COORDINA:

causa en común

INFORME DE TRANSPARENCIA

sobre el desarrollo de las instituciones de Seguridad Pública, Penitenciarias y de Procuración de Justicia

2025



QUINTANA ROO

Índice

¿Qué son los índices de transparencia sobre el desarrollo de las instituciones de seguridad, procuración de justicia y penitenciarias en México? 1

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo Policial (INTRAPOL) 7

Eje 1. Carrera policial. 7

Eje 2. Profesionalización. 10

Eje 3. Régimen disciplinario. 13

Eje 4. Seguridad social. 18

Eje 5. Certificación. 20

Eje 6. Perspectiva de género. 23

Eje 7. Uso progresivo de la fuerza. 26

Conclusión. 31

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo de los Centros Penitenciarios (INTRAPEN) 36

Eje 1. Carrera policial. 36

Eje 2. Profesionalización. 38

Eje 3. Régimen disciplinario. 41

Eje 4. Seguridad social. 45

Eje 5. Certificación. 46

Eje 6. Perspectiva de Género 49

Eje 7. Uso progresivo de la fuerza. 52

Eje 8. Capacidades institucionales e infraestructura. 57

Conclusión 59

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo de las Instituciones de Procuración de Justicia (INTRAPRO) 64

Eje 1. Carrera. 64

Eje 2. Profesionalización. 64

Eje 3. Régimen disciplinario. 67

Eje 4. Seguridad social. 69

Eje 5. Certificación. 71

Eje 6. Autonomía. 73

Conclusión. 75

¿Qué son los índices de transparencia sobre el desarrollo de las instituciones de seguridad, procuración de justicia y penitenciarias en México?

El INTRAPOL es un instrumento creado por Causa en Común para reunir, sistematizar y analizar información de las instituciones de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno.

El INTRAPEN es un instrumento creado por Causa en Común y Perteneces para reunir y sistematizar información que permita analizar las capacidades institucionales de los centros penitenciarios y detectar elementos que contribuyan a garantizar a sus integrantes una vida profesional digna, acorde con sus responsabilidades legales.

INTRAPRO, creado por Causa en Común e Impunidad Cero, es un instrumento que reúne y sistematiza información sobre el sistema profesional de carrera, los esfuerzos de profesionalización, el régimen disciplinario, la provisión de seguridad social y el grado de autonomía de las Fiscalías Generales de los Estados.







Metodología de los índices.

Los índices se componen de ejes, indicadores y variables. Cada eje se compone de varios indicadores y cada indicador de una o más variables, por ejemplo en el caso de INTRAPOL, se compone de un total de 7 ejes, 36 indicadores y 136 variables. La siguiente tabla ejemplifica cómo se estructuran los índices.

Eje	Indicador	Variable
Carrera	Sistema de promociones	Perfiles de puestos
Profesionalización	Capacidad directiva	Escolaridad de los mandos
Régimen disciplinario	Promoción de la disciplina	Base normativa
Seguridad Social	Prestaciones de ley	Seguro de salud
Certificación	Prestaciones de ley	Plan de evaluación
Perspectiva de género	Capacitación	Porcentaje de elementos capacitados en perspectiva de género.
Uso progresivo de la fuerza	Práctica de tiro	Estándar de prácticas

La calificación se calcula con los puntajes obtenidos por cada eje.

- El valor que tiene cada eje dentro del índice es 15% y 10% en perspectiva de género.
- El puntaje de cada eje se reparte entre el número de indicadores.
- El puntaje de cada indicador se reparte entre el número de variables.

Eje	Indicador	Variable
15 %	7.5 %	2.5 %
		5 %
	7.5 %	7.5 %

En el caso de INTRAPOL, respecto a ejercicios previos, este año se incluyeron dos ejes para evaluar el cumplimiento normativo respecto a la perspectiva de género y el uso de la fuerza dentro de las instituciones policiales.

Método de evaluación.

La calificación global de los índices se presenta con signo negativo para mostrar la distancia que hay entre lo que dice la normatividad que deben tener y lo que informan las instituciones que tienen. La calificación va de -100 a 0 de tal forma que entre más cercana a cero, la calificación indica mayor cumplimiento, y mientras más cercana a -100 más alejada está la institución de cumplir sus obligaciones legales.

La escala es negativa para evidenciar las situaciones de incumplimiento de la ley en las que se encuentran la mayoría de las instituciones de seguridad, procuración de justicia y penitenciarias. Dentro de la gráfica o polígono de resultados se muestran los resultados por eje y la línea punteada en el borde que indica el cumplimiento de la ley.

Los índices son en sí mismos ejercicios de transparencia de las instituciones de seguridad pública, penitenciarias y de procuración de justicia, pues se depende de la información otorgada por éstas para evaluar el cumplimiento de sus obligaciones legales. Ya que la transparencia es un componente indispensable de la evaluación, se determinó incluir el porcentaje de información que proporcionó cada institución en respuesta a las solicitudes de acceso a la información.

Como se explicó anteriormente cada eje se compone de indicadores y variables, y cada variable corresponde a una pregunta que se hizo a las instituciones (policiales, penitenciarias y de procuración de justicia) mediante los mecanismos de transparencia. Cuando no responden la información debido a que se clasifica como reservada o es omitida la respuesta de la variable se queda en cero, por lo tanto, el resultado de transparencia se obtiene del número de variables de cada eje que cuentan con información obtenida de las solicitudes de transparencia. Por ejemplo, de las 14 variables del eje de carrera policial, la institución reservó el estado de fuerza, quedando 13 con información, lo que equivale al 93 por ciento de la información solicitada para evaluar este eje.[1]

Contenido del informe.

