

Frente a esta preocupación los vecinos durante sus desplazamientos llevan a cabo *hábitos de autoprotección* (verificar alrededor situaciones o personas sospechosas, compartir o informar ubicaciones o actividades a familiares o amigos, etc.); se han restringido de salir después de ciertos horarios (incluso para adquirir enseres), transitar por ciertas ubicaciones, se limitan a portar sólo las posesiones necesarias y; se han abstenido de denunciar a la autoridad hechos de victimización (por temor a represalias), así como de reclamar a los partícipes del desorden por comportamientos desaprobados (lenguaje soez y consumo de drogas) o han cedido ante ellos mediante dar prestado o fiar bienes (el Rocío y la Azteca).

#### El miedo a la victimización en la vivienda

Los vecinos en este escenario perciben las siguientes *situaciones de intranquilidad y potenciales victimarios*:

- a) El robo de pertenencias al interior de la vivienda con o sin moradores. Específicamente en Carretas, se asume es realizado por personas con identidad desconocida pero caracterizadas como no habitantes que operan en grupo y llevan a cabo actos preparantes (vigilancia, van armados, emplean vehículos, etc.), además, se sospecha que personal doméstico y vendedores ambulantes pudieran tener una coparticipación sobre este tipo de hechos. En la Azteca y El Rocío se considera que los potenciales



victimarios no son habitantes sino personas que asisten a fiestas o reuniones que tienen lugar en viviendas del vecindario. En tanto que en La Sierrita, los victimarios se percibe son jóvenes consumidores de drogas o alcohol. Asimismo, las personas percibidas vulnerables de esta forma de victimización son adultos mayores, empleados con horario vespertino o habitantes cuyas viviendas tienen ubicaciones que presentan facilidades para ser franqueadas.

- b) El allanamiento. Aparece como una preocupación específica de El Rocío que se concibe probable debido a hechos pasados donde personas que asisten a fiestas o reuniones al momento que ocurren riñas intentan resguardarse al interior de viviendas aledañas sin el consentimiento de los moradores.

Ante estas preocupaciones los habitantes han desarrollado un conjunto de *hábitos de autoprotección y medidas de seguridad* como: verificar la presencia de personas sospechosas al ingresar o salir de la vivienda a pie o en vehículo, aleccionar a los niños de no abrir la puerta a desconocidos, reforzar las protecciones o cerraduras de los accesos, mejorar la iluminación de las fachadas y, resguardar las pertenencias. También, en aquellos casos donde se reconoce que la victimización ha sido o es cometida por habitantes o personas identificadas, para sobrellevar la relación algunos habitantes se han abstenido de denunciar estos hecho a las autoridades o han empleado a los sospechosos en la realización de mandados.

#### El miedo a la victimización sobre el robo de o a vehículo

El robo de vehículos, de autopartes o de pertenencias dejadas al interior del vehículo no es una *situación de intranquilidad* para los habitantes de La Sierrita y Carretas o que estos proyecten hacia sus familiares, lo cual es opuesto para los habitantes de La Azteca y El Rocío. Sin embargo, en Carretas los vecinos asumen que los empleados de oficinas y clientes de restaurantes y bares que se estacionan en calles específicas (Ejercito Republicano, Vizcaínas, de la Moneda, etc.,) son susceptibles de verse afectados por estas formas de victimización

Con base en las descripciones de la configuración del *miedo a la victimización* de los vecinos podemos advertir que *las conductas victimizantes* implícitas en *las situaciones de intranquilidad* corresponden a conductas definidas por la ley como delitos. En este sentido, relacionamos que para *las situaciones de intranquilidad*, como delitos, la institución de seguridad pública pretende prevenirlos de manera general y específica, y que estas acciones constituyen los medios para **salvaguardar la integridad y derechos de las personas, preservar el orden y paz pública** (Reglamento Orgánico de la Secretaria de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2012, artículo 2).

Sin embargo, desde el punto de vista de los usuarios encontramos que la provisión del servicio de seguridad pública además del *componente simbólico del miedo a la victimización* está relacionado con el entendimiento que ellos tienen sobre el fenómeno de la victimización en su vecindario.

*El entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*, nosotros definimos es el conjunto de información relacionada con hechos previos de victimización ocurridos al interior del vecindario que es simplificado en dinámicas o patrones que explican a la persona cómo ocurren las victimizaciones en su vecindario y cómo razonan los responsables de estos hechos al momento de cometerlos.

Cabe señalar que *el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* es diferente al *componente simbólico del miedo a la victimización*, aunque es posible que algunos de sus elementos puedan coincidir. Por un lado, *el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* es la manera a través de la cual la persona resume (agrupa información) cómo, cuándo, dónde, quién (incluso hasta por qué) comete los hechos de victimización al interior del vecindario, información puede ser recuperada para figurar las representaciones de *la situación de intranquilidad* (*conducta victimizante, sujeto victimizado y circunstancias*) y de la representación del *potencial victimario*. Por otro lado, no todas las formas de victimización (y sus patrones o dinámicas) identificadas configuran elementos del *componente simbólico del miedo a la victimización*, ya que pueden existir formas de victimización reconocidas como presentes en el vecindario pero que no son *situaciones de*

*intranquilidad* de la persona. Al respecto cabe recordar aquellos factores del miedo a la victimización con un modo de activación de inhibición sobre el *estimador subjetivo de la probabilidad*, por ejemplo, César aun cuando afirma que en su vecindario han ocurrido robos de pertenencias en las viviendas y en las calles, él no se percibe a sí mismo susceptible de ser victimizado de estas maneras debido a que su actividad voluntaria a favor de sus vecinos le genera una expectativa sobre sus vecinos de que no lo agraviaran o que lo protegerán (*activismo vecinal*).

Además del papel que tienen estos factores, *el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* tampoco se corresponde con el *componente simbólico del miedo a la victimización* cuando en los patrones o dinámicas de los hechos de victimización identificados al interior del vecindario existen datos que no son aplicables en la vida de las personas. Para ejemplificar esto recurrimos al testimonio de Socorro, quien a lo largo de la entrevista no reconoció sentir miedo a ser victimizada por el robo a casa habitación ni tampoco estimó probable esta situación hacia su vivienda, pero reconoció tener conocimiento de robos cuantiosos (saqueos) ocurridos en viviendas localizadas en callejones más no en viviendas ubicadas en calles principales como aquella donde se ubica su vivienda. Principalmente, entre estos tipos de datos de los patrones o dinámicas identificados sobre hechos de victimización que pueden no aplicar a la vida de las personas están: los horarios (*e.g.*, cuando se reconoce que los robos de pertenencias en las viviendas ocurren en ausencia de moradores durante la mañana pero en ese horario la persona está al interior), condiciones ambientales o espaciales (*e.g.*, cuando se reconoce que las viviendas más vulnerables son aquellas localizadas frente a los parques pero la persona no habita frente a estos).

Por último, *el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* aun cuando puede coincidir con los elementos del *componente simbólico del miedo a la victimización* no lo conforma en su totalidad. Tal como está señalado en el tipo de fuente del *potencial victimario*, donde mencionamos que este particular elemento también puede estar figurado a partir de conocimiento no verificado en el vecindario

pero proveniente de fuentes como las películas o noticias de victimizaciones en otros contextos.

De regreso a el suministro del servicio de seguridad pública, en la medida que las conductas referidas en *el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* correspondan a conductas establecidas en la ley como delitos o faltas administrativas, la Institución de seguridad pública se propone darles control para garantizar **la integridad y derechos de las personas, preservar el orden y paz pública** (Reglamento Orgánico de la Secretaria de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, 2012, artículo 2).

En conclusión, las acciones que lleva a cabo el personal de la Institución de seguridad pública tienen propósitos que implican dar control a hechos (y sus responsables) que se relacionan con las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización* y el *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* siempre y cuando sus formas correspondan a conductas que están tipificadas como delitos o faltas administrativas.

En el siguiente apartado, desde el punto de vista del usuario continuamos presentando cómo se valoran el éxito o fracaso de las acciones de seguridad pública y cómo estas pueden incidir sobre *el componente simbólico del miedo a la victimización*.

## La valoración de las acciones de seguridad pública de parte del usuario

En este apartado presentamos una introducción sobre cuáles son las bases de los usuarios para valorar el servicio de seguridad pública, igualmente, mediante el concepto de *las relaciones humanas* pretendemos escenificar para cada tipo de acción de seguridad pública cómo se dan las interacciones policía-usuario, lo que más adelante servirá para comprender qué elementos toman en consideración los usuarios para valorar el desempeño del policía (Gráfico 8).

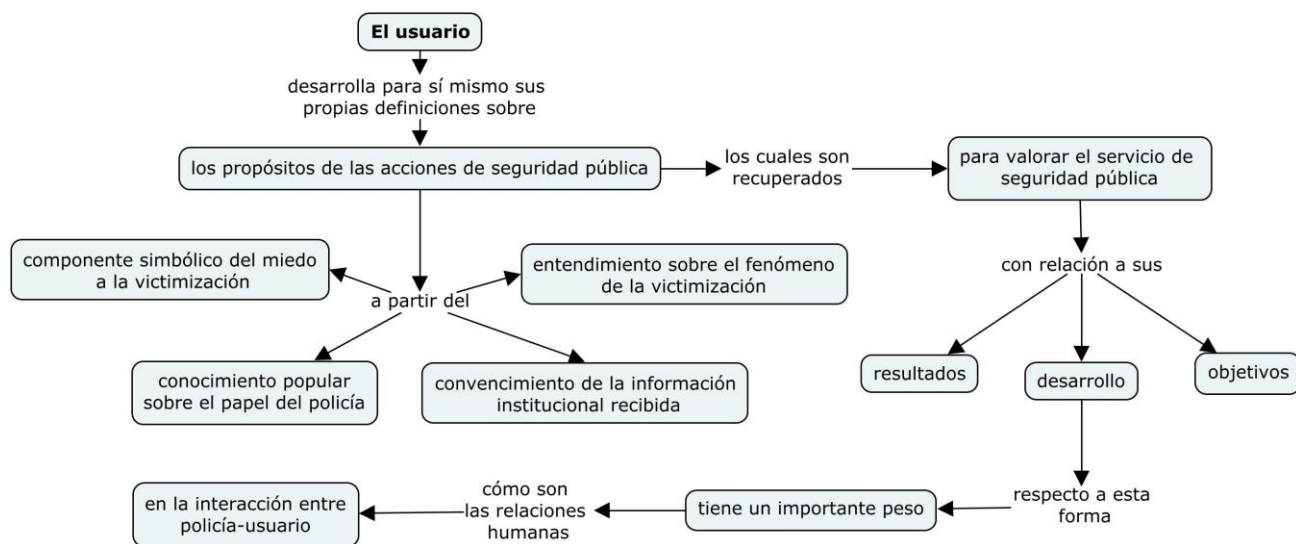


Gráfico 8. La valoración de las acciones de seguridad pública de parte del usuario. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia

### Los objetivos de las acciones de seguridad pública desde el punto de vista del usuario

Desde el punto de vista del usuario, es importante destacar que al momento de cuestionarse *¿para qué sirven las acciones que la policía está llevando a cabo en mi vecindario?* el *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* y el *componente simbólico del miedo a la victimización* (y las expectativas que a partir de estos se generan) en comparación con los enunciados de la ley sobre los objetivos institucionales son mayormente recuperados. Esto quiere decir que la comprensión de los usuarios respecto a los fines del servicio de seguridad pública (diferentes acciones de seguridad) está mayormente basada en otros parámetros

que en lo que está estipulado en la ley. Enseguida presentamos cuáles son estos parámetros:

- El alcance de estados donde existan acciones que contrarresten sus *situaciones de intranquilidad, representación de potenciales victimarios o circunstancias* (contextos donde se percibe la *situación de intranquilidad*) o aquellos patrones o dinámicas identificadas que organizan su *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*.
- Los significados promovidos públicamente por el gobierno o la policía que son aprendidos y repetidos por los usuarios. Por ejemplo, el siguiente comentario de Socorro muestra la posibilidad que a partir de que ella se expuso a una difusión institucional sobre el propósito de una *acción interviniente* (cámaras de video vigilancia) en adelante considere que ésta sea la finalidad de dicho recurso.

(...) el día que vino Marcos Aguilar se le dijo que la inseguridad estaba muy cañona, él dijo que ya no nos preocupáramos porque había cámaras y que con esas se iban a poder rastrear ya que cuentan con lectores de placas (...)

- El conocimiento popular sobre el papel del policía. Es un aprendizaje sólido sobre a qué se dedica la policía, mismo que fue desarrollado por los usuarios en algún momento tras observar por largo tiempo como la policía de manera reiterativa lleva a cabo las mismas acciones (o solamente un tipo de acciones) bajo la misma modalidad. Asimismo, este conocimiento es transmitido o bien, una vez aprendido puede ser verificado cada vez que se observa a la policía llevar a cabo aquellas acciones consideradas dentro de este conocimiento. En el siguiente comentario de Gabriel advertimos que tras haber observado a lo largo de los años solamente algunas acciones de parte de la policía (sobre las cuales afirma son la única forma de presencia policial) al interior de su vecindario, concluye cuáles son los fines de este servicio.

Nada más pasan hechos la chingada y ya se van, dan la vuelta y adiós.

Eso ¿con qué frecuencia pasa?

Cuando llega a suscitarse algún delito por ahí, de robo a algún centro comercial y que la gente les dice: se fueron por allá, ese es el recorrido que hacen.

¿Entonces se desplazan como para seguir una pista?

Sí, disque, o sea, nada más porque tú les dijiste -ay se fueron por esa calle- ahí van por esa calle y dan la vuelta y no encontraron a nadie. Pero así que yo te diga no pues porque ahí se junta una bolita **[refiriéndose a la concentración de un grupo de personas causando desorden social]** y de repente llega las patrullas y pum, vámonos.

¿Eso lo has visto?

No, ni lo hacen, jajaja, jajaja.

No obstante, dado que los objetivos institucionales pretenden garantizar la integridad y derechos de las personas, preservar el orden y paz pública mediante la prevención de los delitos o faltas administrativas, en cierto grado estos llegan a ser coincidente con la expectativa que tienen los usuarios en cuanto a que en su vecindario existan condiciones donde la policía contrarreste las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización*, o los patrones o dinámicas del *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*. Por lo tanto, entre los parámetros de los usuarios para establecer los objetivos de las acciones de seguridad pública y los objetivos institucionales pueden existir coincidencias pero también divergencias.

Las diferentes valoraciones de los usuarios sobre el servicio de seguridad pública

Por otro lado, con base en lo señalado por los informantes existen tres formas para valorar el éxito o fracaso de las acciones de seguridad pública, *la valoración de los resultados*, *la valoración del desarrollo* y *la valoración de objetivos*.

*La valoración de los resultados.* En esta valoración el usuario ha definido los objetivos (con base en alguno de los parámetros anteriormente señalados) y a partir de estos compara cuan aproximados o congruentes son los cambios o hechos producidos por las acciones de seguridad (e.g., el desmalezamiento y una mayor iluminación derivados de una intervención a través del diseño del espacio es valorada como exitosa porque estas nuevas condiciones son congruentes con un entendimiento sobre el fenómeno de la victimización, en el sentido que espacios oscuros han sido previamente identificados como un patrón en hechos de victimización).

*La valoración del desarrollo.* Esta valoración a diferencia de la anterior solamente es aplicable para aquellas acciones de seguridad con interacción policía-habitante. En este caso el punto de partida de la comparación no es el mismo que en la *valoración de los resultados*. La *valoración del desarrollo* valora cómo los policías llevan a cabo sus acciones, es decir su desempeño, asimismo, aquí el desempeño observado es comparado con modalidades definidas en las expectativas<sup>33</sup> de los usuarios. (e.g., el patrullaje de la policía es calificado como inoportuno o inconveniente en razón se ha constado que sus desplazamientos son llevados a cabo por las calles principales pero la vivienda del usuario está en un callejón).

*La valoración de los objetivos.* Esta valoración solamente es posible en dos situaciones: a) cuando el usuario conoce los objetivos institucionales (el fundamento jurídico o administrativo) de las acciones de seguridad sin considerar los resultados, y b) cuando el usuario consta los resultados de las acciones de seguridad pública (que son muy aproximados a los objetivos

---

<sup>33</sup> Las expectativas de los usuarios en la *valoración del desarrollo* adquieren sus formas o modalidades luego de una operación racional donde a partir de los patrones o dinámicas identificadas (*entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*) o representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización*, se deducen los factores inmediatos o facilitadores y sus posibles tácticas que pudieran salvarlas.



institucionales) y asume que estos son la finalidad de la provisión del servicio. Sin embargo, al final ambas son comparadas con los objetivos desarrollados por el usuario que pueden estar fundados en el conocimiento popular o en expectativas que contrarresten las representaciones de su *componente simbólico del miedo a la victimización* o los patrones o dinámicas de su *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*. En este caso no se están valorando los resultados ni el desempeño sino que se está contrastando posicionamientos en cuanto al deber ser del servicio de seguridad pública (e.g., cuando en un evento público se promueve un nuevo programa de intervención al tiempo que se hacen explícito su objetivo pero el usuario está en desacuerdo porque considera que la finalidad del programa es insuficiente para resolver el robo a casa habitación).

Las relaciones humanas como un elemento característico de las interacciones policía-usuario

Continuamos este apartado presentando como las acciones de seguridad pública reconocidas por los usuarios quedan ubicadas dentro de nuestra clasificación propuesta basada en la operatividad de estas acciones, así como, si implican interacción policía-habitante (Gráfico 9), ya que de esta manera podemos facilitar la exposición del concepto de *relaciones humanas*<sup>34</sup>, mismo que es un elemento importante para entender cómo son las interacciones policía-usuario durante el desarrollo de las acciones de seguridad pública.

---

<sup>34</sup> El término *relaciones humanas* en la teoría hace alusión a “la naturaleza y calidad de las múltiples interacciones interpersonales que tienen lugar entre los policías y los ciudadanos” (Cox y Fitzgerald, 1997, p. 6). Se trata de una cualidad presente en la información verbal y no verbal que el policía comunica al usuario. En este sentido, *las relaciones humanas* son positivas cuando la actitud del policía es sensible a las diferencias que hay entre él y el usuario (e.g., género, ideología, etc.) y en consecuencia actúa en una forma que es respetuosa de los derechos y de la dignidad de las personas, por otro lado, son negativas cuando el policía irrespetuosa la dignidad o derechos de las personas (Cox y Fitzgerald, 1997, p. 6).

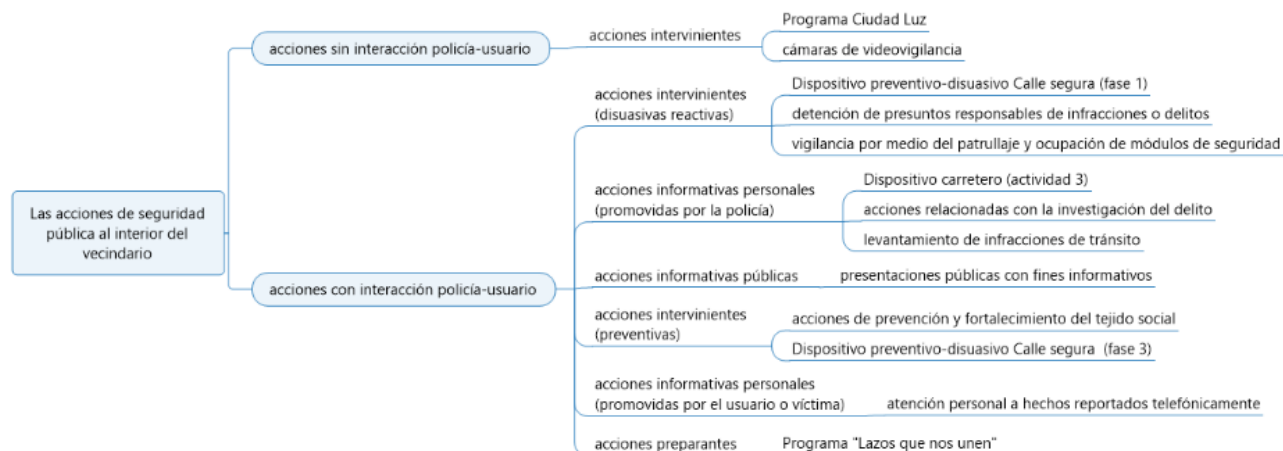


Gráfico 9. Las acciones de seguridad pública reconocidas por los usuarios según su operatividad e interacción policía-usuario. Querétaro, 2018. Fuente: Elaboración propia.

Con base en nuestra investigación, encontramos desde el punto de vista de los usuarios que la cualidad del trato o *relaciones humanas* es una característica descriptiva y reiterativa de sus interacciones con la policía, y además, su experiencia al respecto permite ver que en ocasiones *las relaciones humanas* varían según el tipo de acción de seguridad pública que se trate o el estatus<sup>35</sup> asumido por la persona que no es policía. Cabe decir que recuperamos el término *relaciones humanas* utilizado por Cox y Fitzgerald (1997), aunque, advertimos que por medio de esta denominación nos estamos refiriendo a *la suma de actitudes entre el policía y el usuario que emergen o están presentes cuando interaccionan entre sí en razón del desarrollo de acciones de seguridad pública o contactos informales*<sup>36</sup>. En cuanto a las actitudes identificadas por los usuarios respecto a los policías, aquellos

<sup>35</sup> El estatus asumido por la persona en relación al servicio de seguridad pública comprende tres posibilidades: usuario\*, es la persona que solicita o está sujeta a la aplicación de un procedimiento establecido o que participa en la realización de actividades de seguridad pública; víctima, es la persona que se ha visto afectada por la comisión de un delito o falta administrativa; infractor, es la persona señalada por la policía como presunto responsable de la comisión de una falta administrativa o delito y; sospechoso, la persona asumida por la policía como capaz de cometer un delito o falta administrativa.

\*también utilizamos el término "usuario" para referirnos a la población hacia quien está dirigido el servicio de seguridad pública.

<sup>36</sup> Contactos informales son interacciones policía-usuario que en sí mismas no constituyen algún acto necesario para el desarrollo o realización de acciones de seguridad pública, y que están relacionadas con asuntos ajenos a la prestación del servicio (e.g., saludarse entre sí o mantener comunicaciones sobre asuntos personales).

consideran que este espectro puede ir desde la empatía o servicialidad hasta la indiferencia o la prepotencia.

En adelante, retomamos el grado de dependencia hacia la participación y valoración de los usuarios por parte de las acciones de seguridad pública bajo el tamiz de *las relaciones humanas*.

Para la realización de *acciones preparantes e intervienietes preventivas* el policía requiere acercase a los usuarios, atraer y mantener su atención, así como convencerlos de comprometerse y tomar participación, por lo que es más común y factible que su actitud en estas acciones se destaque por ser empática y servicial. Para ejemplificar esto presentamos el testimonio de Victoria.

(...) ya vino la comandante – ¡ay señora aquí vive! Andamos preguntando por usted porque quiero que nos apoye con esto, queremos hacer un evento para los niños- (...) nos trajeron volantes que ellos pagaron de su bolsillo (...)

Respecto a las *acciones informativas personales promovidas por el usuario* o víctima, se trata de solicitudes que comúnmente tienen lugar en situaciones de emergencia, donde se está cometiendo una afectación hacia la integridad física o patrimonial, aquí los principales interesados de que se cumpla o realice está acción son los usuario (testigos) o víctimas que de manera directa o indirecta recae sobre ellos la afectación (quienes regularmente no requieren ser convencidos de participar informando). Incluso, los solicitantes en esos momentos se pueden encontrar bajo estados emocionales alterados (*e.g.*, enojo, angustia, etc.). De esta manera, la atención de parte del policía no sólo requiere ser apropiada en cuanto a llevar a cabo correctamente el procedimiento correspondiente, sino además, debido a la carga emocional del usuario, el policía puede hacer uso de su sensibilidad para lidiar con este aspecto durante la interacción, aunque también es posible que estas acciones el policía las realice sin “tener tacto”, tal como lo refleja el siguiente testimonio de César.

(...) se los he dicho a los policías es un interrogatorio inmenso, son hojas y hojas. Pónganse en su lugar, si usted está recién asaltado, le acaban de quitar sus cosas y un oficial empieza a hacer preguntas cañonas, entonces la gente se intimida (...)

Las *acciones informativas públicas* como señalamos son presentaciones de algún representante popular o personal de la Institución de seguridad pública, donde llevan a cabo promesas, reciben quejas o peticiones, informan sobre los servicios disponibles y sus formas de acceso o emiten discursos para hacer entrega de algún recurso en materia de seguridad pública. La realización de estas acciones consideramos que desde el punto de vista de quienes las presiden u organizan entre sus motivaciones una muy importante es mejorar la imagen organizacional de la Institución, en otras palabras, mejorar la reputación o aprobación de parte de los usuarios, de ahí que las cualidades de empatía, sensibilidad y servicialidad sean necesarias. El siguiente comentario de Alma relata una situación de este tipo.

En esa ocasión que vino Gerardo Cuanalo, en materia de seguridad, ¿qué les dijo?

De que se iban a hacer más rondines de patrullas, nos dijo que también que iba a ver si se podía canalizar ciertas cosas como cámaras de video vigilancia en las zonas de los parquecitos, pero es con la opción de que él lo va a tramitar y se hará el estudio (...).

Acerca de las *acciones informativas personales promovidas por el policía*, la iniciación y realización de estos procedimientos corre a cargo del policía y están dirigidos hacia usuarios que han sido identificados como presuntos responsables de alguna infracción o delito (aplicación de la ley), o bien, hacia usuarios sobre quienes la policía tiene sospecha de su participación en este tipo de hechos. Con base en los relatos de los usuarios, sabemos que en este tipo de interacciones el policía interroga, solicita, ordena y escucha. Consideramos que para que esta acción se pueda desarrollar y culminar es necesario que el policía sea percibido con una imagen de autoridad que infunda respeto y obediencia. En lo concerniente a los

usuarios, su involucramiento en este tipo de acciones son actos que en algunas ocasiones generan molestia por el hecho de ser interrumpidos en sus quehaceres, sentirse criminalizados o por la consecuencia económica o moral derivada del procedimiento establecido que los sujeta. El siguiente comentario de Tania es un ejemplo de los actos o comportamientos de parte de la policía que se realizan dentro de este tipo de acción de seguridad pública y, además revela en ella su identificación con las personas intervenidas y sensación de criminalización.

(...) se pararon en el andador, estacionaron a un lado una camioneta y del otro lado otra, como para rodear y basculearon a los chavos.

En esa ocasión ¿cómo fue el trato de los policías hacia estas personas?

Pues yo digo que estuvo bien. O sea, creo que hicieron su trabajo. No se mostraron agresivos, sino como se dirigieron hacia ellos fue la manera más correcta porque eran los drogadictos que siempre se juntan, sí estuvo bien. Se me hizo como grotesco para los chavos que estaban ahí comiendo y que no tenían nada que ver, pero los trataron de la misma manera (...).

En cuanto a las *acciones intervinientes disuasivas-reactivas*, cuya finalidad consiste en interrumpir o desalentar la comisión de delitos o faltas administrativas, estas implican también interacciones directas entre policía-infractor o sospecho, sin embargo, de acuerdo con los usuarios, aquí el policía por lo regular no asume una actitud servicial o empática, en cambio su comportamiento tiene la finalidad de controlar de formas que pueden ir desde lo sutil (e.g., intentar persuadir al infractor o sospechoso mediante la mirada o diálogos, haciéndole sentir la posibilidad de ser coaccionado físicamente), hasta lo agresivo (e.g., el uso de la fuerza no letal o letal). Asimismo, desde el punto de vista de los usuarios no infractores, estas acciones producen también diferentes opiniones, algunos están de acuerdo que las detenciones se lleven a cabo de manera enérgica, en tanto que otros reprueban que estas acciones se lleven a cabo con violencia.

En suma, *Las relaciones humanas* son un concepto que amplía el conocimiento sobre las interacciones entre policía-usuario, que tienen lugar durante el desarrollo de acciones de seguridad pública y que además como veremos en el siguiente apartado es un aspecto a considerar de parte de los usuarios para valorar el desempeño del policía (*valoración del desarrollo*). En el siguiente apartado continuamos revisando cómo se valora este desempeño para entender cuándo se percibe que el policía se está separando de sus objetivos institucionales, situación que incide en la *valoración del desarrollo*, en el *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* y en el *componente simbólico del miedo de la victimización* del usuario.

## La valoración del desarrollo de las acciones de seguridad pública

En este apartado, exponemos cómo se relaciona *la valoración del desarrollo* con *la valoración de los resultados*, en qué consiste *la valoración del desarrollo*, y cómo se caracteriza el desempeño cuando está alineado o desviado respecto a los objetivos definidos por los usuarios, lo cual es un aspecto importante debido a que según esta orientación se puede provocar diferente afectación sobre *el miedo a la victimización* (Gráfico 10).

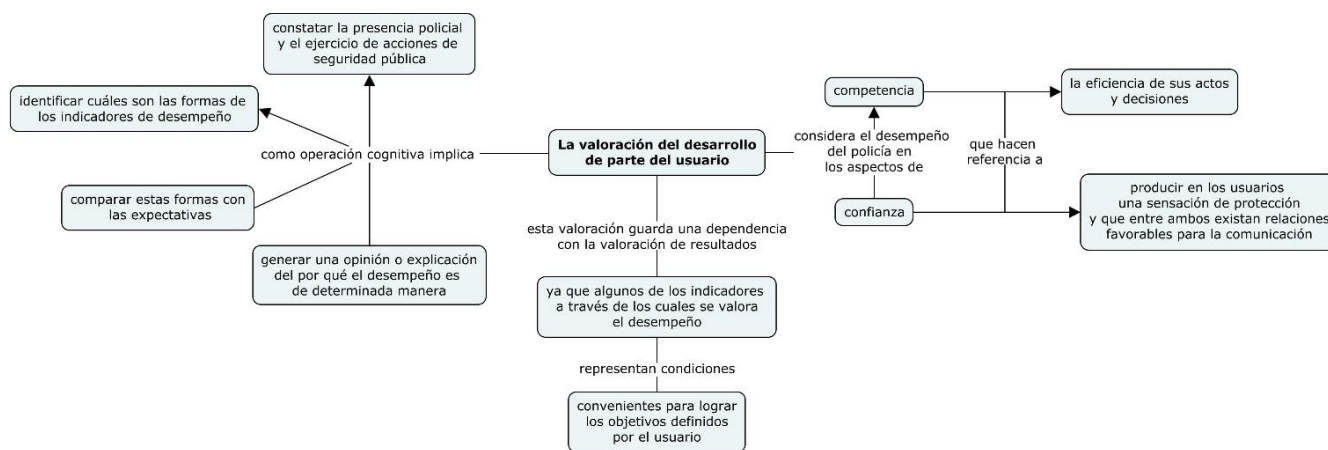


Gráfico 10. La valoración del desarrollo de las acciones de seguridad pública. Querétaro, 2018.  
Fuente: Elaboración propia

Anteriormente, hemos establecido que los objetivos institucionales y los objetivos desarrollados por los usuarios pueden o no coincidir. De hecho, los objetivos de los usuarios, a diferencia de los institucionales, son más específicos en cuanto a señalar cuáles son las “soluciones” para los diferentes problemas de seguridad al interior del vecindario. En este sentido, el usuario con esta certeza sobre los objetivos que él define puede estimar cuando el desempeño del policía es adecuado o inadecuado respecto a estos fines.

Por ejemplo, José, uno de nuestros entrevistados, identifica que entre los problemas de seguridad en su vecindario están los escándalos, el consumo de alcohol y las riñas en vía pública. Al respecto, señala que estos podrían ser controlados mediante la realización de patrullajes e instalación de cámaras de videovigilancia, en razón que a través del patrullaje los tiempos de respuesta serían

más rápidos y podrían aprehender a los responsables, y mediante las cámaras se podría saber por dónde se dirigen y podrían intentar huir. En este ejemplo podemos ver como de la identificación de una manifestación de desorden social o victimización que puede provocar miedo o desaprobación, el usuario exige o desea su cese, lo que se pasa a ser el objetivo definido por el usuario de las acciones de seguridad pública, en este caso del patrullaje y de la videovigilancia. Asimismo, José también describe que el “patrullaje” que tiene lugar en su vecindario es solamente durante la entrada y salida de los estudiantes de la prepa, lo cual no corresponde a lo que desde su punto de vista es un patrullaje: que las patrullas se estuvieran desplazando por toda la colonia. Por lo tanto podemos asumir que este desempeño no es adecuado para que se consigan los resultados esperados (objetivo definido por el usuario).

Por otro lado, en la introducción previa a las relaciones humanas, subrayamos que este concepto permite visualizar cómo se dan las interacciones policía-usuario y sus respectivas actitudes de parte de cada uno en razón de estar involucrados en alguna acción de seguridad pública. En el fondo, consideramos que la asunción de actitudes de cada persona en este contexto se puede deber a acuerdos o desacuerdos entre ambos sobre el desempeño del policía. Durante el desarrollo de acciones de seguridad pública, el infractor, el usuario (no víctima), la víctima y el policía tienen intereses, incentivos y restricciones que estar fijados por el desarrollo y cumplimiento de estas acciones. Enseguida, ejemplificamos algunas de estas implicaciones para cada rol.

Desde el punto de vista del infractor, las acciones de seguridad pública (e.g., uso de la fuerza pública y puesta a disposición de la autoridad) suponen una interrupción (pacífica o violenta) de un disfrute o aprovechamiento a través de un comportamiento considerado ilegal, además de implicar la posibilidad de ser reprendido y sancionado.

De parte del usuario (no víctima), él podría estar interesado en que se ejecutaran las acciones de seguridad pública (e.g. fomento del autocuidado entre vecinos) debido a de esta manera se puede prevenir en el futuro su victimización,



aunque también, en el caso específico de las *acciones preparantes*, esto supone cargar con el compromiso de asistir y participar.

En cuanto a la víctima, ésta tiene interés en que las acciones de seguridad pública sirvan para que sea restituida de sus afectaciones sufridas, o bien, impidan su re-victimización; incluso si cuenta con material probatorio suficiente para vincular al presunto responsable (*e.g.*, registros de una cámara de videovigilancia) y así lograr que se le imponga una sanción que modifique su conducta o lo extraiga del vecindario, esto representa un incentivo para que promueva una *acción informativa personal* (*e.g.*, denunciar a la policía un hecho delictivo); aunque también llevar a cabo este procedimiento establecido implica confiar y revelar información personal con personas desconocidas.

Por último, el policía quien tiene que interactúa con cada uno de los anteriores tipos de usuarios, sus intereses están relacionados con: a) regir su conducta con base al marco jurídico, específicamente, cumplir con sus obligaciones y abstenerse de incurrir en prohibiciones y, b) cuestiones personales como garantizar su integridad física, igualmente, la indisposición o defensa del comportamiento desordenado por parte de algunos usuarios suponen para el policía esfuerzos adicionales.

Bajo esta perspectiva, queda expuesto que detrás de las actitudes asumidas por cada una de las partes involucradas durante la realización de las acciones de seguridad pública están expectativas de los usuarios (in) satisfechas, condiciones del vecindario que pueden facilitar o dificultar el quehacer del policía, así como decisiones tomadas por el policía que obedecen en mayor o menor medida a intereses institucionales o personales. Para ejemplificar estos acuerdos o desacuerdos que se producen durante el ejercicio de las acciones de seguridad pública (y que dan lugar a la asunción de actitudes por parte de los involucrados) presentamos el testimonio de Lidia con relación a una atención que recibió de parte de la policía.

No me gusta cuando están los borrachos ahí tirados, hace poquito una persona se alcoholizó y se tiró en la puerta de al lado **[refiriéndose a**

**la fachada de la casa siguiente a su vivienda]** y mis hermanos fueron a ver qué onda, llamaron a las patrullas, pero ellos dijeron que no se lo podían llevar (...) nos dijeron que cuando alguien estaba así embriagado no se lo podían llevar, a menos que estuviera herido llamaban a una ambulancia o si estuviera violento entonces sí, por lo que esa vez no hicieron nada al respecto.

En este comentario de Lidia podemos advertir su interés de que este problema sea resuelto en el sentido de retirar a la persona alcoholizada y una interacción donde los policías fundan o justifican porque no pueden llevar a cabo la detención y puesta a disposición con la autoridad correspondiente (desacuerdo), respuesta que desde el punto de vista de Lidia no resuelve su problema. Por otro lado, existe la posibilidad<sup>37</sup> de que la respuesta y decisión del policía tuviera como trasfondo un interés personal como evitar destinar tiempo y esfuerzo en ese asunto, o exponerse a tener una responsabilidad si durante la realización de esta acción el infractor padeciera alguna complicación que agravara su salud. En este caso podemos deducir una actitud pasiva de parte de los policías y una actitud proactiva de parte de los hermanos de Lidia, así como un resultado que causó en Lidia una sensación de insatisfacción (incumplimiento del objetivo definido por el usuario).

Enseguida presentamos un segundo ejemplo, donde también exhibimos la presencia de actitudes e intereses pero donde la valoración está centrada en el desempeño del policía.

(...) el chavo ni siquiera levanto la mano, ya ni podía levantar la mano ni para dar un golpe, lo agarran, lo tuercen, lo avientan y le pegan, o sea, ¡ay cabrones! **[Refiriéndose al uso de la fuerza]** La señora **[refiriéndose a una testigo que se dirigió hacia los policías]** vio una brutalidad ¡oye cálmate! ¿Por qué están haciendo eso? ¿Qué te

---

<sup>37</sup> Respecto la omisión de la detención y puesta a disposición de la autoridad correspondiente en este caso particular, consideramos que esta decisión no fue conforme a derecho ya que "Encontrarse con alto grado de intoxicación o ebriedad en la vía pública y que cause molestia o temor a los vecinos" (Reglamento de Justicia Administrativa del Municipio de Querétaro, 2001, artículo 21, fracción III) es una infracción contra el orden público que amerita detención y presentación ante el Juez Cívico Municipal.

está haciendo? Se está drogando señora, pero espérate no te está haciendo nada, no, cálese (...)

En esta declaración de Antonio podemos advertir como la policía intenta dar cumplimiento a un objetivo institucional, sin embargo, su desempeño a la vista de los usuarios es desmedido e inapropiado (desacuerdo) aun cuando el resultado de esta acción pudo haber correspondido al objetivo definido por el usuario (retirar de la vía pública a alguien que está causando desorden).

En suma, *las relaciones públicas* son una forma de reflejar acuerdos o desacuerdos que se producen durante las interacciones policía-usuario en cuanto a la adecuación del desempeño del policía para cumplir con los objetivos definidos por el usuario.

Continuando con la composición de la *valoración del desarrollo*, los usuarios valoran el desempeño del policía en función de dos aspectos: la competencia y la confianza.

- La competencia es un aspecto que valora la eficiencia del desempeño del policía al desarrollar una acción de seguridad pública, es el grado de adecuación que tienen sus decisiones y actos para contrarrestar<sup>38</sup> los patrones o dinámicas provenientes del *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización* así como las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización*.
- La confianza es un aspecto que hace referencia a dos dimensiones: a) al afianzamiento de una relación que posibilite el contacto y comunicación del usuario hacia el policía, esto quiere decir que para el usuario no existan creencias que sean impedimentos para solicitar una atención o compartir información de carácter sensible o comprometedor y; b) a la sensación de

---

<sup>38</sup> Específicamente para el caso donde los objetivos definidos por el usuario fueron formados mediante el parámetro relacionado con *el componente simbólico de miedo a la victimización y el entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*; para el caso del parámetro relativo a significados promovidos públicamente por el gobierno, la competencia se refiere al grado de pertinencia asociado al desempeño del policía para producir los resultados prometidos.

protección de parte de los usuarios que se produce al estar siendo acompañados por el policía.

Tras exposiciones continuas del usuario hacia eventos donde el policía está realizando acciones de seguridad pública, aquel va estableciendo dentro del umbral de cualidades posibles para cada uno de estos dos aspectos cual corresponde al desempeño del policía en su vecindario. No obstante, dependiendo del tipo de acción de seguridad pública que se esté valorando en cuanto al desarrollo, la determinación de ambos aspectos puede aplicar más para la confianza o para la competencia. Para explicar mejor esta afirmación presentamos el siguiente testimonio de Fermín.

(...) desde aquella vez que hice mis respectivas denuncias no he vuelto a acudir a la policía, créeme, no es que no les tenga fe, es que al momento de que te encuentras en una situación de esas **[refiriéndose a un robo a comercio]**, ellos no son de respuesta rápida, no me estoy metiendo con su trabajo, simplemente que se debería hacer algo para reaccionar al momento y ellos son un buen soporte, un buen apoyo, me ha tocado estar respaldado por ellos, pero al momento de reaccionar rápido ellos no ofrecen esa garantía, no ofrecen respuesta rápida.

En esta declaración advertimos que Fermín promovió una *acción informativa personal* (solicitud de auxilio y denuncia) a la cual asocia un desempeño inadecuado (tiempos de respuesta no inmediatos) de parte de la policía, aunque esto no consigue opacar la sensación de protección cuando la policía está a su lado. Inclusive, es posible que Fermín en su comentario esté refiriendo que la reducida competencia atribuida a la policía es un motivo por el cual se ha visto afectado el afianzamiento de la relación entre ambos.

La manera a través de la cual el usuario llevar a cabo el establecimiento de la cualidad que describe la competencia y la confianza en el desempeño del policía, es mediante la identificación de indicadores propios de las diferentes acciones de seguridad pública, a los que denominamos *indicadores de desempeño*, y definimos

como la materialización de las decisiones del policía a través de actos u omisiones que son constatadas por el usuario y que constituyen modalidades bajo las cuales son desarrolladas las acciones de seguridad pública. El siguiente gráfico muestra algunos indicadores de desempeño según el tipo de acción de seguridad pública (Gráfico 11).

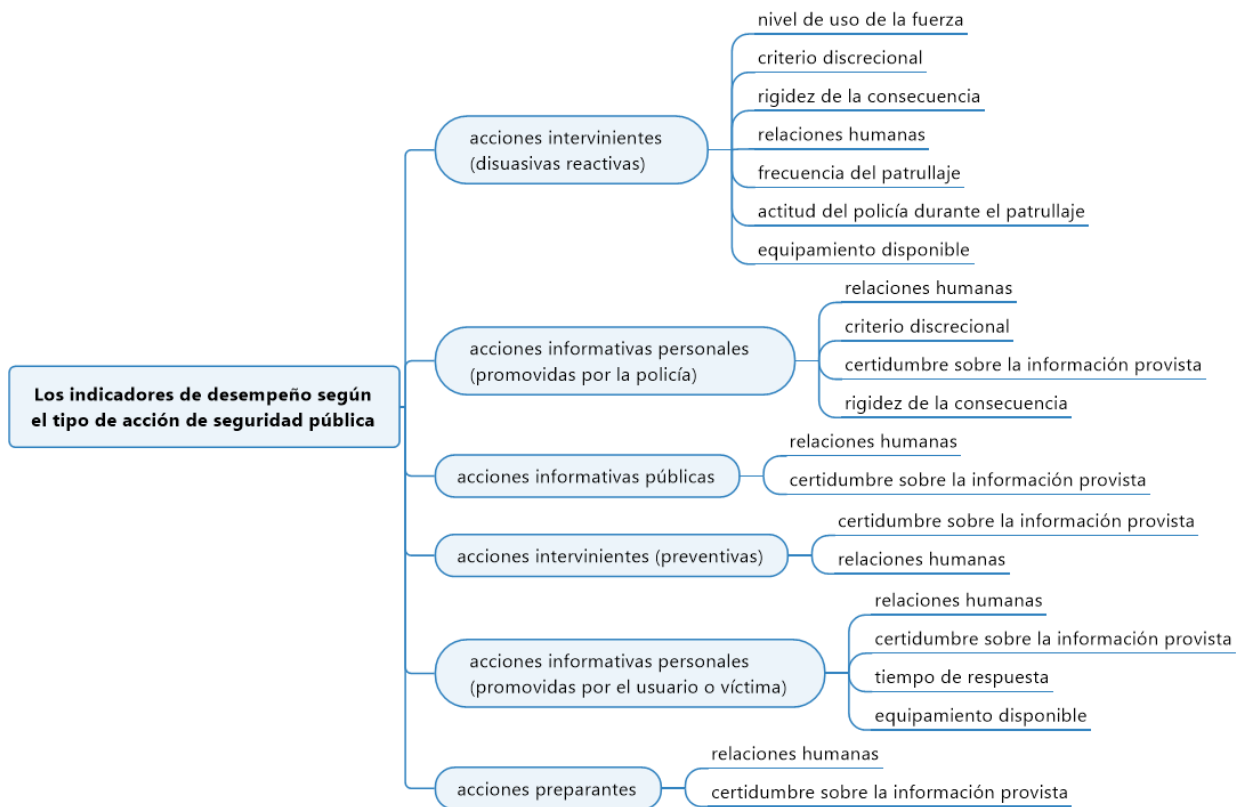


Gráfico 11. Los indicadores de desempeño según el tipo de acción de seguridad pública. Querétaro, 2018. Fuente: Elaboración propia.

Enseguida describimos en qué consisten cada uno de estos *indicadores de desempeño*:

- Nivel de uso de la fuerza: es el conjunto de observaciones que describen la fuerza del lenguaje o movimientos realizados por el policía y que están dirigidos hacia los infractores.

- Criterio discrecional: es la evaluación que hacen los usuarios sobre la discrecionalidad de la policía para aplicar procedimientos sobre sospechosos. Los procedimientos pueden ser a través de alguna *acción informativa personal o interviniente disuasiva-reactiva*.
- Rigidez de la consecuencia: es la realización u abstención de parte del policía para poner a disposición de la autoridad correspondiente al infractor o sospechoso.
- Relaciones humanas<sup>39</sup>: es la actitud que asume el policía al momento de desempeñar sus deberes, misma que es apreciable a través de su lenguaje verbal y no verbal y que puede indicar cómo lo hace sentir el hecho de llevar a cabo determinada acción de seguridad pública.
- Frecuencia del patrullaje: es la estimación subjetiva de la frecuencia con que la policía se desplaza en sus vehículos al interior del vecindario.
- Actitud del policía durante el patrullaje: se refiere a un conjunto de observaciones que pueden indicar si durante una vigilancia (en vehículo) el policía está atento o distraído
- Equipamiento disponible: se refiere al conjunto de observaciones enfocadas en los recursos materiales que porta o utiliza mientras está al interior del vecindario (e.g., vehículo, armamento, herramientas, etc.).
- Certidumbre sobre la información provista: se refiere a la impresión que los usuarios tienen de que la información que está proveyendo (en un procedimiento establecido, una afirmación o en una promesa) es correcta y objetiva.
- Tiempo de respuesta: es la estimación subjetiva del tiempo que demora la policía desde que se hace una solicitud telefónica hasta que la policía se presenta en la ubicación requerida.

Hasta aquí, hemos expuesto que en las interacciones policía-usuario por motivo del ejercicio del servicio de seguridad pública hay restricciones o incentivos

---

<sup>39</sup> La definición y abordaje anteriores de este concepto se hicieron para denotar su trascendencia descriptiva y condicionante durante las interacciones policía-usuario, no obstante, desde el punto de vista del usuario la constatación de la actitud del policial al momento de desempeñarse también es un elemento considerado para establecer tanto la competencia como la confianza.

así como intereses comprometidos de cada una de las partes, lo que puede moldear *las relaciones humanas* y el curso de la acción de seguridad pública (cumplimiento de objetivos institucionales o definidos por el usuario), asimismo, para el usuario la confianza y la competencia son los aspectos que describen el desempeño del policía, mismos que son determinados con base en la constatación de actos que reflejan la modalidad bajo la cual el policía desarrolla sus deberes. No obstante, la *valoración del desarrollo* no está completa hasta que las observaciones o descripción del desempeño del policía son comparadas con las expectativas del usuario y se obtiene la respuesta que determina la (in) adecuación del desempeño del policía para lograr los objetivos definidos por el usuario.

Acerca de las expectativas, previamente hemos señalado que estas son una consecuencia de una operación racional donde el usuario, habiendo fijado e identificado sus representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización*, los patrones o dinámicas de su *entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*, respectivamente, deduce cuales son las tácticas o condiciones que pudieran contrarrestarlos. Asimismo, algunas de estas tácticas o condiciones previstas son concebidas como responsabilidad del usuario, el vecindario o de la policía. Para ejemplificar esta relación entre expectativas y los patrones o dinámicas del *entendimiento del fenómeno de la victimización* de parte del usuario, presentamos el siguiente testimonio de Iván.

¿Te parece que los patrullajes están ocurriendo en los horarios donde hay mayor frecuencia de conductas delictivas?

No necesariamente, porque los robos han sido de día y de noche. Y casi siempre los patrullajes son de noche, de día es muy poco. Yo creo que piensan que en el día no hay, o sea, baja la incidencia de robo. Pero al menos dos, de los que hemos padecido ahí en la calle, han sido de día.

Este comentario ilustra desde el punto de vista del usuario que una vez reconocidos los patrones o dinámicas sobre el fenómeno de la victimización, de una manera inmediata es posible intuir la manera de

contrarresto, la cual en muchos casos está pensada en función del quehacer de la policía, de ahí que sean expectativas sobre el desempeño policial.

A continuación presentamos un resumen de las expectativas de los usuarios relacionadas con el desempeño del policía.

Los usuarios esperan que un policía tenga una actitud que demuestre interés y compromiso por dar atención a los problemas, actitudes serviciales y no autoritarias que demuestren exceso de fuerza hacia los infractores. En lo operativo, esperan que el policía desarrolle sus acciones minimizando los riesgos para los demás usuarios que están alrededor del sitio intervenido; que sus *acciones informativas personales promovidas por los usuarios* (atención a solicitudes de servicio, detenciones, o levantamientos de la denuncia) se lleven a cabo con agilidad y eficiencia; mayor frecuencia de la presencia policial al interior del vecindario y coincidencia entre los horarios del patrullaje y de las victimizaciones. Acerca del control del desorden y la victimización, los usuarios esperan que el policía cuente con un criterio discrecional orientado hacia partícipes del desorden, principalmente, hacia personas conscientes y físicamente capaces de agredir; que tengan una presencia capaz de disuadir y detener en momentos de concentraciones de partícipes del desorden en las calles. También, los habitantes esperan que no existan lazos de corrupción entre los partícipes del desorden o victimización del vecindario y la policía.

Además, de la respuesta sobre la (in) adecuación del desempeño del policía, generada por el usuario luego de la *valoración del desarrollo*, en aquellos casos donde el resultado califica al desempeño como inadecuado, e incluso también cuando los resultados de las acciones de seguridad no corresponden con los objetivos institucionales o definidos por el usuario, el usuario puede especular posibles explicaciones sobre el porqué de este desempeño desviante. Algunas de estas explicaciones son: a) falta de recursos materiales o humanos; b) conocimiento incorrecto en la estrategia de seguridad; c) corrupción y; d) situaciones amenazantes para la integridad del policía. Estas explicaciones al igual que los indicadores de desempeño pueden tomar papel sobre la determinación de la



competencia y la confianza, pese a que estas explicaciones no han sido constatadas, sino en cambio devienen de especulaciones. No obstante, consideramos que algunas de estas explicaciones son más perjudiciales que otras en cuanto a estos dos aspectos se refiere.

Por ejemplo, es posible que la explicación “conocimiento incorrecto de la estrategia de seguridad” esté mayormente relacionada con una valoración negativa de la competencia que hacia la confianza, debido a que en este caso los usuarios atribuyen que la falta de control se debe a que la policía desconoce acerca de los patrones o dinámicas de la victimización vigentes al interior del vecindario, misma que puede solventarse con sólo informar, por lo tanto, bajo esta explicación los usuarios no presentan inconveniente para acercarse con la policía para hacerles de su conocimiento esta información, en vista que asumen que una vez informados ellos actuaran en consecuencia y con ello los harán sentir que están protegidos.

En contraste, la “corrupción” como explicación del usuario sobre el porqué el desempeño del policía no es adecuado para producir los resultados esperados, puede provocar una peor valoración de la confianza que de la competencia. En este caso, sobre la comisión de delitos o presencia de partícipes del desorden en las calles se puede asumir que la continuidad de estos hechos es consecuencia de arreglos informales entre policía e infractores, por lo tanto, se asume que el desempeño del policía es intencionalmente inadecuado (e.g., realización de cateos en inmuebles donde los usuarios saben se realiza narcomenudeo, cuyo resultado no derivó en la detención de responsable alguno, ni tampoco detuvo definitivamente esta actividad en dicho inmueble) y no atribuible a una falta de conocimiento, sin embargo, respecto a la confianza, el usuario que está convencido de esta explicación, regularmente, se abstiene de acercarse a la policía para solicitar algún servicio (afianzamiento de relaciones) o tampoco le provoca sensación de protección su acompañamiento.

(...) como te digo, si ya tienen localizado el ese centro de distribución **[refiriéndose a un inmueble donde se realiza narcomenudeo]** por qué no lo clausuran, por qué no hacen algo más estricto, algo está

pasando, pero yo ya no me interesa porque me lo han dicho desde joven: en boca cerrada no entran moscas. Yo de joven vi muchas chingaderas, como se siembra la marihuana, por decir, y el gobierno aún con sus helicópteros reporta que no hay nada, y un capitán del ejército me dijo: -calladito te vez mejor ¿tienes una madrina que te saque?- no pues no,-entonces quédate calladito porque si no te van a desaparecer de este mundo.

En este ejemplo Gerardo reconoce la existencia de un desempeño inadecuado de parte de la policía para el cual relaciona una anécdota que deja expuesto un motivo que en la actualidad podría fundar su desconfianza hacia la policía o falta de sensación de protección.

Para finalizar, presentamos desde el punto de vista del usuario tres modalidades específicas de desempeño inadecuado de la policía (sesgos), propias de las acciones de seguridad pública identificadas en esta investigación. A saber: a) *sesgo por favorecimiento de la función administrativa*, b) *sesgo por indisposición o irresponsabilidad* y, c) *sesgo por criterio discrecional rechazado*.

a) *Sesgo por favorecimiento de la función administrativa*. Consiste en una atención insistente de parte del policía por acatar un procedimiento establecido (incluye cuestionamientos persistentes con fines de verificación de la información provista por el usuario) u optimizar su realización, al tiempo que se desatienden otros intereses o expectativas del usuario (dudas, estados emocionales, etc.). Esta modalidad es común de suscitarse durante: inspecciones vehiculares en puntos de control, atención a solicitudes de servicio hechas telefónicamente, interposición de denuncias de hechos delictivos. Algunos de los indicadores de desempeño asociados a este sesgo son: las relaciones humanas, certidumbre sobre la información provista, criterio discrecional. Enseguida, ejemplificamos este sesgo por medio de un comentario de Socorro.

(...) en moto nada más fue **[refiriéndose a una inspección vehicular que le fue practicada]** para verificar que los documentos vinieran en

orden o sea, te piden toda la documentación, no te dan justificación, nada más te dicen que están revisando (...) Corrieron un rumor de que estaban pidiendo un número mínimo de multas (...) y entonces, lo que hacían era como buscarle cualquier cosita, entonces si ellos se dedicaran a buscar el delito y no cumplir con sus papeles, con su mínimo, podrían estar más enfocados en lo que sí.

Más adelante durante la entrevista Socorro reflexionó que de estar dirigido el criterio discrecional del policía hacia vehículos con desperfectos, es probable que por medio de esta acción no sean filtrados otros vehículos cuyos pasajeros o tripulantes estén relacionados con delitos. Es muy posible que este tipo de atención apresurada o inobjetable en adelante debilite el afianzamiento de la relación del usuario con el policía.

- b) *Sesgo por indisposición o irresponsabilidad.* Consiste realizar acciones intervinientes disuasivas-reactivas o acciones informativas personales promovidas por el usuario sin las previsiones necesarias o suficientes para lograr los resultados señalados en los objetivos institucionales. Regularmente, este sesgo puede estar presente durante la atención a solicitudes de servicio hechas telefónicamente, patrullajes, detenciones. Al respecto, los usuarios opinan que este sesgo se debe a que la realización de estas acciones suponen para el policía esfuerzos adicionales que él no quiere o no está dispuesto a realizar. Entre los *indicadores de desempeño* asociados a este sesgo están: las relaciones humanas, certidumbre sobre la información provista, tiempo de respuesta, rigidez de la consecuencia. El siguiente ejemplo presenta una experiencia de Hilda donde la policía le ofreció explicaciones complejas y argumentos desalentadores para hacerla desistir de su deseo de denunciar.

(...) Llamamos a la patrulla pero no pudo venir... que no venían que porque mi yerno no era el dueño de la camioneta, y no nos hicieron

caso hasta que mi yerno habló a su tía para que la reportara. Pero cuando ya vino la patrulla, nosotros ya habíamos encontrado la camioneta. Entonces, ¿qué esperanzas tenemos de seguridad si no reaccionan rápido? O sea, ¿nosotros tenemos que hacer el trabajo por ellos? Y cuando ya vinieron dijeron que si quería ir a levantar demanda que la camioneta se la iban a llevar al corralón, pero ni siquiera se ocuparon de buscar a los que se la habían robado, por ahí a ver quién era o algo. Y como se recuperó la camioneta, dijo -pues ya llévensela a su casa- tan tranquilos ellos. Pero pues yo digo que eso no esperamos de los que están a cargo, de nuestros presidentes y de nuestro gobernador (...)

En cuanto a la dimensión de la irresponsabilidad de este sesgo, se trata de acciones principalmente *intervenientes disuasivas-reactivas o informativas personales promovidas por la policía (e.g., cateos, aseguramiento del lugar de los hechos, etc.)* que son realizadas omitiendo previsiones de seguridad que ponen en riesgo a los usuarios no infractores que están en los alrededores<sup>40</sup>. Una situación semejante fue la que vivió Marisol luego de haber hecho una denuncia anónima, donde el personal de la línea de emergencia le pidió su número telefónico para que los oficiales la contactaran en caso de no dar con la ubicación, misma que se trataba de la vivienda de un vecino quien estaba violentando a su pareja, después, dado que los policías no dieron con el domicilio, se comunicaron con Marisol para pedirle que saliera a señalarles dónde estaba sucediendo el problema.

Particularmente, dentro de este sesgo, algunos usuarios que han observado a la policía desistir de poner a disposición a presuntos delincuentes que regularmente están en el vecindario, esto perjudica

---

<sup>40</sup> Este tipo de desempeño específico de parte del policía donde pone en riesgo a los usuarios no infractores, además de incidir sobre la *valoración del desarrollo*, en sí misma tiene el potencial de convertirse en una *situación de intranquilidad* donde la representación del *potencial victimario* puede ser el propio policía. En este sentido, cobra pertinencia un comentario de Victoria donde ella dice que la realización de cateos en calles de su vecindario es una preocupación debido a que la gente que pasa alrededor puede colateralmente resultar herida.

gravemente la valoración de la confianza, ya que no sólo se debilita el afianzamiento de la relación, es decir el usuario probablemente no vuelva de denunciar, sino también la sensación de protección, ya que el usuario considera que el policía encubre al presunto delincuente.

- c) *Sesgo por criterio discrecional rechazado*. Consiste en el desacuerdo de los usuarios respecto a la selección o discriminación de personas empleada por el policía para sospechar, detener o promover *acciones informativas personales* (e.g., revisiones físicas). Principalmente, este sesgo es constatado por medio de los *indicadores de desempeño*: nivel de uso de la fuerza, criterio discrecional, rigidez de la consecuencia y relaciones humanas.

En específico, los usuarios rechazan el criterio discrecional cuando no tienen referentes previos que les permitan recordar a la policía seleccionando personas reconocidas como partícipes del desorden social o la victimización, por lo que al apreciar una selección sobre un familiar o un conocido cuyo comportamiento es reconocido como ajeno a aquellas prácticas, entonces emerge el desacuerdo y la sensación de injusticia. Tal como lo revela el testimonio de Victoria.

En una redada viene un muchacho y si lo ven sospechoso es cateado, le piden su identificación pero como muchos no traen identificación, los catean todos, los hacen que hasta se quiten los calcetines, los zapatos, y eso no es justo, porque luego a veces a los rateros no les hacen eso. Pasó aquí, mis nietos llegaron y dijeron -abuelita, abuelita- me dice el más chico, es que me agarraron todo, le digo -dónde-, allá, -quién- esa patrulla, me paró y le digo: -venga-, disculpe joven qué problema hay, me acaba de decir mi nieto que lo catearon, yo le invito que venga en la noche y catee a todos los borrachos, drogadictos que están los fines de semana, a esos sí catéelos (...)

Por otro lado, encontramos que un objetivo frecuente del criterio discrecional de la policía es la detención de personas que de manera regular están intoxicadas por alcohol o drogas en la calle y que son incapaces de resistirse a ser detenidas. Para los usuarios esto se percibe como esfuerzos para mantener intimidados a infractores poco peligrosos y como una acción interviniente insuficiente ya que estas manifestaciones no son realmente preocupantes. También algunos usuarios racionalizan que no se detienen a personas no intoxicadas o consientes debido a que esto supone mayor dificultad. Para ilustrar esta afirmación presentamos el siguiente testimonio de Socorro.

(...) bueno a mí me ha tocado ver cómo detienen a gente que vende en la vía pública decentemente unas semillas y no detienen a la persona que está tomando o la persona que está vendiendo droga y entonces dices: -güey por qué detienes al señor que está vendiendo sus semillas en diez pesos que se ve que apenas está sacando para su comida y no detienes al tipo este que está vendiendo droga a los niños- entonces, no sé en qué se basen no sé si sea más fácil para ellos intimidar a una persona más débil que enfrentarse a alguien que podría ser peligroso.

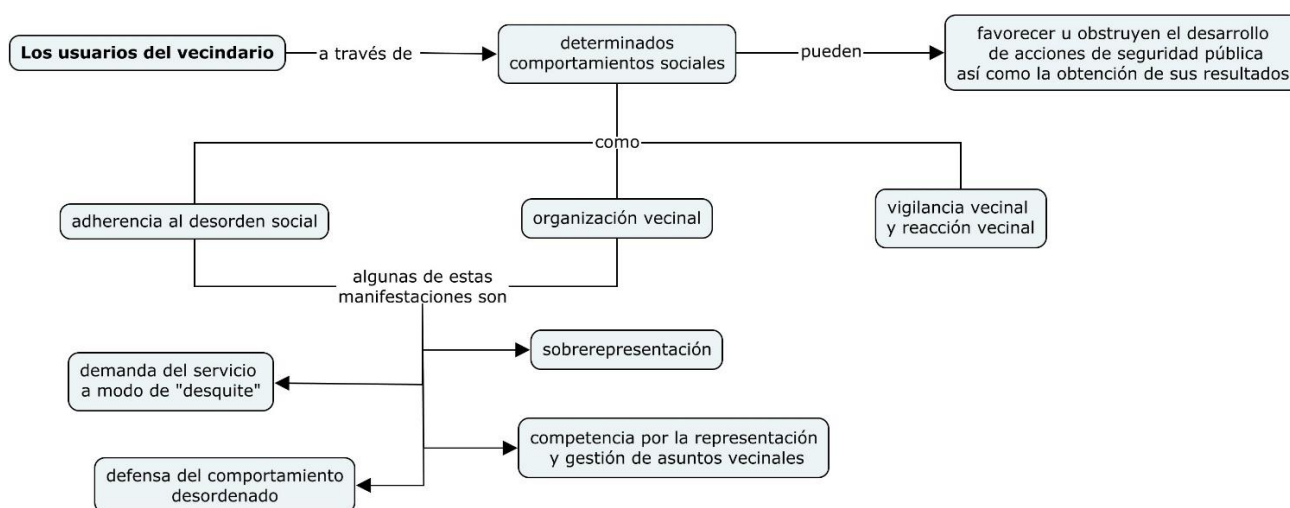
Por lo anterior, podemos advertir que el criterio discrecional rechazado, por un lado, puede perjudicar la valoración de competencia ya que se piensa que la policía no detienen, disuade o inspecciona a los partícipes del desorden o la victimización debido a que la policía no es capaz de generar obediencia en ellos y; por otro lado, la selección que la policía hace sobre aquellas personas no consideradas sospechosas por los usuarios puede hacer surgir en estos actitudes negativas que pueden perjudicar el afianzamiento de la relación policía-usuario.

En el siguiente apartado ampliamos la comprensión del desempeño del policía cuando no está alineado a los objetivos institucionales o definidos por los usuarios, incorporando comportamientos sociales en el vecindario

(adherencia desorden social y organización vecinal) que implican restricciones para el desarrollo y cumplimiento de las acciones de seguridad pública.

## Comportamientos sociales en el vecindario como condicionantes de las acciones de seguridad pública

En este apartado describimos cuáles y cómo algunos comportamientos sociales de los usuarios al interior de su vecindario pueden obstruir o favorecer el desarrollo y la obtención de resultados de las acciones de seguridad pública, a fin de ampliar nuestra comprensión sobre la alineación de desempeño del policía respecto a los objetivos institucionales o definidos por el usuario (Gráfico 12).



Gráfica 10. La valoración del desarrollo de las acciones de seguridad pública. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia.

En apartados anteriores hemos señalado dos aspectos sobre este tipo de comportamientos sociales de los usuarios. Por un lado, sobre *la defensa del comportamiento desordenado* señalamos que se trata de un fenómeno colectivo capaz de interrumpir y frustrar el desarrollo de *acciones intervinientes disuasivas-reactivas* o *acciones informativas personales promovidas por el policía*. Mientras que por otro lado, destacamos entre los usuarios (usuario no infractor, víctima, infractor) y la policía, que la provisión del servicio de seguridad pública implica un encuentro de intereses, restricciones e incentivos.



Para comenzar ahondaremos sobre el contexto del vecindario.

El vecindario es un ambiente destinado para la ocupación habitual de los humanos, está conformado por un conjunto de: a) viviendas con características físicas semejantes; b) una infraestructura que habilita el desplazamiento terrestre y el uso de servicios como agua, energía, drenaje, recreación, etc., y c) establecimientos comerciales que ofrecen servicios y bienes. Entre las actividades regulares que los habitantes del vecindario pueden realizar están: refugiarse y descansar al interior de sus viviendas, desplazarse para dar satisfacción a sus necesidades, realizar actividades comerciales o sociales como convivir u organizarse para dar atención a asuntos relacionados con el vecindario.

Lo anterior, expone el tipo de bienes (también derechos y libertades) que demandan ser protegidos en este espacio social, como el patrimonio, la integridad personal, el orden público<sup>41</sup>, pero también existencia de dinámicas sociales de convivencia o conflicto, donde algunos habitantes se pueden identificar con otro conformando grupos que excluyen a otros habitantes o cuyas prácticas les resultan desaprobadas. Para ejemplificar esta aseveración mostramos el siguiente testimonio de Lida donde ella identifica un grupo de habitantes específico hacia quienes ella no comparte su modo de pensamiento.

(...) muchos los conocemos de vista cuando salimos al parque o cuando vamos a misa, ya ubicamos más o menos de donde son, pero no que se dé un trato, hay mucha gente muy grande, son queretanos reservados, ya tienen sus círculos y aunque tengamos una eternidad viviendo ahí, no con todos se integran.

Sin embargo, son disconformidades más graves entre los vecinos las que suponen divisiones que implican límites para la provisión del servicio de

---

<sup>41</sup> Tal como lo vimos en el apartado *Los objetivos institucionales del servicio de seguridad pública y su relación con el Miedo a la victimización*.

seguridad pública. En este sentido, Antonio refiere la existencia dos grupos antagónicos al interior de su vecindario.

(...) sí nos ponemos de acuerdo varios vecinos, como que está dividida la mitad y la mitad, o sea, mis vecinos de mi edad y que son centrados dicen -está mal, se ven mal esos cabrones- **[refiriéndose a la drogadicción]** pero la otra mitad que se quedó clavada en esa madre, sales y están fumando un churro de mota (...)

Cabe señalar que, si bien es cierto, la comisión del desorden social y la victimización son en sí mismos comportamientos susceptibles de control por parte de la policía, pero por otro lado, el hecho de que sean cometidos de manera regular por integrantes del vecindario posibilita constantes tensiones entre quienes son y no son partícipes de estos comportamientos (ya sea por motivo de desaprobación o miedo de ser victimizados). En este sentido, las acciones de seguridad pública como el patrullaje, la atención personal a las solicitudes de servicio, las detenciones, los programas de organización vecinal y policial (*acciones intervinientes preventivas*) encuentran las siguientes dificultades:

a) *Demanda del servicio de seguridad a modo de “desquite”.*

Este tipo de manifestación evidencia un uso frecuente de la solicitud del servicio de policía por parte de los usuarios que no son partícipes del desorden para reportar comportamientos desaprobados (e.g., música excesiva o consumo de alcohol en vía pública), sin antes haber intentado conciliar. El siguiente testimonio de Bernardo ilustra esta situación así como la repercusión que representa para el policía dar atención a este tipo de quejas.

(...) sí le hablan a la policía, son pocos, porque muchos dicen –háblale a la patrulla, me la pela, qué va hacer, no puede hacer nada- y la que por todo le llama – se están sentando afuera de mi banqueta, están tomando, hay unos borrachos, hay mucho ruido, tienen su desmadre.

Esta particular manifestación conforma un desafío para el desempeño del policía cuya orientación es muy posible que altere la valoración de competencia o confianza que los usuarios tienen de él. Entre las

posibilidades están: Si la policía demora o no atiende esta solicitud, debido a que no representan una prioridad, la molestia o miedo del usuario persistirá y podría para él dejar de tener sentido alguno intentar reportar en lo sucesivo. Por otro lado, consideramos que para la policía, este tipo de reportes pueden representar situaciones desagradables debido a que implican interactuar con infractores reincidentes para quienes ese tipo de interacción o la consecuencia legal respectiva han sido normalizadas, de modo que la imagen de autoridad que el policía representa podría ser insuficiente para provocar obediencia en estos infractores.

Igualmente, el “desquite” puede emerger en *acciones informativas públicas*, *acciones preparantes* o *acciones intervinientes preventivas*. En estos casos mientras el policía está dirigiendo estas acciones, algunos usuarios pueden alterar el curso de esta acción profiriendo acusaciones hacia otros usuarios, habitantes del mismo vecindario, quienes a su vez niegan estas acusaciones e intentan defenderse; lo que puede derivar en que el policía quede en medio de dos posturas que no puedan conciliarse mediante la acción que se está organizando. De seguir estas discusiones es posible que la policía y los usuarios no consigan concretar acuerdos o resultados, por lo que finalmente estas acciones puedan ser suspendidas y desplazadas hacia otros vecindarios.

*b) Defensa del comportamiento desordenado.*

Esta situación toma lugar principalmente durante el desarrollo de detenciones flagrantes sobre infractores que son defendidos por sus familiares o vecinos, a un grado que puede ser desde la persuasión hasta la resistencia física. El siguiente testimonio de Gabriel ilustra este tipo de manifestación.

(...) yo he visto que salen las esposas, e incluso, tú sabes bien que no pueden detener a una persona si tiene un bebe en brazos, no son tontas agarran así al bebe y no se lo pueden llevar, salen las esposas a decir –no pues es que es mi señor y que no, él no está haciendo nada, ni siquiera toma.

Este tipo de manifestaciones vuelven más difícil el quehacer policial y altera gravemente *las relaciones humanas* por lo que la interacción puede resultar violenta y riesgosa incluso para el propio personal de policía. Desde el punto de vista de los usuarios no infractores, el que la policía desista de realizar la detención, está relacionado con un desmerito de la competencia valorada y una expectativa porque el policía asuma una actitud más imperante. Enseguida un comentario de Socorro que ilustra esta afirmación.

(...) nos tocó ver tres, cuatro patrullas, los ves tranquilos, a los que ves alterados son a los vecinos, la policía no la hemos visto que sea en algún punto agresiva, y creo que eso también es parte de la frustración de varios de aquí, que es tan tranquila que permite, que el delincuente tenga más derechos que los otros ciudadanos (...)

El “desquite” y la defensa del comportamiento desordenado son por tanto manifestaciones que pueden ocurrir durante la provisión del servicio de seguridad, asimismo, representan una división ente los usuarios basada en la adhesión o reprobación del comportamiento desordenado. Sin embargo, la organización vecinal al interior de los vecindarios es otro tipo de comportamiento social capaz de condicionar el suministro del servicio de seguridad pública en el vecindario.

La organización vecinal es *el desarrollo de una red de vecinos que voluntariamente se agrupan para discutir asuntos comunes del vecindario con la intención de darles atención mediante la asunción de comisiones, facilitando la divulgación de acuerdos o convocatorias y gestionando peticiones a través de instancias de gobierno*. Con relación al servicio de seguridad pública, la organización vecinal es una condición necesaria para la canalización de *acciones informativas públicas, acciones preparantes o acciones intervinientes preventivas*. Algunos ejemplos de este tipo de acciones son: sesiones sobre prevención del delito, campañas de prevención social, platicas orientativas para la instauración de mecanismos de alerta y comunicación de las solicitudes de servicio.

Mientras que durante las *acciones intervinientes disuasivas-reactivas* los usuarios principalmente observan los indicadores de desempeño: nivel de uso de la fuerza, criterio discrecional, rigidez de la consecuencia, relaciones humanas, en las acciones de seguridad pública de carácter informativo o colaborativo (e.g., campañas educativas sobre medidas preventivas o mejoramiento de espacios públicos) los usuarios están más expectantes de otras habilidades o capacidades como escucha activa, negociación, sensibilidad, etc.

Específicamente, las acciones de seguridad pública, señaladas como condicionadas por el grado de desarrollo de la organización vecinal, aprovechan del comité de colonos o asociación de vecinal la representación que tienen sus comisionados para promover el apropiamiento, responsabilidad y difusión de las directrices del programa de intervención, al tiempo que impulsan la participación ciudadana, para lograr dar cumplimiento a objetivos institucionales relacionados con fomentar la integración, comunicación y cuidado mutuo entre vecinos; orientar a los vecinos para la instauración de acciones de prevención situacional o a través del diseño del espacio y; mejorar las relaciones humanas policía-habitante. A continuación, presentamos el testimonio de Fausto para mostrar cómo se dio el acercamiento de la policía con los vecinos para la realización de *acciones intervinientes preventivas*.

(...) luego nos hablan los de la Guardia Municipal para solicitar apoyo, algunos eventos que se quieren hacer. Hace poco vinieron los de la Policía de Proximidad para trabajar aquí en la colonia, era hacer reuniones, hacer como tipo juegos para que la gente se empezara a involucrar, empezó a organizar aquí en este lado de acá unas reuniones para ver qué se hacía, cámaras o, alguna situación así (...)

c) *Sobrerrepresentación de un perfil de habitante*

Las reuniones en el espacio público es una de las formas más cotidianas de atraer la participación de los usuarios para dialogar, asumir compromisos y

responsabilidades. Asimismo, esta forma de convivencia permite congregarse a usuarios con diferentes puntos de vista de los problemas y soluciones, aunque cuando no se consigue esta representación de diferentes puntos de vista, la definición de los problemas y sus respectivas decisiones de atención podrían ignorar situaciones de inseguridad propias de ubicaciones específicas.

Entre las características destacables de los usuarios que encontramos pueden estar sobrerrepresentadas en las reuniones entre vecinos y policía están: el tiempo de residencia, la orientación de pensamiento moral o político y la edad. Para los usuarios cuyas características los ubican dentro del grupo minoritario, sus opiniones hallan dificultad para atraer la atención o ser aceptadas debido a que los usuarios de la fracción mayoritaria pueden preferir críticas o comentarios que inhiban la expresión de usuarios con otra forma de pensamiento o bien obstruyan mediante discusiones obstinadas el eco de sus ideas. Enseguida presentamos un comentario de Lidia para ejemplificar esta situación.

(...) es un arguende **[refiriéndose a las reuniones de vecinos]** Carretas creo que sigue conservando mucha gente muy queretana, con muchas ideas medio duras, por así decirlo, entonces, es gente ya muy grande, tampoco se ha podido llegar a una muy buena solución en muchas cosas por lo mismo, como que cada quien tiene sus ideas y quiere hacerlo, es que hay mucha gente así, son muchos queretanos muy cerrados, es que también ya están grandes, ellos tienen sus ideas y así las fueron llevándolas cincuenta años o más y de repente como que afrontarse a todos los cambios que ha habido como que les cuesta, entonces, en esas juntas no se llega a nada, todo mundo peleando por ahí.

Con relación a la provisión del servicio de seguridad, la sobrerrepresentación, específicamente la asunción rígida de posturas (e.g., dar prioridad durante estas reuniones a acordar reacciones en contra de empleados o clientes que

agotan los espacios de estacionamiento en las calles) en las reuniones vecinales provoca largas y tediosas discusiones que pueden desanimar o inhibir la participación de los usuarios. En cuanto a la generación de resultados u operación (de las *acciones intervinientes reactivas, disuasivas* basadas en la información recibida en las reuniones vecinales) la sobrerrepresentación es un inconveniente porque debido a la falta de distintos puntos de vista algunas ubicaciones pueden quedar desatendidas o algunos usuarios pueden verse privados de su derecho a participar, tal como lo muestra la experiencia de Tania, a quien no se le consideró para asumir una comisión que para ella y sus vecinos es importante en el control del comportamiento desordenado o victimizante, al respecto, ella nos explica que no fue seleccionada probablemente porque los puestos de vecino vigilante ya estaban determinados por la asociación de colonos.

A diferencia de la adhesión al comportamiento desordenado, las diferencias de pensamiento relacionadas con la definición y solución de los problemas parecen marcar menos distanciamientos entre los usuarios. Esto lo afirmamos con base a experiencias de los usuarios donde refieren que a pesar de sus diferencias hacia otros vecinos (con características que los sobrerrepresentan) mutuamente se comunican o cuidan a través de la *vigilancia vecinal*. Al respecto, presentamos el testimonio de Manuel.

(...) yo lo que he visto es que están muy dispuestos **[refiriéndose a vecinos adultos mayores originarios del vecindario]** tan así que van y nos han tocado para decirnos que están muy al pendiente, que no nos preocupemos, que siempre están... básicamente que están de chismosos (...)

*d) Competencia por la representación y gestión de asuntos vecinales*

Esta manifestación es propia de vecindarios que tienen poca capacidad para atraer la atención y suministro de servicios públicos de parte del gobierno. En este contexto entre los integrantes de la asociación vecinal (reconocida o no oficialmente) y los administradores de gobierno -como el personal de la

delegación municipal- es posible existan relaciones apáticas que pueden estar explicadas por orientaciones partidistas diferentes. En este sentido, el siguiente testimonio de Fausto.

No lo he tratado [**refiriéndose al delegado municipal**], simplemente ha habido mala situación, te digo no sé cuál sea su forma, en primera yo tengo una mala imagen de él, anteriormente, yo hacía escritos y me mandaban contestación a los quince días para bien o para mal, entonces, éste tenía como un mes y fui la semana pasada y le digo al secretario: sabes que oye pues es que una cosa de esto, es que hay mucho trabajo y todo, sí le digo pero pues es que también debe de haber más personal o no sé yo, no pues es que en lugar de más personal es menos personal, pues sí le digo, pero imagínate de por sí este es poco [**refiriéndose al contenido de la petición**] y luego no levantan, entonces no (...)

Más adelante, con relación a la diferencia de orientaciones partidistas y su consecuencia burocrática, Fausto refiere que después de la transición<sup>42</sup> del Partido Revolucionario Institucional al Partido Acción Nacional, los vecinos que estaban comisionados para entregar despensas fueron removidos y sustituidos por otros vecinos que tienen participación en otra organización vecinal (el comité comunitario que es una forma de organización promovida por las delegaciones municipales).

(...) es que aquí han venido programas, hay un programa que tenemos de las despensas que es el que se está manejando desde hace como cuatro años con SEDESOL, entonces, muchas veces como saben que uno es priista o algo así como que lo van doblegando y eso fue lo que pasó en estas despensas (...)

Adicionalmente, asociaciones vecinales en esta situación pueden presentar carencia de legitimidad y apoyo voluntario de parte de los habitantes -siendo

---

<sup>42</sup> Refiriéndose a la transición que se dio en el año 2015 en la administración municipal de Querétaro.



este último un recurso muy importante para desarrollar y dar cumplimiento a los objetivos institucionales de las *acciones informativas públicas, acciones preparantes o acciones intervinientes preventivas*- que en parte pueden ser explicadas por la emergencia de organizaciones rivales (algunas veces promovidas desde el gobierno) que compiten por la gestión de los asuntos vecinales.

Bajo estas circunstancias donde la organización vecinal rival es promovida por el gobierno (comité comunitario), entre ambos pueden emplear artificios en contra de la organización vecinal principal como trabas burocráticas, reasignación de comisiones en programas del municipio, acusaciones de actos de beneficio personal o desconocimiento de su existencia en eventos públicos. Contrayendo para los habitantes que su atención o participación se vea fraccionada.

La *competencia por la representación y gestión de asuntos vecinales* perjudica el desarrollo de las acciones de seguridad pública mediante la tergiversación que los usuarios hacen sobre la intención de las reuniones, o bien por la discusión de la ubicación de recursos (e.g., instalación de cámaras de videovigilancia), cuya peor consecuencia es la decisión de parte de la policía de dar suspensión al desarrollo de estas acciones.