El presente informe estatal se divide en tres secciones independientes en las cuales se exponen los principales resultados obtenidos por el INTRAPOL, el INTRAPEN y el INTRAPRO en cada uno de los ejes del desarrollo institucional.

Al final de cada sección se presenta la gráfica que contiene la calificación global de cada índice, la calificación de cada eje del desarrollo institucional, y el porcentaje de información obtenida. En el documento también se describen los hallazgos de la evaluación en cada eje del desarrollo institucional para subrayar, tanto las fortalezas como las debilidades. La información que se evaluó en el presente ejercicio corresponde al periodo 2024.

[1] Esta evaluación se basa en la información que proporcionan las instituciones de seguridad pública a través de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, ambas abrogadas mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo del 2025.

Ejes de la evaluación de las policías y los penales.

Los mecanismos y procedimientos del desarrollo de las instituciones policiales y penitenciarias están regulados por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP) en lo que respecta a la carrera policial: profesionalización, régimen disciplinario, seguridad social y certificación; en aquellos relativos al uso de la fuerza por la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza (LNUF); para el caso de los penales, lo que respecta a profesionalización, equipamiento e instalaciones se encuentra regulado por la Ley Nacional de Ejecución Penal (LNEP).



Carrera:
Es el sistema de procedimientos de reclutamiento, formación, permanencia, así como la separación o baja del servicio de los integrantes de las instituciones policiales.



Profesionalización:
Es un proceso permanente y progresivo de formación dividido en etapas con el fin de desarrollar las competencias, capacidades y habilidades policiales.



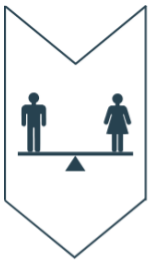
Régimen disciplinario:
Es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la conducta y el desempeño de los elementos policiales.



Seguridad social:
Es el conjunto de derechos y prestaciones que se otorgan a los elementos policiales y a sus familias, con el objetivo de proteger su salud, integridad física y económica, así como de garantizar su bienestar y desarrollo profesional.



Certificación:
Proceso integral y obligatorio al que se someten los elementos de las instituciones de seguridad pública para identificar factores de riesgo que interfieran, repercutan o pongan en peligro el desempeño de las funciones policiales.



Perspectiva de género:
La perspectiva de género es esencial para asegurar que las políticas públicas no perpetúen las desigualdades existentes y que, en cambio, contribuyan a construir una sociedad más justa e igualitaria para todos.



Uso progresivo de la fuerza:
Comprende las técnicas, procedimientos y protocolos que establecen las normas para el uso y aplicación de la fuerza que lleva a cabo una persona autorizada por el Estado sobre otra.



Capacidades institucionales del sistema penitenciario:
Constituyen el material, equipo e infraestructura con la que cuentan los centros penitenciarios y que impacta directamente en el desarrollo policial del personal de seguridad y custodia.

Ejes de la evaluación de las instituciones de procuración de justicia.

El marco normativo que interviene en el desarrollo de las instituciones de procuración de justicia en México está fundamentado en la Constitución y en diversos instrumentos legales que establecen las bases para el funcionamiento del sistema de justicia penal y el papel del Ministerio Público. A nivel de la federación, así como en los estados, las leyes relacionadas con la procuración de justicia son el Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP), LGSNSP y Ley General de Responsabilidades Administrativas; a nivel local, se cuenta con los códigos penales, leyes orgánicas de fiscalías, reglamentos y acuerdos administrativos. Los conceptos clave son:



Carrera:
Lineamientos que regulan el servicio profesional de carrera, los procesos de promoción del personal de la fiscalía, y la aplicación de la perspectiva de género en estos ámbitos.



Profesionalización:
Eje orientado a identificar elementos relacionados con cursos y capacitaciones que forman parte del proceso permanente de desarrollo de capacidades de agentes ministeriales, policías de investigación y personal ministerial.



Régimen disciplinario:
Evalúa las disposiciones contenidas en las leyes por las que se inician los procesos administrativos de responsabilidad de los servidores públicos de las fiscalías estatales.



Seguridad social:
Conjunto de prestaciones y derechos que se otorgan a los servidores públicos de las fiscalías con el objetivo de garantizar su bienestar y condiciones laborales óptimas.



Certificación:
Tiene por objeto acreditar que el servidor público es apto para ingresar o permanecer en las instituciones de procuración de justicia, y que cuenta con los conocimientos, el perfil, las habilidades y las aptitudes necesarias para el desempeño de su cargo.



Autonomía:
Este eje tiene el propósito de calificar el grado de autonomía de las instituciones de procuración a nivel estatal considerando los mecanismos de designación y remoción de fiscales, el grado de control legislativo existente y las condiciones en el marco normativo para la selección de los titulares.

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo Policial (INTRAPOL)

Eje 1. Carrera policial.

Un sistema de carrera proporciona condiciones de estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento, reconocimiento y retiro dignos, lo que aumenta la motivación y el compromiso de los policías con su labor y con la institución. En este apartado se describe cómo se miden y los resultados de los seis indicadores que componen el eje.

1. Políticas Públicas.

Se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades en materia de carrera policial. No se cuenta con información de componentes o actividades relacionadas con la Carrera Policial (Promociones, estímulos, retiro digno).[2]

2. Armonización de la ley estatal.

En este indicador, se revisó que en la normatividad estatal los fines de la carrera policial estipulen que se promueva la proximidad social y se instaure la doctrina policial civil. [3] En el artículo 116 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo no se homologaron los fines de la carrera policial.