#### El aspecto interrelacional de las acciones preparantes

Como último punto a tratar de este apartado queremos destacar que los objetivos institucionales de las *acciones intervinientes preventivas, disuasivas o reactivas* pueden ser mejoradas a través de comportamientos sociales propios de los usuarios en sus vecindarios como: *vigilancia vecinal* y *reacción vecinal*, así como por la condición de mejoramiento de las relaciones policía-habitante.

Por ejemplo, en el programa *Lazos que nos unen*, uno de sus mecanismos previstos para fomentar la integración, comunicación y cuidado

mutuo entre vecinos comprende la instauración de un canal práctico de comunicación directa entre policía-habitante, complementario a la línea de emergencias 911. Esta forma de comunicación alternativa consiste en que el representante de calle cuenta con el número telefónico personal del policía asignados al vecindario para que en caso de determinadas situaciones, acordadas previamente como merecedoras de la atención, sean informadas sin la mediación del personal operador de la línea de emergencias, lo que se traduce en comunicaciones más rápidas (menores tiempos en la notificación de las situaciones de emergencia) y menores tiempos de respuesta. Lo anterior, es explicado por César.

(...) cada representante de calle tiene el teléfono personal de un oficial de proximidad, para evitarse el novecientos once, tiene de todos modos que reportar al novecientos once, pero dilata menos si lo hace a través de proximidad, cumple después su función de hablar al novecientos once. De ser asaltado, lo que se hace es comunicarse con proximidad y luego reportar al novecientos once pero por lo pronto la patrulla está alertada antes de que el novecientos once les dé el aviso, del otro modo la patrulla es alertada hasta que la señorita **[refiriéndose a la operadora de la línea de emergencias]** termina de tomar los datos.

Este acto preparativo del establecimiento de un mecanismo de comunicación junto con las correspondientes acciones que dan mejora a las relaciones policía-habitante constituye un impulso para hacer más eficiente el patrullaje y la atención a las solicitudes de servicio.

No obstante, más allá del fomento de la comunicación y cuidado mutuo entre los usuarios, no se encontró evidencia de que la policía controle que estas acciones sean efectivamente realizadas, por lo que la predisposición de los usuarios a estar atentos de lo que acontece alrededor con el afán de identificar situaciones inusuales, sospechosas, desordenadas o victimizantes

para enseguida dar aviso a la policía o advertir a los vecinos afectados es también un condicionante de las *acciones intervinientes disuasivas reactivas*.

## ¿Cómo las acciones de seguridad pública ejercidas por la policía afectan el miedo a la victimización que los usuarios perciben al interior de sus vecindarios?

En este apartado proponemos una respuesta a nuestra pregunta de investigación, para lo cual primero presentamos una perspectiva integral de la afectación que el servicio de seguridad pública genera sobre el *miedo a la victimización* de sus usuarios (Gráfico 12), luego, presentamos nuestro proceso general de cómo ocurre esta afectación, y finalmente, algunas precisiones sobre las *acciones intervinientes* sin interacción policía-usuario.

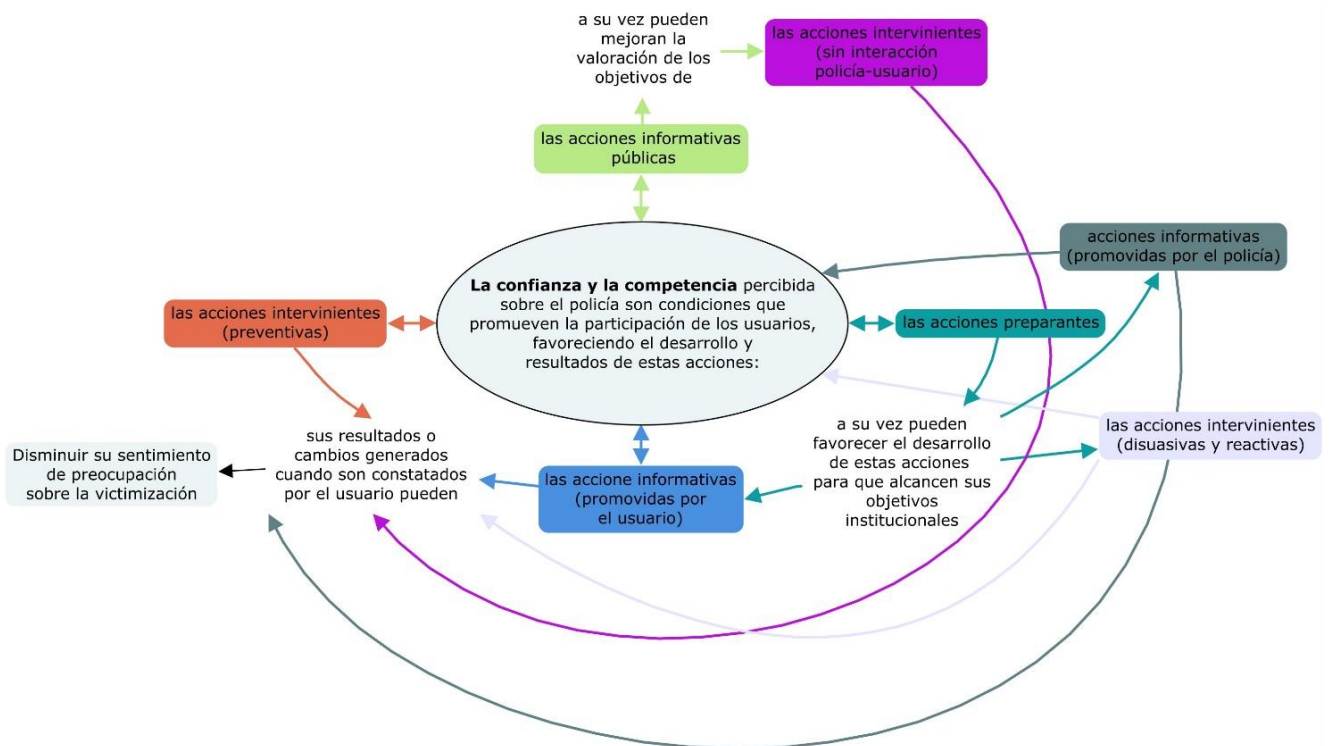


Gráfico 12. Perspectiva integral de la afectación generada por la provisión del servicio de seguridad pública sobre el miedo a la victimización. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia

Como mencionamos el miedo a la victimización es un proceso mental continuo en la vida de las personas, en ocasiones puede ser objeto de nuestra atención, mientras que en otras podemos estar desconcentrados de ello, sin que esto signifique que haya desaparecido. Por otro lado, la provisión del servicio de seguridad pública es un fenómeno también continuo y variable en su frecuencia y

acciones, cuya realización ocurre principalmente afuera de la vivienda de sus usuarios a través de interacciones. Esto indica, que en la vida de las personas existe una sincronía entre el servicio de seguridad pública y su *miedo a la victimización*.

Al respecto, estamos explicando el *miedo a la victimización* que las personas reportan tener en un tiempo al que actual o previamente ha estado expuesta como usuario del servicio de seguridad pública, donde la afectación tiene lugar en el presente o futuro inmediato.

Nuestros hallazgos muestran que es posible contrarrestar, permanecer o incrementar las representaciones de *las situaciones de intranquilidad* y el *potencial victimario* mediante el atestiguamiento o experiencia del servicio de seguridad pública, aunque, principalmente sobre aquellas representaciones figuradas a partir de información situada (hechos de desorden social o victimización atestiguados o reportados por terceras personas).

Pese a que encontramos que el servicio de seguridad pública puede provocar afectaciones sobre el *miedo a la victimización* de forma individual, es decir, por acción de seguridad pública a la que ha sido expuesto el usuario, existen otras afectaciones que se desprenden del conjunto de experiencias de interacción que han involucrado al usuario con múltiples acciones de seguridad pública a través de su vida. Lo que demuestra que detrás del impacto del servicio de seguridad pública sobre el *miedo a la victimización* de los usuarios existe una interrelación entre las diferentes acciones de seguridad pública vigentes y no vigentes, cuya capacidad de impacto (inhibición o reforzamiento del *miedo a la victimización*) en el tiempo presente, está delimitada por las acciones reconocidas y determinada por la suma de los efectos de cada una.

Asimismo, en lo que a la valoración del servicio de seguridad pública se refiere, aun cuando ésta puede ser según los objetivos institucionales, los resultados y el desarrollo, destacamos que los resultados o cambios generados así como el desempeño del policía tienen la capacidad de incidir de manera directa y material sobre los comportamientos que dan lugar a las victimizaciones o el desorden social, las condiciones que las favorecen y algunos de los factores del *miedo a la*

*victimización (las acciones preparantes fomentan la vigilancia vecinal y la convivencia vecinal)*, e incluso, previo a la consecución de los resultados o cambios generados se necesita del desempeño del policía. Lo anterior, ubica al desempeño (y su correspondiente forma de valoración) como un aspecto transversal no sólo en el plano de la provisión del servicio sino también de la percepción del servicio.

Retomando la interrelación de las acciones de seguridad pública y el aspecto transversal del desempeño, conviene profundizar sobre la valoración del desarrollo.

Hemos destacado que las acciones de seguridad pública son diferentes según su grado de dependencia hacia la participación y aceptación de los usuarios para el cumplimiento de sus objetivos institucionales o generación de resultados. En este sentido, desde el punto de vista de los usuarios la confianza y la percepción de competencia sobre el policía son aspectos a tomar en cuenta antes de que decidan asistir y tomar parte. Por lo tanto, acciones de seguridad pública como: *acciones intervinientes preventivas, informativas públicas y preparantes* pueden no generar los resultados o cambios establecidos en sus objetivos institucionales debido a una falta de valoraciones favorables sobre el desempeño del policía. En contraste, cuando se da la participación de los usuarios, además de favorecer el logro de los resultados, **se producen mejores condiciones** para que las *acciones informativas promovidas por el policía o promovidas por el usuario* y las *acciones intervinientes disuasivas y reactivas* logren sus objetivos institucionales. Por ejemplo, Sandra, una de nuestras entrevistadas, relata que en una ocasión mientras ella se encontraba atendiendo a una clienta al interior de su vivienda, fue alertada por los mensajes del grupo de conversación de sus vecinos sobre la presencia de un hombre al interior de un vehículo *sospechoso* que estaba estacionado a un lado de la fachada de su casa, ella intuyó que se trataba de algún acompañante de su clienta, que la estaba esperando, cuando de repente, la policía ya estaba en la calle interrogando al hombre, quien efectivamente era la pareja de su clienta y estaba esperando. Al final, esta experiencia de acuerdo con Sandra, le hace sentir mayor seguridad porque

mantiene una certeza respecto a que sus vecinos están alerta y sobre la respuesta de la policía.

Por otros detalles reportados por Sandra sabemos que los vecinos de su calle tuvieron reuniones con la policía e incluso que hay un representante de calle, quien tiene una comunicación directa con el policía encargado de la zona. Este relato muestra que los vecinos de Sandra practican el cuidado mutuo y comunicación directa con el policía asignado, misma que es atendida de manera expedita por la policía. No obstante, aun cuando esto pueda mejorar el desempeño del policía en la atención a las solicitudes de servicio, vigilancia o detenciones, su capacidad de disminuir el sentimiento de preocupación o aumentar la sensación de protección del usuario sólo es posible si éste experimenta tales acciones -o ha constatado a través del tiempo un cambio positivo en la frecuencia o intensidad (magnitud de violencia) de los comportamientos victimizantes o desordenados o *situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario*<sup>43</sup> y persisten en su percepción que aquella forma de atención de parte del policía es la forma ordinaria del suministro del servicio de seguridad pública en su vecindario.

Consideramos que esta última condición necesaria para que se produzca la afectación sobre el sentimiento de preocupación posibilita que la confianza y la competencia tengan una capacidad propia y directa de incidencia. Es decir, la afectación sobre el sentimiento de preocupación producida por la constatación de resultados o cambios favorables para que pueda permanecer en la percepción del usuario (incluso en los momentos donde no hay presencia policial) requiere que el usuario sobre el policía esté convencido que sus actos y decisiones son suficientes y eficientes para contrarrestar comportamientos victimizantes y, que entre ambos exista un afianzamiento de la relación que posibilite acercarse y solicitar su servicio.

---

<sup>43</sup> Con base en la información provista por nuestros entrevistados algunas *situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario* son: a) efectos causados por la intervención de seguridad pública o procuración de justicia (e.g., extracción de partícipes de la victimización en el vecindario por motivo de una pena privativa de la libertad); b) surgimiento de cambios en las dinámicas sociales de los partícipes del desorden social o victimización (e.g., cambios de comportamiento en los partícipes de la victimización); c) reactivación o suspensión de la limitación de la provisión servicios públicos o privados por motivos de la inseguridad (e.g., ajuste en la ruta del transporte público).

Para ejemplificar lo anterior, presentamos la experiencia de Melisa, una de nuestras entrevistadas.

Melisa refiere que en una ocasión fue visitada por unos policías para informarle que tenían indicaciones de aumentar los rondines, así como mantener un contacto cercano para ser alertados en los casos que se requiriera. Igualmente, le demostraron su intención de convocar a los vecinos para escucharlos. Luego, Melisa afirmó haber visto el desplazamiento de policías el interior de su vecindario en diferentes ocasiones, sobre los cuales asegura fueron por motivo de vigilancia. Inclusive, en una ocasión pudo constatar como unos participes del desorden parecieron sentirse intimidados luego de que la policía se desplazó cerca de éstos.

(...) una semana después [**refiriéndose al tiempo donde los policías la visitaron**] vi que pasó una patrulla, y ellos [**refiriéndose a los jóvenes participes del desorden**] al sentirse observados se agacharon, apenas la patrulla dio vuelta en la esquina, éstos se metieron a su casa. Entonces eso es lo que me hace pensar que ya están impidiendo que la gente esté tomando en la calle.

En este testimonio podemos observar en la experiencia de Melisa tres importantes interacciones policía-usuario, primero, la plática donde ella y los policías se escucharon y establecieron una forma de comunicación (afianzamiento de la relación); segundo, el atestiguamiento que Melisa hizo respecto al desempeño de la policía al momento de realizar la vigilancia y; tercero, el atestiguamiento que Melisa hizo de un ejercicio disuasivo de la policía sobre participes del desorden que derivó en la inhibición de estos. Al final, ella hace una afirmación (probablemente con base a sus experiencias) para el presente y futuro inmediato sobre el desempeño del policía, que en este caso está asociado a condiciones contrarrestantes del desorden social o de las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización*. Por lo anterior, consideramos que la capacidad de afectar el miedo a la victimización de parte de las acciones de seguridad pública no sólo ocurre cada que el usuario constata un resultado o



cambio, también el atestiguamiento o experiencia del desempeño del policía puede permanecer o alterar el sentido de la afectación previa.

Otro aspecto importante, es que todas las acciones de seguridad pública que implican interacción policía-usuario mantienen una relación recíproca con la confianza y la competencia, esto quiere decir que no sólo éstas son necesarias o impulsoras de otras acciones, sino también, el desarrollo y resultados de las mismas modifican la confianza y la competencia.

En suma, la afectación que la provisión del servicio de seguridad pública genera sobre el *miedo a la victimización* está sustentada por la constatación que el usuario hace de cambios o resultados (esperados en los objetivos institucionalmente o en los definidos por el usuario) y por el establecimiento en su percepción de una forma de *desempeño ordinario* del policía al momento de realizar las acciones de seguridad pública.

Proceso de afectación de las acciones de seguridad pública sobre el miedo a la victimización de los usuarios

En lo general, *la situación de intranquilidad y el potencial victimario* se ven afectados por las acciones de seguridad pública de la siguiente manera (Gráfico 13):

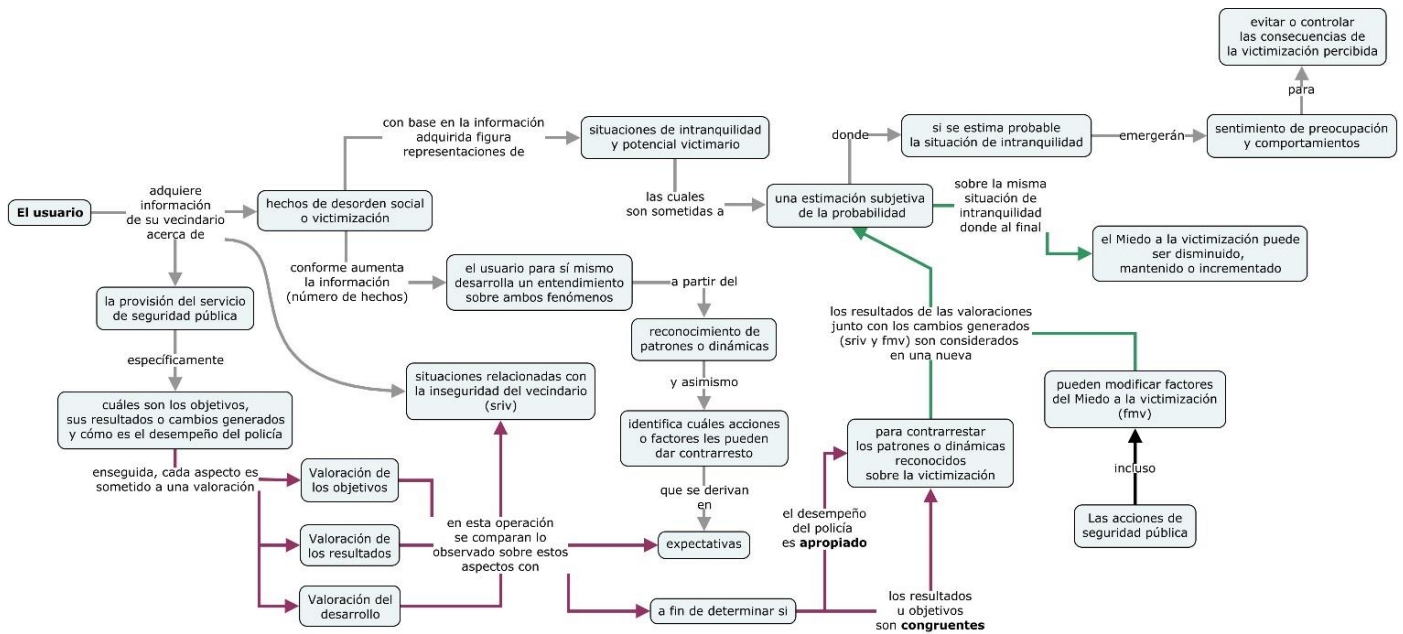


Gráfico 13. Proceso de afectación de las acciones de seguridad pública sobre el miedo a la victimización de los usuarios. Querétaro, 2018.

Fuente: Elaboración propia

### Primera momento

- Al interior del vecindario ocurren hechos de victimización o desorden social sobre los cuales el usuario aprehende información a través de la experiencia propia, el atestiguamiento o el reporte de terceras personas. Para cuando esta información se ha visto integrada por varios eventos, el usuario ordena esta información a través de patrones o dinámicas que destacan las personas vulnerables, los horarios, ubicaciones, *modus operandi*, probables responsables, etc. (*entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*).
- A partir de la información recordada, se figuran *situaciones de intranquilidad*, algunas ubicadas al interior de su vecindario, que además están asociadas a alguna representación de *potencial victimario*. Enseguida, la victimización percibida es sometida a una *estimación subjetiva de la probabilidad*, donde la combinación de los diferentes factores reconocidos (e.g., *vulnerabilidad física, convivencia vecinal, hechos de desorden o victimización, etc.*) dan como resultado que se determine: a) a la *conducta victimizante* como algo

frecuente al interior del vecindario y, b) que la suma de los factores no ofrecen una inhibición suficiente para la *situación de intranquilidad*. Por lo tanto, el usuario considera probable su victimización y presenta un sentimiento de preocupación, ante lo cual puede o no emprender comportamientos para intentar evitarla o controlar las consecuencias.

- Así como el usuario queda expuesto a informarse sobre el fenómeno de la victimización, también en el mismo entorno adquiere información acerca de la provisión del servicio de seguridad pública (interacciones usuario-policía) que puede variar dependiendo de la acción que se trate. En general, el usuario adquiere información sobre cuáles son los objetivos que se proponen las acciones de seguridad pública, cómo son desarrolladas por parte de los policías y cuáles son los resultados o cambios generados a través del tiempo.

#### Segundo momento

- Además de que los *hechos de desorden o victimización* dan lugar a la figuración de *situaciones de intranquilidad*, también estimulan un pensamiento racional para la identificación de los factores o situaciones inmediatas que pudieran darles contrarresto<sup>44</sup>, generándose de esta manera las expectativas, entre las cuales, algunas están referidas hacia las diferentes acciones de seguridad pública y hacia desempeño del personal que las ejecuta.
- Específicamente, para las acciones de seguridad pública que implican interacción policía-usuario, además de que el usuario las puede relacionar con sus expectativas en cuanto a los fines (objetivos definidos por el usuario)

---

<sup>44</sup> Algunas de estas expectativas proponen soluciones de tipo: a) atender la motivación del partícipe de la victimización o desorden (e.g., cambiar su comportamiento a través de que sus padres les brinden mayor atención), b) anticipar los patrones espaciales, temporales o de personas vulnerables (e.g., esperar que los patrullajes se lleven a cabo en determinados horarios y ubicaciones), c) confrontar a través de la reacción vecinal, d) disuadir a los partícipes de la victimización y el desorden a través de la vigilancia vecinal, dispositivos que permitan su reconocimiento o identificación, e) aplicación de sanciones ejemplares y resarcitorias de la afectación.

o con sus objetivos institucionales<sup>45</sup>. Él puede constatar el modo cómo son desarrolladas (desempeño del policía) y sus respectivos resultados generados. Esto habilita la *valoración de los resultados* y la *valoración del desarrollo*.

Al respecto, este tipo de acciones de seguridad pública pueden ser valoradas de tres formas:

- a) Valoración de los objetivos. El usuario valora si en el sentido expresado de los objetivos institucionales se ofrecen soluciones **congruentes** con sus formas de contrarresto desarrolladas a partir de la identificación que él ha realizado de los patrones o dinámicas de la victimización (*entendimiento sobre el fenómeno de la victimización*). O bien, si existe una alineación entre las manifestaciones señaladas como problemas a resolver en lo normativo y aquellas consideradas por el usuario (*situaciones de intranquilidad*).
- b) Valoración de los resultados. El usuario una vez que ha constatado los cambios o resultados inmediatos generados por las acciones de seguridad determina si estos son **congruentes** con sus formas de contrarresto identificadas o, si han dado solución a los patrones o dinámicas de la victimización o a sus representaciones alusivas a *situaciones de intranquilidad o potencial victimario*.
- c) El usuario teniendo para sí mismo presentes sus expectativas sobre los fines de las acciones de seguridad (objetivos definidos por el usuario) y sus formas de contrarresto (incluyendo cómo deben desarrollarse de parte del policía) puede valorar si el desempeño de parte del policía durante la realización de alguna acción de seguridad pública es **apropiado** para conseguir los resultados esperados (dar solución a las manifestaciones consideradas problemas, incluyendo a *la situación de intranquilidad*, o dar cumplimiento a las formas de contrarresto identificadas).

El usuario además de la comprar los objetivos institucionales, resultados y desempeño del policía con sus expectativas, puede recuperar información sobre el estado actual de las *situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario*. Aquí cobra importancia el reconocimiento que el usuario hace de cambios generados en los factores del *miedo a la victimización* (e.g.,

---

<sup>45</sup> también es posible que ambos tipos de objetivos en vez de ser disyuntivos sean coincidentes.

aumento de la *vigilancia vecinal*), especialmente, del factor *Hechos de desorden social o victimización*, donde si tuvo lugar una variación de las incidencias victimizantes sobre la cual el usuario es consciente, tendrá lugar un ajuste de la estimación de la frecuencia y presencia de la *conducta victimizante*.

Tercer momento

- Una vez establecida la alineación que mantiene la provisión del servicio de seguridad pública respecto a sus expectativas, así como fijada la *percepción del desempeño ordinario del policía*<sup>46</sup> y la constatación de cambios en los factores del *miedo a la victimización*, se lleva a cabo una nueva *estimación subjetiva de la probabilidad*.

En esta nueva *estimación subjetiva de la probabilidad*:

- Si las acciones de seguridad pública fueron valoradas como **congruentes**, se percibe que el *desempeño ordinario del policía es apropiado* y los factores del *miedo a la victimización* están modificados en un sentido que su modo de activación sea la inhibición, la *situación de intranquilidad* podrá estimarse como improbable, y en consecuencia, los actos considerados *conducta victimizante*, las *circunstancias* o las personas consideradas *potencial victimario* dejarán de estar asociadas a un sentimiento de preocupación y a su vez dejarán de ser motivo para *las autorrestricciones, tolerancia al desorden (o victimización) y hábitos de autoprotección o medidas de seguridad*.

Por otro lado, cuando en la nueva *estimación subjetiva de la probabilidad* la *situación de intranquilidad* continúa siendo determinada como probable esto puede deberse a varias razones, algunas de éstas pueden ser:

- los objetivos institucionales se valoran como congruentes, el desempeño se valora como apropiado pero no han surgido resultados o cambios generados en *las situaciones relacionadas con la*

---

<sup>46</sup> Para esta operación el usuario retoma sus observación del desempeño del policía que comprenden: la identificación de indicadores de desempeño, los sesgos y las explicación del porque el desempeño del policía no está generando los resultados esperados (según los objetivos definidos por el usuario).

*inseguridad del vecindario*<sup>47</sup> que modifiquen favorablemente los factores del *miedo a la victimización* o atenúen la presencia o frecuencia estimada sobre las victimizaciones.

- Los objetivos institucionales se valoran como **congruentes** pero no los resultados y tampoco el desempeño del policía es valorado como **apropiado** (e.g., práctica de sesgo por criterio discrecional rechazado).

También, bajo condiciones específicas la provisión del servicio de seguridad pública puede no sólo provocar el mantenimiento del *miedo a la victimización* sino incrementarlo:

- A través de un incremento de las *situaciones de intranquilidad*. Esto regularmente puede ocurrir en casos donde el desempeño del policía al momento de llevar a cabo sus deberes expone al usuario a situaciones de riesgo (*sesgo por indisposición o irresponsabilidad*).
- A través de un mayor convencimiento sobre *la situación de intranquilidad*. En casos donde el desempeño del policía no produce el resultado esperado (según los objetivos institucionales o definidos por el usuario) y esto es asociado a la explicación corrupción, la confianza sobre el policía es perjudicada a grado que el acompañamiento del policía deja de generar sensación de protección o, el usuario prefiere abstenerse de denunciar o reportar hechos de desorden social o victimización. Ultimadamente, ambas consecuencias, desde el punto de vista del usuario, lo posicionan en condición de desamparo frente a su victimización percibida, por lo que, él puede estar más convencidos de que su situación de intranquilidad llegue a suceder.

---

<sup>47</sup> Dentro de esta posibilidad se encuentran aquellos vecindarios donde usuarios llegan a obstaculizar el desempeño del policía defendiendo a los partícipes del desorden social.

Precisiones sobre la afectación de las acciones intervinientes sin interacción policía-usuario sobre el miedo a la victimización

Dentro de este tipo específico de acciones de seguridad nos estamos refiriendo al *Programa Ciudad Luz*<sup>48</sup> y a las cámaras de videovigilancia, sobre las cuales mencionamos que su funcionamiento, resultados o cambios generados suceden con independencia de la participación o valoración de los usuarios. Evidentemente, dado que estas acciones son operadas por dispositivos su apreciación de parte de los usuarios no conlleva incidencia sobre la confianza y la competencia percibida sobre el policía. Asimismo, estas acciones pueden ser mejoradas en su respectiva valoración de los objetivos por las *acciones informativas públicas* (sean por motivo de promover un cambio en el actual suministro del servicio o por dar a conocer servicios disponibles).

Es común que estos recursos o dispositivos sean presentados o entregados en eventos<sup>49</sup> donde de manera general hacia el público algún servidor público del gobierno o de la institución de policía comunique a sus usuarios información relativa a dicho recurso (e.g., cantidad de unidades entregadas, número de usuarios beneficiados, beneficios, especificaciones técnicas, etc.). Los usuarios por su parte, a través de estas comunicaciones aprenden los propósitos u objetivos institucionales asociados a estos.

Por un lado, estos actos comunicativos proveen al usuario el conocimiento necesario para que pueda valorar la congruencia de tal recurso respecto a su *situación de intranquilidad, potencial victimario* o sus patrones o dinámicas reconocidas sobre el fenómeno de la victimización (*valoración de los objetivos*). Esto aun cuando dichos recursos no están disponibles para el vecindario. Por otro lado, cuando sí están disponibles y a través un tiempo se ha constatado estabilidad o cambio de la frecuencia o intensidad (magnitud de la violencia) respecto a los comportamientos desordenados o victimizantes, el usuario puede asumir que

---

<sup>48</sup> Incluyendo acciones complementarias como la remoción de vehículos abandonados, desmalezamiento de baldíos y poda de árboles.

<sup>49</sup> Aunque también la presentación de estos recursos puede ser informada a través de medios de comunicación (e.g., televisión, Internet, periódicos, etc.).

ambos están relacionados, bajo estas circunstancias es posible valorar estas acciones a través de la *valoración de los resultados*.

Incluso, las *acciones informativas públicas* a través de la exposición hacia los usuarios, donde muestran imágenes o datos alusivos a la infraestructura u operación que está detrás de estos recursos, es posible consigan aumentar la valoración de la congruencia que tal recurso implica sobre *la situación de intranquilidad o el potencial victimario* del usuario. Algunas de las razones que dan base a considerar que las cámaras o las luminarias pueden contrarrestar las victimizaciones son: a) aumentan la posibilidad de que el victimario sea visto o registrado favoreciendo a que con posterioridad pueda ser identificado, b) que se pueda dar seguimiento en tiempo real al victimario y se oriente a los policías para que puedan arrestarlo, c) el registro de los hechos en imágenes sirve para comprobar la participación del victimario en el hecho victimizante, y en consecuencia, la autoridad le imponga una sanción y la víctima sea resarcida y; d) la presencia de estos dispositivos adviertan al usuario sobre las anteriores posibilidades, y por ende, desista de su intención victimizante. Para ejemplificar esto presentamos el siguiente testimonio de Manuel:

(...) a mí me da seguridad pero si son cámaras operadas por la policía porque sí me he dado cuenta y me consta que cuando detectan algún delito, le dan seguimiento por las cámaras y en cuestión de pocos minutos dan con los agresores ¿no?, o sea los arrestan. Ya el proceso que lleven después pues ya quien sabe ¿no? Pero por lo menos sí he visto que pueden frustrar un robo o un asalto. Sí, sí he sabido que pasa muchas veces gracias a las cámaras.

Estos videos de las cámaras de video vigilancia ¿dónde los has podido ver?

(...) en los blogs, de los bloggers de YouTube. Ellos mismos dicen: - Me hicieron llegar este video de seguridad pública y para que lo narre



¿no?- Y te dejan ver el video de cómo, los que operan las cámaras están todo el día ahí checando si pasa algo raro. O sea, su trabajo es ser paranoicos, entonces ellos detectan algo y le empiezan a dar seguimiento con las cámaras. Asaltan a alguien y se echa correr y le dan seguimiento con las cámaras y le van avisando a la patrulla: -Va por tal lado.- Como si fuera un GPS y las patrullas llegan: -¿Dónde está acá? Va vestido tal, tal, tal. Pues a correrle y se lo surten ¿no?

¿Estos videos que has visto han sido en la ciudad de Querétaro?

Sí, he visto de la ciudad de Querétaro y en general de todo México. Ya es muy común ver ese tipo de videos, sobre todo por asaltos frustrados.

No obstante, el usuario puede adquirir información acerca de hechos singulares donde victimizaciones ocurrieron aun en presencia de estos recursos, se trata de hechos que trascendieron los presupuestos que asumen a estos recursos como capaces de controlar la victimización y que son concientizados por los usuarios. Al respecto presentamos el siguiente testimonio de Sandra:

(...) hijole está como que por un lado bueno dices, a lo mejor vez quién lo pudo haber hecho, pero también ahorita han habido los asaltos y no se ha podido hacer nada con todo y las cámaras. No se han podido prevenir, o sea, bueno fuera que con eso previnieran pero no, no lo están previniendo, o sea ya se dan cuenta porque ya revisan las cámaras, pero así como que sirvan de advertencia creo que no.

Por otro lado, José ofrece otro argumento a partir del cual considera que este recurso no es suficiente para disuadir el comportamiento victimizante.

Pues, si no sabe dónde se encuentra la cámara obviamente no se va a dar cuenta de que lo estén grabando, pero sería más fácil poderlo

aprehender. Obviamente si sabe dónde están puede cubrirse para que no lo lleguen a ver las cámaras.

Al igual que en el otro tipo de acciones de seguridad pública con interacción policía-usuario, en la *valoración de los objetivos y de los resultados* la comparación se lleva a cabo con las expectativas del usuario, mismas que son desarrolladas a partir de la identificación de factores o situaciones que se asumen dan contrarresto a los patrones o dinámicas reconocidas para un conjunto de hechos previos de victimización o desorden social. Al respecto, cabe recordar que los patrones además de organiza información sobre ubicaciones, horarios, personas vulnerables y quiénes o cómo son responsables, organizan información relativa a las formas de razonamiento del victimario, es decir, desde el punto de vista del victimario se consideran cuáles son las características situacionales que inhiben o favorecen tenga éxito en sus victimizaciones, como vemos se trata de un tipo de patrón más específico (a nivel del pensamiento de la persona) que las distribuciones espaciales o temporales, por lo tanto sus correspondientes expectativas también refieren formas específicas de contrarresto enfocadas en asunciones sobre lo que el victimario evita o le dificulta su pretensión.

En este sentido, el tipo de expectativas en torno a las cámaras de videovigilancia o luminarias con tecnología LED es diferente a las expectativas sobre las acciones de seguridad con interacción policía-usuario durante *la valoración de los objetivos o de los resultados*. No obstante, durante estas operaciones, para ambos tipos de acciones de seguridad pública también se pueden recuperar los cambios o estabilidad de las *situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario*.

Salvo las anteriores especificidades, en las valoraciones de las acciones sin interacción policía-usuario, los resultados o el sentido expresados en los objetivos institucionales son comparados con las expectativas del usuario a fin de establecer si los primeros ofrecen formas de control congruentes para los patrones identificados sobre la racionalidad del victimario. Adicionalmente, si existen

resultados o cambios generados (*situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario*) éstos son considerados en la siguiente *estimación subjetiva de la probabilidad*.

## DISCUSIÓN

A través de los resultados, señalamos que ciertas modalidades del desempeño del policía o determinados comportamientos de los integrantes del vecindario pueden impedir que se generen los resultados determinados por los objetivos institucionales, lo cual representa un mantenimiento o agravamiento del *miedo a la victimización*, siempre y cuando estos objetivos están referidos a los problemas o formas de contrarresto reconocidos por los usuarios. Al respecto, como un primer asunto, discutimos las ideas de Cox y Fitzgerald (1997), Kusow *et.al.* (1997) y del Instituto Nacional de Justicia, (2003) acerca de los límites de las funciones de policía y la propuesta de mejorar la provisión de seguridad pública mediante la promoción de acercamientos del policía hacia los usuarios o viceversa.

La policía no puede quedar bien con ambas personas que tienen un conflicto al mismo tiempo (Cox y Fitzgerald, 1997), estamos de acuerdo que las acciones del policía que implican control (acciones intervinientes disuasivas y reactivas), comprometen los intereses de cada uno de los intervinientes (policía, víctima, victimario) y que su ejecución pueden suponer restricciones o incentivos. Por ende, reconocemos que en este tipo de interacciones difícilmente se puede llegar a una conformidad entre los usuarios y el policía.

Como ejemplo de constricciones sobre los policías, sus superiores y hasta los propios usuarios pueden presionarlos para que ejerzan sus funciones de manera desigual (Cox y Fitzgerald, 1997), aun cuando nosotros en el contexto de vecindario no obtuvimos evidencias sobre estas formas de constricción (en parte porque no entrevistamos policías), encontramos hallazgos desde el punto de vista de los usuarios, que muestran como el policía en ocasiones se ve forzado a seguir protocolos o lidiar con el demerito a su imagen de autoridad cada que confrontan a infractores reincidentes o cuando su desempeño es resistido por vecinos que defienden a los partícipes del desorden. Igualmente, los usuarios reconocen que el policía para soportar estas presiones lleva a cabo modalidades específicas de desempeño inadecuado (sesgos). En conjunto, estos hallazgos indican la presencia y peso que tiene la cultura policial (conjunto de normas, valores, costumbres

informales) en las decisiones y actos del policía frente a los que establecen sus obligaciones, derechos y prohibiciones fijados en la ley así como aquello que está plasmado en los objetivos institucionales.

Del otro lado, los usuarios condicionan el cumplimiento de los objetivos cuando entre ellos no existe un acuerdo sobre el grado de desorden social que están dispuestos a permitir (Cox y Fitzgerald, 1997). Además, agregamos que la baja participación de los usuarios en sus respectivas organizaciones vecinales es un tipo de comportamiento diferente que limita el servicio de seguridad pública, especialmente, para aquellas acciones no relacionadas con el control de los victimarios (*acciones informativas públicas, personales y preparantes*).

A partir de lo anterior, estamos de acuerdo con Cox y Fitzgerald en cuanto a que el éxito de la provisión del servicio de seguridad pública depende tanto del policía como de los usuarios. Por otro lado, sobre la intención de mejorar la percepción de satisfacción que los usuarios tienen del desempeño policial para disminuir el miedo a la victimización a través de un aumento de las interacciones, recuperamos y discutimos algunos resultados y propuestas.

Se ha señalado que esta estrategia (modelo de policía de proximidad) tiene como principal dificultad involucrar a los usuarios, situación especialmente complicada en vecindarios con desventaja económica o de condición minoritaria (Kusow *et al.*, 1997). Al respecto, con base a la comparación de testimonios entre entrevistados provenientes de dos vecindarios contrastantes (Carretas y La Sierrita) en su condición económica, argumentamos: antes de la desventaja económica como una limitante para el desarrollo y cumplimiento de *acciones preparantes*, es la reducida organización vecinal y la adherencia al comportamiento desordenado, las características a nivel vecindario que impiden el mejoramiento de la percepción de satisfacción. Nuestros hallazgos muestran que en ambos vecindarios la policía pretendió instaurar este tipo de programa, no obstante, éste sólo continuó en Carretas, debido en parte a la organización vecinal preexistente que posibilitó el desarrollo de las reuniones, consensos, seguimientos y ejercicio de la comunicación y cuidado mutuo entre vecinos.

El aumento de los contactos policía-usuario, como propuesta de la Institución para mejorar la opinión favorable sobre la policía (Instituto Nacional de Justicia, 2003) si no considera las condicionantes, organización vecinal y adherencia al comportamiento desordenado, puede resultar en exponer a su propio personal a situaciones de difícil control (e.g., conciliación entre vecinos, desacuerdos entre los usuarios en la identificación de prioridades) que de no ser atendidas satisfactoriamente (e.g., cancelación del programa) pueden producir el efecto contrario, perjudicar la valoración que los usuarios tienen sobre el desempeño del policía.

Por otro lado, también se ha afirmado con base en evidencia empírica que la percepción de eficacia policial mantiene una relación inversa con el miedo a la victimización principalmente en vecindarios de baja o mediana desventaja económica (Renauer, 2007) -lo cual es consistente a lo señalado por Kusow *et.al.* (1997), la instauración del modelo de policía de proximidad (incorporación de los usuarios) es más difícil de lograr en vecindarios en condición de desventaja económica. Al respecto, conviene recuperar conocimiento o indagar acerca de la relación entre las diferencias económicas de los vecindarios y sus respectivos niveles de organización vecinal o tendencia hacia el comportamiento desordenado o victimizante, esto con la finalidad de comprender cómo es posible mejorar la aceptación, opinión o valoración de desempeño (confianza y competencia) en vecindarios que carecen de organizaciones vecinales estables, como es el caso de La Sierrita y El Rocío.

Coincidimos que en la medida que la policía se adecue a las prioridades o necesidades de los diferentes vecindarios obtendrá de sus usuarios una mejor imagen (Ginc en Kusow *et. al.*, 1997) -y en consecuencia una disminución del miedo a la victimización. Lo que desde nuestros resultados implica una alineación entre los resultados (o cambios generados) y desempeño del policial con los objetivos definidos por el usuario.

En cuanto a las exigencias que soporta la policía, según Cox y Fitzgerald (1997), también se corresponden con las expectativas reportadas por nuestros

entrevistados (capacidad para generar obediencia, certidumbre sobre la información provista, uso legítimo de la fuerza), sin embargo, agregamos que las expectativas pueden ser tan variadas como la cantidad de indicadores de desempeño -actos observables u omisiones percibidas por el usuario que provienen de la toma de una decisión hecha por el policía para continuar desempeñándose (e.g., que el policía se distraiga mientras está ocupando el módulo de vigilancia en vez estar atento hacia lo que ocurre alrededor)-observados por el usuario. Igualmente, las expectativas abarcan las formas de contrarresto deducidas a partir de los patrones o dinámicas identificadas.

Teniendo en cuenta lo importante que es la valoración del desempeño para que se produzca la afectación sobre el miedo a la victimización, enseguida, como segundo punto a discutir nos ocupamos de tratar diferentes conceptualizaciones para este tipo particular de percepción.

La dimensión *officer demeanor*, entendida como la evaluación sobre el desempeño del policía centrada en describir cómo es la relación policía-usuario (Instituto Nacional de Justicia, 2003), de acuerdo con nuestros hallazgos corresponde al aspecto de la confianza, aunque disentimos que la cualidad del trato (e.g., servicialidad, prepotencia) policía-usuario durante las interacciones, en sí misma junto con una valoración apropiada de la competencia (*job approval*) provoquen una disminución del *miedo a la victimización*. En cambio, encontramos que algunas cualidades del trato son mejores que otras para establecer un afianzamiento de la relación (ausencia de creencias o motivos que funden decidir abstenerse de denunciar o solicitar ayuda), y que junto a experiencias favorables que demuestren la competencia del policía, se desarrolla una *percepción del desempeño ordinario del policía*, de ahí que en adelante, incluso en ausencia de la policía o de estímulos alusivos a la situación de intranquilidad, el usuario no sienta inconveniente en solicitar el servicio y esperar una respuesta competente. Por otro lado, la dimensión percepción del compromiso con la comunidad (*Jackson et. al.*, en Grijalva y Fernández, 2017) entendida como el alineamiento entre los valores del policía y el ciudadano, hace sentido con nuestros tipos de valoración diferentes que

lleva a cabo el usuario tras haber estado expuesto al servicio de seguridad pública. De hecho, su conceptualización complementa nuestro concepto de confianza (afianzamiento de una relación que posibilite la comunicación usuario-policía), Para que el usuario decida acercarse (e.g., informar a la policía su victimización) o colaborar (e.g. permitir que sus posesiones sean inspeccionadas) con la policía previamente requiere estar convencido que entre ambos hay intereses comunes (e.g., la definición de los problemas, relaciones humanas con los infractores), lo que sugiere que el afianzamiento de la relación (sea condición material o percibida) es una consecuencia en el usuario que se derivada de considerar confiable al policía, misma que es determinada cuando después de la valoración, resuelve que existe una alineación entre sus expectativas o definiciones de los objetivos con el desempeño y los resultados generados por el policía.

Asimismo, sobre la conclusión de Grijalva y Fernández (2017) referente a que la dimensión *percepción de eficiencia* en comparación con *la percepción de compromiso con la comunidad*, mantiene una mayor relación inversa con el miedo a la victimización, ofrecemos dos razones que podrían aclarar este resultado. Primero, se trata de un aspecto advertido por las autoras, la edad promedio de sus encuestados (20.6 años), coincidimos que esto tiene una implicación importante y argumentamos que en nuestros hallazgos, este sector de la población está muy poco presente en las acciones de seguridad pública de tipo *preparante, informativa* o *preventiva* –donde las relaciones humanas policía-usuario regularmente adquieren un carácter empático y servicial- por lo que habría de observarse cuáles son el tipo de interacciones con la policía que de manera regular esta población está expuesta, ya que si están más expuestos a *acciones informativas personales promovidas por el policía* o *acciones intervinientes reactivas, disuasivas* ¿cuáles son las posibilidad que bajo estas condiciones los jóvenes puedan encontrar intereses comunes?. Segundo, las preguntas a través de las cuales se formaron los índices de las dimensiones de la variable confianza, no están contextualizadas, inquieran sobre el desempeño del policía y la alineación de los valores en lo general (en todos los diferentes espacios donde el entrevistado ha conestado o interactuado con la policía), desde nuestro punto de vista estos reactivos presionan al



entrevistado a resumir sus experiencias y opiniones que pueden ser distintas y específicas en cada uno de los entornos en los que se desenvuelve (movilidad rutinaria, vivienda, recreación, viajes, etc.).

En cuanto al mecanismo causal de la relación confianza – miedo al delito, las autoras justifican que si los usuarios tienen confianza en la autoridad, estos se conducen conforme a la ley (Jackson et. al., en Grijalva y Fernández, 2017), pero cuando el usuario se percata que los demás no sienten esa confianza, entonces, esto le significa que el sistema de seguridad y justicia no está operando de manera correcta. De ahí podemos deducir que el usuario testigo de la desconfianza de los otros, puede comenzar a sentirse preocupado de ser victimizado porque deduce que éstos dejaran de conducirse conforme a la ley. Consideramos que este mecanismo causal determina que los usuarios en ausencia de la autoridad tienden a afectar a los otros, sin embargo, nuestros resultados destacan tres aspectos de la afectación que las acciones de seguridad pública producen sobre el *miedo a la victimización*. **Primero**, distinguimos que la provisión del servicios de seguridad tiene afectaciones diferentes sobre el *miedo a la victimización* según se trate de acciones con o sin interacción policía-usuario; **segundo**, las diferentes acciones de seguridad con interacción policía-usuario están relacionadas, en el sentido que algunas favorecen o dificultan los resultados de otras, lo que implica en el usuario, una mayor posibilidad de tomar consciencia que los sujetos, conductas victimizantes o situaciones asociadas a su *situación de intranquilidad* están siendo atendidas por la policía. Además, están relacionadas en el sentido que según los resultados o desarrollo de cada una se incide sobre la valoración del policía (confianza y competencia), valoración que en lo sucesivo, para algunas acciones es un condicionante del éxito o fracaso; **tercero**, para que el usuario disminuya su *estimación subjetiva de la probabilidad* de su victimización percibida no basta que los problemas definidos o soluciones (en materia de inseguridad) establecidas en los objetivos institucionales sean coincidentes con su parecer, el usuario además requiere constatar que esto es posible de ser logrado cada que se involucra en las diferentes acciones, es decir, los resultados o cambios generados ¿están contrarrestando los patrones o dinámicas de la victimización en mi vecindario? O,

se puede constatar por medio del desempeño del policía ¿el desempeño del policía en mi vecindario es adecuado para generar los resultados esperados?

Para nuestra investigación, el hecho de que el usuario conste o perciba que la policía no tiene la capacidad para generar obediencia es una parte importante (aspecto transversal de la valoración del desarrollo) de la explicación, en este caso, la identificación de cualidades consideradas inadecuadas en los indicadores de desempeño (nivel de uso de la fuerza, rigidez de la consecuencia, criterio discrecional, etc.), no obstante, esta valoración del desarrollo no puede desprenderse de la valoración de los resultados o cambios generados, ya que en ocasiones ambas valoraciones entre sí pueden no estar orientadas en el mismo sentido (desempeño inadecuado y resultados u objetivos incongruentes), hay la posibilidad que durante una solicitud de servicio de parte del usuario el policía cometa durante la atención el *sesgo por indisposición o irresponsabilidad*, y por otro lado, ese mismo policía u otro junto con los vecinos hicieron esfuerzos que derivaron en un resultado como el mejoramiento de la vigilancia, de la cual el usuario puede estar consciente de este beneficio.

Cabe mencionar que nuestra explicación está dirigida hacia aquellos usuarios que comparten la características de no ser partícipes del desorden social o la victimización (a menos así lo revelaron durante las entrevistas), en este sentido, es muy probable que para usuarios partícipes de este tipo de hechos sean diferentes sus *situaciones de intranquilidad*, factores del *miedo a la victimización*, interacciones con la policía y expectativas sobre el servicio de seguridad pública.

Otro tema que sugerimos puede profundizar nuestros resultados es el estudio de la afectación que las acciones de seguridad pública producen sobre la *situación de intranquilidad* cuando estas representaciones no está fundadas en información situada (conocimiento verificado al interior del vecindario), tal es el caso de las creencias. Consideramos que esto puede ser abordado a través de un estudio que indague en las historias de vida de las personas para conocer de dónde, cómo surgieron y cuáles son las condiciones de la sociedad que perpetúan el hecho que los usuarios representen su *situación de intranquilidad* a partir de información

proveniente de otros lugares o que es aprendida de manera no experimental, asimismo, estas respuestas de parte de los usuarios pueden ser trianguladas mediante los testimonios de policías, ya que ellos reciben las inquietudes de los usuarios y les dan atención.

Siendo que una parte de nuestros resultados aborda las modalidades del desempeño inadecuado del policía desde el punto de vista de los usuarios, consideramos que esto guarda una estrecha congruencia con la propuesta de Silva (2011) referente a que la cultura policial tiene un peso importante en la decisión y actos del policía, motivo por el cuál no debe soslayarse al momento de planear estrategias de intervención, principalmente del tipo reactivas o disuasivas.

Como último punto a tratar queremos discutir las diferentes explicaciones que dan soporte al modelo de la preocupación comunitaria.

A modo de hacer una precisión sobre este modelo explicativo comenzamos señalando que en la actualidad, la división entre el control social formal y el control social informal no es clara, esto lo afirmamos con base a que el gobierno ha legislado y creado medios a través de los cuales usuarios puedan ejercer su derecho a la participación ciudadana, por ende, encontramos que en los vecindarios están sucediendo estrategias contra de la inseguridad que involucran tanto usuarios como policías. No obstante, esto no implica que a cambio desde el control social informal dejen de cometerse actos de justicia propia o venganza privada, situación que no es aceptable desde el control social formal.

Acerca de la proposición de Taylor y Hale (McGarrell *et al.*, 1997, p. 4) en donde se establece que el miedo al delito surge después de que los usuarios constatan una erosión del control social - sin especificar si trata del control social formal o el informal, consideramos que en el caso del control social informal, la disminución del Miedo al delito se produce a través de dos maneras: a) factores independientes de la policía<sup>50</sup> (*e.g.*, *convivencia vecinal*, *capacidad de dominio* y

---

<sup>50</sup> Los factores independientes de la policía son aquellos mecanismos exclusivos de los usuarios o de los integrantes del vecindario que son capaces de contrarrestar material o perceptivamente las representaciones alusivas a *la situación de intranquilidad*. Por ejemplo, un usuario que ha aumentado su conocimiento acerca de sus vecinos a través de interacciones puede descartarlos como potenciales victimarios sin necesidad de que la

*reacción vecinal*) y, b) factores dependientes de la policía (*vigilancia vecinal*). Por lo tanto, una “erosión” sobre la comunicación policía-usuario o sobre el servicio de seguridad pública, no inhabilita que los factores independientes del control social informal puedan provocar una disminución del miedo a la victimización, y viceversa.

Por otro lado, la proposición de Conklin<sup>51</sup> (en Marino, 1998, p. 7) destaca la existencia de una relación de causalidad recursiva entre el control social y el Miedo al delito, al respecto, encontramos hallazgos que apoyan esta posibilidad, por ejemplo, Socorro, una de nuestras entrevistadas, refiere que actualmente no sabe si sus vecinos saldrían a ayudarle en caso de estar siendo victimizada, porque entre vecinos se han divulgado hechos donde aparentes situaciones de auxilio terminando siendo simulaciones para atraer a las víctimas. Sin embargo, no consideramos que esto signifique como equivocado explicar el miedo a la victimización a partir del control social, en cambio, consideramos que ambas son posibilidades si extendemos el estudio del miedo a la victimización más allá de sus consecuencias inmediatas, así en nuestro ejemplo, la disminución del ejercicio del control social informal sólo se disminuyó después de que esta práctica estuviera asociada a una *situación de intranquilidad* y no antes.

Por último, la explicación de Lewis y Salem (en Renauer, 2007, p.42) donde se establece que los mecanismos ejercidos desde el control social han dejado de ser efectivos, debido a que los valores o estándares de los residentes que los caracterizaban han dejado de tener vigencia, originándose así el miedo al delito. Consideramos que no aplica para nuestros entrevistados, ya que como vimos, las expectativas y las representaciones del componente simbólico de ellos están cubiertas o correspondidas con los las obligaciones y prohibiciones del policía plasmados en la ley, así como por los objetivos institucionales de las acciones de seguridad pública. Es decir, los valores o estándares de los residentes de manera normativa siguen estando representados y “protegidos”.

---

policía haya intervenido de manera alguna. Mientras que en el caso de la *vigilancia vecinal* (a excepción de capacidad disuasiva) su capacidad de disminuir el miedo, está dada porque además de saber que los vecinos están alerta confiamos en que ellos notificaran a la policía y sea ésta quien controle la situación.

<sup>51</sup> Establece que el miedo debilita la confianza interpersonal, volviendo a la sociedad desorganizada e incapaz de controlar el comportamiento indeseable, derivando en más delitos y sucesivamente en más miedo.

## CONCLUSIÓN

A través de la investigación por un lado, refinamos el aspecto cognitivo del miedo a la victimización, en el sentido que durante este procedimiento los habitantes consideran otros factores cuya composición no tiene que ver con la posesión de características físicas desventajosas para resistir la victimización percibida, como por ejemplo: factores de la persona o sociales que habilitan la reacción ante el desorden social o la victimización (*factores basados en características comportamentales facultativas*) o factores de composición perceptiva (*factores basados en características comportamentales ideales*). Por otro lado, describimos para un conjunto de vecindarios —diferentes en cuanto a su condición de desventaja económica, incidencia delictiva y predominancia reactiva o preventiva de seguridad pública—, cuáles son sus representaciones vigentes de sus *situaciones de intranquilidad y potenciales victimarios* y, por último, alcanzamos una comprensión sobre cómo el servicio de seguridad pública, mediante sus diferentes acciones, se encuentra inserto en el vecindarios y en las relaciones que los habitantes mantienen entre sí, lo que deja ver acerca del ejercicio de la seguridad pública que en ocasiones se enfrenta a situaciones donde el posicionamiento de los usuarios hacia los policías o viceversa, implican incentivos, restricciones o intereses personales o institucionales comprometidos, lo cual es muy importante para entender cuando son exitosas o fracasan las acciones de seguridad pública de acuerdo a sus objetivos institucionales.

El ejercicio de la seguridad pública puede disminuir, mantener o aumentar *el miedo a la victimización* del usuario de manera general y específica. De manera general, la variedad de acciones de seguridad disponibles al interior del vecindario disminuyen *la situación de intranquilidad* cuando éstas consiguen integrarse (situación que incluso puede favorecerse si al interior del vecindario existe una organización vecinal sólida y los vecindarios no presentan adherencia hacia el comportamiento desordenado) y generan resultados o cambios favorables para las *situaciones relacionadas con la inseguridad del vecindario*, las cuales son constatadas por el usuario y disminuyen su estimación sobre el grado de presencia (intensidad y frecuencia) de determinadas *conductas victimizantes*, a partir de la

cual el usuario está menos convencido sobre la ocurrencia de *la situación de intranquilidad*, y también porque reconoce que aquellos resultados o cambios fortalecen los factores del *miedo a la victimización* en un sentido que habilitan formas de control frente a la victimización o el desorden social.

De manera específica, una acción de seguridad pública disminuye *la situación de intranquilidad* cuando, después de que el usuario se expone a ésta resuelve que los objetivos institucionales asociados o los resultados generados corresponden a los problemas y son congruentes para contrarrestar patrones o dinámicas, que de acuerdo con él describen la victimización al interior de su vecindario y, además, considera que el desempeño del policía es apropiado para el desarrollo de dicha acción. Por ende, para su siguiente estimación subjetiva de la probabilidad, puede estar menos convencido que las representaciones del *componente simbólico del miedo a la victimización* ocurran debido a que *la conducta victimizante, el potencial victimario o las circunstancias* están siendo controladas, asimismo, el usuario puede estar despreocupado incluso mientras no está expuesto a acción de seguridad alguna debido a que tiene una percepción favorable del *desempeño ordinario del policía*.

Las acciones de seguridad pública mantienen *el miedo a la victimización* del usuario cuando a pesar de que los objetivos institucionales son considerados congruentes, los resultados y el desempeño policial son percibidos insuficientes e inadecuados y, además esta desalineación (en cuanto a las expectativas del usuario) es entendida en el sentido de no sospechar que estos actos u omisiones son intencionales.

Las acciones de seguridad pública aumentan *el miedo a la victimización* cuando el usuario percibe que *acciones intervinientes disuasivas y reactivas* son realizadas descuidadamente, poniéndolo en situación de riesgo (sesgo por indisposición o irresponsabilidad) o; cuando el desempeño policial considerado insuficiente e inadecuado es entendido por el usuario como consecuencia de acuerdos informales con los partícipes del desorden o la victimización.

Finalmente, estamos convencidos que los estudios sobre el miedo al delito o miedo a la victimización (especialmente fundados en el modelo de la preocupación comunitaria), sean para determinar los predictores o para comprender el proceso de afectación, necesitan ser analizados de manera conjunta si se desea soportar una política pública tendiente a mejorar la sensación de seguridad de los habitantes con base al conocimiento científico; una aproximación como esta investigación puede anticipar complicaciones operativas para los programas de intervención. Asimismo, exhortamos a los tomadores de decisiones a no suponer que la atención objetiva de las incidencias delictivas conlleva a un mejoramiento automático de la sensación de seguridad, como tampoco a ser irreflexivos en cuanto a preferir un tipo intervención sobre otras, como hacia las cámaras de videovigilancia, ya que si el objetivo es mejorar la sensación de seguridad y participación ciudadana se puede obtener mejores resultados disminuyendo la adherencia de los habitantes hacia el desorden social, consolidando sus organizaciones vecinales e invirtiendo en acciones que repartan la responsabilidad de la seguridad pública mediante el fomento del control social informal de carácter preventivo-disuasivo.

## REFERENCIAS

- Alvarado Mendoza, A. (2012). Programas de prevención del delito: una visión teórica. En A. Alvarado Mendoza, *Indicadores de Seguridad Pública en México: Una discusión conceptual metodológica* (págs. 85-121). México: Centro de Investigación y Estudios en Seguridad.
- Clarke, K. (2006). *A Longitudinal Study of Fear of Crime in Winnipeg*. Winnipeg: Universidad de Manitoba.
- Cox, S. M., & Fitzgerald, J. D. (1997). *La policía en las relaciones comunitarias*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Cruz, L. C. (2007). *Seguridad Pública*. México: Trillas.
- de Gialdino, I. V. (2006). La investigación cualitativa. En I. V. de Gialdino, *Estrategias de investigación cualitativa* (págs. 23-64). Barcelona: Gedisa.
- Fyfe, J. J. (1997). *Administración de la Policía*. México: McGraw-Hill.
- Garrido, V., Stangeland, P., & Redondo, S. (2006). *Principios de criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Grijalva, Á. E., & Fernández, E. (2017). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la Policía sobre el miedo al delito. Un estudio exploratorio en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 167-198.
- H. Ayuntamiento de Querétaro 2015-2018. (2016). *Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018*.
- Instituto Nacional de Justicia. (2003). *Factors that influence public opinion of the police*. Washington, DC: Departamento de Justicia U.S.
- Jackson, J., Bradford, B., Stanko, B., & Hohl, K. (2013). *Just Authority? Trust in the Police in England and Wales*. Abingdon: Routledge.
- Janowitz, M. (1975). Sociological Theory and Social Control. *Chicago Journals*, 82-108.
- Kelling, G., Plate, T., Dieckman, D., & Brown, C. (1974). The Kansas City Preventive Patrol Experiment. *Police Foundation*.
- Kusow, A. M., Wilson, L. C., & Martin, D. E. (1997). Determinants of citizen satisfaction with the police: the effects of residential location. *Policing: An International Journal of Police Strategy and Management*, 655-664.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Leiker, J. J. (2003). *Fear of crime in the city: a multivariate analysis of perceptions of community in twelve U.S. cities*. Carbondale: Universidad de Illinois del sur.



- Liou, K. T., & Savage, E. G. (1996). Citizen perception of community policing impact. *Public Administration Quarterly*, 163-179.
- Marino, F. (1998). *Social class and fear of crime, a descriptive analysis and test of social vulnerability as an explanation of class differences in crime fear*. Ottawa: Universidad de Toronto.
- Martínez, J. (2010). *La teoría del delito: aproximación al estado de la disusión*. México: Porrúa.
- McGarrell, E. F., Giacomazzi, A. L., & Thurman, Q. C. (1997). Neighborhood disorder, integration, and the fear of crime. *Justice Quarterly*, 479-500.
- Municipio de Querétaro. (02 de marzo de 2017). *Municipio de Querétaro*. Obtenido de <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/nota.php?id=457>
- Navarro Homobono, J. R. (2015). *Crimipedia*. Obtenido de <http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2016/05/Control-social-formal.pdf>
- Renauer, B. C. (2007). Reducing Fear of Crime. *Police Quarterly*, 41-62.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica clásica*. España: Ariel.
- Ritzer, G. (1997). *Teoría sociológica contemporánea*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Rodríguez Valencia, J. (2006). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México, D.F.: Thompson.
- Romero Vázquez, B. (2004). *Ciudades seguras: etnografía de la cultura del delito (Estudio sobre la percepción de la inseguridad social en el Estado de Querétaro)*. Querétaro: UAQ.
- Salcedo, J. M. (2004). *El control social en su devenir histórico: una aproximación a la historia de las instituciones de control social en Occidente*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro. (2017). *Oficio n° SSPM/CGAJ/2834/2017*. Santiago de Querétaro: Municipio de Querétaro.
- Silva Forné, C. (2008). *Policía y encuentros con la ciudadanía en Ciudad Nezahualcóyotl*. México, D.F.: El Colegio de México.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquía.
- Valenzuela, A. (2016). *La construcción espacial del miedo*. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- Vozmediano, L., & San Juan, C. (2010). *Criminología ambiental: Ecología del delito y de la seguridad*. Barcelona: UOC.
- Vozmediano, L., San Juan, C., & Vergara, A. (2008). Problemas de medición del miedo al delito. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 07:1-07:17.

### **Leyes**

- H. Ayuntamiento de Querétaro. (29, agosto 2001). Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro. Recuperado de <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/reglamentos.php>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2, febrero 2009). Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Recuperado de <http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/Leyes/LGSNSP.pdf>
- H. Ayuntamiento de Querétaro. (4, abril 2012). Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro. Recuperado de <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/reglamentos.php>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (5, marzo 2014). Código Nacional de Procedimientos Penales. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP\\_250618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_250618.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (14, agosto 1931). Código Penal Federal. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9\\_210618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_210618.pdf)
- Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. (7, marzo 2018). Acuerdo por el que se expide el protocolo del uso legítimo de la fuerza, para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. Recuperado de <http://lasombradearteaga.segobqueretaro.gob.mx/getfile.php?p1=20180318-01.pdf>
- H. Ayuntamiento de Querétaro. (9, octubre 2002). Reglamento del Personal Operativo de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal. Recuperado de <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/reglamentos.php>

### **Bases de datos**

INEGI. (2016). “*Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2016*” [Base de datos en línea]. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2016/>

INEGI. (2017 a). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU)*. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/ensu/>

INEGI. (2017 b). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2017*. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2017/>

INEGI. (2017 c). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU)*. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/ensu/>

## Anexo 1 Formato de consentimiento informado



### *"Reacción, disuasión y prevención, la afectación sobre el sentimiento de miedo al delito en los residentes de la Ciudad de Querétaro."*

Institución: Universidad Autónoma de Querétaro  
Alumno: José Humberto Macías Pérez  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Directora de tesis: María Elena Meza de Luna  
Número telefónico: 192.12.00 ext. 5413

Nos gustaría generar conocimiento sobre cómo tus vecinos y tú perciben las acciones que realiza la autoridad para mantener el orden y la salvaguarda de la integridad física o patrimonial de tu colonia. Por ello, te invitamos a participar en una entrevista orientada a conocer como las acciones en materia de seguridad por parte de la autoridad influyen sobre tu sentimiento de seguridad.

Esta entrevista forma parte de las actividades de investigación de campo que a su vez se necesitan para la elaboración de la tesis en el programa académico Maestría en Ciencias Sociales, la cual este alumno se encuentra cursando.

La actividad que te estamos pidiendo de la manera más atenta consiste en responder de acuerdo a tu conocimiento y experiencia una serie de preguntas abiertas relacionadas con el involucramiento con los vecinos, problemas al interior del vecindario y percepción del servicio de seguridad pública. Es importante decirte que tu información personal, como tu nombre o domicilio, en ningún momento será divulgada, tampoco se te preguntarán datos para identificar probables responsables de hechos delictivos. Asimismo, si sobre alguno de los temas o preguntas prefieres no comentar algo sólo necesitas decirlo y daremos continuidad a otra cuestión.

Te pedimos también si no tienes inconveniente pueda ser grabada la entrevista para con posterioridad transcribirla y poder analizar con mayor rigurosidad tus respuestas, recuerda tus datos personales así como otros que permitan tu identificación no serán reproducidos en reporte alguno que se derive del análisis de la información que nos proveas.

Por último, en los datos de la parte superior de este documento encontraras los datos de contacto de la directora de este proyecto quien se encarga de supervisar el trabajo de campo que este alumno está realizando. Si tienes alguna duda esperamos la hagas en este momento, y si aceptas ser entrevistado te pedimos puedas firmar el consentimiento informado.

Anverso

## *Consentimiento informado*

He sido informado/a sobre el procedimiento de entrevista dentro del proyecto titulado Reacción, disuasión y prevención, la afectación sobre el sentimiento de miedo al delito en los residentes de la Ciudad de Querétaro. Las preguntas que tenía sobre mi participación han sido contestadas por lo que acepto ser entrevistado/a y que mis respuestas sean grabadas para que la información que proporcione sea utilizada exclusivamente con fines académicos, confiando la no difusión de mis datos personales o de identificación.

*Nombre:*

*Fecha:*

*Firma:*

Reverso

## **Anexo 2 Informe de la selección de vecindarios**

El presente informe es la documentación del procedimiento que se llevó a cabo para la selección de los vecindarios

De acuerdo con el planteamiento del problema de la investigación pretendemos determinar cómo las acciones de seguridad pública producen una afectación, sea de aumento o disminución, sobre el miedo a la victimización de los habitantes.

La revisión de la literatura realizada nos indica ciertas proposiciones que de manera inicial orientan respecto a cuales son los aspectos a nivel de vecindario que pueden ofrecer variabilidad respecto a nuestro fenómeno de investigación.

Por un lado, se ha determinado que la relación control social formal - miedo al delito por medio de la dimensión percepción de la eficiencia y satisfacción de la función policial es negativa (Cohen y Viano, 1976, Peak, 1993 en Kusow et al, 1997, p. 3), no obstante, la influencia de esta dimensión tiene un efecto diferenciado según se trate de personas que habitan vecindarios de alto o bajo nivel de desventaja económica.

Como segunda consideración, en vista que también pretendemos conocer las acciones específicas de seguridad pública y su correspondiente afectación sobre la percepción que los habitantes tienen sobre la posibilidad de convertirse en víctima del delito, resulta importante recabar en vecindarios cuya predominancia del suministro de seguridad pública sea diferente en cuanto a ser preventiva o reactiva.

También, es necesario llevar a cabo la investigación en casos donde exista una variabilidad del fenómeno miedo al delito, esto es vecindarios donde predominantemente sus habitantes padecen poco miedo de ser victimizados y vecindarios donde sus habitantes padezcan mucho miedo de ser victimizados. Sin embargo, para la medición de este fenómeno a nivel de vecindario en la Ciudad de Querétaro no existen datos disponibles. En consecuencia, proponemos seleccionar vecindarios que varíen en su nivel de incidencia delictiva como un indicador proxy del miedo al delito, lo anterior con base a la asunción de que en vecindarios con alta incidencia delictiva sus habitantes están más expuestos a manifestaciones de

victimización lo que a su vez puede activar sobre sus habitantes mayor sentimiento de preocupación y mayor intensidad de la percepción de ser victimizados.

En suma, son tres los criterios a considerar para la selección de los casos de estudio, incidencia delictiva, predominancia del tipo de intervención de seguridad y estatus socioeconómico<sup>52</sup>, que a su vez, derivado de su combinación hemos determinado en cuatro diferentes tipos de vecindarios, a saber:

- a) Vecindario de alta incidencia delictiva con un tipo de intervención predominantemente reactiva.
- b) Vecindario de alta incidencia delictiva con un tipo de intervención predominantemente preventiva.
- c) Vecindario de baja incidencia delictiva con un tipo de intervención predominantemente reactiva.
- d) Vecindario de baja incidencia delictiva con un tipo de intervención predominantemente preventiva.

Una vez justificada la pertinencia de esta decisión metodológica a continuación se presentan la descripción del procedimiento de recopilación de información.

#### Recopilación y análisis de la información sobre los criterios de selección

Los datos de los criterios de selección que sirvieron de atributos para el conjunto de vecindarios identificados en el Municipio Santiago de Querétaro fueron provistos por la Unidad de Información Gubernamental (UIG) previa solicitud.

Inicialmente, para obtener los datos relativos al criterio de selección incidencia delictiva se hizo la petición a través del Sistema de Solicitudes de

---

<sup>52</sup> La inclusión de la variable interviniente estatus socioeconómico para la determinación de los casos de estudio presentó la limitante de ausencia de datos, y por otro lado, su incorporación y combinación con los otros dos criterios aumentaría el número de clases de cuatro a ocho, lo que hace más complicado el diseño de la investigación. Por ambas razones decidimos establecer solamente las cuatro clases diferentes resultantes de la combinación de los criterios predominancia del tipo de intervención de seguridad e incidencia delictiva y dentro del conjunto de vecindarios pertenecientes a diferente clase elegir uno que sea reconocido por no presentar desventaja económica sobre las necesidades de sus habitantes.

Información del Estado de Querétaro (Infomex), entre los términos de la solicitud estos fueron:

- Los registros de los reportes telefónicos a la línea de emergencias de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro del 01 enero 2016 al 26 abril 2017 sobre catorce tipos diferentes de hechos delictivos, para los cuales se requirió especificar nombre del vecindario o colonia donde tuvo lugar el hecho, fecha y hora del reporte y denominación del hecho delictivo.

A esta solicitud la UIG asignó el número de folio 00163117 e hizo entrega a la Coordinación General de Apoyo Jurídico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, posteriormente, la UIG nos hizo entrega de la información el día el día 8 de mayo 2016 en un disco compacto (véase Anexo 4 Oficio SSPM/CGAJ/2512/2017).

El disco compacto recibido contiene el archivo denominado “Información” que es una hoja de cálculo de Excel con un total de veinticuatro mil setecientos cincuenta y cuatro registros, derivado del conteo de las frecuencias de las clases del campo vecindario y su respectivo ajuste y homologación se obtuvo un total de quinientos treinta y siete vecindarios diferentes.

Las estadísticas descriptivas de estos quinientos treinta y siete registros (excluimos el vecindario Centro histórico que contabilizó un total de 1,773 registros, debido a que se trata de una zona con un uso de suelo predominantemente comercial) reportaron una media de 37.98 reportes de hechos delictivos, con una desviación estándar de 71.476, con un rango de 612 donde el mínimo fue de 1 y el máximo de 613 (Tabla 1).



N	Válidos	539
	Perdidos	4
Media		37.98
Mediana		12.00
Moda		1
Desv. típ.		71.476
Asimetría		4.034
Error típ. de asimetría		.105
Rango		612
Mínimo		1
Máximo		613

Tabla 1. Descriptivos reportes al 911 del  
01/01/2016 – 26/04/2017

Este indicador fue recodificado a un nivel de medición dicotómico con valores 1 y 2, donde el valor 1 agrupa el conjunto de vecindarios cuyo nivel de incidencia delictiva se encuentra dentro menos una desviación estándar y más una desviación estándar y el valor “2” corresponde a aquellos vecindarios con una incidencia que va más allá de una desviación estándar (no hubo valores que se encontraran más allá de una desviación estándar negativa). Esta recodificación propone el establecimiento de dos clases de vecindarios aquellos con una alta incidencia delictiva respecto al promedio y aquellos vecindarios con un nivel de incidencia delictiva considerada promedio.

En cuanto al criterio de selección sobre la predominancia de la medida de intervención contra el delito se tuvo que llevar a cabo, previo a la requisición de información, una revisión documental del Plan Municipal de Desarrollo 2015 – 2018 (PMD 2015-2018) a fin de conocer cuáles son las medidas que está realizando el gobierno a través de la Secretaria de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro (SSPMQ) para atender el problema del delito.

En resumen, el PMD 2015-2018 en el Eje 2 Ciudad Segura se enuncian tres programas: Programa de Capacitación, Evaluación y Equipamiento de Cuerpos policíacos; Programa de Seguridad Preventiva y Disuasiva y; Programa de Combate Frontal al Delito, que entre sus acciones están: instalación de dispositivos (botones de auxilio, cámaras de video vigilancia, campañas de prevención del delito, mejoramiento de los CIPRES, ejecución del programa de participación “Lazos”, creación de una fuerza de reacción inmediata, fortalecimiento policía de proximidad, etc.).

Una vez conocidos los programas y acciones propuestas a realizar por la actual administración de gobierno municipal 2015-2018 y por ende la SSPMQ, se hizo llegar a la UIG una nueva solicitud de información (folio 00166217 recibido en fecha 29 abril 2017) donde se inquirió sobre el estado de avance y distribución de los recursos o servicios plasmados en los tres programas del Eje Ciudad Segura del PMD 2015-2018.

En respuesta el día 25 de mayo 2017 la UIG nos hizo entrega de la información solicitada en un disco compacto, cuyo contenido es un archivo en formato *pdf* de sesenta y un páginas (véase Anexo 4 Oficio SSPM/CGA/2834/2017, Oficio SSPM/ISPCP/0641/2017, Oficio SSPM/DI/421/2017, Oficio SSPMQ/DCS-044/2017, Oficio SSPM/DPPC-410/2017, Oficio SSPM/DPPC-411/2017, Memorándum SSPM/DCO/3158/2017, Memorándum SSPM/UCAI/282/2017, Oficio SSPM/DPPC-417/2017).

Entre los aspectos más relevantes de esta contestación se presentan los siguientes:

#### Programa de Seguridad Preventiva y Disuasiva

- Las campañas de la cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento del tejido social y valores cívicos no se lleva a cabo a través de los medios de difusión como lo señala el PMD 2015-2018, en cambio, éstas se han impartido (a la fecha de la elaboración del documento 18 mayo 2017) a padres de familia en escuelas de educación preescolar (diecisiete sesiones informativas), a habitantes de las colonias (doscientos cinco

sesiones informativas), a estudiantes de preescolar y primaria (ciento cuarenta y seis visitas guiadas al Parque vial).

- En noviembre 2015 fue construido el Centro Integral de Prevención Social IV, asimismo entre los cuatro CIPRES desde el inicio de la administración al 30 abril 2017 fueron llevada a cabo 523 acciones en el CIPRES I, cuatrocientos sesenta y dos en el CIPRES II, 432 en el CIPRES III y 228 en el CIPRES IV, en total 1,645.
- Las acciones enunciadas en la línea de acción 5.5 (fortalecimiento del programa “Lazos”) botón de ayuda, taxi seguro, conductor designado o protocolos de prevención para las colonias no se están llevado a cabo. En vez de ello la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana por medio de esta estrategia de intervención diagnóstica, evalúa y capacita a los ciudadanos en la ejecución de un plan de gestión comunitaria en materia de seguridad. Siendo un total de ciento cuatro colonias las que al momento de la elaboración de la contestación cuentan con este programa.
- La línea de acción 5.6 que señala la adecuación, e incrementación de la infraestructura urbana, de seguridad y vigilancia para la prevención (...), sucede que tampoco se está llevando a cabo, a su vez, se trata de la ejecución de planes de acción en las doce colonias de mayor incidencia delictiva, donde además se realizan acciones de proximidad con la ciudadanía y para las cuales se han capacitados a las unidades K-9, GRIM-Pretores, anti motín, ciclo policías, y accidentes.

Programa de capacitación, evaluación, y equipamiento de los cuerpos policíacos

- La instalación del “Botón de auxilio ciudadano” ha sido instalado en ningún lugar debido a que el proyecto se encuentra en desarrollo.
- Las cámaras de video vigilancia han sido aumentadas en 105 unidades, sin embargo, no se proveyó la asignación por colonia de éstas debido a que esta información es catalogada como reservada.

Programa de combate frontal al delito

- La línea de acción 6.2 Intensificar la operación conjunta y coordinada de los cuerpos de seguridad (...) se instrumentan estos dispositivos preventivos y disuasivos en todos los vecindarios del municipio, programas Calle segura y Comunidad segura (realización de recorridos de vigilancia, recuperación de espacios públicos, etc.), dispositivo carretero (revisión de documentación en puestos de control vehicular), apoyo al Instituto Nacional de Migración.
- Ya ha sido creada la fuerza municipal de reacción inmediata la cual no ha tenido intervención como grupo táctico sino que sólo brinda apoyo a todas las regiones operativas del Municipio de Querétaro.
- La línea de acción 6.4 se dice ha logrado el fortalecimiento de la figura de Policía de Proximidad habiendo una calificación del 70% en las encuestas sobre la percepción de eficacia y satisfacción del servicio de la Unidad Especializada de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Género (UNESVIG); habiendo dado atención al 100% de los casos canalizados a esta unidad y; con la realización de talleres de prevención y fortalecimiento de grupos vulnerables en violencia familiar y de género (en 45 colonias).
- Mejoramiento del sistema municipal de monitoreo para la identificación, detección y recuperación de vehículos robados.
- El 7 de febrero 2017 fue creada la Unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto (robo a casa habitación, robo de vehículo, robo a vehículo, robo a transeúnte, robo a comercio, robo estando la víctima a borde de vehículo) que tiene por función analizar y generar productos de inteligencia para atender estos delitos.
- No se han llevado acabo operativos preventivos destinados a la reducción del secuestro y la extorsión (Línea de acción 6.11).
- Establecimiento del operativo “Frontera” que tiene operación en las principales carreteras que dan acceso o salida al municipio.

Con la información contenida en la contestación a la solicitud de información que dio descripción a las medidas de intervención que ejerce la SSPMQ y que además informan sobre la asignación de estos recursos y servicios se generaron

los siguientes indicadores (los valores entre corchetes se refieren al rango de los intervalos de clase):

- a) Campañas de cultura de la denuncia (01/10/2016 – 30/0/2017) [0\_2]\*\*
- b) Sesiones informativas de prevención situacional (01/10/2015 – 30/04/2017) [0\_4]\*\*
- c) Visitas guiadas al Parque vial (01/10/2015 – 30/04/2017) [0\_4]\*\*
- d) Programa “Lazos” (01/01/2016 – 30/04/2017) [0\_2]\*\*
- e) Talleres de prevención y fortalecimiento de grupos vulnerables en violencia familiar y de género [0\_2]\*\*
- f) Planes de acción para la reducción de incidencia delictiva \*
- g) Área de influencia de 1 km de los CIPRES \*

\* Indicadores dicotómico presencia/ausencia.

\*\* Indicadores categóricos desde tres hasta cinco niveles, el número de nivel de cada indicador se refiere a la cantidad de acciones en ese rubro que se reportó como efectuado en los vecindarios en el periodo de referencia.

El indicador Área de influencia de 1 km de los CIPRES señala cuales son aquellos vecindarios que se localizan dentro de un radio de 1 kilómetro cuyo centro es la ubicación de cada uno de los CIPRES. La medida de 1 kilómetro es una propuesta para establecer aquella distancia que relaciona los vecindarios que por esta proximidad es posible sean los principales beneficiarios de este servicio, en vista que se trata de una distancia relativamente cómoda de desplazamiento aun cuando se carece de medios de transportación.

Con los anteriores siete indicadores se creó un índice denominado Índice de acciones de prevención que está compuesto por la suma simple de los indicadores. Entre los resultados de la estadística descriptiva se encuentra que el valor mínimo es de 0 y el máximo de 11, los porcentajes relativos de cada una de las clases del índice señalan las intervenciones de nivel 11, 9 y 8 cada una fue ejercida en 0.2% de los vecindarios (vecindarios identificados desde el análisis de la información relativa a los reportes a la línea de emergencia), los niveles de

intervención 7 y 6 tuvieron un porcentaje cada uno del 0.6%, el nivel 4 del 2.4%, el nivel 3 del 5.7%, el nivel 2 del 9.2%, el nivel 1 del 19.3% y el nivel 0 del 60.6%. Este último dato quiere decir que de la información proporcionada por la SSPM y validada por el investigador, el 60.5% de los vecindarios del municipio de Querétaro tuvieron una nula intervención en materia de prevención del delito (Tabla 2).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	.00	329	60.6	60.6	60.6
	1.00	105	19.3	19.3	79.9
	2.00	50	9.2	9.2	89.1
	3.00	31	5.7	5.7	94.8
	4.00	13	2.4	2.4	97.2
	5.00	6	1.1	1.1	98.3
	6.00	3	.6	.6	98.9
	7.00	3	.6	.6	99.4
	8.00	1	.2	.2	99.6
	9.00	1	.2	.2	99.8
	11.00	1	.2	.2	100.0
	Total	543	100.0	100.0	

Tabla 2. Porcentaje relativo por grado del Índice de acciones de prevención

Finalmente, se hizo una tercera solicitud de información para requerir la cantidad y distribución de las detenciones realizadas por la policía, desglosadas por vecindario y por tipo de motivo de detención, durante el periodo 01 enero 2016 al 31 mayo 2017. Esta petición de igual modo se hizo entrega a través de la plataforma electrónica el día 09 de junio 2017, asignándose el número de folio 00229717 y siendo entregada al solicitante el día 05 de julio 2017 en un disco compacto (Véase Anexo 4 Oficio SSPM/CGAJ/3548/2017).