3. Estabilidad laboral.

Uno de los fines de la carrera policial es asegurar la estabilidad en el empleo, por lo anterior, con el propósito de medir el grado de estabilidad laboral en la institución, se solicitaron los siguientes datos:

- El estado de fuerza en enero del 2024.
- El estado de fuerza en diciembre del 2024.
- El número total de bajas en 2024.
- El número total de ingresos en 2024.

Para calcular la estabilidad laboral se obtienen dos factores:

1. El cambio neto: el número de cadetes que ingresó menos la cantidad de policías que dejaron la institución en el periodo evaluado.
2. La media del estado de fuerza: es el promedio de personal que tuvo la institución en el periodo, que se obtiene sumando la cantidad al inicio del periodo y al final y luego se divide entre dos.

[2] La autoridad informó que no existe el programa operativo ni el presupuesto basado en resultados.
[3] De acuerdo con el artículo 79 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los fines de la carrera policial son:

I. Garantizar el desarrollo y asegurar la estabilidad en el empleo…
II. Promover la proximidad social, responsabilidad, honradez....
III. Instaurar la doctrina policial civil y fomentar la vocación de servicio y el sentido de pertenencia…

La institución clasificó como reservada la información del estado de fuerza, lo que impide calcular el Índice de Estabilidad Laboral con la fórmula establecida. En cuanto al número de ingresos no sé informó y el número bajas ascendió a 71 elementos.[4]

4. Sistema de promociones.

Para evaluar el sistema de promociones se revisó que cuente con los siguientes instrumentos: 1) lineamientos que regulen los procedimientos de promoción; 2) la existencia de un catálogo de perfiles de puesto que describa los requisitos educativos y laborales para acceder al puesto; 3) una estructura jerárquica que cumpla cuando menos ocho grados; 4) un sistema de carrera instaurado; 5) que hayan efectuado cuando menos una promoción general de grados y ésta incluya los mecanismos/procedimientos que se evaluaron para otorgar la promoción además de establecer que la evaluación del desempeño se considera para otorgar la promoción; y 6) la existencia de un sistema de retiro digno que establezca una edad de retiro entre los 55 y 59 años de edad para los integrantes del servicio profesional de carrera policial.[5]

Respecto a los lineamientos que regulan los procedimientos de promoción, se revisó y constató que dispone de una base normativa, sin embargo no cuenta con lineamientos específicos.[6]

En cuanto al catálogo de perfiles, instrumento indispensable para evaluar el desempeño de los policías y determinar sus necesidades de capacitación, se informó que “no existe”.

De acuerdo con los datos del estado de fuerza la estructura jerárquica se compone de 9 grados, sin embargo en la ley se estipula que la organización jerárquica debe considerar al menos 13.[7]

---

[4] La institución indicó que la tabla 2, de la solicitud de información, que contiene el estado de fuerza se clasificó como reservada, pero en la tabla 35 que se pidió el número de elementos de la institución desagregados por género y función sí respondió. De acuerdo con los datos que reportan del estado de fuerza éste es de 1,515 elementos, dato que no coincide con el universo evaluable que reportó el SESNSP en el Seguimiento de Evaluaciones a Personal Estatal y Municipal de Diciembre del 2024 que indica un universo evaluable de 2,071 elementos. Aun tomando como referencia el dato de la tabla 35 no se puede calcular el índice puesto que no se tiene el dato del estado de fuerza correspondiente a enero del 2024.

[5] Se considera que se ha instaurado un sistema de carrera policial en la jurisdicción cuando la institución de seguridad pública ha obtenido el registro ante la Dirección General de Apoyo Técnico del SESNSP de los cinco instrumentos del servicio profesional de carrera policial: reglamento, catálogo de perfiles, manual de organización, manual de procedimientos y la herramienta de seguimiento y control. Secretaría de Seguridad Ciudadana y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (s/f). Guía técnica para la elaboración, validación y registro de los instrumentos del servicio profesional de carrera. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/933588/ANEXO_9._GU_A_T_CNICA_PARA_LA_ELABORACI_N__VALIDACI_N_Y_REGISTRO_DE_LOS_INSTRUMENTOS_DEL_SPC.pdf

[6] Para efectos de esta evaluación se revisó el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo, el cual regula la promoción del artículo 104 al 129, sin embargo, no cuenta con lineamientos para la promoción de los integrantes de la ISP.

[7] Se informó que la escala jerárquica se compone de 1.Policía raso, 2.Policía tercero, 3.Policía segundo 4.Policía primero, 5.Suboficial, 6.Oficial, 7.Subinspector, 8.Inspector y 9.Comisario.
Sin embargo, el artículo 106 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo se establece que la organización jerárquica de las Instituciones Policiales de Seguridad Ciudadana, considerará al menos las categorías siguientes: I.- Comisarios; II.- Inspectores; III.- Oficiales; y IV.- Escala Básica. y en el artículo 107 se establecen las jerarquías: I.-Comisario: a).- Comisario General; b).- Comisario Jefe, y c).- Comisario. II.- Inspectores: a).- Inspector General; b).- Inspector Jefe, c).- Inspector. III.- Oficiales: a).- Subinspector; b).- Oficial, y c).- Suboficial. IV.- Escala Básica: a).- Policía Primero; b).- Policía Segundo; c).-Policía Tercero, y d).- Policía.

Con base en la información otorgada por el SESNSP, cuenta con el registro de los cinco instrumentos del servicio profesional de carrera, por lo anterior, se ha instaurado el servicio profesional de carrera policial en su jurisdicción.[8]

Respecto al desarrollo de un concurso para otorgar promoción de grados 2024, se indicó que “no existe”. No se pudo verificar si se incluyen los procedimientos para otorgar la promoción.