Este medio contiene una hoja de cálculo de Excel titulada “DETENIDOS DE JUZGADO CIVICO Y FISCALIAS 2016-2017” que tiene un total de 28,718 registros (cada registro corresponde a la detención de una persona). El siguiente tratamiento

a estos datos consistió obtener la frecuencia de detenciones por vecindario y su respectiva validación de clases (ajuste de las denominaciones para hacerlas coincidentes con las clases definidas en el análisis de los reportes a la línea de emergencias) para sucesivamente obtener los datos descriptivos estadísticos de esta variable, bajo la condición de tratar a los vecindarios con ninguna detención como casos perdidos (137) el promedio de detenciones fue de 47.40 con una desviación estándar de 120.65, un máximo de 1,639 y un mínimo de 1 (Tabla 3).

N	Válidos	406
	Perdidos	137
Media		47.40
Mediana		12.00
Moda		1
Desv. típ.		120.659
Asimetría		7.579
Error tip. de asimetría		.121
Rango		1639
Mínimo		1
Máximo		1640

Tabla 3. Descriptivos detenciones 01/01/2016 - 31/05/2017

De igual forma como se llevó a cabo en el análisis de los datos de los reportes a la línea de emergencias, este indicador fue cambiado a nivel de medición dicotómico con valores 1 y 2. Donde el valor “1” agrupa el conjunto de vecindarios cuyo nivel de detenciones se encuentran dentro de menos una desviación estándar y una desviación estándar de los datos y el valor “2” corresponde a aquellos vecindarios con una de detenciones que va más allá de una desviación estándar (no hubo valores que se encontraran más allá de una desviación estándar negativa). Esta recodificación propone el establecimiento de dos clases de vecindarios aquellos con una alta ejercicio de detenciones respecto al promedio y aquellos vecindarios con un nivel de detenciones considerada promedio.

## Clasificación de los vecindarios

La caracterización de los vecindarios con base en los índices e indicadores anteriores da la posibilidad de seleccionar los vecindarios señalados en los antecedentes de este documento. Los siguientes niveles de clasificación son resultado de las combinaciones posibles de la sumatoria de los valores de los índices e indicadores citados. En otras palabras, un primer orden de clasificación es en vecindarios de alta (valor 2) o baja incidencia delictiva (valor 1). Enseguida, dentro de los **vecindarios de alta incidencia delictiva** estos pueden desagregarse en un segundo orden, vecindarios con alto nivel de detenciones policiales (valor 2) y vecindarios con un bajo nivel de detenciones policiales (valor 2), e incluso, vecindarios en los cuales no existen registros sobre detenciones (valor 0, esta sub clase es desestimada y no forma parte de las cuatro clases establecidas en los antecedentes); Por otro lado estas dos últimas sub clases también son empleadas en aquellos **vecindarios de baja incidencia delictiva**. El resultado de la clasificación del primer y segundo orden da lugar a cuatro subconjuntos donde por cada uno son enunciados el nombre de los vecindarios que los integran así como su correspondiente valor del índice de acciones de prevención (dato sobre el cual son ordenados los vecindarios de manera descendente y que puede verse dentro de corchetes [x]).

A continuación se presentan cada una de las categorías incluyendo aquella que corresponde a los vecindarios sobre los cuales no se proporcionó información sobre las detenciones (Nivel de clasificación 1)

- **Nivel de clasificación 5**

Vecindarios con un nivel de incidencia delictiva alto y con un nivel de intervención reactivo alto

Cerrito colorado [11], Felipe Carrillo Puerto [9], Satélite [8], Desarrollo San Pablo [7], el Tintero (7), Loma bonita [6], Lomas de casa blanca [5], los



Sauces [5], Santa Rosa Jáuregui [4], San Pedrito Peñuelas I [4], Villas de Santiago [4], la Loma [4], San José el Alto [3], Reforma Agraria primera sección [3], Lindavista [3], San Francisquito [3], **el Rocío** [3], las Américas primera sección [2], las Américas segunda sección [2], las Américas tercera sección [2], Centro Sur [2], el Salitre [1], Cimatario [1], San Pablo [0].

- **Nivel de clasificación 4**

Vecindarios con un nivel de incidencia delictiva alto y con un nivel de intervención reactivo bajo

Santa Mónica [6], Lázaro Cárdenas [4], Eduardo Loarca Castillo [3], los Virreyes [3], Juriquilla [3], Niños Héroes [3], **Carretas**[3], Geoplazas [3], Lomas de San Pedrito Peñuelas [2], Balaustradas [2], Jurica [1], el sol [1], Álamos segunda sección [1], Álamos tercera sección [1], Colinas del Cimatario [1], Paseos de San Miguel [1], Valle de Santiago [1], Menchaca II [0], Casa Blanca [0], Peñuelas [0], Jardines de la hacienda [0], Milenio III [0], Zona Industrial Benito Juárez [0], Hacienda Santa Rosa [0].

- **Nivel de clasificación 3**

Vecindarios con un nivel de incidencia delictiva bajo y con un nivel reactivo alto.

Hércules [7], Santa María Magdalena [5], Plazas del sol primera sección [4], **la Sierrita** [0].

- **Nivel de clasificación 2**

Vecindarios con un nivel de incidencia delictiva bajo y con un nivel reactivo bajo.

Real de España [6], **Azteca** [5], Santa Mónica segunda sección [5], Montenegro (fraccionamiento) [5], Presidentes [4], las Rosas [4], Comerciantes [4], Colinas del Sur [4], Cerro de la cruz [4], las Plazas [4], Ejido Modelo [3], San Pedro Mártir [3], la Loma IX [3], Insurgentes [3], Arte

mexicano [3], Vista Alegre [3], el Garambullo [3], Lomas de Querétaro [3], Colinas del poniente [3], Prados del Mirador [3], Valle Alameda [3], Ex hacienda tintero [3], Universo 2000 [3], San Gregorio [3], la Unión [3], Viñedos [3], Venceremos [3], Andalucía [3], Ex hacienda Santana [2], Menchaca I [2], las Azucenas [2], Rubén Jaramillo [2], Obrera [2], 10 de abril [2], las Palmas [2], Aurora [2], Colinas de Menchaca [2], Paseos del Pedregal [2], Bosques de la Hacienda [2], los Arquitos [2], los Arroyitos [2], el Marques queretano [2], el Marques [2], Mercurio [2], San Felipe (San José el Alto) [2], Rosendo Salazar [2], Vistas del cimatarío [2], Zapata vive [2], Loma linda [2], los Robles [2], Estrella [2], el Mirador [2], Puerta navarra [2], Fraternidad de Santiago [2], 15 de mayo [2], Bosques del cimatarío primera sección [2], Campestre italiana [2], el Porvenir [2], Fray Junipero Serra [2], Nuevo juriquilla [2], 2 de abril [2], Colinas del pedregal [2], Misión fundadores [2], los Tabachines [2], Bosques del sol [2], Cinco halcones [2], Generación 2000 [2], la Palma [2], Altos del cimatarío [2], Misión de Carrillo [2], Reforma Agraria quinta sección [2], Solidaridad [2], Lomas de San Pedrito sección portales [1], Plazas del sol segunda sección [1], Jurica Pueblo [1], la Piedad [1], San Pedrito Peñuelas II [1], Unidad Nacional [1], Ciudad del sol [1], Villas de Guadalupe [1], el Romerillal [1], Colinas de Santa Cruz primera sección [1], Colinas de Santa Cruz segunda sección [1], Quintas del Marques [1], Francisco Villa [1], Bolaños [1], Mujeres Independientes [1], Rancho San Pedro [1], Tecnológico [1], Centro (Santa Rosa Jauregui) [1], Ensueño [1], el Laurel [1], Álamos primera sección [1], Jardines de Santiago [1], Villas del sol [1], Calesa [1], Lomas del Marques [1], Santa Catarina (centro) [1], el Oasis [1], Villas del Parque [1], Jardines de San José [1], Prados del Tecnológico [1], Libertad [1], Villas del Mesón [1], Tonatiuh [1], Cuauhtemoc [1], Ladeas de San Pedro [1], Real del Marques [1], las Fuentes [1], Misión de Carrillo II [1], Che Guevara [1], el Refugio [1], Ignacio Pérez [1], Ricardo Flores Magón [1], la Loma VIII [1], Buenos Aires [1], Prados de la Capilla [1], Rancho Bellavista [1], Villas de San José [1], Jardines del valle [1], Santiago (fraccionamiento) [1], Constelación [1], Reforma Agraria cuarta sección [1], Lomas de Satélite [1],

Valle dorado (Santa Rosa Jauregui) [1], Calesa segunda sección [1], Vista Alegre tercera sección [1], el Arcángel [1], la Huerta [1], Jardines del sol [1], Reforma Agraria tercera sección [1], Chulavista [1], Independencia (San José el Alto) [1], Jardines del cimatarío [1], Misión cimatarío [1], San Andrés [1], San Pedrito Peñuelas IV [1], Roma unidad habitacional [1], los Huertos [1], Puertas de San Miguel [1], Puesta del sol [1], Santa Lucía (Santa Rosa Jauregui) [1], 25 de diciembre [1], Cuitláhuac (P.20-a) [1], Loma de Chino [1], Lomas de Pasteur [1], Quinta Balaustradas [1], Rincón del cimatarío [1], San Pedro Mártir (COMIVI) [1], la Era [0], Plazas del sol tercera sección [0], Josefa Ortiz de Domínguez [0], Buenavista [0], Parques Industriales [0], el Vergel [0], el Cerrito [0], Lomas del Valle [0], Sergio Villaseñor [0], los Cedros [0], Patria Nueva [0], España [0], Fundadores primera sección [0], Fundadores segunda sección [0], Fundadores tercera sección [0], la Esperanza [0], Leyes de Reforma [0], Barrio de la cruz [0], Amalia Solorzano [0], el Sabino [0], el Retablo [0], Loma Dorada [0], el Pedregal (Santa Rosa Jauregui) [0], San Pedrito los Arcos [0], las Teresas [0], Revolución [0], el Tepetate [0], Movimiento obrero [0], Morelos [0], Paraíso (P.47 Smc) [0], Real de la Loma [0], San Roque [0], Constituyentes [0], la Luna [0], Teotihuacan I [0], las Campanas [0], Continental (Santa Rosa Jauregui) [0], Independencia [0], los Alcanfores [0], las Hadas [0], José María Arteaga [0], las Peñitas [0], Puertas de Belén [0], Benito Juárez [0], Campo Militar [0], San Antonio del Maurel [0], la Popular [0], el Carrizal [0], la Florida [0], el Progreso [0], Cumbres del lago [0], Italia [0], Vista Alegre segunda sección [0], Jardines de Querétaro [0], Lomas del Pedregal [0], Miguel Hidalgo [0], el Parque [0], Puerta del sol I [0], San Pablo Tecnológico [0], Villas del Sur [0], Vista hermosa [0], las Granjas [0], Reforma Agraria segunda sección [0], Prados del rincón [0], Huertas de Don Manuel [0], Molinos de la Era [0], San Pablo I (Fovissste) [0], Arboledas del parque [0], Colinas de San pablo [0], los Fresnos [0], Misión Carrillo [0], la Capilla [0], Francisco Javier Mina [0], Lomas del cimatarío [0], Misión de Bucareli [0], las Peñas [0], Puerta del sol II [0], Altos de San Pablo [0], Carlos María Bustamante [0], la Condesa [0], la

Floresta [0], los Girasoles [0], el Jacal [0], Jardines de Jurica [0], la Joya [0], San Javier [0], Tlanese [0], las Brujas [0], la Campana [0], Mariano de las casas [0], los Molinos [0], Villas de San Miguel [0], Vista Alegre Maxei [0], Burócrata [0], los Cipreses [0], Galindas [0], Mansiones del valle [0], las Misiones [0], Rancho quemado [0], el Rosario [0], San José el Alto (Ejido) [0], Sonterra [0], Colinas del Parque [0], Ejido Menchaca (los pinos) [0], la Moderna [0], la Pastora [0], Prados de Loma Bonita [0], Privada Juriquilla [0], Rancho San Antonio [0], San Pedrito Ecológico [0], Altos del Salitre [0], Balcón campestre [0], Balcones de San Pablo (P.219) [0], Bosques del Acueducto [0], Emiliano Zapata [0], Felipe Ángeles (P. 219) [0], Francisco Villa II [0], Gobernantes [0], Margaritas [0], Nuevo horizonte [0], el Pedregal de Querétaro [0], San Ángel [0], Tenochtitlan [0], Vista Azul [0], Aragón [0], Claustros del parque [0], la Cruz (Santa Rosa Jauregui) [0], Frida Kahlo [0], Industrial [0], las Margaritas (San José el Alto) [0], Observatorio [0], Valle de San Pablo [0], los Vitrales [0], Viveros de Querétaro [0], el Campanario [0], la Cantera [0], el Carmen [0], Guadalupe Victoria [0], Laderas de San Pedro Mártir [0], Loma Real de Querétaro [0], Magisterial [0], Panorámico [0], Pathe [0], Unión Magisterial [0], Villas Fontana II [0], Alborada (P.172) [0], Bellavista residencial [0], la Cima [0], Diana Laura Rojas [0], Menchaca Ejido [0], Hidalgo [0], Jardines de Azucenas [0], los Juncos [0], Luis Donald Colosio [0], Parque Santiago residencial [0], Pedregal de Vista hermosa [0], Plazas del sol (mercado de abastos) [0], Praderas del sol [0], Proyección 2000 [0], Punta Juriquilla [0], Rinconada las joyas [0], San Francisco Juriquilla [0], el Sillar [0], la Versolilla (comunidad) [0], Victoria popular [0], Colinas de Santa Rosa [0], la Estacada [0], Jacarandas rinconada [0], los Padilla [0], Provincia Juriquilla [0], San Roque conjunto habitacional [0], Santa Isabel [0], Valle San Pedrito Peñuelas [0], Villa las Arboledas [0], Villas tecnológico [0], Vistas de San José [0], los Arcos [0], Balcones coloniales [0], Balcones del acueducto [0], Bosques del cimatarío segunda sección [0], las Camelinas [0], Carolina [0], Cerro de las campanas [0], Claustros del sur [0], Club campestre [0], Cuesta bonita [0], Cuitláhuac (el Salitre) [0], Estancia de la rochera [0], Fidel

Velázquez Sánchez [0], las Gemas [0], Hacienda la Gloria [0], Jacarandas [0], Jurica Acueducto [0], Jurica Misiones [0], Lomas de San Miguel [0], Mariano Escobedo [0], los Molinos segunda sección [0], Monte blanco (condominio) [0], Palmas de San José [0], Panamericano [0], Plan Santa María (P.140) [0], Plutarco Elías Calles [0], Privada Arboledas [0], Real Jurica [0], Santa Fe Juriquilla [0], Sierra colorada (condominio) [0], Terranova [0], Vista 2000 [0], Viveros residencial [0].

- **Nivel de clasificación 1**

Vecindarios con nivel de incidencia delictiva bajo y con un nivel reactivo nulo (sin registros de detenciones).

Prados de Querétaro (P.22) [4], Menchaca III [3], Villas del cimatarío [3], Fernando de Tapia [2], la Peña [2], Residencial Arboledas [1], el Arcángel II [1], Belén [1], la Cañada [1], los Ciruelos [1], las Flores (Santa Rosa Jauregui) [1], la Gloria [1], el Higo [1], Jardines de Hércules [1], las Lajitas [1], Libertadores de América [1], Lomas de San Ángel [1], Lomas de San José [1], Parque la Gloria [1], Real de San Pedro [1], Rinconada San Joaquín [1], San Marcos [1], San Sebastián [1], Santa Fe [1], la Alhambra [0], Alta Vista Juriquilla [0], Bella Vista (P.15B) [0], Bio Grand Juriquilla [0], el Bosque [0], Bosques de Bellavista [0], Bosques de Iturbide [0], Bosques de las Lomas [0], Bosques de Querétaro [0], Bosques de San Pablo [0], Caletto residencial [0], Camino real [0], Rinconada la capilla [0], la Carambada [0], Colinas del sol [0], Conjunto parques [0], Conquistadores [0], Constituyentes (FOVISSSTE) [0], el Cortijo [0], Cuesta Azul [0], Cumbres de Conín [0], Cumbres del cimatarío [0], Cumbres del roble [0], Desarrollo Familiar [0], Desarrollo San Pablo II [0], Desarrollo San Pablo II (P.204) [0], Diligencias [0], Bolaños ejido [0], Menchaca ejido [0], Mesita de Mompani ejido [0], San Pablo ejido [0], la Esmeralda [0], los Fresnos residencial [0], Residencial Frondoso [0], Grand Juriquilla [0], Granjenal del Silencio [0], la Hacienda el pozo [0], Huertas la joya Industria de Hierro [0], Jardines de la Alborada [0], la Laborcilla [0], la Ladera (Menchaca III) [0], Libertadores [0], el Limonar [0], la Loma VII [0],

Lomas de Juriquilla [0], Lomas de Menchaca [0], Lomas de San Pablo [0], Lomas del campanario [0], Lomas del campestre [0], Lomas del Carmen [0], Lomas del Mirador [0], Manantiales del cimatarío [0], Mirador del campanario [0], Misión conca [0], Monarca [0], Monte Blanco II (condominio) [0], Nueva realidad [0], Nuevo carrillo [0], Orquídeas [0], Parque comercial Papanoa [0], Parques del Álamo [0], Paseos de la cuesta (condominio residencial) [0], Pedregal del cimatarío (P.29) [0], los Pirules [0], el Pocito [0], del prado [0], Prados del sol [0], Provincia Santa Elena [0], Puestas del sol III [0], Quinta Alicia [0], Quintas de la hacienda [0], Rancho Guadalupe (la lagrima) [0], Rancho largo [0], Rancho largo (comunidad) [0], Rancho Menchaca [0], Real del Parque [0], la Reja [0], rincón de San Antonio [0], Rinconada de las Fuentes [0], Rinconada de los Álamos [0], Rinconada Santa Anita [0], el Rocio II [0], el Salto de Juriquilla [0], San Francisco (Santa Rosa Jauregui) [0], san Joaquín [0], San Juanico [0], San Pablo II [0], San Pablo II (FOVISSSTE) [0], San Pedrito el Alto (el Obraje) [0], San Sebastián (centro) [0], la Sandía [0], Santa Ana [0], la Sierrita I [0], la Solana II [0], Teotihuacán II [0], el Tepeyac [0], Tierra y Libertad [0], las Torres [0], Toscana [0], la Trinidad [0], las Trojes [0], Urbivilla del Real [0], del Valle [0], Villa Cayetano Rubio [0], Villas de San Antonio [0], Villas del rincón [0], Villas Palmira [0], Villas Tláloc [0], Vista dorada [0], Vista habitacional [0], Vistana [0].

Determinada la clasificación de los quinientos treinta y siete vecindarios (excluyendo Centro Histórico) procedimos a elegir un caso representativo de cada categoría con base a los criterios de facilidad de acceso, distancia de traslado, relación con potenciales habitantes que pudiera facilitar el acercamiento con los participantes y condiciones de seguridad personal. Asimismo, para satisfacer la variabilidad entre los casos respecto a la condición de estatus socioeconómico analizamos los vecindarios que conforman cada una de las categorías a fin de encontrar alguno que correspondiera un vecindario cuya población y viviendas son reconocidos como de estatus socioeconómico alto.

Con base a lo anterior los vecindarios seleccionados fueron:

**El Rocío** como caso representativo de vecindarios donde la intervención de seguridad de parte del gobierno es predominantemente de tipo reactiva y con alta incidencia delictiva (alta percepción de inseguridad).

**Carretas** como caso representativo de vecindarios donde la intervención de seguridad de parte del gobierno es predominantemente de tipo preventiva y con alta incidencia delictiva (alta percepción de inseguridad) y además, respecto a los demás casos representa un vecindario con un estatus socioeconómico alto.

**La Sierrita** como caso representativo de vecindarios donde la intervención de seguridad de parte del gobierno es predominantemente de tipo reactiva y con baja incidencia delictiva (baja percepción de inseguridad).

**La Azteca** como caso representativo de vecindarios donde la intervención de seguridad de parte del gobierno es predominantemente de tipo preventiva y con baja incidencia delictiva (baja percepción de inseguridad).

### Anexo 3 Relación de participantes

Seudónimo	Vecindario	Edad	Tiempo de residencia	Participación vecinal	Posición en la familia	Ubicación de la vivienda en el vecindario	Victimización previa	Fecha de entrevista
César	Carretas	Adulto mayor	> 40 años	Activo	Jefe de familia	Norte	No	19/08/2017
Lidia	Carretas	Joven	20 años	No activa	Dependiente económico	Sur	Sí	31/08/2017
Mónica	Carretas	Joven	< 1 año, >8 meses	Activa	En unión libre sin dependientes económicos	Sur	No	27/10/2017
Manuel	Carretas	Joven	< 1 año, >8 meses	Activo	En unión libre sin dependientes económicos	Sur	No	27/10/2017
Iván	Carretas	Adulto	20 años	Activo	Jefe de familia	Norte	No	06/11/2018
Guillermo	Carretas	Joven	33 años	No activo	Dependiente económico	Sur poniente	No	22/01/2018
Sandra	Carretas	Adulto	35 años	No activa	Jefa de familia	Sur poniente	No	23/01/2018
Marco	El Rocío	Adulto	23 años	No activo	Jefe de familia	Sur poniente	Sí	02/08/2017
Pablo	El Rocío	Adulto mayor	30 años	No activo	Jefe de familia	Centro	Sí	05/08/2017
Fausto	El Rocío	Adulto mayor	29 años	Activo	Jefe de familia	Centro	No	09/08/2017
Victoria	El Rocío	Adulta mayor	30 años	Activo	Jefa de familia	Sur poniente	Sí	14/08/2017
Socorro	El Rocío	Joven	29 años	Activo	Jefa de familia	Centro norte	Sí	08/09/2017
Gabriel	El Rocío	Adulto mayor	30 años	No activo	Jefe de familia	Poniente	Sí	29/09/2017
Marisol	El Rocío	Joven	-	No activa	Dependiente económico	Centro	Sí	26/10/2017
Tania	El Rocío	Adulta	23 años	No activa	Jefa de familia	Sur	Sí	15/10/2017
Juan	El Rocío	Joven	15 años	No activo	Dependiente económico	Poniente	No	03/01/2018
Xochtil	El Rocío	Adulta	32 años	No activa	Jefa de familia	Poniente	No	11/01/2018
Antonio	La Sierrita	Adulto	32 años	No activo	Jefe de familia	Centro	No	05/08/2017
Bernardo	La Sierrita	Adulto	20 años	No activo	Dependiente económico	Centro	No	20/08/2017
Alma	La Sierrita	Adulta	27 años	No activo	Jefa de familia	Poniente	Sí	25/08/2017
Betty	La Sierrita	Joven	23 años	No activo	Dependiente económica	Poniente	Sí	08/10/2017



Dulce	La Sierrita	Adulta	30 años	No activa	Jefa de familia	Centro	No	03/12/2017
Elena	La Sierrita	Adulta	1 año	No activa	Jefa de familia	Sur	No	11/12/2017
Hilda	La Sierrita	Adulta mayor	30 años	Activa	Jefa de familia	Norte	Sí	13/12/2017
Leslie	La Sierrita	Joven	23 años	No activa	Dependiente económica	Sur	No	17/01/2018
Melisa	La Azteca	Adulta mayor	33 años	Activa	Jefa de familia	Norte	No	06/08/2018
Claudio	La Azteca	Joven	10 años	No activo	Dependiente económico	Sur poniente	Sí	27/08/2017
Daniel	La Azteca	Adulto mayor	32 años	Activo	Jefe de familia	Nor poniente	No	06/09/2017
Ezequiel	La Azteca	Adulto	32 años	No activo	Jefe de familia	Centro	No	05/09/2017
Fermín	La Azteca	Adulto	32 años	Activo	Jefe de familia	Centro	Sí	07/10/2017
Hugo	La Azteca	Adulta	31 años	No activa	Dependiente económica	Centro	Sí	25/10/2017
Osiris	La Azteca	Adulto mayor	32 años	Activo	Jefe de familia	Centro	No	03/10/2017
José	La Azteca	adulto	1 año	No activo	En unión libre sin dependientes económicos	Sur poniente	No	29/10/2017

#### **Anexo 4 Contestaciones de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Municipio de Querétaro**

- Oficio SSPM/CGAJ/3548/2017 del 14 de junio 2017
- Oficio SSPM/CGAJ/2512/2017 del 03 de mayo 2017
- Oficio SSPM/CGAJ/2834/2017 del 18 de mayo 2017
- Oficio SSPM/ISPCP/0641/2017 del 16 de mayo 2017
- Oficio SSPM/DI/421/2017 del 17 de mayo 2017
- Oficio SSPMQ/DCS-044/2017 del 16 de mayo 2017
- Oficio SSPM/DPPC-410/2017 del 16 de mayo 2017
- Oficio SSPM/DPPC-411/2017 del 16 de mayo 2017
- Memorándum SSPM/DCO/3158/2017 del 16 de mayo 2017
- Memorándum SSPM/UCAI/282/2017 del 11 de mayo 2017
- Oficio SSPM/DPPC-417/2017 del 18 de mayo 2017



QUERÉTARO  
MUNICIPIO



Oficio Número	SSPM/CGAJ/3548/2017
No. de Folio PNT	00229717
No. de Control ST	JLFO/6524/17
Oficio de Ref.	OAG/1666/2017
Asunto	Se informa

Santiago de Querétaro, Querétaro, 14 de junio de 2017

Lic. Jorge A. Mauricio Arana Terán  
Titular de la Unidad de Información  
Gubernamental del Municipio de Querétaro.  
Presente.

Por medio del presente escrito reciba un cordial saludo, al mismo tiempo, por instrucciones del Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz, Secretario de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, me permito hacer referencia al Acuse de Recibo de Solicitud de Información citado al rubro, mediante el cual informa de la petición del C. José Humberto Macías Pérez, en la que solicita diversa información con respecto a los registros sobre las detenciones llevadas a cabo por la Policía Preventiva Municipal, por motivo de la comisión de delitos y faltas administrativas, durante el periodo 01 de enero de 2016 al 31 de mayo de 2017

En atención a su petición, se remite DVD+R con la información solicitada, el registro se realiza por persona detenida y no por hecho realizado, es decir si en un hecho se detuvieron a varias personas encontrara registro de todas y cada una de las personas y no por hecho.

A la postre se informa que los registros corresponden al momento en el cual el Policial detiene a la persona para ser puesta a disposición de la autoridad competente.

Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracciones I, II, XVII, 28 y 29 fracciones X y XVI del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal y 45 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Sin más por el momento, agradezco anticipadamente la atención que sirva dar al presente.

Atentamente  
"Ciudad de Todos"

Lic. Ernesto Castrejón Espino  
Coordinador General de Apoyo Jurídico  
de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal



Recibi Información, disco compacto José Humberto Macías Pérez

C.c. p.- Lic. David Antonio Carro Ayala, Abogado General..... Para su conocimiento.  
C.c. p.- Lic. Ana Gabriela Gutiérrez Miranda, Secretaria Técnica de la SSPM..... Para su conocimiento.  
L'ECE/Rom



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 427 67 00

Intorrex 229717



QUERÉTARO  
MUNICIPIO

Oficio Número	SSPM/CGAJ/2512/2017
No. de Folio	163117
Asunto	Se informa

Santiago de Querétaro, Querétaro, 03 de mayo de 2017

Lic. Jorge A. Mauricio Arana Terán  
Titular de la Unidad de Información  
Gubernamental del Municipio de Querétaro.  
Presente.

Por medio del presente escrito reciba un cordial saludo y al mismo tiempo por instrucciones del Lic. Juan Luis Ferrusca Ortíz, Secretario de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, me permito hacer referencia al folio citado al rubro derivado de la petición realizada por el C. José Humberto Macías Pérez, mediante la cual solicitó: colonia de donde se reporte el hecho, fecha de reporte, hora de reporte, etiqueta, clase o denominación (según la clasificación utilizada por la línea de emergencia de esta Secretaría) que se utiliza para clasificar el reporte de emergencia, tipo de lugar donde ocurrió el hecho reportado (vivienda, comercio, calle, parque, baldío, etc.), esto por cada uno de los reportes recibidos a través de la línea de emergencia, en relación a los delitos que se enlistan a continuación, durante el periodo 01 de enero de 2016 al 26 de abril de 2017.

1. Robo Total de Vehículo.
2. Robo de accesorios de vehículo.
3. Daños intencionales en propiedad pública o privada.
4. Robo a interior de inmuebles.
5. Robo o asalto en la vía pública.
6. Robo o asalto en transporte público.
7. Fraude bancario.
8. Fraude al consumidor.
9. Amenazas verbales.
10. Extorsión.
11. Lesiones intencionales.
12. Secuestro.
13. Hostigamiento sexual, exhibicionismo, manoseo.
14. Violación o intento de violación.

En atención a su solicitud el Oficial Luis Fernando Guerrero Ojeda, Director del Centro de Comunicación y Monitoreo, remitió los memorándums SSPM/CECOM-1228/DTR-707/2017; en el que remite la información solicitada así como la clasificación que utiliza la línea de emergencia para los reportes recibidos y el memorándum SSPM/CECOM-1263/DTR-721/2017, en el que señala que, dentro de los rubros de clasificación que se utiliza en los reportes de la Línea de Emergencia 9-1-1, no se cuenta contemplado un apartado específico para el tipo de lugar, sin embargo se cuenta con el campo "Referencias", en el cual quedan asentados datos que permiten una mejor ubicación del lugar de los hechos, la cual se integra dentro de la información que se anexa al presente en DVD.



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracciones I, II, XVII, 28 y 29 fracciones X y XVI del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal y 45 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Sin más por el momento, agradezco anticipadamente la atención que sirva dar al presente.

Atentamente  
"Ciudad de Todos"

Lic. Ernesto Castrejón Espino  
Coordinador General de Apoyo Jurídico  
de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal



L'ECE/Rom



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Oficio Número	SSPM/CGAJ/2834/2017
No. de Exp. Infomex	166217
Asunto	Se informa

Santiago de Querétaro, Querétaro, 18 de mayo de 2017

**Lic. Jorge A. Mauricio Arana Terán**  
**Titular de la Unidad de Información**  
**Gubernamental del Municipio de Querétaro.**  
**Presente.**

Por medio del presente escrito reciba un cordial saludo, al mismo tiempo, por instrucciones del Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz, Secretario de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, me permito hacer referencia al folio citado al rubro, derivado de la petición realizada por el C. José Humberto Macías Pérez sobre las Líneas de acción pertenecientes a los Programas que forman parte del Eje 2. Ciudad Segura enunciadas en el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018, se le da contestación con respecto a lo concerniente de esta Secretaría, lo siguiente:

En cuanto a la línea de acción 4.2 Perfeccionar y modernizar los métodos de selección y control de confianza, la Lic. Ana Ma. Estela Fernández Villagómez, Directora del Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial informó por medio del memorándum SSPM/ISPCP/0641/2017, mismo que adjunto al presente, lo siguiente;

**1-A ¿Cuántas han sido las acciones, medidas o cambios realizados para perfeccionar y modernizar los métodos de selección y control de confianza?**

Cuatro.

**1-B ¿Cuáles son estas acciones, medidas o cambios de la pregunta anterior (incluir la fecha de realización y estado en que se encuentra)?**

Fecha de realización	Acción, medida o cambio	Estatus
Del 05 de septiembre al 27 de diciembre 2016.	Integración de resultados conforme a parámetros de selección, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Segunda Generación, Administración 2015-2018.	Concluida



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Del 16 de enero al 07 de abril de 2017.	Revisión de procedimiento de selección previo y construcción del nuevo proceso de selección para la integración de resultados con base a parámetros establecidos, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Tercera Generación, Administración 2015-2018.	Concluida
Del 22 de mayo al 21 de agosto de 2017.	Actualización del actual proceso de selección previo análisis y retroalimentación de los procesos anteriores para la integración de resultados con base a los parámetros de selección, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Cuarta Generación, Administración 2015-2018.	No iniciada
Del 19 de mayo al 20 de mayo de 2017	Aplicación de 899 Evaluaciones Toxicológicas sorpresivas a Personal Policial de la Secretaría.	Concluida

En cuanto a la línea de acción 4.3 Capacitar de forma permanente en métodos de operación e investigación policial así como en el trato a la ciudadanía y respeto a los Derechos Humanos, la Lic. Ana Ma. Estela Fernández Villagómez, Directora del Instituto del Servicios Profesional de Carrera Policial informó por medio del memorándum de la anterior línea de acción, lo siguiente:

**1-C ¿Cuántas han sido las capacitaciones que han recibido los policías en métodos de operación e investigación policial, así como en el trato a la ciudadanía y respeto a los Derechos Humanos?**

32 capacitaciones

**1-D ¿Cuáles son los nombres de estos cursos de capacitación (incluir número de policías capacitados por cada diferente curso de capacitación y fecha de realización de cada uno de los cursos de capacitación)?**

No.	Nombre del Curso	No. Policías Capacitados	No. de Horas	Fecha de Inicio	Fecha de Término
1	Detención en Flagrancia	30	7	03/02/2016	03/02/2016
2	Técnico Operador de Alcoholimetría	202	17.5	24/04/2016	10/05/2016
3	Primer Respondiente y Procesamiento del Lugar de los Hechos	1024	40	29/02/2016	13/05/2016
4	Técnicas de la Función Policial	1020	40	09/05/2016	29/06/2016
5	Capacitación en el Uso de la Tableta D1	573	4	18/05/2016	19/08/2016



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

6	Taller Contraemboscada	13	10	30/05/2016	03/06/2016
7	Asegurando una Intervención desde la Perspectiva de Género	17	24	01/06/2016	02/07/2016
8	En el Uso de la Tableta	28	2	04/08/2016	06/08/2016
9	Ni Tú, Ni yo, Los Dos	15	3	08/08/2016	09/08/2016
10	Unidad de Análisis Táctico y Productos de Inteligencia	26	40	19/09/2016	23/09/2016
11	Análisis Táctico	27	40	10/10/2016	14/10/2016
12	Criterios de Atención a Mujeres Receptoras de Violencia	31	8	12/10/2016	13/10/2016
13	Sensibilización en Género	66	15	12/09/2016	30/11/2016
14	Tutorial Básico para Fincamiento de Infracciones	108	6	18/10/2016	02/12/2016
15	Legalidad y Derechos Humanos de las Personas en Contexto de Movilidad	103	4	07/11/2016	09/11/2016
16	Taller de Género	23	6	08/12/2016	08/12/2016
17	Taller de Violencia	10	6	09/12/2016	09/12/2016
18	Violencia de Género: Visibilizando lo Invisible	67	6	13/12/2016	14/02/2017
19	Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desparecidas	15	2	07/12/2016	07/12/2016
20	Operaciones Especiales Grupo K9	24	50	16/01/2017	20/01/2017
21	Técnicas y Tácticas para la Ejecución de Dispositivos de Intervención	41	40	23/01/2017	27/01/2017
22	Masculinidades	52	5	16/02/2017	22/02/2017
23	Primera Jornada de Respuesta a Emergencias para Cuerpos de Seguridad	19	6	17/02/2017	17/02/2017
24	Taller de Adicciones	23	18	20/02/2017	22/02/2017
25	Intervención, Control y Manejo Policial en Zona Cerrada	40	40	20/03/2017	24/03/2017
26	Protocolo Alba	94	1	06/03/2017	23/03/2017
27	Sensibilización	73	15	13/03/2017	15/05/2017
28	Violencia de Género	49	6	21/03/2017	23/03/2017
29	Actualización para la Toma a de Denuncia D1	43	2	30/03/2017	03/04/2017
30	Taller Sistemático de Mandos de Llenado D1 con Tableta	61	3	28/03/2017	31/03/2017
31	Derechos Humanos para la Prevención de la Violencia	203	1	07/03/2017	02/05/2017
32	Técnicas de la Función Policial	80	40	23/03/2017	30/03/2017



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 427 67 00





## QUERÉTARO MUNICIPIO

En cuanto a la línea de acción 4.5 Instalar un sistema de "Botón de Auxilio Ciudadano" en plazas comerciales, comercios mercados, industrias, escuelas y bancos, el Lic. Luis Eduardo Cañedo Ugalde, Director de Informática informó mediante el memorándum SSPM/DI/421/2017, lo siguiente;

### 1-E ¿Para qué sirve el sistema "Botón de Auxilio Ciudadano"?

El "Botón de Auxilio Ciudadano", es un proyecto que dará una alternativa para la atención de emergencias en plazas comerciales, comercios, mercados, industrias, escuelas y bancos.

### 1-F ¿Cómo funciona este Sistema?

### 1-G ¿Cuántos "Botones de Auxilio Ciudadano" han sido instalados?

En cuanto a las preguntas 1-F y 1-G se informa que el Proyecto del "Botón de Auxilio Ciudadano", sigue en desarrollo es decir como hasta el momento dicho proyecto se encuentra en desarrollo y planeación, se está trabajando en el mejor funcionamiento de este Proyecto sin estar hasta el momento en posibilidades de informar su funcionamiento total; en consecuencia a ello hasta la fecha no se ha instalado ningún "Botón de Auxilio Ciudadano", por lo que estas dos preguntas así como el dato solicitado del **nombre de las colonias donde estén ubicados** no se pueden proporcionar en este momento.

De acuerdo a la línea de acción 4.8 Incrementar el número de cámaras de videovigilancia instaladas en la ciudad y dar mantenimiento a las existentes como parte del equipamiento necesario de la Policía, el Lic. Luis Eduardo Cañedo Ugalde, Director de Informática informó mediante el memorándum de la anterior línea de acción lo siguiente:

### 1-H ¿A cuánto asciende el número de cámaras de videovigilancia incrementadas en la ciudad (incluir el nombre de la colonia donde han sido instaladas cada una de las cámaras incrementadas)?

Se informa que asciende a 105 (ciento cinco) cámaras incrementadas en el Municipio de Querétaro. En cuanto a informarle sobre **el nombre de la colonia donde han sido instaladas cada una de las cámaras de videovigilancia**, le hago de su conocimiento que dicha información se determina como reservada con fundamento en el artículo 108 fracciones I, V y VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, ya que esta información puede ser usada para vulnerar la seguridad pública del municipio, toda vez que del análisis y estudio de estos datos se puede llegar a comprometer la seguridad pública, y poner en riesgo la seguridad de más de una persona física, obstruyendo la operatividad para la prevención y/o persecución de los delitos.

En cuanto a la línea de acción 4.12 Difundir e informar oportunamente a la ciudadanía las acciones que integran este Programa, la Lic. Karla Márquez Velázquez, Jefa del Departamento de Comunicación



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

Social, informó mediante el memorándum SSPMQ/DCS-044/2017, mismo que adjunto a la presente, lo siguiente:

**1-I ¿Cuáles son los medios a través de los cuales se han difundido e informado oportunamente a la ciudadanía sobre las acciones que integran este Programa (incluir en caso de vía internet direcciones electrónicas de las paginas y en caso de comunicaciones impresas, el tipo de lugar de distribución o son accesibles)?**

Es a través de las cuentas de Redes Sociales Institucionales de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, difundándose a la ciudadanía un total de 15,103 (quince mil ciento tres) acciones del Programa Policía Confiable.

Por lo que sólo se proporciona las direcciones electrónicas de las páginas:

Facebook: <https://www.facebook.com/proximidadsocial.municipioqueretaro>

Twitter: <https://twitter.com/sspmqueretaro>

En las cuales encontrará la información referida, respecto a la difusión de las acciones del Programa Policía Confiable.

En cuanto a la línea de acción 5.2 Realizar campañas de cultura de denuncia, prevención del delito, fortalecimiento del tejido social y valores cívicos en medios de comunicación (redes sociales, entre otros), el Lic. Heladio García Hernández, Director de Prevención y Participación Ciudadana informó mediante el oficio SSPM/DPPC-410/2017 mismo que adjunto al presente, lo siguiente:

**2-A ¿Cuántas campañas de cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento social y valores cívicos se han realizado (incluir número de campañas por tema; cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento del tejido social y valores cívicos)?**

**2-B ¿Cuál es el propósito de cada una de estas diferentes campañas?**

**2-C ¿A través de qué medios se han realizado cada una de las campañas reportadas en la pregunta 2-A (incluir en caso de haberse realizado campañas de manera presencial; nombre de la colonia donde fueron realizadas, la fecha de presentación con el público y tipo de lugar donde fue realizada (parque, escuela, calle centro comercial, etc)?**

Dentro de las facultades atribuidas por ley a la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana no están establecidas las campañas en medios de difusión, propiamente dichas; sin embargo, sí se realizan acciones tendientes a proporcionar información de naturaleza preventiva a los habitantes del municipio y los diversos sectores sociales que lo conforman; causa por la que a continuación se detalla las actividades que tienen el enfoque de promoción de la cultura de la denuncia, de prevención social, de valores cívicos o el fortalecimiento del tejido social:



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO MUNICIPIO

Aclarado lo anterior le informo los siguientes datos sobre las acciones desarrolladas en los CIPRES en el tiempo que lleva la administración y hasta el 30 de abril del presente año, se concentran de la siguiente forma:

### ACCIONES CIPRES

Centro	Acciones	Sesiones	Beneficiarios	Afluencia
C-I	523	4278	12,589	103127
C-II	462	3355	9,292	189285
C-III	432	3,140	7,841	85,791
C-IV	228	2245	5255	97,800

- I. **Acciones de cultura de la denuncia:** Sesiones informativas sobre prevención de extorsión telefónica y buen uso de la línea de emergencias.

Propósito: Contar con una población informada, a fin de disminuir los riesgos de impacto de la comisión del delito de extorsión telefónica

Medio: Sesiones informativas a padres de familia de algunos planteles escolares, mismos que a continuación se describen:

PERIODO: 01 DE OCTUBRE 2015 AL 30 DE ABRIL DE 2017

Se llevaron a cabo sesiones informativas con padres de familia de 17 escuelas de nivel preescolar y primaria del Municipio de Querétaro, sobre medidas de autocuidado y fortalecimiento de la denuncia en relación a los delitos de extorsión y omisión de cuidado.

En este periodo se realizaron 48 actividades y se atendieron a 1,451 personas.

### ESCUELAS ATENDIDAS

1	Primaria Ignacio Mariano de las Casas	10	Primaria Insurgentes Queretanos
2	Preescolar Jean Piaget	11	Preescolar City Kids
3	Primaria Antonio León y Gama	12	Preescolar María Guadalupe Terrazas Ortega
4	Grupo Post penitenciario	13	Preescolar Juan Bosco
5	Preescolar Tonatiuh	14	Preescolar Tenoch
6	Preescolar Lamberto Leduc	15	Preescolar Albert Einstein
7	Preescolar Julio Verne	16	Preescolar Juan Jacobo Rousseau
8	Preescolar Jean Henry Dunant	17	Preescolar La Corregidora
9	Primaria Independencia y Libertad		



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## II. Acciones de prevención y fortalecimiento del tejido social.

Propósito: Proporcionar información a ciudadanos con enfoque de prevención situacional (temas: prevención de robo a casa habitación, prevención de robo a transeúnte, prevención de robo a comercio, prevención de robo de vehículo y prevención de robo a vehículo), a través de la participación activa de la ciudadanía en acciones comunitarias.

Medio: Sesiones informativas.

PERIODO: 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Número de colonias: 29

Número de beneficiados: 823

COLONIAS					
1	Álamos 2a. sec.	11	Ensueño	21	Rubén Jaramillo
2	Andalucía	12	Felipe carrillo puerto	22	San Isidro el Viejo
3	Arboledas	13	Frac. parque la gloria	23	San José el Alto
4	Centro	14	Fraccionamiento Montenegro	24	Santa María Magdalena
5	Centro sur	15	Hércules	25	Santa Mónica
6	Constelación (p.8)	16	La Huerta	26	Solidaridad
7	Desarrollo san pablo	17	La Loma IX	27	Unidad Habitacional la Loma
8	Eduardo Loarca castillo	18	Lindavista	28	Villas del Parque
9	El marqués queretano	19	Palo Alto	29	Vista Alegre 3a. Sec.
10	El tintero	20	Prados del Tecnológico		

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Numero de colonias: 102

Número de beneficiarios: 5012

COLONIAS					
1	10 de Abril	35	San Gregorio	69	Montenegro
2	Balaustradas	36	Satélite	70	Parque La Gloria
3	Centro Sur	37	Valle Alameda	71	Presidentes
4	Condominio San José	38	Virreyes	72	Real de España
5	El Laurel	39	5 Halcones	73	Santa Mónica I



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

6	Eucalipto	40	Bosques del Sol	74	Tabachines
7	Empresa Gerresheimer	41	Cuitláhuac	75	Villas del Mesón
8	La Estrella	42	Desarrollo San Pablo	76	Vistas del Cimatarío
9	La Unión	43	El Mirador	77	Arquitos
10	Lindavista	44	Ex Hacienda Santa Ana	78	Centro Histórico
11	Lomas de Querétaro	45	Insurgentes	79	Comerciantes
12	Menchaca I	46	La Loma IX	80	el Garambullo
13	Niños Héroe	47	Las Palmas	81	El Tintero
14	Plazas del Sol	48	Loma Bonita	82	Fernando Tapia
15	Puertas de San Miguel	49	Lomas de Satélite	83	La Azteca
16	Reforma Agraria 3ra. Secc.	50	Menchaca III	84	La Piedad
17	Santa Rosa Jáuregui	51	Nuevo Juriquilla	85	Lázaro Cárdenas
18	Universo 2000	52	Prados de Querétaro	86	Lomas de Casa Blanca
19	Viñedos	53	Quintas Balastradas	87	Los Sauces
20	15 de Mayo	54	Santa Fe	88	Empresa NARMEX
21	Bosques de la Hacienda	55	Satélite Fovissste	89	Paseos del Pedregal
22	Cerrito Colorado	56	Valle del Mezquital	90	Puerta Navarra
23	Conjunto Belén	57	Vista Alegre	91	Reforma Agraria
24	El Marques	58	Andalucía	92	Santa Mónica II
25	Ex Hacienda El Tintero	59	Campestre Italiana	93	Tecnológico 3ra. Secc.
26	Hércules	60	Colinas del Pedregal	94	Villas del Sol
27	La Loma	61	El Arcángel	95	Zapata Vive
28	Las Américas	62	El Refugio	96	El Zapote (Felipe Carrillo Puerto)
29	Loarca III	63	Felipe Carrillo Puerto	97	Colinas de Menchaca



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

30	Lomas de San Pedrito Peñuelas	64	Jurica Campestre	98	San Francisquito (Acercamiento)
31	Menchaca II	65	La Peña	99	Calesa
32	Nueva Realidad	66	Las Rosas	100	Real de España (CIPRES II)
33	Prados de la Capilla	67	Loma Linda	101	Fuentes
34	Punta San Carlos	68	Los Robles	102	Álamos

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Número de colonias: 74

Número de personas atendidas: 487

COLONIAS					
1	Geoplazas	26	San Felipe	51	Pedregal
2	Unidad habitacional ciudad del sol	27	Santa rosa Jáuregui	52	San Isidro
3	Pueblo de Juriquilla	28	Aurora	53	La carbonera
4	Viñedos	29	Jardines de la hacienda	54	Valle dorado
5	Barrio de Hollywood	30	Mercurio	55	El rocío
6	El sol	31	Mompaní	56	Lajitas
7	Santa Mónica	32	Rinconada san Joaquín	57	Centro Santa Rosa J.
8	Santa Mónica ii	33	Juriquilla	58	Villa hermosa
9	Sarrillo	34	Las Américas	59	Jalisco
10	el tintero	35	Romerillal	60	La luz
11	Valle del mezquital	36	Arboledas residencial	61	Loma del chino
12	Centro	37	Misión carrillo	62	Pie de gallo
13	Centenario	38	Rancho san Pedro	63	La cañada
14	Lomas de casa blanca	39	Lomas de Querétaro	64	La monja
15	Comerciante	40	Misión carrillo ii	65	Cerro de la cruz
16	Lázaro cárdenas	41	San Pedrito peñuelas	66	Palma
17	Vistas del Cimatario	42	Prados de Querétaro	67	Estancia de la rocera
18	Arte mexicano	43	Colinas del poniente	68	Corea
19	Azteca	44	Santa maría magdalena	69	Las flores
20	Plazas del sol	45	Lázaro cárdenas	70	Las rosas
21	Colinas del sur	46	Las plazas	71	Brisas
22	Prados del mirador	47	Venceremos	72	Garambullo
23	San Antonio de la punta	48	Ejido modelo	73	Misión fundadores
24	Hércules (fcp)	49	La palma	74	Cerrito colorado
25	Laderas de san Pedro	50	Montenegro		



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 (442) 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

### III. Acciones de fortalecimiento de valores cívicos:

Propósito: promover la "Cultura de la Legalidad", a través de actividades lúdico informativas en el Parque Vial, a fin de propiciar en los menores de preescolar y primaria el respeto a la figura de autoridad, respeto al reglamento de tránsito y fomento de valores como la convivencia social, bajo un enfoque de prevención primaria que incida en una convivencia armónica en su comunidad, así como información preventiva de autocuidado.

Medio: Visitas Guiadas a las instalaciones del Parque Vial.

#### SIGNIFICADO DEL PARQUE VIAL

El concepto Parque Vial puede entenderse de diversas formas:

- a) Son instalaciones diseñadas ex profeso para la realización de actividades lúdico-educativas en materia de educación vial con la población infantil del Municipio de Querétaro; dicho espacio físico incluye pequeñas avenidas y calles semáforos, puente peatonal, parada de transporte público, zonas peatonales, edificios (universidad, cruz roja, bomberos, estación de gasolina, módulo de seguridad), con el objetivo de contar con un espacio adecuado a la edad de los niños y niñas, pero que se asemeje lo más que se pueda a la realidad. Este espacio se encuentra en calle Pames, esq. Calle tarahumaras de la colonia Cerrito Colorado, Delegación Félix Osores Sotomayor.
- b) Es un programa que promueve el aprendizaje de la Cultura de la Legalidad, a través de actividades de educación vial, actividades lúdicas y de integración, que favorecen la convivencia social.
- c) Es un modelo de intervención educativa en materia de vialidad y fomento de la Cultura de la Legalidad, sobre todo en la modalidad de Parque Vial Itinerante, la cual se puede implementar en cualquier espacio en el que se diseñe un circuito vial y lo(a)s participantes realicen el recorrido usando bicicletas y triciclos o participen como peatones u oficiales de policía que regula el tránsito vehicular.

PERIODO: 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No. de actividades: 11

No. de escuelas atendidas: 11

Personas beneficiadas: 416

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	CAIC Cerrito Colorado	7	Marisol Kipling
2	Preescolar Bélgica	8	Preescolar Carmen Ramos
3	Preescolar Juan Escutia	9	Preescolar Huemac
4	Preescolar Tiyoli	10	Preescolar Francisco Primo de Verdad y Ramos
5	CAIC Cerrito Colorado	11	Preescolar Manuel José Othon
6	Preescolar Tenoch		



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

No. de actividades: 91

No. de escuelas atendidas: 34

Personas beneficiadas: 2,286

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	Preescolar Julián Carrillo	18	Preescolar Manuel José Othón
2	Cendi Los Arcos de Querétaro	19	Preescolar Jean Henry Dunant
3	Primaria Nicolás Campa	20	Primaria Independencia y Libertad
4	Preescolar Fray Pedro de Gante	21	Primaria Insurgentes Queretanos
5	Preescolar Tonatiuh	22	Primaria Julián Adame Alatorre
6	Preescolar Eva Sámano de López Mateos	23	Preescolar Ovidio Decroly
7	Preescolar Lamberto Leduc	24	Colegio City Kids
8	Preescolar Julio Verne	25	Preescolar Diego Rivera
9	Caic Cerrito Colorado	26	Preescolar Guadalupe Teresa Amor
10	Preescolar Bélgica	27	Preescolar Justo Sierra
11	Preescolar Juan Escutia	28	Preescolar Albert Einstein
12	Preescolar Tiyoli	29	Preescolar Celestino Freinet
13	Preescolar Tenoch	30	Preescolar Estrella
14	Preescolar Marisol Kipling	31	Preescolar 21 de Abril
15	Preescolar Carmen Ramos	32	Preescolar Juan Jacobo Rousseau
16	Primaria Huemac	33	Preescolar Josefa Vergara
17	Preescolar Francisco Primo de verdad	34	Preescolar La Corregidora

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

No. de actividades: 44

No. de escuelas atendidas: 25

Personas beneficiadas: 1,437

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	Preescolar Teniente Francisco Márquez	14	Preescolar Daniel Ortiz Esquivel
2	Preescolar Rehilete	15	Preescolar Mahatma Gandhi
3	Preescolar Ixchel	16	Preescolar Remedios Varo
4	Preescolar Teresa de Calcuta	17	Centro de día Njhoya
5	Preescolar José González de Cosío y Vicente	18	Preescolar Imelda Salinas
6	Preescolar Conín	19	Preescolar Insurgentes
7	Preescolar El mundo de los niños	20	Preescolar El Niño Artillero
8	Preescolar Inés Villarreal	21	Preescolar Fray Pedro de Gante
9	Preescolar J. Guadalupe Ramírez Álvarez	22	Primaria Lorenzo de la Parra



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 427 67 00





## QUERÉTARO MUNICIPIO

10	Preescolar Celestino Freinet	23	Preescolar Juan de la Barrera
11	Preescolar José Vasconcelos	24	Preescolar Carmelita B. De Castro
12	Centro de Día Nueva Realidad	25	Primaria Alberto Cabrera Torres
13	Preescolar José Ortiz Antoñana		

### 2-D ¿Cuántos son los programas que han sido ampliados en su cobertura para la atención a las familias en situación de vulnerabilidad en los CIPRES?

Los Centros Integrales de Prevención Social CIPRES son proyectos que han permitido desarrollar infraestructura necesaria para el rescate de los espacios públicos y desarrollo de acciones integrales y permanentes en materia de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia en beneficio de la población del municipio de Querétaro.

Los cuatro CIPRES, están ubicados estratégicamente en zonas identificadas como vulnerables del municipio, a partir de los reportes de violencia, llamadas al número de emergencias, la incidencia delictiva registrada, la falta de servicios públicos y la marginación. En respuesta a este punto, el último CIPRES inaugurado fue en noviembre del año 2015, lo cual permitió ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos hacia la Delegación Felipe Carrillo Puerto, por lo cual se pasó de tres a los cuatro CIPRES actuales.

#### Operatividad de los CIPRES.

Los Centros integrales de Prevención Social son espacios públicos, creados para brindar áreas dignas a los ciudadanos en los cuales se promueve la participación comunitaria, desarrollando acciones y ejercicios en materia de prevención social que fortalecen los factores protectores de la violencia, por medio de herramientas lúdicas y formativas, que en conjunto y desarrollados de manera integral, permitan reforzar el tejido social.

La forma de operar de estos Centros, es mediante actividades que básicamente siembran un padrón de naturaleza preventiva y de pro actividad, a partir del involucramiento y la participación de los usuarios, permitiendo con ello incidir en el tema de la seguridad comunitaria y en el respeto a la legalidad. Se trabaja con actores sociales que son capacitados para que a su vez repliquen los conocimientos y habilidades a los demás habitantes, permeando y ampliando los conceptos básicos y fundamentales de la prevención social de la violencia y la delincuencia.

### 2-E ¿Cuáles son los Programas que han sido ampliados?

Considerando a los CIPRES como Programa Integral para la atención a las familias en situación de vulnerabilidad, de la administración anterior (2012-2015) la actual (2015-2018), los Centros en mención son los que han sido ampliados, pasando de 3 tres a 4 cuatro en territorio municipal.



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00

**2-F ¿Cuál es el propósito de cada uno de estos programas que han sido ampliados?**

Los cuatro Centros Integrales de Prevención Social (CIPRES) tienen como propósito la atención de personas de zonas vulnerables dentro del Municipio, a quienes a través de actividades deportivas, socio productivas, psicosociales, educativas, artísticas, culturales y comunitarias, se les promueven contenidos en temática de prevención social para la violencia y la delincuencia, formando en estos usuarios habilidades que fortalecen el empoderamiento, la equidad de género, el respeto a los derechos humanos, la igualdad sustantiva, la integración familiar, la inclusión de todas las personas, el sentido de pertenencia y la cultura de la paz, lo cual favorece el fortalecimiento de la cohesión social en las comunidades y el desarrollo integral de sus habitantes.

Así mismo en los CIPRES se cuentan con actividades que se diseñan, programan y operan, los cuales tiene como propósito específico fortaleces factores protectores para la prevención social de la violencia y la delincuencia, por lo que a continuación se señalan estas actividades:

Nombre del taller/actividad	Eje estratégico	Propósito
Programa Pet Urbano (Empleo Temporal) SCT	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Capacitación para el trabajo, uso adecuado de espacios públicos y trabajo en equipo
Conmemoración Día de Muertos 2015	Erradicación de la violencia	-Cohesión social, sana convivencia y trabajo en equipo
2do. Aniversario y Posada navideña.	Erradicación de la violencia	-Cohesión social, sana convivencia y trabajo en equipo
1er. Torneo de futbol CIPRES	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Cultura de paz, trabajo en equipo y respeto por las reglas
Día de Reyes 2016.	Erradicación de la violencia	-Cohesión social y sana convivencia.
INEA asesorías y exámenes en línea para Primaria y secundaria	Erradicación de la violencia	-Proyecto de vida, capacitación para el trabajo
Educación Inicial CONAFE	Erradicación de la violencia	-Establecimiento de límites, escuela para padres
Stand Informativo PGJ	Fomento de la civilidad	-Conocimiento de derechos y obligaciones, cultura de la denuncia.
Taller Apetit Oh! Cocinando con niñ@s	Fomento de la civilidad	-Trabajo en equipo, respeto por las reglas
Taller de Artesanía Urbana	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Taller de Artes Marciales Mixtas	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz, solución no violenta de conflictos
Taller de Tiro con Arco	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz,
Taller de Alta Costura	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Ballet	Fomento de la civilidad	-Medidas de autocuidado, respeto por las reglas
Taller de Break Dance	Erradicación de la violencia	-Cambio de imaginarios culturales, prevención de violencia, proyecto de vida
Taller de Computación Básica	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Capacitación para el trabajo, medidas de autocuidado
Taller Cultora de Belleza e Imagen Personal	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Fútbol Jóvenes	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz, respeto por las reglas y trabajo en equipo
Taller de Inglés	Erradicación de la violencia	-Valores, habilidades para la vida
Taller de Javel	Erradicación de la violencia	-Autoestima, proyecto de vida
Taller Haciendo la Paz con Artes Marciales Tae Kwon Do	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Solución no violenta de conflictos, cultura de paz, respeto por las reglas, medidas de autocuidado
Taller de Mecánica Básica	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Patronaje	Erradicación de la violencia	-Capacitación para e trabajo



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Taller de Regularización en Matemáticas	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Establecimiento de límites, respeto por las reglas
Taller de Tejido	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo, buen trato
Taller de Yoga	Erradicación de la violencia	-Terapia ocupacional, control de emociones, autoestima
Taller de Zumba	Erradicación de la violencia	-Autoestima, cultura de paz, equidad de género.
Taller de zumba para niños	Erradicación de la violencia	-Autoestima, medidas de autocuidado
Taller Megadance	Erradicación de la violencia	-Autoestima, equidad de género
Taller de Entrenamiento funcional	Erradicación de la violencia	-Autoestima, cultura de paz
Taller de Danzas polinesias	Erradicación de la violencia	-Medidas de autocuidado, autoestima.
Estilismo profesional	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller Célula coral infantil y juvenil	Erradicación de la violencia	-Prevención de violencia, habilidades para la vida
Entrega de kit deportivo a integrantes del taller de Fútbol.	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Cultura de paz, respeto por las reglas y trabajo en equipo
Semana del día del amor y amistad 2016	Erradicación de violencia	Relaciones de pares y autoestima.
Evento Día de las niñas y los niños 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cohesión social, trabajo en equipo y uso adecuado de espacios públicos
Taller de Muralismo PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, Valores, prevención de violencia. Trabajo en equipo, conductas antisociales y sus consecuencias, respeto por las reglas
Danzas polinesias	Erradicación de la violencia	Relación entre pares, y cultura de paz
Taller de Ajedrez	Erradicación de la violencia	Respeto por las reglas
Taller de Megadance	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, autoestima
Taller de Voleibol	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, trabajo en equipo, respeto por las reglas
Taller de Pintura INMUPRED-PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Cultura de paz, buen uso de los espacios públicos, valores
Taller de Teatro INMUPRED PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Cultura de paz, buen uso de los espacios públicos, valores
Taller de Fotografía INMUPRED PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Prevención de violencia, capacitación para el trabajo
Atención psicológica para adolescentes PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Resiliencia, buen trato y cultura de paz
Capacitación a promotores comunitarios del PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos
Recorridos y trabajo comunitario con la ciudadanía a través del grupo de promotores PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos, participación ciudadana
Conmemoración del Día de las Madres 2016	Erradicación de la violencia	Autoestima, equidad de género
Feria del empleo (Delegación Epigmenio González)	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Capacitación a beneficiarias del programa PROSPERA Y SIN HAMBRE, por personal de Desarrollo Social y del CIPRES 2.	Fomento de la civilidad	Respeto por la reglas
Curso de Verano 2016	Erradicación de la violencia	Habilidades sociales, valores, autoestima
Exámenes de grado de Tae kwon do, entrega de certificados y cintas.	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Disciplina, respeto por las reglas, autoestima
Jornada de Belleza Comunitaria		Participación en asuntos públicos, corresponsabilidad



## SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Jornada de Limpieza Comunitaria	Fomento de la civilidad	
Presentación del ballet Folclórico Zumba que Zumba Instituto de Cultura	Fomento de la civilidad Erradicación de la violencia	Participación en asuntos públicos, corresponsabilidad Uso adecuado de los espacios públicos
Evento de Hip Hop, Graffiti y Break Dance	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención de delito, uso adecuado de espacios públicos, respeto por las reglas
Exhibición de Actividades	Erradicación de la violencia	Cultura de paz
Curso entusiasmo en la superación	Erradicación de la violencia	Conocimiento de derechos y obligaciones
Informática básica PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Actividad día de muertos 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Valores cívicos, trabajo en equipo, uso adecuado de espacios públicos, cohesión social
Taller confección de blancos PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Taller de basquetbol	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, respeto por las reglas, trabajo en equipo
Taller palabras al cuento	Erradicación de la violencia	Solución no violenta de conflictos, respeto por las reglas, relaciones equitativas, cambio de imaginarios culturales
Taller de Manualidades	Erradicación de la violencia	Valores, buen trato, y relaciones de pares
Evento 3er aniversario	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cohesión social, trabajo en equipo, usos adecuado de los espacios públicos
Clausura de actividades PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos, participación ciudadana
Taller de Danza Folclórica	Erradicación de la violencia	Autoestima, cultura de paz y respeto por las reglas
Taller de herramientas digitales	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Actividades en el marco del Día Internacional de la Mujer 2017	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Conocimiento de derechos y obligaciones, Cultura de la legalidad, cultura de la denuncia, cohesión social, medidas de auto cuidado
Capacitaciones en materia de Prevención Social	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de la legalidad, respeto por las reglas, valores, cambio de imaginarios culturales.
Actividades con motivo del día del niño 2017	Erradicación de la violencia	Cultura de la legalidad, respeto por las reglas, valores, cambio de imaginarios culturales, cohesión social

**2-G De los programas reportados en la pregunta 2-D que han sido ampliados ¿Cómo están distribuidos en las diferentes unidades de los CIPRES (Incluir denominación de la unidad CIPRES y nombre de la colonia donde está ubicado cada CIPRES)?**

- a). La denominación de los CIPRES, es: Centro Integral de Prevención Social.
- b). La distribución de los Centros en mención en el Municipio, es de la siguiente forma:

**CIPRES I.** Cordillera Fría sin número, Colonia Colinas del Poniente; Delegación Félix Osores Sotomayor.



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO MUNICIPIO

- CIPRES II.** Calle 26 esquina calle 19, Colonia Real de España, Delegación Epigmenio González;  
**CIPRES III.** Calle Jilgueros número 121, Colonia La Unión, Delegación Josefa Vergara;  
**CIPRES IV.** Calle Hidalgo sin número, Colonia Santa María Magdalena, Delegación Felipe Carrillo Puerto.

c). Las actividades de los CIPRES se desarrollan de conformidad con las necesidades identificadas en las colonias que conforman la zona del polígono en el que están inmersos cada uno; para tal efecto, los titulares al frente de cada una de las Coordinaciones de los Centros, de forma permanente registran las actividades de interés de los habitantes y asistentes a los Centros; además de considerar las fortalezas y conocimientos de líderes en las comunidades. De las actividades señaladas en el punto 2-F, puede variar su distribución en el CIPRES por la existencia de promotores comunitarios que dirijan y desarrollen la actividad.

Las acciones desarrolladas en los CIPRES en el tiempo que lleva la administración y hasta el 30 de abril del presente año, se concentran de la siguiente forma:

### ACCIONES CIPRES

Centro	Acciones	Sesiones	Beneficiarios	Afluencia
C-I	523	4278	12,589	103127
C-II	462	3355	9,292	189285
C-III	432	3,140	7,841	85,791
C-IV	228	2245	5255	97,800

### PROMEDIO MENSUAL

Centro	Acciones	Sesiones	Beneficiados	Afluencia
C-I	27	225	662	5,428
C-II	24	176	489	9962
C-III	22	165	412	4515
C-IV	12	124	291	5433

En cuanto a la línea de acción 5.5 Fortalecer los programas de participación ciudadana en la prevención del delito a través de un pacto ciudadano denominado "Lazos" que incluya a diversos actores de la sociedad y el gobierno municipal para la prevención del delito, así como para la protección de los ciudadanos con medidas como: botón de ayuda, taxi seguro, conductor designado, protocolos de prevención en colonias, comunidades, entre otros), el Lic. Heladio García Hernández, Director de Prevención y Participación Ciudadana informó mediante el oficio SSPM/DPPC-411/2017, lo siguiente:



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

## 2-H ¿en qué consiste el Pacto Ciudadano denominado “Lazos”?

"Lazos que Unen a Querétaro ", es un instrumento de colaboración en donde sociedad y gobierno suscriben un compromiso en común de actuar unidos, con tareas específicas, por la tranquilidad de las familias y la prevalencia de la legalidad en la convivencia de los ciudadanos.

Se trata de una estrategia que responde a los compromisos asumidos en el Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, con la que también se privilegia la promoción de una cultura de denuncia para la prevención y actuación efectiva de cualquier acto delictivo o de violencia social.

La realización del programa Lazos se lleva a cabo en las fases siguientes:

- Reunión de conformación del Comité de Lazos. Las colonias participantes son seleccionadas por los regidores y regidoras, mismos que también tienen bajo su responsabilidad la convocatoria. En esta sesión se presenta el programa Lazos, se escucha a los participantes y se conforma el Comité.
- Posterior a la reunión los regidores (as) envían a la Secretaría de Seguridad la petición para la capacitación de los Comités.
- La Secretaría de Seguridad Pública Municipal capacita a los comités en materia de seguridad.

Nota: el programa Lazos inicia a partir del año 2016

Desglose.

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Número de colonias: 87

Número de personas atendidas: 2686

Colonias					
1	Balaustradas	30	Exhacienda Santa Ana	59	Santa Mónica 2da Sección
2	Plazas del Sol	31	El Tintero	60	Reforma Agraria
3	Prados del Mirador	32	Los Robles	61	Presidentes
4	Zapata Vive	33	Desarrollo San Pablo	62	Valle Alameda
5	Comerciantes	34	Viñedos	63	El Porvenir
6	15 de Mayo	35	Loma Bonita	64	Virreyes
7	Plazas del Sol II	36	Santa Rosa Jáuregui	65	San José
8	10 de Abril	37	Colinas del Pedregal	66	Los Laureles
9	Lázaro Cárdenas I	38	San Gregorio	67	Mercurio
10	Lázaro Cárdenas II	39	Prados de Querétaro	68	Andalucía
11	Lázaro Cárdenas IV	40	Punta San Carlos	69	El Refugio



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

12	Vista Alegre I	41	Vistas del Cimatario	70	Valle del mezquital
13	Villas del Sol	42	La Peña	71	Bosques del sol
14	Tabachines	43	Misión Mariana	72	Puerta navarra
15	Lázaro Cárdenas III	44	Cuitláhuac	73	Hércules
16	Loma Linda	45	Misión carrillo	74	Insurgentes
17	Satélite	46	Lindavista	75	Eucaliptos Prol. Eucaliptos
18	Lomas de Casa Blanca	47	Satélite Fovissste	76	Vista alegre
19	Palmas	48	Lomas de San Pedrito peñuelas	77	Tecnológico
20	El Marqués	49	Eduardo Loarca Castillo	78	Santa Lucia
21	Sauces	50	Jurica	79	La Estación
22	Universo 2000	51	Santa Mónica 1ra Secc.	80	Hércules
23	Campestre Italiana	52	Ex hacienda el Tintero	81	Estrella
24	Lomas de Querétaro	53	Arcángel II	82	Menchaca i
25	Cerrito Colorado	54	El Mirador	83	Felipe Carrillo Puerto
26	Niños Héroe	55	Azteca	84	Nuevo Juriquilla
27	Bosques de la Hacienda	56	Prados de la Capilla	85	Santa Catarina
28	Arquitos	57	Nuevo Amanecer	68	Garambullo
29	Jurica Campestre	58	Montenegro	87	Calesa 2a Secc.

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Número de colonias: 20

Número de personas atendidas: 191

Colonias					
1	Lomas de Casa Blanca	8	Lázaro Cárdenas	15	San Antonio de la Punta
2	Santa Mónica	9	Vistas del Cimatario	16	Rancho San Pedro
3	Santa Mónica II	10	Arte Mexicano	17	Prados de Querétaro
4	Carrillo	11	Azteca	18	Sta María Magdalena
5	El Tintero	12	Plazas del Sol	19	Ejido Modelo
6	Valle del Mezquital	13	Colinas del Sur	20	EL Rocío
7	Comerciante	14	Prados del Mirador		



### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 427 67 00



**2-I ¿En qué consiste cada una de las medidas Botón de Ayuda, Taxi Seguro, Conductor Designado?**

El Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018 establece dentro del Programa 5. Previene, un programa de seguridad naturaleza preventiva y disuasiva, cuyo objetivo es "Contribuir a la disminución de la incidencia delictiva en el Municipio de Querétaro mediante mecanismos de prevención social y situacional.

De esta forma, si bien, en la línea 5.5 establece las directrices bajo las que se deben alinear las acciones emprendidas con motivo del tema de prevención social del delito y la protección de los ciudadanos, el botón de ayuda, taxi seguro, conductor designado son algunos de los mecanismos sugeridos para el desarrollo de las acciones de prevención, y que no necesariamente deben ejecutarse de manera indefectible, toda vez que son ejemplos de medidas que pueden ser tomadas para ese efecto, causa por la que por el momento no están dentro de las acciones programadas en los indicadores de la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana, en la que actualmente se están realizando otras acciones como se está informando.

**2-J ¿En qué consiste la medida protocolos de prevención en colonias, comunidades, entre otros?**

No se cuenta con un protocolo de prevención para colonias o comunidades propiamente dicho; las actividades que desarrollan las áreas de prevención se emprenden a fin de proporcionar información de naturaleza preventiva y a la vez promover la participación ciudadana a fin de fortalecer el tejido social.

Estas acciones se realizan por el Departamento de Participación Ciudadana, que es el responsable de diseñar e implementar las acciones o programas focalizados a la prevención situacional y comunitaria, estableciendo vinculación con los diferentes grupos sociales y poblaciones para llevar a cabo el análisis de las causas y los factores de riesgo generadores de violencia y las conductas antisociales. Como referencia de lo señalado, el Programa "Lazos que nos Unen" señalado con anterioridad, es el mecanismo usado para desarrollar actividades preventivas en colonias y comunidades.

Así mismo se comenzó a desarrollar un trabajo con los Comités de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro, el cual se desarrolla a través de las siguientes fases:

**A. Antecedentes de intervención:**

- Con base en el análisis de la información delictiva con la que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública, se definen las zonas o regiones a intervenir y se prioriza la intervención de acuerdo a criterios de nivel de riesgo para la población, porcentaje de población afectada, percepción e incidencia delictiva.



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 427 67 00



- Se toma como base de la regionalización las zonas ya existentes, como son las delegaciones municipales y las regiones delegacionales.

B. Coordinación de la intervención con las áreas involucradas:

- Se establece la coordinación de acciones con la Secretaría de Desarrollo Social,
- Se establece la coordinación de acciones con las Delegaciones Municipales.
- Coordinación con las áreas internas de la Secretaría de Seguridad Pública: Dirección de Guardia Municipal a través de la Coordinación de Seguridad Preventiva, encargada de las acciones de proximidad.

C. Implementación del Protocolo de Atención (propuesta que se modifica y adapta a las características y necesidades de la población intervenida) a través el siguiente cronograma:

No sesión	Actividad	Objetivo
1	Diagnóstico	Complementar el análisis de la información previa con la percepción ciudadana.
2	Capacitación	Comprender los conceptos de organización y gestión comunitaria.
3	Capacitación	Promover en los participantes la elaboración de un plan de Gestión Comunitaria en materia de seguridad y otros aspectos, de acuerdo a la necesidad de cada región o colonia.
4	Seguimiento	Retroalimentar a los ciudadanos en la elaboración y puesta en marcha del plan de gestión.
5	Control y evaluación.	Identificar indicadores de la implementación del plan.

**2-K ¿En cuántas colonias o comunidades se han llevado a cabo la medida de protocolos de prevención (Incluir Nombre de la colonia donde se han llevado a cabo esta medida)?**

Las colonias atendidas se encuentran ya señaladas en la respuesta a la pregunta 2-H.

Derivado a la línea de acción 5.6 Adecuar e incrementar la infraestructura urbana, de seguridad y vigilancia para prevención y la disuasión del delito en las zonas con mayor incidencia delictiva, para crear entornos seguros, el Lic. Gonzalo Reséndiz Medina, Director de Guardia Municipal, informó mediante el SSPM/DCO/3158/2017, lo siguiente:

De acuerdo a la MIR 2016, de acuerdo a la Línea de acción 5.6 para cumplimentar dicho componente, se tiene como actividad a realizar, es la **elaboración de planes de acción para reducción de la incidencia delictiva en 12 colonias con mayor incidencia delictiva** y no como



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 427 67 00



tal incrementar la infraestructura urbana, siendo estas las siguientes; Histórico, Santa Rosa, Lomas de Casa Blanca, Tintero, Felipe Carrillo Puerto, San Pedrito Peñuelas, Villas de Santiago, Satélite, Juriquilla, San Francisquito, Desarrollo San Pablo y Cerrito Colorado.

En cuanto a la MIR 2017, en la Línea de acción 5.6, tiene las siguientes cuatro actividades de las cuales ninguna va encaminada a incrementar la infraestructura urbana a realizar las cuales a continuación enuncio de acuerdo al Resumen Narrativo de la MIR 2017:

- Realizar diagnóstico de la incidencia delictiva 2016 en el municipio de Querétaro (11 temas)
- Realizar análisis de colonias de alta incidencia delictiva.
- Capacitar a 5 grupos especiales (K-9, GRIM-Pretoros, antimotín, ciclopolicías y accidentes)
- Realizar acciones de proximidad con la ciudadanía.

Derivado de la aclaración de las actividades a realizar en cuanto a la línea de acción 5.6, se deduce que no se cuenta con actividades a realizar encaminadas a adecuar o incrementar la infraestructura urbana, de seguridad y vigilancia para prevención y disuasión del delito, toda vez que en estos últimos dos años en el desarrollo de esta línea de acción se tiene actividades encaminadas a la reducción de la incidencia delictiva en las colonias que se señalaron, así como la realización de acciones de proximidad con la ciudadanía y capacitación a grupos especiales.

Por lo ve a las preguntas 2-L, 2-M, 2-N, 2-Ñ, 2-O, 2-P con sus respectivos requerimientos de datos específicos, nos encontramos ante el supuesto del artículo 8 fracciones I y II Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Querétaro que a la letra dicen:

*“Artículo 8. No obstante lo establecido en el artículo que antecede, ninguna autoridad está obligada a información que:*

- I. No esté en su posesión al momento de efectuarse la solicitud; (Ref. P. O. No. 6, 25-I-16)*
- II. No obre en algún documento; (Ref. P. O. No. 6, 25-I-16)”*

De acuerdo a la línea de acción 5.12, de la MIR 2016. Difundir e informar oportunamente a la ciudadanía las acciones que integran este programa, lo siguiente:

De las que se desprende la pregunta 2-S y sus dos datos en específico, se le da contestación como pregunta final de su escrito de petición, ya que esta se encuentra repetida.

Derivado de la línea de acción 6.2, de la MIR 2016 Intensificar la operación conjunta y coordinada de los cuerpos de seguridad que operan en el Municipio de Querétaro, el Lic. Gonzalo Reséndiz Medina, Director de Guardia Municipal, informó mediante el SSPM/DCO/3158/2017 lo siguiente;

### **3-A ¿Cuáles acciones se han llevado a cabo para intensificar la operación conjunta y coordinada de los cuerpos de seguridad?**

Dispositivos preventivos y disuasivos como lo son:



#### **SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



**Calle Seguras Fase 1:** Se realizan recorridos preventivos y disuasivos en las colonias que estadísticamente presentan una media y alta incidencia en faltas administrativas y la comisión de delitos de los diferentes fueros, tipificadas en el Reglamento de Justicia Administrativa vigente en el municipio de Querétaro y en el Código Penal para el estado de Querétaro y Código Penal Federal.

**Calles Seguras Fase 2:** Se realizan recorridos preventivos y disuasivos en los diferentes tianguis y mercados en el Municipio de Querétaro, donde existe mayor concentración y afluencia de ciudadanos locales y de otros municipios, generando un ambiente de seguridad, enaltecendo la económica de los comerciantes y asistentes; generando lazos de confianza Policía-Ciudadano, lo que permitirá promover mayor participación ciudadana para la resolución de problemas en materia de seguridad, priorizando la prevención.

**Calles Seguras Fase 3:** Es la recuperación de espacios en vía pública, como son vialidades, al retirar vehículos chatarra y abandonados, los cuales provocan un foco de infección e inseguridad y las áreas verdes como son parques recreativos y de esparcimiento familiar. Esto se trabaja en coordinación con los vecinos de las diferentes colonias, vinculando el trabajo en conjunto con su Policía de manera transversal.

**Comunidad Segura:** Durante patrullaje sistemático y mixto en las comunidades de las delegaciones Felipe Carrillo Puerto y Santa Rosa Jáuregui del Municipio de Querétaro; para prevenir faltas administrativas y conductas antisociales.

**Dispositivo Carretero:** El cual consiste de 4 actividades de la siguiente manera.

- Actividad 1.- Patrullaje sistemático mixto en vías primarias de todo el municipio de Querétaro.
- Actividad 2.- Revisión de documentación a conductores de vehículos en condiciones anormales en circulación (violaciones al reglamento de tránsito vigente en el estado de Querétaro).
- Actividad 3.- Implementación de los dispositivos preventivos y disuasivos de control vehicular.
  - a) Puntos de control vehicular; se implementan filtros vehiculares en puntos estratégicos que pueden realizarse en vías primarias, accesos, entronques ó calles dentro del Municipio de Querétaro.
  - b) Transporte Seguro; inspección de documentación correspondiente (tarjeta de circulación y licencia) a conductores y unidades del transporte público (placas y condiciones mecánicas).
  - c) Muralla (Frontera); este dispositivo solo se activa cuanto es recibida la orden general por parte del Centro de Comunicación (CECOM), la cual está relacionada a eventos delictivos de alto impacto en proceso o durante una persecución material e ininterrumpida de presuntos responsables de haber cometido delito; y solo se implementa en los accesos y salidas al Municipio de Querétaro.
- Actividad 4.- Atención y orientación a turistas y conductores locales que transitan de paso por carretas del Municipio de Querétaro.

**Apoyo al Instituto Nacional de Migración.** Solo apoyo con seguridad a solicitud por oficio.



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



**Metropolitano 1.** En apoyo y coordinación con la Secretaría de Seguridad Ciudadana (POES), Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de Corregidora, Policía Municipal del Marques.

**3-B Estas acciones que se han llevado a cabo para intensificar la operación conjunta y coordinada, ¿en cuales colonias han tenido lugar (incluir fecha de realización de cada una de estas acciones)?**

Los dispositivos preventivos y disuasivos son implementados en todas las colonias que integran el municipio de Querétaro.

Calles Seguras Fase 1, fecha de inicio 08 de junio del 2016 a la fecha.