5. Régimen de estímulos.

En materia de estímulos se encuentran regulados dentro de un reglamento pero no dispone de lineamientos específicos para su otorgamiento.[9]

En relación con la existencia de la herramienta de seguimiento y control de la carrera policial, se proporcionó evidencia de que cuenta con ésta.

Asimismo, se verificó que dentro de la normatividad se prevé la integración de un órgano colegiado que regula los procedimientos relativos a la entrega de estímulos, sin embargo, no se obtuvo evidencia de que se encuentra en funcionamiento.[10]

6. Sistema de retiro digno.

El retiro es un componente fundamental e integral de la carrera policial, estableciendo el punto final de la trayectoria profesional de un oficial. La relación entre el retiro y la carrera policial es profunda y significativa, influyendo en la motivación, el desempeño y el bienestar de los agentes.

De este componente se informó que se regula por la Ley del ISSSTE. De acuerdo con ésta, se deben cumplir 30 años de servicio para acceder a la jubilación y contar con 58 años de edad.[11] Se considera una edad adecuada de retiro, ya que debe oscilar entre los 55 y 59 años, debido a los efectos físicos y psicológicos del estrés, permitiendo el retiro anticipado de los policías en comparación con otras profesiones.

---

[8] Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2025) Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 330027625000113.

[9] Los procedimientos (generales) se establecen en los artículos 98 al 103 del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo.

[10] La institución policial se regula por el artículo 98 del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo, que estipula que la Comisión de Carrera Policial, es el órgano colegiado encargado de la entrega de estímulos a los integrantes de la institución de seguridad pública. Para verificar que este órgano colegiado se encuentra en funcionamiento, se pidió el acta de instalación y de sesiones, respecto a lo cual la dependencia informó que “no se cuenta” con estos.
El artículo 98 del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo estipula que la Comisión de Carrera Policial, es el órgano colegiado encargado de la entrega de estímulos a los integrantes de la institución de seguridad pública.

[11] De acuerdo con el artículo 254 de la Ley del ISSSTE, los trabajadores con 30 años de cotización y 58 años de edad, tendrán derecho a pensión por jubilación con el pago de una cantidad equivalente al cien por ciento del sueldo que se define en la fracción IV y su percepción comenzará a partir del día siguiente a aquél en que el trabajador hubiese disfrutado el último sueldo antes de causar baja.

Eje 2. Profesionalización.

La profesionalización policial garantiza que los oficiales adquieran los conocimientos, las habilidades técnicas, las competencias y una perspectiva ética profesional orientada a brindar un servicio policial más efectivo y apegado a los estándares de actuación. En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los siete indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

Se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades en materia de profesionalización. No se cuenta con información de componentes o actividades relacionadas con la profesionalización (formación policial, academias).[12]

2. Armonización normativa.

En este indicador, se revisó que la normatividad estatal establezca la profesionalización de manera homóloga a la ley general como un proceso permanente y progresivo de formación que se integra por las etapas de formación inicial, actualización, promoción, especialización y alta dirección para desarrollar al máximo las competencias, capacidades y habilidades de los integrantes de las instituciones policiales.[13] En el Artículo 87 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo se describe la profesionalización en los mismos términos de la ley general.

3. Academias e institutos.

En este aspecto, se solicitó a las academias e instituciones de formación policial indicar, de una lista que se les presentó, el tipo de instalaciones con las que cuentan.

Tabla 1. Instalaciones de la institución de formación policial.	
1. Aulas	Sí cuenta
2. Dormitorios	Sí cuenta
3. Stand de tiro real	Sí cuenta
4. Stand de tiro virtual	Sí cuenta
5. Gimnasio	No cuenta
6. Comedor	Sí cuenta
7. Sala de cómputo	Sí cuenta
8. Auditorio	No cuenta

[12] La autoridad informó que no existe el programa operativo ni el presupuesto basado en resultados.
[13] Artículo 98 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

9. Servicio médico	Sí cuenta
10. Pista de Manejo policial	Sí cuenta
11. Biblioteca	Sí cuenta
12. Pista del infante	No cuenta
13. Casa táctica	No cuenta
14. Sala de juicios orales	Sí cuenta
15. Sala con equipo audiovisual	Sí cuenta
16. Cocina	Sí cuenta

La autoridad informó que no cuenta con cuatro instalaciones: gimnasio, auditorio, pista del infante y casa táctica.

4. Capacidad directiva.

En materia de capacidad directiva se adoptó como parámetro el porcentaje de mandos que cuentan con nivel de escolaridad bachillerato o superior. En ese sentido, se informó que cuentan con 74 mandos desde la escala de oficial de los cuales el 100% tienen nivel de escolaridad bachillerato o superior.

5. Sistema de Justicia Penal Acusatorio.

En este componente se evaluó si cuenta con los cuatro protocolos de seguridad publicados por las Conferencias Nacionales Conjuntas de Procuración de Justicia y de Secretarios de Seguridad Pública.[14] En relación a este punto, se proporcionaron sólo dos instrumentos.[15]

Por otra parte, se revisó que en la normatividad estatal se establezca la obligación de que los policías registren los datos de sus actividades e investigaciones en el Informe Policial Homologado, tal como lo estipula la LGSNSP.[16]

En el artículo 86, apartado B fracción XXV de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo se advierte ésta obligación.

6. Formación policial.

En este indicador se evaluaron los siguientes aspectos:

[14] Protocolo Nacional de Actuación. Traslados; 2) Protocolo Nacional de Policía con Capacidades para Procesar; 3) Guía Nacional de Cadena de Custodia; 4) Protocolo Nacional de Primer Respondiente.
[15] Informan del uso del Protocolo Nacional del Primer Respondiente y de la Guía Nacional de Cadena de Custodia.
[16] Artículo 41 de la LGSNSP.