Calles Seguras Fase 2, fecha de inicio 5 de agosto del 2016 a la fecha.

Calles Seguras Fase 3, fecha de inicio 10 de agosto del 2016 a la fecha.

Transporte Público, fecha de inicio 20 de octubre de 2016 a la fecha.

Comunidad segura, fecha de inicio 5 de julio del 2016 a la fecha.

Puntos de control e inspección vehicular, fecha de inicio 01 de octubre del 2015 a la fecha.

Apoyo al Instituto Nacional de Migración, llevado a cabo en cada administración, sin fecha de inicio o termino ya que es solicitado por oficio.

Metropolitano 1. Fecha de inicio 26 de mayo de 2016.

De acuerdo a la línea de acción 6.3, de la MIR 2016. Crear una Fuerza de Reacción Inmediata, con capacidad de fuego y movilidad ante cualquier necesidad, a través de la realización de convenios de colaboración intermunicipales y con las dependencias estatales y federales, el Lic. Gonzalo Reséndiz Medina, Director de Guardia Municipal, informó mediante el SSPM/DCO/3158/2017 lo siguiente:

**3-C ¿Qué es una Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?**

Es un grupo táctico, y es integrado por el personal policial con capacitación especializada.

**3-D ¿En cuales situaciones interviene la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?**

Cuya función es la de intervenir en situaciones de alto riesgo, su preparación radica en el conocimiento de las diferentes estrategias de planeación y de manejo de crisis.

**3-E ¿Ya ha sido creada la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?**

Sí.

**3-F ¿En cuales colonias ha tenido intervención la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata (incluir número de intervenciones de la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata por Colonia)?**



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



En ninguna como grupo Táctico. Solo brinda apoyo a todas las regiones operativas en las cuales está dividido estratégicamente el Municipio de Querétaro, para la atención preventiva y disuasiva de faltas administrativas y/o delitos y a los dispositivos de Calles Seguras.

De acuerdo a la línea de acción 6.4, de la MIR 2016. Fortalecer la Figura del Policía de Proximidad, el Lic. Gonzalo Reséndiz Medina, Director de Guardia Municipal, informó mediante el SSPM/DCO/3158/2017 lo siguiente:

### **3-G ¿A través de cuales acciones se ha fortalecido la figura de policía de proximidad?**

1. Obtener un mínimo de 70% de calificación en las encuestas ciudadanas realizadas a la población víctimas de violencia familiar y de género atendidas. (No. de indicador 468)
2. Capacitar al personal de la UNESVIG. (No. de indicador 469)
3. Atender el 100% de de casos de violencia familiar y de género canalizados a la UNESVIG. (No. de indicador 470)
4. Gestiones realizadas para la celebración de convenios de colaboración. (No. de indicador 471).
5. Realizar talleres con la ciudadanía para prevenir y fortalecer los grupos vulnerables en materia de violencia familiar y de género. (No. de indicador 472)

### **3-H ¿En qué consiste cada una de estas acciones que han fortalecido la figura de policía de proximidad?**

1. Aplicación de instrumentos de evaluación (encuestas) a la ciudadanía atendida, lo que permitió medir la percepción ciudadana en la utilidad de atención por parte de la UNESVIG.
2. Capacitar al personal de la UNESVIG, a través de talleres especializados en materia de violencia familiar y de género, lo que permite mejorar la atención.
3. La UNESVIG acude a los reportes donde son activados en su totalidad, brindando atención a la víctima y apoyo transversal.
4. Se realizaron gestiones para la firma de convenios de colaboración con Instituciones Gubernamentales y/o I.A.P. (Psique Patronato Psicológico Queretano, I.A.P, Centro de Justicia para las Mujeres, Generación contra Corriente, A.C., Sistema Municipal DIF y el Instituto Municipal de la Mujer).
5. Se realizaron talleres de prevención y fortalecimiento de grupos vulnerables en violencia familiar y de género.

### **3-I ¿Cuales son las colonias que se han beneficiado por estas acciones que han fortalecido la Figura del Policía de Proximidad?**

Las colonias beneficiadas son las que conciernen al municipio de Querétaro, porque la UNESVIG atiende las solicitudes en todo el Municipio.

En cuestión de los talleres realizados, se beneficiaron ciudadanos de las siguientes colonias:



#### **SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO MUNICIPIO

Colonias beneficiadas	
Desarrollo San Pablo	Colinas del Cimatario
San José el Alto	Comevi
Real de España	Loma Bonita
Independencia	Francisco Villa
Generación 2000	Colinas del Poniente
Fraccionamiento Fray Junípero Serra	La loma
San Pedrito Peñuelas	Azucenas
Valles de San José	Geoplazas
Santiago	Misión Fundadores
Buenos Aires	Cerrito Colorado
Los Arroyitos	Villas de Santiago
Real de España	Paseos del Pedregal
Lomas del Valle	Hércules
Las Plazas	Lomas del Marqués
2 de abril	El Porvenir
La Carbonera	La Gotera
La Barreta	El Jofre
Santa María Magdalena	Bosques del Cimatario
La Unión	Venceremos
Altos del Cimatario	Colinas del Sur
Fraternidad	Lomas de Pasteur
El Tintero	Laderas
Fraccionamiento Fray Junípero Serra	

De acuerdo a la línea de acción 6.9, de la MIR 2016. Controlar eficazmente el sistema municipal de monitoreo para la identificación, detección y recuperación de vehículos robados en área exterior y urbana, el Policía Antonio Sánchez Mendoza, Titular de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito informó por medio del memorándum SSPM/UCAI/282/2017 lo siguiente:

### 3-J ¿Cómo funciona el sistema Municipal de monitoreo para la identificación, detección y recuperación de vehículos robados?

La operatividad de este sistema es coordinada por la Dirección de Centro (CECOM), por lo que la Unidad de Análisis tiene por objeto capturar en el sistema de lector de placas, la información proporcionada por autoridad competente, respecto a vehículos requeridos por mandato jurisdiccional o ministerial en la comisión de algún delito.

Y el procedimiento es el siguiente:



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO MUNICIPIO

- 1) El personal de la Unidad de análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y combate al Delito y/o Coordinación General de Apoyo Jurídico, en donde alguna autoridad competente solicita la localización y/o detención de vehículos y/o alta de placa vehicular, vinculados con hechos delictivos o por mandato jurisdiccional.
- 2) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, ingresa al sistema lector de placas los siguientes datos de identificación de vehículo.
  - Número de placa vehicular
  - Número de Serie o NIV del vehículo
  - Datos del mandato de autoridad competente, como son: número de oficio, Autoridad que solicita, Motivo de la solicitud y numero de control interno.
  - Autoridad a la que se deberá poner a disposición el vehículo.
- 3) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, coteja los datos inscritos en el sistema lector de placas con los proporcionados en el oficio de solicitud.
- 4) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito guarda los datos en el sistema
- 5) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, genera número consecutivo de registro en libro y archiva el oficio o memorándum recibido.
- 6) La Dirección de Centro de Comunicación y Monitoreo, monitorea si algún lector de placas ubica el vehículo dado de alta en el Sistema.

### 3-K ¿Cuáles son las acciones que se han llevado a cabo para controlar eficazmente este sistema municipal?

1. El día 12 de abril de este año, se realizó la propuesta para la creación del procedimiento "CAPTURA EN SISTEMA LECTOR DE PLACAS, DE VEHICULOS REQUERIDOS POR AUTORIDAD COMPETENTE" a la dirección de guardia y a través del memorándum SSPM/DGM/UCAI/202/2017.
2. De igual manera se está actualizando la captura en el sistema conforme a la solicitud de la dirección de guardia "altas o bajas de placas vehiculares".
3. Se están llevando a cabo mesas de trabajo para la revisión de procedimientos del área incluyendo el del lector de placas.

De acuerdo a la línea de acción 6.10, de la MIR 2016. Crear la Unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto, lo siguiente:

### 3-L ¿Ya ha sido creada la Unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto?



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102
- Col. Desarrollo San Pablo
- Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



## QUERÉTARO MUNICIPIO

La unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto inicio sus operaciones el día jueves 7 de febrero de 2017.

### 3-M ¿Cuáles son los delitos que atiende, analiza y previene esta Unidad?

La unidad realiza análisis de aquellos delitos de mayor incidencia en el Municipio de Querétaro y que causan una afectación significativa a la sociedad, mismo que se establecen como prioridad para su atención y realizar diversas acciones operativas encaminadas a prevenir dichas conductas y disminuir el número de víctimas que se ven afectadas en su patrimonio e integridad, siendo estos:

- Robo a Casa Habitación
- Robo de Vehículo
- Robo a vehículo
- Robo a transeúnte
- Robo a comercio
- Robo estando la víctima a bordo de vehículo

### 3-N ¿A través de cuales acciones esta Unidad, atiende, analiza y previene los Delitos de Alto Impacto?

Se cuenta con la implementación de diversas acciones encaminadas a generar información y productos de inteligencia para atender las problemáticas delictivas anteriormente señaladas y apoyar al personal operativo, siendo los siguientes:

- a) Entrega de informe semanal a el área operativa encargada de la ejecución de acciones policiales dirigidas a atender la problemática delictiva en el Municipio de Querétaro.
- b) Elaboración de cartografía criminal.
- c) Identificación de personas y vehículos relacionados con eventos delictivos así como la asociación a eventos similares.
- d) Elaboración de redes de vínculos delictivos.
- e) Estudio de eventos o problemáticas particulares.
- f) Monitoreo de la criminalidad por medio de cocientes de localización criminal y densidad criminal.
- g) Elaboración de fichas delictivas.

### 3-Ñ ¿En cuales colonias se han llevado a cabo las acciones que realiza esta unidad en materia de atención, análisis y prevención de los delitos de alto impacto (incluir fecha de realización de cada una de las acciones)?

Esta unidad realiza acciones encaminadas al análisis de información y generación de productos de inteligencia, que contribuyan al área operativa a la ejecución de acciones dirigidas para atender los delitos de prioridad y de alto impacto en el Municipio de Querétaro, identifica zonas de alta incidencia



#### SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00





delictiva y actores que se encuentran involucrados en dichos delitos. Por lo que dichas acciones y herramientas con que contribuye esa Unidad son mencionadas en el punto anterior (3-N).

Y las actividades que realiza esta Unidad son en las instalaciones de esta Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

De acuerdo a la línea de acción 6.11, de la **MIR 2016**. Diseñar e instrumentar operativos preventivos a fin de aminorar los secuestros y extorsiones, el Lic. Gonzalo Reséndiz Medina, Director de Guardia Municipal, informó mediante el SSPM/DCO/3158/2017 lo siguiente:

Por lo que ve a los puntos **3-O, 3-P y 3-Q** no se han elaborado operativos preventivos destinados a la reducción del secuestro y la extorsión, se han tenido diversas colaboraciones en coordinación con la Fiscalía General de Estado de Querétaro para la atención de estos delitos en caso de flagrancia, sin embargo, la Policía Municipal de Querétaro cuando es primer respondiente en este tipo de eventos, da parte a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, quien se encarga de atender e investigarlos.

De acuerdo a la línea de acción 6.12, de la MIR 2016. Diseñar e implementar los operativos "Frontera" encargados de dar vigilancia y seguridad en los límites municipales, lo siguiente:

### **3-R ¿En qué consiste el operativo "Frontera"?**

El dispositivo frontera (muralla) tiene como Misión, salvaguardar el derecho a la seguridad, a la protección de los bienes y a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden público, a través de una labor coordinada, entre gobierno y sociedad, que genere acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia para el desarrollo humano integral de los habitantes del Municipio de Querétaro.

- La implementación del dispositivo se activa en cuanto es recibida la orden general por parte del Centro de Comunicación (CECOM), la cual está relacionada a eventos delictivos de alto impacto en proceso o durante una persecución material e ininterrumpida.
- Se tienen puntos de monitoreo estratégicamente establecidos sobre las principales carreteras que dan acceso a entradas ó salidas del Municipio de Querétaro.
- Se tiene contemplada la coordinación con la Policía del Estado y los municipios de Corregidora, El Marqués y Huimilpan, para el apoyo de seguridad en puntos estratégicos.
- El tiempo que permanece establecido el dispositivo está considerado por el mando superior, con base a la información obtenida del hecho.

### **3-S ¿En cuales colonias se realiza el operativo "Frontera"?**

### **3-T ¿Cuántos operativos por cada una de las colonias referidas en la respuesta 3-S se han realizado (incluir fecha de realización por colonia)?**

No está diseñado para implementarse en colonias.



#### **SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



En cuanto a la línea de acción 5.12, de la MIR 2016. Difundir e informar oportunamente a la ciudadanía las acciones que integran este programa, el Lic. Heladio García Hernández, Director de Prevención y Participación Ciudadana informó mediante el oficio SSPM/DPCC-417/2017 mismo que adjunto al presente, lo siguiente:

**3-U ¿Cuáles son los medios a través de los cuales se han difundido e informado oportunamente a la ciudadanía sobre las acciones que integran este Programa (incluir para el caso de internet, direcciones electrónicas de las páginas de internet y para el caso de comunicaciones impresas, el tipo de lugares donde se distribuyen o son accesibles)?**

Para informar a la ciudadanía de las acciones y resultados alcanzados a través del Programa 5. PREVIENE (así como del resto de los programas del Plan Municipal de Desarrollo), se realizó la publicación del Primer Informe de Gobierno en el año 2016, el cual se encuentra disponible de manera digital en el siguiente Link:

[http://transparencia.municipiodequeretaro.gob.mx/transparencia2016/detalledependencia\\_alt.aspx?q=YhT5iDRJbDB2iSqagpPHBwJO3q/s8htP8iUblTjfcF2oTqceYJotRdVyD27HZy9ISwMe3lfe1nlgLmpqGfJCu2t4XX3YUM79Jj5izNFAH8M=](http://transparencia.municipiodequeretaro.gob.mx/transparencia2016/detalledependencia_alt.aspx?q=YhT5iDRJbDB2iSqagpPHBwJO3q/s8htP8iUblTjfcF2oTqceYJotRdVyD27HZy9ISwMe3lfe1nlgLmpqGfJCu2t4XX3YUM79Jj5izNFAH8M=)

Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracciones I, II, XVII, 28 y 29 fracciones X y XVI del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal y 45 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Sin más por el momento, agradezco anticipadamente la atención que sirva dar al presente.

Atentamente  
"Ciudad de Todos"

Lic. Ernesto Castrejón Espino  
Coordinador General de Apoyo Jurídico  
de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal



L'ECE/Rom



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 427 67 00



<b>Oficio No.</b>	SSPM/ISPCP/0641/2017
<b>Folio de Ref.</b>	SSPM/CGAJ/3009/2017
<b>Asunto</b>	Se remite información

Querétaro, Qro., 16 de mayo de 2017.

**Lic. Ernesto Castrejón Espino**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico**  
**P r e s e n t e.**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 51 fracción I y VIII, 95, y 97 fracción I del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, en atención a la solicitud de información de la Plataforma Nacional, le comunico lo siguiente:

**De acuerdo a la Línea de acción 4.2 Perfeccionar y modernizar los métodos de selección y control de confianza, lo siguiente;**

1-A ¿Cuántas han sido las acciones, medidas o cambios realizados para perfeccionar y modernizar los métodos de selección y control de confianza?

- 4 Cinco

1-B ¿Cuáles son esas acciones, medidas o cambios?

	Fecha de realización	Acción, medida o cambio	Estatus
1	Del 05 de septiembre al 27 de diciembre 2016.	Integración de resultados conforme a parámetros de selección, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Segunda Generación, Administración 2015-2018.	Concluida
2	Del 16 de enero al 07 de abril de 2017.	Revisión de procedimiento de selección previo y construcción del nuevo proceso de selección para la integración de resultados con base a parámetros establecidos, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Tercera Generación, Administración 2015-2018.	Concluida
3	Del 22 de mayo al 21 de agosto de 2017.	Actualización del actual proceso de selección previo análisis y retroalimentación de los procesos anteriores para la integración de resultados con base a los parámetros de selección, en el reclutamiento de aspirantes a Policía Preventivo de la Cuarta Generación, Administración 2015-2018.	No iniciada



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



## QUERÉTARO MUNICIPIO

	Fecha de realización	Acción, medida o cambio	Estatus
4	19/05/2017 20/05/2017	Aplicación de 899 Evaluaciones Toxicológicas sorpresivas a Personal Policial de la Secretaría.	Concluida

**De acuerdo a la Línea de Acción 4.3 Capacitar de forma permanente en métodos de operación e investigación policial así como el trato a la ciudadanía y respeto a los Derechos Humanos, lo siguiente:**

1-C ¿Cuántas han sido las capacitaciones que han recibido los policías en métodos de operación e investigación policial así como en el trato a la ciudadanía y respeto a los Derechos Humanos?

- 32 capacitaciones

1-D. ¿Cuáles son los nombres de estos curso de capacitación?

- Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta de la pregunta 1-D:

Número de policías capacitados por cada diferente curso de capacitación

Fecha de realización de cada uno de los curso de capacitación

	Nombre del Curso	No. Policias Capacitados	No. de Horas	Fecha de Inicio	Fecha de Término
1	Detención en Flagrancia	30	7	03/02/2016	03/02/2016
2	Técnico Operador de Alcohólimetría	202	17.5	24/04/2016	10/05/2016
3	Primer Respondiente y Procesamiento del Lugar de los Hechos	1024	40	29/02/2016	13/05/2016
4	Técnicas de la Función Policial	1020	40	09/05/2016	29/06/2016
5	Capacitación en el Uso de la Tableta D1	573	4	18/05/2016	19/08/2016
6	Taller Contraemboscada	13	10	30/05/2016	03/06/2016
7	Asegurando una Intervención desde la Perspectiva de Género	17	24	01/06/2016	02/07/2016
8	En el Uso de la Tableta	28	2	04/08/2016	06/08/2016
9	Ni Tú, Ni yo, Los Dos	15	3	08/08/2016	09/08/2016
10	Unidad de Análisis Táctico y Productos de Inteligencia	26	40	19/09/2016	23/09/2016
11	Análisis Táctico	27	40	10/10/2016	14/10/2016
12	Criterios de Atención a Mujeres Receptoras de Violencia	31	8	12/10/2016	13/10/2016
13	Sensibilización en Género	66	15	12/09/2016	30/11/2016
14	Tutorial Básico para Fincamiento de Infracciones	108	6	18/10/2016	02/12/2016
15	Legalidad y Derechos Humanos de las Personas en Contexto de Movilidad	103	4	07/11/2016	09/11/2016
16	Taller de Género	23	6	08/12/2016	08/12/2016
17	Taller de Violencia	10	6	09/12/2016	09/12/2016



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

• Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro., C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



	Nombre del Curso	No. Policías Capacitados	No. de Horas	Fecha de Inicio	Fecha de Término
18	Violencia de Género: Visibilizando lo Invisible	67	6	13/12/2016	14/02/2017
19	Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas	15	2	07/12/2016	07/12/2016
20	Operaciones Especiales Grupo K9	24	50	16/01/2017	20/01/2017
21	Técnicas y Tácticas para la Ejecución de Dispositivos de Intervención	41	40	23/01/2017	27/01/2017
22	Masculinidades	52	5	16/02/2017	22/02/2017
23	Primera Jornada de Respuesta a Emergencias para Cuerpos de Seguridad	19	6	17/02/2017	17/02/2017
24	Taller de Adicciones	23	18	20/02/2017	22/02/2017
25	Intervención, Control y Manejo Policial en Zona Cerrada	40	40	20/03/2017	24/03/2017
26	Protocolo Alba	94	1	06/03/2017	23/03/2017
27	Sensibilización	73	15	13/03/2017	15/05/2017
28	Violencia de Género	49	6	21/03/2017	23/03/2017
29	Actualización para la Toma a de Denuncia D1	43	2	30/03/2017	03/04/2017
30	Taller Sistemático de Mandos de Llenado D1 con Tableta	61	3	28/03/2017	31/03/2017
31	Derechos Humanos para la Prevención de la Violencia	203	1	07/03/2017	02/05/2017
32	Técnicas de la Función Policial	80	40	23/03/2017	30/03/2017

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**

“Ciudad de Todos”

**Lic. Ana Ma. Estela Fernández Villagómez**  
**Directora del Instituto del Servicio Profesional**  
**de Carrera Policial.**



C.c.p. Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz. Secretario de Seguridad Pública Municipal. Para su Superior Conocimiento.  
 Archivo./Minutario.



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

① Avenida Hálac No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ② Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



Oficio No.	SSPM/DI/421/2017
Oficio Ref.	SSPM/CGAJ/3013/2017
No. Control ST	S/N.
Asunto:	Información solicitada

Santiago de Querétaro, Qro., miércoles, 17 de mayo de 2017

**Lic. Ernesto Castrejón Espino.**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico**  
**Presente.**

Reciba un cordial saludo y por instrucciones del Lic. Luis Eduardo Cañedo Ugalde, Director de Informática me permito informarle lo siguiente, en respuesta a su memorando al rubro mencionado.

1.E ¿ Para qué sirve el sistema "Botón de Auxilio Ciudadano"?

R= El "Botón de auxilio ciudadano", es un proyecto que dará una alternativa para la atención de emergencias en plazas comerciales, comercios, mercados, industrias, escuelas y bancos.

1-F ¿Cómo funciona este Sistema?

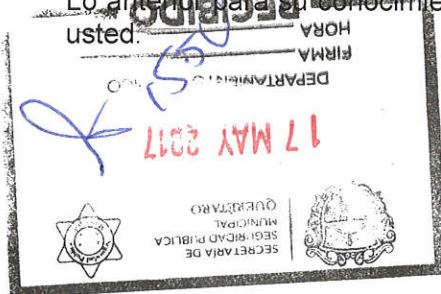
1-G ¿Cuántos "Botones de Auxilio Ciudadano" han sido instalados?

R= El proyecto de "Botón de Auxilio Ciudadano", sigue en proceso de desarrollo, por lo que estos dos puntos no pueden ser contestados.

1.H ¿ A cuánto asciende el número de cámaras de videovigilancia incrementadas en la ciudad?

R= Asciende a 105 cámaras instaladas en el Municipio de Querétaro.

Lo anterior para su conocimiento y efectos correspondientes. Sin más por el momento quedo de usted.



Atentamente  
 "Ciudad de todos"

Ing. Alejandro Parra Sánchez  
 Jefe del Departamento de Integración Tecnológica



ch. v

060198



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

No. Oficio	SSPMQ/DCS-044/2017
Oficio de Ref.	SSPM/CGAJ/3011/2017
Asunto:	Solicitud de información

Querétaro, Qro., miércoles 16 de mayo de 2017

**Lic. Ernesto Castrejón Espino**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**Presente.**

Por medio de la presente le envío un cordial saludo y aprovecho para hacerle llegar la información solicitada en el memorándum SSPM/CGAJ/3011/2017.

1-I.- De acuerdo a la línea de acción 4.12, de difundir e informar oportunamente a la ciudadanía las acciones que integran el Programa de Policía Confiable, hago de su conocimiento lo siguiente:

A través de las cuentas de redes sociales institucionales de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, se difundieron a la ciudadanía un total de 15 mil 103 acciones del Programa Policía Confiable.

Facebook: <https://www.facebook.com/proximidadsocial.municipioqueretaro>

Twitter: <https://twitter.com/sspmqueretaro>

3-U.- Referente al Programa FRONTERA, este pertenece a la Dirección de Guardia Municipal, ubicado en la línea de acción 6.12. Por otra parte, la línea de acción 5.12 no quedo integrada en la Matriz de Indicadores de Resultados definitiva del 2016, debido a que sus actividades se agregaron como complemento a la línea de acción 4.12.

Sin más por el momento, quedo de usted.

Atentamente

Lic. Karla Márquez Velázquez  
Jefa del Departamento de Comunicación Social



C.c.p. Archivo.



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Avenida Tláloc No. 102
- Col. Desarrollo San Pablo
- Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



# QUERÉTARO

MUNICIPIO



Oficio	SSPM/DPPC-410/2017
Referencia	SSPM/CGAJ/3011/2017
Asunto	Se rinde informe

Santiago de Querétaro, Qro., a 16 de mayo de 2017

**LIC. ERNESTO CASTREJÓN ESPINO**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**PRESENTE.**

Por medio del presente curso y en atención a su diverso de fecha 15 de mayo del año en curso, al rubro referenciado, por el cual solicita se emita información para la Plataforma Nacional de Transparencia, y por la que debe ser entregada el día miércoles 17 del presente mes, para dar cumplimiento en tiempo y forma a la petición, conforme lo siguiente, de acuerdo a sus facultades:

De acuerdo a **la línea de acción 5.2**: Realizar campañas de cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento del tejido social y valores cívicos en medios de comunicación (redes sociales, entre otros), lo siguiente:

**2-A** ¿Cuántas campañas de cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento social y valores cívicos se han realizado?

- Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta de la pregunta 2-A: Número de campañas por tema (cultura de la denuncia, prevención del delito, fortalecimiento del tejido social y valores cívicos)

**2-B** ¿Cuál es el propósito de cada una de estas diferentes campañas?

**2-C** ¿A través de qué medios se han realizado cada una de las campañas reportadas en la pregunta 2-A?

- Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta de la pregunta 2-C: En caso de haberse realizado campañas de manera presencial; nombre de la colonia donde fueron realizadas, la fecha de presentación con el público y tipo de lugar donde fue realizada (parque, escuela, calle, centro comercial, etc.)

### Respuesta:

Dentro de las facultades atribuidas por ley a la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana no están establecidas las campañas en medios de difusión, propiamente dichas; sin embargo, sí se realizan acciones tendientes a proporcionar información de naturaleza preventiva a los habitantes del municipio y los diversos sectores sociales que lo conforman; causa por la que a continuación se detalla las actividades que tienen el enfoque de promoción de la cultura de la denuncia, de prevención social, de valores cívicos o el fortalecimiento del tejido social:

- I. **Acciones de cultura de la denuncia:** Sesiones informativas sobre prevención de extorsión telefónica y buen uso de la línea de emergencias.



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40





## QUERÉTARO MUNICIPIO

Propósito: Contar con una población informada, a fin de disminuir los riesgos de impacto de la comisión del delito de extorsión telefónica

Medio: Sesiones informativas a padres de familia de algunos planteles escolares, mismos que a continuación se describen:

PERIODO: 01 DE OCTUBRE 2015 AL 30 DE ABRIL DE 2017

Se llevaron a cabo sesiones informativas con padres de familia de 17 escuelas de nivel preescolar y primaria del Municipio de Querétaro, sobre medidas de autocuidado y fortalecimiento de la denuncia en relación a los delitos de extorsión y omisión de cuidados.

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	Primaria Ignacio Mariano de las Casas	10	Primaria Insurgentes Queretanos
2	Preescolar Jean Piaget	11	Preescolar City Kids
3	Primaria Antonio León y Gama	12	Preescolar María Guadalupe Terrazas Ortega
4	Grupo Post penitenciario	13	Preescolar Juan Bosco
5	Preescolar Tonatiuh	14	Preescolar Tenoch
6	Preescolar Lamberto Leduc	15	Preescolar Albert Einstein
7	Preescolar Julio Verne	16	Preescolar Juan Jacobo Rousseau
8	Preescolar Jean Henry Dunant	17	Preescolar La Corregidora
9	Primaria Independencia y Libertad		

En este periodo se realizaron 48 actividades y se atendieron a 1,451 personas.

### II. Acciones de prevención y fortalecimiento del tejido social.

Propósito: Proporcionar información a ciudadanos con enfoque de prevención situacional (temas: prevención de robo a casa habitación, prevención de robo a transeúnte, prevención de robo a comercio, prevención de robo de vehículo y prevención de robo a vehículo), a través de la participación activa de la ciudadanía en acciones comunitarias.

Medio: Sesiones informativas.

PERIODO: 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Número de colonias: 29

Número de beneficiados: 823

COLONIAS					
1	Álamos 2a. sec.	11	Ensueño	21	Rubén Jaramillo
2	Andalucía	12	Felipe carrillo puerto	22	San Isidro el Viejo
3	Arboledas	13	Frac. parque la gloria	23	San José el Alto
4	Centro	14	Fraccionamiento Montenegro	24	Santa María Magdalena



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

5	Centro sur	15	Hércules	25	Santa Mónica
6	Constelación (p.8)	16	La Huerta	26	Solidaridad
7	Desarrollo san pablo	17	La Loma IX	27	Unidad Habitacional la Loma
8	Eduardo Loarca castillo	18	Lindavista	28	Villas del Parque
9	El marqués queretano	19	Palo Alto	29	Vista Alegre 3a. Sec.
10	El tintero	20	Prados del Tecnológico		

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Numero de colonias: 102

Número de beneficiarios: 5012

COLONIAS					
1	10 de Abril	35	San Gregorio	69	Montenegro
2	Balaustradas	36	Satélite	70	Parque La Gloria
3	Centro Sur	37	Valle Alameda	71	Presidentes
4	Condominio San José	38	Virreyes	72	Real de España
5	El Laurel	39	5 Halcones	73	Santa Mónica I
6	Eucalipto	40	Bosques del Sol	74	Tabachines
7	Empresa Gerresheimer	41	Cuitláhuac	75	Villas del Mesón
8	La Estrella	42	Desarrollo San Pablo	76	Vistas del Cimatario
9	La Unión	43	El Mirador	77	Arquitos
10	Lindavista	44	Ex Hacienda Santa Ana	78	Centro Histórico
11	Lomas de Querétaro	45	Insurgentes	79	Comerciantes
12	Menchaca I	46	La Loma IX	80	el Garambullo
13	Niños Héroes	47	Las Palmas	81	El Tintero
14	Plazas del Sol	48	Loma Bonita	82	Fernando Tapia
15	Puertas de San Miguel	49	Lomas de Satélite	83	La Azteca
16	Reforma Agraria 3ra. Secc.	50	Menchaca III	84	La Piedad
17	Santa Rosa Jáuregui	51	Nuevo Juriquilla	85	Lázaro Cárdenas
18	Universo 2000	52	Prados de Querétaro	86	Lomas de Casa Blanca
19	Viñedos	53	Quintas Balaustradas	87	Los Sauces
20	15 de Mayo	54	Santa Fe	88	Empresa NARMEX
21	Bosques de la Hacienda	55	Satélite Fovissste	89	Paseos del Pedregal
22	Cerrito Colorado	56	Valle del Mezquital	90	Puerta Navarra
23	Conjunto Belén	57	Vista Alegre	91	Reforma Agraria
24	El Marques	58	Andalucía	92	Santa Mónica II
25	Ex Hacienda El Tintero	59	Campestre Italiana	93	Tecnológico 3ra. Secc.
26	Hércules	60	Colinas del Pedregal	94	Villas del Sol
27	La Loma	61	El Arcángel	95	Zapata Vive



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Oro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

28	Las Américas	62	El Refugio	96	El Zapote (Felipe Carrillo Puerto)
29	Loarca III	63	Felipe Carrillo Puerto	97	Colinas de Menchaca
30	Lomas de San Pedrito Peñuelas	64	Jurica Campestre	98	San Francisquito (Acercamiento)
31	Menchaca II	65	La Peña	99	Calesa
32	Nueva Realidad	66	Las Rosas	100	Real de España (CIPRES II)
33	Prados de la Capilla	67	Loma Linda	101	Fuentes
34	Punta San Carlos	68	Los Robles	102	Álamos

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Número de colonias: 74

Número de personas atendidas: 487

COLONIAS					
1	Geoplazas	26	San Felipe	51	Pedregal
2	Unidad habitacional ciudad del sol	27	Santa rosa Jáuregui	52	San Isidro
3	Pueblo de Juriquilla	28	Aurora	53	La carbonera
4	Viñedos	29	Jardines de la hacienda	54	Valle dorado
5	Barrio de Hollywood	30	Mercurio	55	El rocío
6	El sol	31	Mompaní	56	Lajitas
7	Santa Mónica	32	Rinconada san Joaquín	57	Centro Santa Rosa J.
8	Santa Mónica ii	33	Juriquilla	58	Villa hermosa
9	Sarrillo	34	Las Américas	59	Jalisco
10	el tintero	35	Romerillal	60	La luz
11	Valle del mezquital	36	Arboledas residencial	61	Loma del chino
12	Centro	37	Misión carrillo	62	Pie de gallo
13	Centenario	38	Rancho san Pedro	63	La cañada
14	Lomas de casa blanca	39	Lomas de Querétaro	64	La monja
15	Comerciante	40	Misión carrillo ii	65	Cerro de la cruz
16	Lázaro cárdenas	41	San Pedrito peñuelas	66	Palma
17	Vistas del Cimatario	42	Prados de Querétaro	67	Estancia de la rocera
18	Arte mexicano	43	Colinas del poniente	68	Corea
19	Azteca	44	Santa maría magdalena	69	Las flores
20	Plazas del sol	45	Lázaro cárdenas	70	Las rosas
21	Colinas del sur	46	Las plazas	71	Brisas
22	Prados del mirador	47	Venceremos	72	Garambullo
23	San Antonio de la punta	48	Ejido modelo	73	Misión fundadores
24	Hércules (fcp)	49	La palma	74	Cerrito colorado
25	Laderas de san Pedro	50	Montenegro		



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

● Avenida Tlaloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



### III. Acciones de fortalecimiento de valores cívicos:

Propósito: promover la "Cultura de la Legalidad", a través de actividades lúdico informativas en el Parque Vial, a fin de propiciar en los menores de preescolar y primaria el respeto a la figura de autoridad, respeto al reglamento de tránsito y fomento de valores como la convivencia social, bajo un enfoque de prevención primaria que incida en una convivencia armónica en su comunidad, así como información preventiva de autocuidado.

Medio: Visitas Guiadas a las instalaciones del Parque Vial.

#### SIGNIFICADO DEL PARQUE VIAL

El concepto Parque Vial puede entenderse de diversas formas:

- a) Son instalaciones diseñadas ex profeso para la realización de actividades lúdico-educativas en materia de educación vial con la población infantil del Municipio de Querétaro; dicho espacio físico incluye pequeñas avenidas y calles semáforos, puente peatonal, parada de transporte público, zonas peatonales, edificios (universidad, cruz roja, bomberos, estación de gasolina, módulo de seguridad), con el objetivo de contar con un espacio adecuado a la edad de los niños y niñas, pero que se asemeje lo más que se pueda a la realidad. Este espacio se encuentra en calle Pames, esq. Calle tarahumaras de la colonia Cerrito Colorado, Delegación Félix Osores Sotomayor.
- b) Es un programa que promueve el aprendizaje de la Cultura de la Legalidad, a través de actividades de educación vial, actividades lúdicas y de integración, que favorecen la convivencia social.
- c) Es un modelo de intervención educativa en materia de vialidad y fomento de la Cultura de la Legalidad, sobre todo en la modalidad de Parque Vial Itinerante, la cual se puede implementar en cualquier espacio en el que se diseñe un circuito vial y lo(a)s participantes realicen el recorrido usando bicicletas y triciclos o participen como peatones u oficiales de policía que regula el tránsito vehicular.

PERIODO: 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No. de actividades: 11

No. de escuelas atendidas: 11

Personas beneficiadas: 416

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	CAIC Cerrito Colorado	7	Marisol Kipling
2	Preescolar Bélgica	8	Preescolar Carmen Ramos
3	Preescolar Juan Escutia	9	Preescolar Huemac
4	Preescolar Tiyoli	10	Preescolar Francisco Primo de Verdad y Ramos
5	CAIC Cerrito Colorado	11	Preescolar Manuel José Othon
6	Preescolar Tenoch		

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



No. de actividades: 91  
 No. de escuelas atendidas: 34  
 Personas beneficiadas: 2,286

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	Preescolar Julián Carrillo	18	Preescolar Manuel José Othón
2	Cendi Los Arcos de Querétaro	19	Preescolar Jean Henry Dunant
3	Primaria Nicolás Campa	20	Primaria Independencia y Libertad
4	Preescolar Fray Pedro de Gante	21	Primaria Insurgentes Queretanos
5	Preescolar Tonatiuh	22	Primaria Julián Adame Alatorre
6	Preescolar Eva Sámano de López Mateos	23	Preescolar Ovidio Decroly
7	Preescolar Lamberto Leduc	24	Colegio City Kids
8	Preescolar Julio Verne	25	Preescolar Diego Rivera
9	Caic Cerrito Colorado	26	Preescolar Guadalupe Teresa Amor
10	Preescolar Bélgica	27	Preescolar Justo Sierra
11	Preescolar Juan Escutia	28	Preescolar Albert Einstein
12	Preescolar Tiyoli	29	Preescolar Celestino Freinet
13	Preescolar Tenoch	30	Preescolar Estrella
14	Preescolar Marisol Kipling	31	Preescolar 21 de Abril
15	Preescolar Carmen Ramos	32	Preescolar Juan Jacobo Rousseau
16	Primaria Huemac	33	Preescolar Josefa Vergara
17	Preescolar Francisco Primo de verdad	34	Preescolar La Corregidora

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

No. de actividades: 44  
 No. de escuelas atendidas: 25  
 Personas beneficiadas: 1,437

ESCUELAS ATENDIDAS			
1	Preescolar Teniente Francisco Márquez	14	Preescolar Daniel Ortiz Esquivel
2	Preescolar Rehilete	15	Preescolar Mahatma Gandhi
3	Preescolar Ixchel	16	Preescolar Remedios Varo
4	Preescolar Teresa de Calcuta	17	Centro de día Njhoya
5	Preescolar José González de Cosío y Vicente	18	Preescolar Imelda Salinas
6	Preescolar Conín	19	Preescolar Insurgentes
7	Preescolar El mundo de los niños	20	Preescolar El Niño Artillero
8	Preescolar Inés Villarreal	21	Preescolar Fray Pedro de Gante
9	Preescolar J. Guadalupe Ramírez Álvarez	22	Primaria Lorenzo de la Parra
10	Preescolar Celestino Freinet	23	Preescolar Juan de la Barrera
11	Preescolar José Vasconcelos	24	Preescolar Carmelita B. De Castro
12	Centro de Día Nueva Realidad	25	Primaria Alberto Cabrera Torres
13	Preescolar José Ortiz Antoñana		



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tlaloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Oro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



Lo anterior con fundamento en los artículos 69 y 70 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

Sin más por el momento, le comunico lo anterior para los fines y efectos procedentes.

Atentamente  
"Ciudad de Todos"

Lic. Heladio García Hernández  
Director de Prevención y Participación Ciudadana



C.c.p.- Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz. Secretario de Seguridad Pública. Para su superior conocimiento.



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tlaloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



# QUERÉTARO

MUNICIPIO



<b>Oficio</b>	SSPM/DPPC-411/2017
<b>Referencia</b>	SSPM/CGAJ/3012/2017
<b>Asunto</b>	Se rinde informe

Santiago de Querétaro, Qro., a 16 de mayo de 2017

**LIC. ERNESTO CASTREJÓN ESPINO**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**P R E S E N T E.**

Por medio del presente curso y en atención a su diverso de fecha 15 de mayo del año en curso, al rubro referenciado, por el cual solicita se emita información para la Plataforma Nacional de Transparencia, y por la que debe ser entregada el día miércoles 17 del presente mes, para dar cumplimiento en tiempo y forma a la petición, conforme lo siguiente:

De acuerdo a **la línea de acción 5.4** mantener la actividad de prevención en los CIPRES y ampliar la cobertura con programas de atención a las familias en situación de vulnerabilidad (combate a las adicciones, entre otros) lo siguiente:

**2-D ¿Cuántos son los programas que han sido ampliados en su cobertura para la atención a las familias en situación de vulnerabilidad en los CIPRÉS?**

**Respuesta:**

Los Centros Integrales de Prevención Social CIPRES son proyectos que han permitido desarrollar infraestructura necesaria para el rescate de los espacios públicos y desarrollo de acciones integrales y permanentes en materia de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia en beneficio de la población del municipio de Querétaro.

Los cuatro CIPRES, están ubicados estratégicamente en zonas identificadas como vulnerables del municipio, a partir de los reportes de violencia, llamadas al número de emergencias, la incidencia delictiva registrada, la falta de servicios públicos y la marginación. En respuesta a este punto, el último CIPRES inaugurado fue en noviembre del año 2015, lo cual permitió ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos hacia la Delegación Felipe Carrillo Puerto, por lo cual se pasó de tres a los cuatro CIPRES actuales.

### Operatividad de los CIPRES.

Los Centros integrales de Prevención Social son espacios públicos, creados para brindar áreas dignas a los ciudadanos en los cuales se promueve la participación comunitaria, desarrollando acciones y ejercicios en materia de prevención social que fortalecen los factores protectores de la violencia, por medio de herramientas lúdicas y formativas, que en conjunto y desarrollados de manera integral, permitan reforzar el tejido social.