Primero, la institución de formación policial cuenta con el Programa de Formación Inicial de Policía de Proximidad para Aspirantes.[17] Con relación a este rubro, se proporcionó un enlace al Programa de Formación Inicial Policía de Proximidad (Aspirantes) del estado de Colima.

En segundo lugar como parte de sus funciones, las academias e instituciones de formación deben realizar un estudio para identificar las necesidades de capacitación de las policías para proponer los cursos correspondientes.[18] La institución de formación policial respondió que “no existe”.

Tercero, cabe recordar que las instituciones de formación policial en los estados se encargan de proporcionar los cursos correspondientes de las etapas de formación que establece el Programa Rector de Profesionalización vigente, tanto a las policías estatales como a las municipales, por esta razón es importante que cuenten con una planeación detallada de sus actividades académicas. Con base en lo anterior, se solicitó proporcionar una estrategia o programa de formación policial que contenga el calendario y la planificación de los cursos de formación.[19] Al respecto, la institución de formación policial proporcionó un cronograma que contiene la calendarización y programación de los cursos de formación, capacitación y adiestramiento para los cuerpos de policía en el estado.[20]

Cuarto, con el propósito de evaluar la eficiencia terminal, la cual mide el porcentaje de aspirantes que concluyó satisfactoriamente la capacitación para ser policía, se requirió información sobre el número de aspirantes y cadetes que egresaron del programa de formación inicial. El criterio de calificación es que en el rango de 90 a 100% de eficiencia se asignan 100 puntos. De acuerdo con los datos proporcionados, ingresaron 353 aspirantes y egresaron 174 cadetes, equivalentes a 49.3% de eficiencia terminal.

Para determinar el costo de formación inicial por estado y realizar una comparación a nivel nacional, se solicitó información sobre el presupuesto ejercido por etapa de formación y el número de cadetes que concluyeron satisfactoriamente el programa.[21] El instituto de formación policial informó que se graduaron 174 cadetes, pero no proporciono el presupuesto ejercido de formación inicial desglosado. Lo anterior impidió calcular el costo de formación por cadete y en dónde se sitúa respecto de la media obtenida ($13,913 a $18,823.43) de acuerdo con el criterio de puntuación.

7. Actualización de policías en activo.

En la Actualización del Programa Rector de Profesionalización 2024, se estableció que las instituciones de formación policial tuvieron que elaborar un Programa Especial de

[17] Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2024). Actualización Programa Rector de Profesionalización.
[18] Artículo 47, fracción XI de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
[19] Artículo 47, fracción IV de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
[20] Se proporcionó un Cronograma de Cursos FASP y Fofisp 2024.
[21] Para calificar esta variable se promediaron los datos que pudieron ser obtenidos a nivel nacional y a partir de la media se estableció un rango de tolerancia de más/menos 15%. Los estados que se encuentran en este rango obtuvieron los puntos correspondientes. Cabe mencionar que se optó por este criterio en lugar de asignar los puntos a los estados con el costo más bajo, ya que con la información disponible, no se puede determinar qué cantidad de dinero es idealmente la necesaria para lograr una formación policial inicial óptima y de calidad; puede haber casos en los que con menos dinero se logren mejores resultados, o viceversa casos en los que más dinero no se traduce en mejores resultados, no obstante contar con este dato es importante para comparar los resultados obtenidos y contar con una base para evaluar la calidad de la formación que proporcionan en cada institución de formación policial.

Actualización para homologar los conocimientos de los policías que se formaron como policías preventivos con los conocimientos, competencias y habilidades que incorporó el Programa de Formación Policial para Policía de Proximidad.[22] En relación con ésta obligación se indicó que "no se cuenta" con éste.

Eje 3. Régimen disciplinario.

El régimen disciplinario es fundamental para el correcto funcionamiento de la policía, pues contribuye al orden interno, la conducta ética, la protección de los derechos ciudadanos, la eficacia policial y la confianza pública. En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los cinco indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

En materia de políticas públicas, se verificó que dentro del Plan Estatal de Desarrollo se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades relacionadas con el mantenimiento de la disciplina, el orden y el combate a la corrupción dentro de las instituciones policiales. En el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, no se hallaron objetivos, metas, estrategias y líneas de acción específicas sobre el régimen disciplinario.

2. Armonización normativa.

En la ley general se establece que la actuación de los integrantes de las instituciones policiales se regirá por los principios previstos en los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 6 de esta ley.[23] Se verificó que en la normatividad estatal se establecen estos principios. Asimismo, la ley general establece el deber de llevar un registro de integrantes de las instituciones de seguridad que deberán ser integrados al Sistema Nacional de Información.[24] En la normatividad estatal se revisó si se encuentra estipulada esta obligación.

En relación con la primera obligación, se encontró que el régimen disciplinario se encuentra armonizado en el artículo 6 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo respecto a la ley general. En cuanto a la segunda obligación no se encuentra armonizada.

3. Promoción de la disciplina.

Se verificó la existencia de un código de ética o de conducta que regule la disciplina de los elementos de la corporación policial y que en el código se establezcan los seis principios de ética y conducta policial: legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos. Se proporcionó el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del

[22] Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2024). Actualización Programa Rector de Profesionalización. pág. 42. "En tal sentido, las academias, institutos y universidades de las Instituciones de Seguridad Pública deberán formular un Programa de Actualización Especial para Integrantes de Instituciones Policiales, que cursaron el Programa de Formación Inicial para Policía Preventivo, con la finalidad de incluir los contenidos que coadyuvan en la consolidación de los componentes de atención a la violencia de género, policía de proximidad y Justicia Cívica acordes al Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica."
[23] Artículo 99 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
[24] Artículo 105 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Poder Ejecutivo, pero no uno específico para los integrantes de las instituciones de seguridad pública. En el código proporcionado se localizaron los seis principios.[25]

Además, se preguntó si llevaron a cabo las siguientes acciones para la difusión del código de ética: impartición de cursos y entrega de códigos de ética al personal, y aplicación de rótulos o carteles en instalaciones. La dependencia presenta evidencia de la siguiente acción para difundir los principios básicos de ética y conducta policial: un vínculo para descarga del código de ética, pero no anexó evidencia de que es entregado a los integrantes de la institución. En cuanto a la entrega de códigos, impartición de talleres, la aplicación de rótulos o carteles en las instalaciones o campaña de difusión interna no se obtuvo información.

4. Detección de conductas indebidas.

Este indicador es esencial para el mantenimiento de la disciplina policial, pues en la medida en que se incentiva la denuncia de conductas que contravienen la ética de la corporación, se pueden fortalecer los mecanismos de control y disciplina. Al respecto de este indicador, se evaluó lo siguiente.

En cuanto a la captación de las denuncias en contra de integrantes de la institución se evaluó si existen oficinas al interior de la dependencia, oficinas al exterior o itinerantes. Cuanto más se facilite la denuncia a la ciudadanía, mejor calificación. Sobre este punto la dependencia informó que existen nueve oficinas para recepción de denuncias al interior de las instalaciones y ninguna al exterior.

En relación con la existencia de mecanismos de denuncia, también se revisó y calificó que se usen medios alternos para la recepción de denuncias tales como línea telefónica, página de internet, redes sociales o aplicaciones en teléfonos móviles. Se informó que cuenta con tres de cuatro canales para interponer quejas y denuncias: página web, línea telefónica de denuncia y redes sociales.

Además se requirió información del tipo de acciones que llevó a cabo para difundir los medios de contacto de la Unidad de Asuntos Internos (UAI). No se presentó evidencia.

Por otra parte, los policías pueden temer represalias, hostigamiento o discriminación si denuncian irregularidades a través de canales abiertos y públicos. Un mecanismo interno dedicado ofrece mayor confidencialidad y protección, incentivando la denuncia y permite una atención expedita y más efectiva, facilitando la investigación y resolución de casos internos sin que queden dilatados en procesos administrativos o judiciales externos. Con la finalidad de evaluar que exista una regulación específica para la recepción de quejas internas se solicitaron lineamientos específicos para estos casos. La dependencia informó que “no existe”.

La recepción y tratamiento de denuncias requiere confidencialidad y la adopción de mecanismos de protección para el denunciante, como la protección de su identidad. Con base en esto, se evaluó que los mecanismos de denuncia posibiliten el anonimato para presentar quejas internas y denuncias ciudadanas. La dependencia informó que disponen

[25] Se localizaron los 6 principios constitucionales: legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos en el artículo 4.

de página web y línea telefónica de denuncia las cuales también permiten hacerlo de manera anónima.

Otro aspecto relevante es que las instituciones de seguridad cuenten con mecanismos y procedimientos precisos y claros para el inicio y desarrollo de investigaciones por presuntas faltas, por esta razón se solicitó evidencia de que las unidades de asuntos internos o sus homólogas cuenten con un protocolo para el inicio y desarrollo de las investigaciones. Se revisó la normatividad enviada por la autoridad y se constató que establece las bases del procedimiento de investigación.[26] No obstante, no dispone de un protocolo que establezca los procedimientos para el inicio y desarrollo de las investigaciones.

Por otra parte, respecto a la actuación de las unidades de asuntos internos, se revisó y evaluó que presentaran evidencia de sus actividades de investigación, inspección y supervisión para las que están facultadas. Se informó que “no existe”.

En cuanto al número de inspecciones y supervisiones efectuadas, se estableció como criterio que el número sea igual o superior a 25 inspecciones por cada 100 elementos. Para alcanzar un porcentaje de la calificación, la tasa debe ser al menos de 5 inspecciones por cada 100 elementos. Se informó que la Unidad de Asuntos Internos realizó una inspección durante el año, equivalente a 0.1 inspecciones/supervisiones por cada 100 policías, inferior al estándar establecido.

Con el fin de verificar que el área encargada de asuntos internos cuente con dispositivos para prevenir conductas contrarias a la disciplina y a la normatividad que les aplica a los policías, se solicitó que proporcionara evidencia de los siguientes instrumentos: un protocolo de alerta temprana, áreas de contrainteligencia, usuarios simulados o análisis de faltas recurrentes. La dependencia indicó que “no existe”. Tampoco se tuvo conocimiento de otros mecanismos para fortalecer la prevención de conductas contrarias a la ética y la legalidad.

Por otra parte, existen conductas en las instituciones policiales que son clasificadas como faltas a la disciplina, el orden y las normas que les aplican, que pueden estar asociadas a problemas de salud mental. Se ha reconocido que la profesión policial puede afectar el bienestar y la salud de la persona, ya que, se enfrentan de manera constante a entornos de violencia extrema que los expone a factores de riesgo psicosocial.