La forma de operar de estos Centros, es mediante actividades que básicamente siembran un padrón de naturaleza preventiva y de pro actividad, a partir del involucramiento y la participación de los usuarios,



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláluc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



permitiendo con ello incidir en el tema de la seguridad comunitaria y en el respeto a la legalidad. Se trabaja con actores sociales que son capacitados para que a su vez repliquen los conocimientos y habilidades a los demás habitantes, permeando y ampliando los conceptos básicos y fundamentales de la prevención social de la violencia y la delincuencia.

**2-E ¿Cuáles son los programas que han sido ampliados?**

**Respuesta:**

El número de Centros Integrales de Prevención Social CIPRES fue el ampliado, así mismo, las acciones que se diseñan, programan y desarrollan en los Centros tienen la característica de no ser permanentes, por lo que cada año pueden implementarse de forma continua algunos de ellos, otros tantos pueden variar en sus contenidos y temáticas, lo cual obedece a las necesidades detectadas en la población del polígono al que pertenecen, por lo tanto, la cantidad de actividades en los CIPRES es variable.

**2-F ¿Cuál es el propósito de cada uno de estos programas que han sido ampliados?**

**Respuesta:**

De las actividades que se diseñan, programan y desarrollan en los CIPRES, todas ellas tienen un propósito específico que fortalece factores protectores para la prevención social de la violencia y la delincuencia, por lo que a continuación se señalan:

Nombre del taller/actividad	Eje estratégico	Propósito
Programa Pet Urbano (Empleo Temporal) SCT	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Capacitación para el trabajo, uso adecuado de espacios públicos y trabajo en equipo
Conmemoración Día de Muertos 2015	Erradicación de la violencia	-Cohesión social, sana convivencia y trabajo en equipo
2do. Aniversario y Posada navideña.	Erradicación de la violencia	-Cohesión social, sana convivencia y trabajo en equipo
1er. Torneo de fútbol CIPRES	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Cultura de paz, trabajo en equipo y respeto por las reglas
Día de Reyes 2016.	Erradicación de la violencia	-Cohesión social y sana convivencia.
INEA asesorías y exámenes en línea para Primaria y secundaria	Erradicación de la violencia	-Proyecto de vida, capacitación para el trabajo
Educación Inicial CONAFE	Erradicación de la violencia	-Establecimiento de límites, escuela para padres
Stand Informativo PGJ	Fomento de la civilidad	-Conocimiento de derechos y obligaciones, cultura de la denuncia.
Taller Appetit Oh! Cocinando con niñ@s	Fomento de la civilidad	-Trabajo en equipo, respeto por las reglas
Taller de Artesanía Urbana	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Taller de Artes Marciales Mixtas	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz, solución no violenta de conflictos
Taller de Tiro con Arco	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz,
Taller de Alta Costura	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Ballet	Fomento de la civilidad	-Medidas de autocuidado, respeto por las reglas



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Qro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40

AM





# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Taller de Break Dance	Erradicación de la violencia	-Cambio de imaginarios culturales, prevención de violencia, proyecto de vida
Taller de Computación Básica	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Capacitación para el trabajo, medidas de autocuidado
Taller Cultora de Belleza e Imagen Personal	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Fútbol Jóvenes	Erradicación de la violencia	-Cultura de paz, respeto por las reglas y trabajo en equipo
Taller de Inglés	Erradicación de la violencia	-Valores, habilidades para la vida
Taller de Javpel	Erradicación de la violencia	-Autoestima, proyecto de vida
Taller Haciendo la Paz con Artes Marciales Tae Kwon Do	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Solución no violenta de conflictos, cultura de paz, respeto por las reglas, medidas de autocuidado
Taller de Mecánica Básica	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller de Patronaje	Erradicación de la violencia	-Capacitación para e trabajo
Taller de Regularización en Matemáticas	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Establecimiento de límites, respeto por las reglas
Taller de Tejido	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo, buen trato
Taller de Yoga	Erradicación de la violencia	-Terapia ocupacional, control de emociones, autoestima
Taller de Zumba	Erradicación de la violencia	-Autoestima, cultura de paz, equidad de género.
Taller de zumba para niños	Erradicación de la violencia	-Autoestima, medidas de autocuidado
Taller Megadance	Erradicación de la violencia	-Autoestima, equidad de género
Taller de Entrenamiento funcional	Erradicación de la violencia	-Autoestima, cultura de paz
Taller de Danzas polinesias	Erradicación de la violencia	-Medidas de autocuidado, autoestima.
Estilismo profesional	Erradicación de la violencia	-Capacitación para el trabajo
Taller Célula coral infantil y juvenil	Erradicación de la violencia	-Prevención de violencia, habilidades para la vida
Entrega de kit deportivo a integrantes del taller de Fútbol.	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	-Cultura de paz, respeto por las reglas y trabajo en equipo
Semana del día del amor y amistad 2016	Erradicación de violencia	Relaciones de pares y autoestima.
Evento Día de las niñas y los niños 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cohesión social, trabajo en equipo y uso adecuado de espacios públicos
Taller de Muralismo PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, Valores, prevención de violencia. Trabajo en equipo, conductas antisociales y sus consecuencias, respeto por la reglas
Danzas polinesias	Erradicación de la violencia	Relación entre pares, y cultura de paz
Taller de Ajedrez	Erradicación de la violencia	Respeto por las reglas
Taller de Megadance	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, autoestima



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



# QUERÉTARO

MUNICIPIO

Taller de Voleibol	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, trabajo en equipo, respeto por las reglas
Taller de Pintura INMUPRED-PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Cultura de paz, buen uso de los espacios públicos, valores
Taller de Teatro INMUPRED PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Cultura de paz, buen uso de los espacios públicos, valores
Taller de Fotografía INMUPRED PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Prevención de violencia, capacitación para el trabajo
Atención psicológica para adolescentes PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Resiliencia, buen trato y cultura de paz
Capacitación a promotores comunitarios del PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos
Recorridos y trabajo comunitario con la ciudadanía a través del grupo de promotores PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos, participación ciudadana
Conmemoración del Día de las Madres 2016	Erradicación de la violencia	Autoestima, equidad de género
Feria del empleo (Delegación Epigmenio González)	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Capacitación a beneficiarias del programa PROSPERA Y SIN HAMBRE, por personal de Desarrollo Social y del CIPRES 2.	Fomento de la civilidad	Respeto por las reglas
Curso de Verano 2016	Erradicación de la violencia	Habilidades sociales, valores, autoestima
Exámenes de grado de Tae kwon do, entrega de certificados y cintas.	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Disciplina, respeto por las reglas, autoestima
Jornada de Belleza Comunitaria	Fomento de la civilidad	Participación en asuntos públicos, corresponsabilidad
Jornada de Limpieza Comunitaria	Fomento de la civilidad	Participación en asuntos públicos, corresponsabilidad
Presentación del ballet Folclórico Zumba que Zumba Instituto de Cultura	Erradicación de la violencia	Uso adecuado de los espacios públicos
Evento de Hip Hop, Graffiti y Break Dance	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Prevención de delito, uso adecuado de espacios públicos, respeto por las reglas
Exhibición de Actividades	Erradicación de la violencia	Cultura de paz
Curso entusiasmo en la superación	Erradicación de la violencia	Conocimiento de derechos y obligaciones
Informática básica PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Actividad día de muertos 2016	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Valores cívicos, trabajo en equipo, uso adecuado de espacios públicos, cohesión social
Taller confección de blancos PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Taller de basquetbol	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de paz, respeto por las reglas, trabajo en equipo
Taller palabras al cuento	Erradicación de la violencia	Solución no violenta de conflictos, respeto por las reglas, relaciones equitativas, cambio de imaginarios culturales
Taller de Manualidades	Erradicación de la violencia	Valores, buen trato, y relaciones de pares
Evento 3er aniversario	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cohesión social, trabajo en equipo, usos adecuado de los espacios públicos
Clausura de actividades PRONAPRED 2016	Erradicación de la violencia	Prevención del delito, derechos humanos, corresponsabilidad, solución no violenta de conflictos, participación ciudadana
Taller de Danza Folclórica	Erradicación de la violencia	Autoestima, cultura de paz y respeto por las reglas



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



Taller de herramientas digitales	Erradicación de la violencia	Capacitación para el trabajo
Actividades en el marco del Día Internacional de la Mujer 2017	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Conocimiento de derechos y obligaciones, Cultura de la legalidad, cultura de la denuncia, cohesión social, medidas de auto cuidado
Capacitaciones en materia de Prevención Social	Erradicación de la violencia Fomento de la civilidad	Cultura de la legalidad, respeto por las reglas, valores, cambio de imaginarios culturales.
Actividades con motivo del día del niño 2017	Erradicación de la violencia	Cultura de la legalidad, respeto por las reglas, valores, cambio de imaginarios culturales, cohesión social

**2-G** De los programas reportados en la pregunta 2-D, que han sido ampliados ¿Cómo están distribuidos en las diferentes unidades de los CIPRES?

-Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta 2-G:

Denominación de la Unidad CIPRES.

Nombre de la colonia donde está ubicado cada CIPRES.

**Respuesta:**

a). La denominación de los CIPRES, es: Centro Integral de Prevención Social.

b). La ubicación de los Centros:

**CIPRES I.** Cordillera Fría sin número, Colonia Colinas del Poniente; Delegación Félix Osoros Sotomayor.

**CIPRES II.** Calle 26 esquina calle 19, Colonia Real de España, Delegación Epigmenio González;

**CIPRES III.** Calle Jilgueros número 121, Colonia La Unión, Delegación Josefa Vergara;

**CIPRES IV.** Calle Hidalgo sin número, Colonia Santa María Magdalena, Delegación Felipe Carrillo Puerto-

c). Las actividades de los CIPRES se desarrollan de conformidad con las necesidades identificadas en las colonias que conforman la zona del polígono en el que están inmersos cada uno; para tal efecto, los titulares al frente de cada una de las Coordinaciones de los Centros, de forma permanente registran las actividades de interés de los habitantes y asistentes a los Centros, además de considerar las fortalezas y conocimientos de líderes en las comunidades. De las actividades anteriormente señaladas, puede variar su implementación en el CIPRES por la existencia de promotores comunitarios que dirijan y desarrollen la actividad.

Las acciones desarrolladas en los CIPRES en el tiempo que lleva la administración y hasta el 30 de abril del presente año, se concentran de la siguiente forma:

#### ACCIONES CIPRES

Centro	Acciones	Sesiones	Beneficiarios	Afluencia
C-I	523	4278	12,589	103127
C-II	462	3355	9,292	189285
C-III	432	3,140	7,841	85,791
C-IV	228	2245	5255	97,800

#### PROMEDIO MENSUAL



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

● Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



Centro	Acciones	Sesiones	Beneficiados	Afluencia
C-I	27	225	662	5,428
C-II	24	176	489	9962
C-III	22	165	412	4515
C-IV	12	124	291	5433

De acuerdo a la **línea de acción 5.5** fortalecer los programas de participación ciudadana en la prevención del delito a través de un pacto ciudadano denominado "Lazos" que incluya a diversos actores de la sociedad y el gobierno municipal para la prevención del delito, así como para la protección de los ciudadanos con medidas como: botón de ayuda, taxi seguro, conductor designado, protocolos de prevención en colonias, comunidades, entre otros, lo siguiente:

**2-H** ¿En qué consiste el Pacto Ciudadano denominado "Lazos"?

**Respuesta:**

"Lazos que Unen a Querétaro ", es un instrumento de colaboración en donde sociedad y gobierno suscriben un compromiso en común de actuar unidos, con tareas específicas, por la tranquilidad de las familias y la prevalencia de la legalidad en la convivencia de los ciudadanos.

Se trata de una estrategia que responde a los compromisos asumidos en el Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, con la que también se privilegia la promoción de una cultura de denuncia para la prevención y actuación efectiva de cualquier acto delictivo o de violencia social.

La realización del programa Lazos se lleva a cabo en las fases siguientes:

- Reunión de conformación del Comité de Lazos. Las colonias participantes son seleccionadas por los regidores y regidoras, mismos que también tienen bajo su responsabilidad la convocatoria. En esta sesión se presenta el programa Lazos, se escucha a los participantes y se conforma el Comité.
- Posterior a la reunión los regidores (as) envían a la Secretaría de Seguridad la petición para la capacitación de los Comités.
- La Secretaría de Seguridad Pública Municipal capacita a los comités en materia de seguridad.

Nota: el programa Lazos inicia a partir del año 2016

Desglose.

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Número de colonias: 87

Número de personas atendidas: 2686

Colonias					
1	Balaustradas	30	Exhacienda Santa Ana	59	Santa Mónica 2da Sección
2	Plazas del Sol	31	El Tintero	60	Reforma Agraria



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



## QUERÉTARO

MUNICIPIO

3	Prados del Mirador	32	Los Robles	61	Presidentes
4	Zapata Vive	33	Desarrollo San Pablo	62	Valle Alameda
5	Comerciantes	34	Viñedos	63	El Porvenir
6	15 de Mayo	35	Loma Bonita	64	Virreyes
7	Plazas del Sol II	36	Santa Rosa Jáuregui	65	San José
8	10 de Abril	37	Colinas del Pedregal	66	Los Laureles
9	Lázaro Cárdenas I	38	San Gregorio	67	Mercurio
10	Lázaro Cárdenas II	39	Prados de Querétaro	68	Andalucía
11	Lázaro Cárdenas IV	40	Punta San Carlos	69	El Refugio
12	Vista Alegre I	41	Vistas del Cimatario	70	Valle del mezquital
13	Villas del Sol	42	La Peña	71	Bosques del sol
14	Tabachines	43	Misión Mariana	72	Puerta navarra
15	Lázaro Cárdenas III	44	Cuitláhuac	73	Hércules
16	Loma Linda	45	Misión carrillo	74	Insurgentes
17	Satélite	46	Lindavista	75	Eucaliptos Prol. Eucaliptos
18	Lomas de Casa Blanca	47	Satélite Fovissste	76	Vista alegre
19	Palmas	48	Lomas de San Pedrito peñuelas	77	Tecnológico
20	El Marqués	49	Eduardo Loarca Castillo	78	Santa Lucia
21	Sauces	50	Jurica	79	La Estación
22	Universo 2000	51	Santa Mónica 1ra Secc.	80	Hércules
23	Campestre Italiana	52	Ex hacienda el Tintero	81	Estrella
24	Lomas de Querétaro	53	Arcángel II	82	Menchaca i
25	Cerrito Colorado	54	El Mirador	83	Felipe Carrillo Puerto
26	Niños Héroe	55	Azteca	84	Nuevo Juriquilla
27	Bosques de la Hacienda	56	Prados de la Capilla	85	Santa Catarina
28	Arquitos	57	Nuevo Amanecer	68	Garambullo
29	Jurica Campestre	58	Montenegro	87	Calesa 2a Secc.

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Número de colonias: 20

Número de personas atendidas: 191

Colonias					
1	Lomas de Casa Blanca	8	Lázaro Cárdenas	15	San Antonio de la Punta
2	Santa Mónica	9	Vistas del Cimatario	16	Rancho San Pedro
3	Santa Mónica II	10	Arte Mexicano	17	Prados de Querétaro
4	Carrillo	11	Azteca	18	Sta María Magdalena



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

● Avenida Tláloc No. 102  
 Col. Desarrollo San Pablo  
 Querétaro, Oro. C.P. 76130  
 ● Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



## QUERÉTARO MUNICIPIO

5	El Tintero	12	Plazas del Sol	19	Ejido Modelo
6	Valle del Mezquital	13	Colinas del Sur	20	EL Rocío
7	Comerciante	14	Prados del Mirador		

**2-I ¿En qué consiste cada una de las medidas Botón de Ayuda, Taxi Seguro, Conductor Designado?**

**Respuesta:**

El Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018 establece dentro del Programa 5. Previene, un programa de seguridad naturaleza preventiva y disuasiva, cuyo objetivo es “Contribuir a la disminución de la incidencia delictiva en el Municipio de Querétaro mediante mecanismos de prevención social y situacional.

De esta forma, si bien, en la línea 5.5 establece las directrices bajo las que se deben alinear las acciones emprendidas con motivo del tema de prevención social del delito y la protección de los ciudadanos, el botón de ayuda, taxi seguro, conductor designado son algunas de los mecanismos sugeridos para el desarrollo de las acciones de prevención, y que no necesariamente deben ejecutarse de manera indefectible, toda vez que son ejemplos de medidas que pueden ser tomadas para ese efecto, causa por la que por el momento no están dentro de las acciones programadas en los indicadores de la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana, en la que actualmente se están realizando otras acciones como se está informando.

**2-J ¿En qué consiste la medida protocolos de prevención en colonias, comunidades, entre otros?**

**Respuesta:**

No se cuenta con un protocolo de prevención para colonias o comunidades propiamente dicho; las actividades que desarrollan las áreas de prevención se emprenden a fin de proporcionar información de naturaleza preventiva y a la vez promover la participación ciudadana a fin de fortalecer el tejido social.

Estas acciones se realizan por el Departamento de Participación Ciudadana, que es el responsable de diseñar e implementar las acciones o programas focalizados a la prevención situacional y comunitaria, estableciendo vinculación con los diferentes grupos sociales y poblaciones para llevar a cabo el análisis de las causas y los factores de riesgo generadores de violencia y las conductas antisociales. Como referencia de lo señalado, el Programa “Lazos que nos Unen” señalado con anterioridad, es el mecanismo usado para desarrollar actividades preventivas en colonias y comunidades.

Así mismo se comenzó a desarrollar un trabajo con los Comités de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro, el cual se desarrolla a través de las siguientes fases:

**A. Antecedentes de intervención:**

- Con base en el análisis de la información delictiva con la que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública, se definen las zonas o regiones a intervenir y se prioriza la intervención de acuerdo a criterios de nivel de riesgo para la población, porcentaje de población afectada, percepción e incidencia delictiva.
- Se toma como base de la regionalización las zonas ya existentes, como son las delegaciones municipales y las regiones delegacionales.

**B. Coordinación de la intervención con las áreas involucradas:**

- Se establece la coordinación de acciones con la Secretaría de Desarrollo Social,



SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL

- Avenida Tláluc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130
- Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



- Se establece la coordinación de acciones con las Delegaciones Municipales.
- Coordinación con las áreas internas de la Secretaría de Seguridad Pública: Dirección de Guardia Municipal a través de la Coordinación de Seguridad Preventiva, encargada de las acciones de proximidad.

C. Implementación del Protocolo de Atención (propuesta que se modifica y adapta a las características y necesidades de la población intervenida) a través el siguiente cronograma:

No sesión	Actividad	Objetivo
1	Diagnóstico	Complementar el análisis de la información previa con la percepción ciudadana.
2	Capacitación	Comprender los conceptos de organización y gestión comunitaria.
3	Capacitación	Promover en los participantes la elaboración de un plan de Gestión Comunitaria en materia de seguridad y otros aspectos, de acuerdo a la necesidad de cada región o colonia.
4	Seguimiento	Retroalimentar a los ciudadanos en la elaboración y puesta en marcha del plan de gestión.
5	Control y evaluación.	Identificar indicadores de la implementación del plan.

**2-K** ¿En cuántas colonias o comunidades se han llevado a cabo la medida de protocolos de prevención?

-Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta de la pregunta 2-K.

Nombre de la Colonia donde se han llevado a cabo esta medida.

**Respuesta:**

Las colonias atendidas se encuentran ya señaladas en la respuesta a la pregunta 2-H.

Lo anterior con fundamento en los artículos 69 y 70 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

Sin más por el momento, le comunico lo anterior para los fines y efectos procedentes.

**Atentamente**  
**"Ciudad de Todos"**

**Lic. Heladio García Hernández**  
**Director de Prevención y Participación Ciudadana**

C.c.p.- Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz. Secretario de Seguridad Pública. Para su superior conocimiento.



**SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**

• Avenida Tláloc No. 102  
Col. Desarrollo San Pablo  
Querétaro, Qro. C.P. 76130  
• Tel. 01 [442] 217 85 19 y 217 85 40



Memo No.	SSPM/DCO/3158/2017
Oficio Ref.	SSPM/CP84/2017
No. Control	S/N
Asunto	Información Solicitada

Santiago de Querétaro, Qro. 16 de Mayo de 2017.

**Lic. Ernesto Castrejón Espino**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**Presente**

Por medio del presente le envío un cordial saludo, así mismo en atención a su oficio de referencia, tengo a bien enviar la información solicitada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

**De acuerdo a la línea de acción 5.6 Adecuar e incrementar la infraestructura urbana, de seguridad y vigilancia para la prevención y la disuasión del delito en las zonas con mayor incidencia delictiva, para crear entornos seguros.**

*La dirección de acuerdo a su Matriz 2016, en la línea de acción 5.6 implementó la elaboración de planes de acción para reducción de la incidencia delictiva en 12 colonias con mayor incidencia siendo estas las siguientes:*

*Centro Histórico, Santa Rosa, Lomas de Casa Blanca, Tintero, Felipe carrillo Puerto, San Pedrito Peñuelas, Villas de Santiago, Satélite, Juriquilla, San Francisquito, Desarrollo San Pablo y Cerro Colorado.*

*No omito señalar que dichos documentos son información reservada por cuestiones de estrategias y logística de la Dirección de Guardia Municipal.*

*En cuanto a las acciones mencionadas en esta línea de acción no se encuentra contemplada la adecuación o el incremento de infraestructuras urbanas de seguridad y vigilancia para la prevención o disuasión del delito y/o de prevención del delito.*

*No omito mencionar que esta Dirección no cuenta con un plan establecido donde se determine las características físicas específicas de las infraestructuras urbanas con las que se cuenta.*

**De acuerdo a la línea de acción 6.2, de la MIR 2016 Intensificar la operación conjunta y coordinada de los cuerpos de seguridad que operan en el Municipio de Querétaro, lo siguiente;**

**3-A ¿Cuáles acciones se han llevado a cabo para intensificar la operación conjunta y coordinada de los cuerpos de seguridad?**

*Dispositivos preventivos y disuasivos como lo son:*

**Calle Seguras Fase 1:** *Se realizan recorridos preventivos y disuasivos en las colonias que estadísticamente presentan una media y alta incidencia en faltas administrativas y la comisión de delitos de los diferentes fueros, tipificadas en*





el Reglamento de Justicia Administrativa vigente en el municipio de Querétaro y en el Código Penal para el estado de Querétaro y Código Penal Federal.

**Calles Seguras Fase 2:** Se realizan recorridos preventivos y disuasivos en los diferentes tianguis y mercados en el Municipio de Querétaro, donde existe mayor concentración y afluencia de ciudadanos locales y de otros municipios, generando un ambiente de seguridad, enaltecendo la económica de los comerciantes y asistentes; generando lazos de confianza Policía-Ciudadano, lo que permitirá promover mayor participación ciudadana para la resolución de problemas en materia de seguridad, priorizando la prevención.

**Calles Seguras Fase 3:** Es la recuperación de espacios en vía pública, como son vialidades, al retirar vehículos chatarra y abandonados, los cuales provocan un foco de infección e inseguridad y las áreas verdes como son parques recreativos y de esparcimiento familiar. Esto se trabaja en coordinación con los vecinos de las diferentes colonias, vinculando el trabajo en conjunto con su Policía de manera transversal.

**Comunidad Segura:** Durante patrullaje sistemático y mixto en las comunidades de las delegaciones Felipe Carrillo Puerto y Santa Rosa Jáuregui del Municipio de Querétaro; para prevenir faltas administrativas y conductas antisociales.

**Dispositivo Carretero:** El cual consiste de 4 actividades de la siguiente manera.

- Actividad 1.- Patrullaje sistemático mixto en vías primarias de todo el municipio de Querétaro.
- Actividad 2.- Revisión de documentación a conductores de vehículos en condiciones anormales en circulación (violaciones al reglamento de tránsito vigente en el estado de Querétaro).
- Actividad 3.- Implementación de los dispositivos preventivos y disuasivos de control vehicular.
  - a) Puntos de control vehicular; se implementan filtros vehiculares en puntos estratégicos que pueden realizarse en vías primarias, accesos, entronques ó calles dentro del Municipio de Querétaro.
  - b) Transporte Seguro; inspección de documentación correspondiente (tarjeta de circulación y licencia) a conductores y unidades del transporte público (placas y condiciones mecánicas).
  - c) Muralla (Frontera); este dispositivo solo se activa cuando es recibida la orden general por parte del Centro de Comunicación (CECOM), la cual está relacionada a eventos delictivos de alto impacto en proceso o durante una persecución material e ininterrumpida de presuntos responsables de haber cometido delito; y solo se implementa en los accesos y salidas al Municipio de Querétaro.
- Actividad 4.- Atención y orientación a turistas y conductores locales que transitan de paso por carretas del Municipio de Querétaro.





**Apoyo al Instituto Nacional de Migración.** Solo apoyo con seguridad a solicitud por oficio.

**Metropolitano 1.** En apoyo y coordinación con la Secretaría de Seguridad Ciudadana (POES), Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de Corregidora, Policía Municipal del Marques.

**3-B** Estas acciones que se han llevado a cabo para intensificar la operación conjunta y coordinada, ¿en cuales colonias han tenido lugar?

*Los dispositivos preventivos y disuasivos son implementados en todas las colonias que integran el municipio de Querétaro.*

*Calles Seguras Fase 1, fecha de inicio 08 de junio del 2016 a la fecha.*

*Calles Seguras Fase 2, fecha de inicio 5 de agosto del 2016 a la fecha.*

*Calles Seguras Fase 3, fecha de inicio 10 de agosto del 2016 a la fecha.*

*Transporte Público, fecha de inicio 20 de octubre de 2016 a la fecha.*

*Comunidad segura, fecha de inicio 5 de julio del 2016 a la fecha.*

*Puntos de control e inspección vehicular, fecha de inicio 01 de octubre del 2015 a la fecha.*

*Apoyo al Instituto Nacional de Migración, llevado a cabo en cada administración, sin fecha de inicio o termino ya que es solicitado por oficio.*

*Metropolitano 1. Fecha de inicio 26 de mayo de 2016.*

**De acuerdo a la línea de acción 6.3, de la MIR 2016. Crear una fuerza de Reacción Inmediata, con capacidad de fuego y movilidad ante cualquier necesidad, a través de la realización de convenios de colaboración intermunicipales y con las dependencias estatales y federales lo siguiente;**

**3-C** ¿Qué es una fuerza municipal de Reacción Inmediata?

*Es un grupo táctico, y es integrado por el personal policial con capacitación especializada.*

**3-D** ¿En cuales situaciones interviene la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?

*Cuya función es la de intervenir en situaciones de alto riesgo, su preparación radica en el conocimiento de las diferentes estrategias de planeación y de manejo de crisis.*

**3-E** ¿Ya ha sido creada la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?

*Si.*



**3-F** ¿En cuales colonias ha tenido intervención la Fuerza Municipal de Reacción Inmediata?

*En ninguna como grupo Táctico.*

*Solo brinda apoyo a todas las regiones operativas en las cuales está dividido estratégicamente el Municipio de Querétaro, para la atención preventiva y disuasiva de faltas administrativas y/o delitos y a los dispositivos de Calles Seguras.*

**De acuerdo a la línea de acción 6.4, de la MIR 2016. Fortalecer la Figura del Policía de Proximidad, lo siguiente:**

**3-G** ¿A través de cuales acciones se ha fortalecido la figura de policía de proximidad?

- 1. Obtener un mínimo de 70% de calificación en las encuestas ciudadanas realizadas a la población víctimas de violencia familiar y de género atendidas. (No. de indicador 468)*
- 2. Capacitar al personal de la UNESVIG. (No. de indicador 469)*
- 3. Atender el 100% de de casos de violencia familiar y de género canalizados a la UNESVIG. (No. de indicador 470)*
- 4. Gestiones realizadas para la celebración de convenios de colaboración. (No. de indicador 471).*
- 5. Realizar talleres con la ciudadanía para prevenir y fortalecer los grupos vulnerables en materia de violencia familiar y de género. (No. de indicador 472)*

**3-H** ¿En qué consiste cada una de estas acciones que han fortalecido la figura de policía de proximidad?

- 1. Aplicación de instrumentos de evaluación (encuestas) a la ciudadanía atendida, lo que permitió medir la percepción ciudadana en la utilidad de atención por parte de la UNESVIG.*
- 2. Capacitar al personal de la UNESVIG, a través de talleres especializados en materia de violencia familiar y de género, lo que permite mejorar la atención.*
- 3. La UNESVIG acude a los reportes donde son activados en su totalidad, brindando atención a la víctima y apoyo transversal.*
- 4. Se realizaron gestiones para la firma de convenios de colaboración con Instituciones Gubernamentales y/o I.A.P. (Psique Patronato Psicológico Queretano, I.A.P, Centro de Justicia para las Mujeres, Generación contra Corriente, A.C., Sistema Municipal DIF y el Instituto Municipal de la Mujer).*
- 5. Se realizaron talleres de prevención y fortalecimiento de grupos vulnerables en violencia familiar y de género.*

**3-I** ¿Cuales son las colonias que se han beneficiado por estas acciones que han fortalecido la Figura del Policía de Proximidad?

*Las colonias beneficiadas son las que conciernen al municipio de Querétaro, porque la UNESVIG atiende las solicitudes en todo el Municipio. En cuestión de los talleres realizados, se beneficiaron ciudadanos de las siguientes colonias:*

Colonias beneficiadas	
Desarrollo San Pablo	Colinas del Cimatario
San José el Alto	Comevi
Real de España	Loma Bonita
Independencia	Francisco Villa
Generación 2000	Colinas del Poniente
Fraccionamiento Fray Junípero Serra	La loma
San Pedrito Peñuelas	Azucenas
Valles de San José	Geoplazas
Santiago	Misión Fundadores
Buenos Aires	Cerrito Colorado
Los Arroyitos	Villas de Santiago
Real de España	Paseos del Pedregal
Lomas del Valle	Hércules
Las Plazas	Lomas del Marqués
2 de abril	El Porvenir
La Carbonera	La Gotera
La Barreta	El Jofre
Santa María Magdalena	Bosques del Cimatario
La Unión	Venceremos
Altos del Cimatario	Colinas del Sur
Fraternidad	Lomas de Pasteur
El Tintero	Laderas
Fraccionamiento Fray Junípero Serra	

**De acuerdo a la línea de acción 6.10, de la MIR 2016. Crear la Unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto, lo siguiente:**

**3-L** ¿Ya ha sido creada la Unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto?

*La unidad de Atención, Análisis y Prevención de los Delitos de Alto Impacto inicio sus operaciones el día jueves 7 de febrero de 2017.*

**3-M** ¿Cuáles son los delitos que atiende, analiza y previene esta Unidad?

*La unidad realiza análisis de aquellos delitos de mayor incidencia en el Municipio de Querétaro y que causan una afectación significativa a la sociedad, mismo que se establecen como prioridad para su atención y realizar diversas acciones operativas encaminadas a prevenir dichas*



conductas y disminuir el número de víctimas que se ven afectadas en su patrimonio e integridad, siendo estos:

- Robo a Casa Habitación
- Robo de Vehículo
- Robo a vehículo
- Robo a transeúnte
- Robo a comercio
- Robo estando la víctima a bordo de vehículo

**3-N** ¿A través de cuales acciones esta Unidad, atiende, analiza y previene los Delitos de Alto Impacto?

*Se cuenta con la implementación de diversas acciones encaminadas a generar información y productos de inteligencia para atender las problemáticas delictivas anteriormente señaladas y apoyar al personal operativo, siendo los siguientes:*

- a) Entrega de informe semanal a el área operativa encargada de la ejecución de acciones policiales dirigidas a atender la problemática delictiva en el Municipio de Querétaro.*
- b) Elaboración de cartografía criminal.*
- c) Identificación de personas y vehículos relacionados con eventos delictivos así como la asociación a eventos similares.*
- d) Elaboración de redes de vínculos delictivos.*
- e) Estudio de eventos o problemáticas particulares.*
- f) Monitoreo de la criminalidad por medio de cocientes de localización criminal y densidad criminal.*
- g) Elaboración de fichas delictivas.*

**3-Ñ** ¿En cuales colonias se han llevado a cabo las acciones que realiza esta unidad en materia de atención, análisis y prevención de los Delitos de Alto Impacto?

*Esta unidad realiza acciones encaminadas al análisis de información y generación de productos de inteligencia, que contribuyan al área operativa a la ejecución de acciones dirigidas para atender los delitos de prioridad y de alto impacto en el Municipio de Querétaro, identifica zonas de alta incidencia delictiva y actores que se encuentran involucrados en dichos delitos. Por lo que dichas acciones y herramientas con que contribuye esa Unidad son mencionadas en el punto anterior (3-N).*

**De acuerdo a la línea de acción 6.11, de la MIR 2016. Diseñar e instrumentar operativos preventivos a fin de aminorar los secuestros y extorsiones, lo siguiente:**



**3-O** ¿Cuáles son los operativos preventivos destinados a la reducción del secuestro y la extorsión se han llevado a cabo?

**3-P** Respecto a los diferentes operativos mencionados en la pregunta 3-O, ¿Cuántos operativos por cada uno de estos se han realizado?

**3-Q** ¿En cuales colonias se han llevado a cabo estos operativos?

*Por lo que ve a los puntos 3-O, 3-P y 3-Q le informo que no se han elaborado operativos preventivos destinados a la reducción del secuestro y la extorsión, se han tenido diversas colaboraciones en coordinación con la Fiscalía General de Estado de Querétaro para la atención de estos delitos en caso de flagrancia, sin embargo, la Policía Municipal de Querétaro cuando es primer respondiente en este tipo de eventos, da parte a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, quien se encarga de atender e investigarlos.*

**De acuerdo a la línea de acción 6.12, de la MIR 2016. Diseñar e implementar los operativos "Frontera" encargados de dar vigilancia y seguridad en los límites municipales, lo siguiente:**

**3-R** ¿En qué consiste el operativo "Frontera"?

*El dispositivo frontera (muralla) tiene como Misión, salvaguardar el derecho a la seguridad, a la protección de los bienes y a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden público, a través de una labor coordinada, entre gobierno y sociedad, que genere acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia para el desarrollo humano integral de los habitantes del Municipio de Querétaro.*

- *La implementación del dispositivo se activa en cuanto es recibida la orden general por parte del Centro de Comunicación (CECOM), la cual está relacionada a eventos delictivos de alto impacto en proceso o durante una persecución material e ininterrumpida.*
- *Se tienen puntos de monitoreo estratégicamente establecidos sobre las principales carreteras que dan acceso a entradas ó salidas del Municipio de Querétaro.*
- *Se tiene contemplada la coordinación con la Policía del Estado y los municipios de Corregidora, El Marqués y Huimilpan, para el apoyo de seguridad en puntos estratégicos.*
- *El tiempo que permanece establecido el dispositivo está considerado por el mando superior, con base a la información obtenida del hecho.*

**3-S** ¿En cuales colonias se realiza el operativo "Frontera"?

*No está diseñado para implementarse en colonias.*



Así mismo, le solicito muy atentamente que la información que se le envía en el presente documento sea considerada conforme a lo establecido en el Artículo 15 Fracciones VII, VIII y X de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Lo anterior con fundamento en los artículos 54 y 56 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, sin más por el momento me despido de Usted y me pongo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

**Atentamente**

**Lic. en Seg. Pub. Reséndiz Medina Gonzalo**  
**Director de Guardia Municipal**

GRM/JAG/gph



60271



**QUERÉTARO**  
MUNICIPIO



<b>Memorándum</b>	<b>SSPM/UCAI/282/2017</b>
<b>Memo. de Referencia</b>	<b>SSPM/CGAJ/3016/2017</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Contestación</b>

Santiago de Querétaro, Qro., a 11 de Mayo de 2017.

**Lic. Ernesto Castrejon Espino**  
**Coordinador de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**P r e s e n t e**

Sirva este escrito para enviarle un cordial saludo y en atención a su memorándum SSPM/CGA/3016/2017, donde solicita información relacionada con la línea de acción 6.9 de la MIR 2016, le informo lo siguiente:

**3-J Cómo funciona el sistema Municipal de monitoreo para la identificación, detección y recuperación de vehículos robados?.**

Y el procedimiento es el siguiente:

- 1) El personal de la Unidad de análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y combate al Delito y/o Coordinación General de Apoyo Jurídico en donde alguna autoridad competente solicita la localización y/o detención de vehículos y/o alta de placa vehicular, vinculados con hechos delictivos o por mandato jurisdiccional.
- 2) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, ingresa al sistema lector de placas los siguientes datos de identificación de vehículo.
  - Número de placa vehicular
  - Número de Serie o NIV del vehículo
  - Datos del mandato de autoridad competente, como son: número de oficio, Autoridad que solicita, Motivo de la solicitud y numero de control interno.
  - Autoridad a la que se deberá poner a disposición el vehículo.
- 3) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, coteja los datos inscritos en el sistema lector de placas con los proporcionados en el oficio de solicitud.
- 4) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito guarda los datos en el sistema.







## QUERÉTARO MUNICIPIO

- 5) El personal de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, genera número consecutivo de registro en libro y archiva el oficio o memorándum recibido.
- 6) Dirección de CECOM, monitorea si algún lector de placas ubica el vehículo dado de alta en el sistema.

### **3-K ¿Cuáles son las acciones que se han llevado a cabo para controlar eficazmente este sistema municipal?**

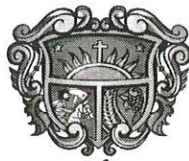
1. El día 12 de abril de este año, se realizó la propuesta para la creación del procedimiento "CAPTURA EN SISTEMA LECTOR DE PLACAS, DE VEHICULOS REQUERIDOS POR AUTORIDAD COMPETENTE" a la dirección de guardia y a través del memorándum SSPM/DGM/UCAI/202/2017.
2. De igual manera se está actualizando la captura en el sistema conforme a la solicitud de la dirección de guardia "altas o bajas de placas vehiculares".
3. Se están llevando a cabo mesas de trabajo para la revisión de procedimientos del área incluyendo el del lector de placas.

Lo anterior con fundamento en el artículo 62 y 63 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

Atentamente  
"Querétaro, Ciudad de Todos"

  
**Policía Antonio Sanchez Mendoza**  
**Titular de la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial**  
**para la Prevención y Combate al Delito.**

060479



**QUERÉTARO**  
MUNICIPIO



<b>Oficio</b>	SSPM/DPPC-417/2017
<b>Referencia</b>	SSPM/CGAJ/3138/2017
<b>Asunto</b>	Se rinde informe

Santiago de Querétaro, Qro., a 18 de mayo de 2017

**LIC. ERNESTO CASTREJÓN ESPINO**  
**Coordinador General de Apoyo Jurídico de la SSPM**  
**P R E S E N T E.**

Por medio del presente ocurso y en atención a su diverso de fecha 18 de mayo del año en curso, al rubro referenciado, por el cual solicita se emita información para la Plataforma Nacional de Transparencia, y por la que debe ser entregada el día viernes 19 del presente mes, para dar cumplimiento en tiempo y forma a la petición, conforme lo siguiente:

De acuerdo a **la línea de acción 5.12** de la MIR 2016 Difundir e informar oportunamente a la ciudadanía las acciones que integran este programa (PREVIENE. Programa de seguridad preventiva) lo siguiente:

**3-U** ¿Cuáles son los medios a través de los cuales se han difundido e informado oportunamente a la ciudadanía sobre las acciones que integran este programa?

- Se solicita incluir los siguientes datos en la respuesta de la pregunta 3-U:  
Para el caso de internet, direcciones electrónicas de las páginas de internet.  
Para el caso de comunicaciones impresas, el tipo de lugares donde se distribuyen o son accesibles

**Respuesta:**


Para informar a la ciudadanía de las acciones y resultados alcanzados a través del Programa 5. PREVIENE (así como del resto de los programas del Plan Municipal de Desarrollo), se realizó la publicación del Primer Informe de Gobierno en el año 2016, el cual se encuentra disponible de manera digital en el siguiente Link:

[http://transparencia.municipiodequeretaro.gob.mx/transparencia2016/detalledependencia\\_alt.aspx?q=YhT5iDRJbDB2iSgagpPHBwJO3q/s8htP8IUbiTjfcF2oTqceYJotRdVyD27HZy9ISwMe3lfe1nlqLmpqGfJCu2t4XX3YUM79Jj5izNFAH8M=](http://transparencia.municipiodequeretaro.gob.mx/transparencia2016/detalledependencia_alt.aspx?q=YhT5iDRJbDB2iSgagpPHBwJO3q/s8htP8IUbiTjfcF2oTqceYJotRdVyD27HZy9ISwMe3lfe1nlqLmpqGfJCu2t4XX3YUM79Jj5izNFAH8M=)

Lo anterior con fundamento en los artículos 69 y 70 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

Sin más por el momento, le comunico lo anterior para los fines y efectos procedentes.

**Atentamente**  
**"Ciudad de Todos"**

  
**Lic. Heladio García Hernández**  
**Director de Prevención y Participación Ciudadana**



C.c.p.- Lic. Juan Luis Ferrusca Ortiz. Secretario de Seguridad Pública. Para su superior conocimiento.