Estos factores también derivan de los problemas en las organizaciones policiales y los conflictos en las relaciones profesionales, como la falta de medidas preventivas en las condiciones laborales, conductas de abuso laboral y relaciones profesionales conflictivas, la percepción de falta de reconocimiento profesional, la falta de recursos humanos y materiales para ejercer el trabajo entre otras.[27] La atención psicológica ayuda a manejar los efectos de estos factores y a contener un comportamiento que derive en un mal desempeño

[26] La institución respondió que se encuentra en la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo sin indicar los artículos correspondientes, por lo que se analizó la normatividad proporcionada y en el artículo 193 al 201 se estipulan los procedimientos para el inicio y desarrollo de las investigaciones que son atribución de la Dirección de Asuntos Internos.

[27] Asepeyo. (s.f.). Manual de buenas prácticas en salud y bienestar policial (ISBN 978-84-09-63047-9). Recuperado de https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/Manual-de-buenas-practicas-en-salud-y-bienestar-policial-ISBN-978_84_09_63047_9.pdf

y conductas como violencia excesiva, abusos, agresiones verbales, farmacodependencia, alcoholismo, ausentismo laboral, fallas en la actuación e incluso el suicidio.

Con la finalidad de evaluar la capacidad para brindar atención psicológica a los policías se solicitó que informara el número de psicólogos con los que cuenta. Si bien no existe un estándar nacional que establezca un número óptimo, se adoptó el criterio de que cuenten con un mínimo de 1 psicólogo por cada 100 elementos. La institución informó que sólo cuenta con 3 psicólogos, para un total de 1,515 elementos, equivalentes a 0.20 psicólogos por cada 100 policías, o 1 psicólogo por cada 500 elementos, dato que se encuentra por debajo del mínimo de 1 psicólogo por cada 100 policías. Cabe mencionar que en el plan estatal de desarrollo se localizó la siguiente línea de acción:

- 2.9.1.23. Reforzar la salud mental y emocional de los elementos de seguridad pública y sus familias, mediante pláticas y terapias psicológicas.

En este aspecto la cifra de psicólogos claramente contrasta con los planes del estado.

Por otra parte, se evaluó el número de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por elementos de la institución, para lo cual se calculó la media nacional con los datos disponibles y se determinó un rango de tolerancia de más/menos 15% para dividir los resultados en tres segmentos: por encima de la media la calificación es 0, en el rango de la media es 50 y por debajo es 100. El rango de la media es 1.94 a 2.62 por cada 100 elementos. Se informó que se presentaron 0 quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, resultado que se coloca abajo de la media nacional.[28]

5. Sanción de conductas indebidas.

La sanción de conductas indebidas en la policía involucra a diversos órganos y procedimientos internos de investigación para el procesamiento y sanción de dichas conductas. Al respecto de este indicador se evaluaron los siguientes rubros: 1) La existencia de un marco normativo que regule las funciones del Consejo de Honor y Justicia (CHyJ); 2) que la dependencia cuente con un catálogo de faltas y sanciones.

Respecto al primer rubro se encuentra regulado en los artículos 186 al 192 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo. En cuanto al segundo rubro, se encuentra normado en la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, pero no existe como catálogo independiente a éste.[29]

En relación con la integración del órgano colegiado que tiene la facultad de aplicar el régimen disciplinario se evaluó que los policías estén representados en el CHyJ y que se prevea la participación de ciudadanos. De acuerdo con la normatividad consultada, los

[28] Ver informe nacional de resultados.

[29] Se revisó la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo y en el artículo 180 y 181 se estipulan las obligaciones que deberán observar los integrantes de las instituciones de seguridad pública y que en caso de incumplir dará lugar a las sanciones. Por otra parte el artículo 202 establece las faltas que se consideran graves cuando se cumplan las siguientes condiciones: I. Sean contrarias a los deberes de las personas integrantes, II. Atenten contra la disciplina o el prestigio de la institución y III. Que afecten la prestación del servicio. En el mismo reglamento no se encontraron las sanciones que se impondrán por tipo de falta.

policías tienen representación en éste órgano y se contempla la representación ciudadana, por lo que cumplió con ambos criterios.[30]

En el procedimiento sancionatorio que inicia en contra de policías por el presunto incumplimiento de un deber o la comisión de una falta, se evaluó lo siguiente: 1) que los resultados de las investigaciones se presenten directamente ante el CHyJ, evitando la intervención de otra autoridad; 2) que se estipule el deber de notificar a los policías; 3) que se garantice su derecho de audiencia; 4) que tengan acceso a defensoría pública y 5) la existencia de medidas cautelares.

De la revisión a la normatividad que proporcionó la autoridad se constató que, no existen intermediarios entre la UAI, encargada de la investigación, y el CHyJ[31], que los elementos son notificados[32], cuentan con derecho de audiencia[33], tienen acceso a un defensor público[34], y se tiene prevista la imposición de medidas cautelares durante el procedimiento administrativo.[35]

[30] No coincide la normatividad ya que los policías están representados de acuerdo con el artículo 188, fracción V de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, que establece lo siguiente: en la integración del Consejo de Honor y Justicia formará parte una Persona Integrante Vocal en representación de las Instituciones Policiales de Seguridad Ciudadana. Pero de conformidad con el artículo 225 fracción IV del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la SSP de Quintana Roo, se contempla la participación de dos vocales policiales insaculados de entre el personal policial, los cuales serán mandos medios. De igual manera la normatividad respecto a la representación ciudadana en el Consejo de Honor no coincide: de acuerdo con el artículo 188 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, no se estipula que en la integración del Consejo de Honor y Justicia formará parte un representante ciudadano. Sin embargo de acuerdo con el artículo 225 fracción III del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la SSP de Quintana Roo, se contempla la participación de un vocal ciudadano.

[31]Se revisó el artículo 200 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, y se constató que la Dirección de Asuntos Internos tiene la atribución de elaborar el expediente de investigación y remitirlo al Consejo de Honor de la Secretaría; de lo anterior se puede concluir que las investigaciones que realiza la UAI son presentadas directamente ante el Consejo sin mediar otra autoridad o persona.

[32] El artículo el artículo 204 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo estipula que La persona titular de la Sala, por conducto de la persona Actuaria, notificará el inicio del procedimiento a la Persona Integrante de la Secretaría corriéndole traslado con copia fotostática certificada del pliego de acusación o de la denuncia, según sea el caso, y de sus anexos, para que en un término de diez días hábiles formule un informe sobre los hechos y ofrezca las pruebas correspondientes; de lo anterior se puede concluir que los policías son notificados sobre los procedimientos iniciados.

[33] El artículo 208 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo estipula que transcurrido el término para que la Persona Integrante sujeta a procedimiento presente su informe, la persona titular de la Sala la citará, así como a la persona representante de la Dirección de Asuntos Internos de la Secretaría, a la audiencia de desahogo de pruebas, que deberá efectuarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la citación; de lo anterior se puede concluir que los policías cuentan con derecho de audiencia.

[34] En el artículo 205 fracción II de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo se estipula que si la persona integrante de la secretaría no designare asesor legal o solicitare que se le designe uno en el informe que rinda, la persona titular de la Sala le designará persona defensora de oficio; de lo anterior se puede concluir que los policías cuentan con derecho a ser representados por un defensor de oficio.

[35] El artículo 196 fracción XII de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo estipula que la Dirección General de Asuntos Internos podrá solicitar medida cautelar de suspensión provisional de funciones y haberes y el 187 fracción III estipula la atribución del Consejo de Honor de resolver sobre la medida cautelar de suspensión de funciones y haberes al inicio de los procedimientos, previstos en las fracciones I y II de este artículo, si a su juicio es conveniente para su continuación; de lo anterior se puede concluir que la ley prevé la imposición de medidas cautelares durante el procedimiento.

Eje 4. Seguridad social.

Debido a que la labor policial implica riesgos constantes para la integridad física y mental, la existencia de un sistema de seguridad social garantiza atención médica, indemnizaciones por accidentes o enfermedades profesionales y pensiones por invalidez, brindando protección esencial a los agentes y sus familias.

Un régimen complementario puede agregar beneficios adicionales, como seguros de vida más amplios, coberturas médicas especializadas, acceso a becas para los policías y sus familias y atención psicológica entre otros.

En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los dos indicadores que componen el eje.

1. Prestaciones.

En el indicador de seguridad social se evaluó que la institución le garantice a sus integrantes cuando menos las siguientes prestaciones: seguro de salud, seguro de retiro, licencia por maternidad y paternidad, seguro de riesgos de trabajo, seguro de vida, seguro de invalidez, aguinaldo, préstamos personales, servicios funerarios, días de vacaciones y días de descanso.

En el estado de Quintana Roo cuentan con 8 prestaciones como parte del régimen de seguridad social de los integrantes de las instituciones policiales. (Ver tabla 2)

Tabla 2. Régimen de seguridad social para los integrantes de las instituciones de seguridad pública del estado de Quintana Roo.	
Seguro de salud	Ley del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado.
Seguro de retiro	No cuenta.
Maternidad y paternidad	Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
Seguro de riesgos de trabajo	Ley del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado.
Seguro de vida	Ley del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado.
Seguro de invalidez	Ley del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado.
Aguinaldo	Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
Préstamos	No cuenta.

personales	
Servicios funerarios	Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
Días de vacaciones	Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
Días de descanso	No cuenta.

Con base en la información obtenida, se considera indispensable que se proporcione un seguro de retiro, compensación o indemnización a los policías que concluyen su servicio de carrera, asegurando que puedan mantener un nivel de vida adecuado, tras años de trabajo en condiciones peligrosas y físicas demandantes. Un seguro de retiro es esencial para garantizar la protección social, económica y emocional de los policías y sus familias, promoviendo una profesión más digna, motivada y respetada.

Además, tampoco se contemplan los préstamos personales, que permiten a los policías acceder a recursos económicos en situaciones de urgencia o necesidad, como gastos médicos, reparación del hogar, educación, o emergencias familiares, contribuyendo a reducir su vulnerabilidad económica y también la de la institución para hacer frente a la delincuencia organizada. Y en cuanto a los días de descanso, la Ley Federal del Trabajo (artículos 69 y 70) establece un día de descanso a la semana. Por lo anterior, se sugiere adoptar medidas para proporcionar estas prestaciones a los policías.

2. Régimen complementario de seguridad social.

En este indicador se evaluó la existencia de un régimen complementario de seguridad social para los integrantes de la institución que deberá ser establecido en las entidades federativas y municipios de acuerdo a sus necesidades y con cargo a sus presupuestos.[36] Cabe mencionar que únicamente se solicitó a la institución proporcionar el fundamento normativo, por lo que no se cuenta con información sobre el presupuesto destinado al pago de éstas obligaciones.

Se proporcionó la Ley del ISSSTE, sin embargo en ésta no se estipula el régimen complementario que deben establecer las entidades federativas y municipios de acuerdo a sus necesidades y con cargo a sus presupuestos.

[36] De acuerdo con lo previsto en el artículo 123, apartado B, fracción XIII, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Eje 5. Certificación.

La certificación de los elementos de la policía es un proceso crucial para garantizar la profesionalización, la integridad y la eficacia de las fuerzas de seguridad. En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los seis indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

En materia de certificación se requirió la programación anual, para determinar si ésta contiene estrategias, líneas de acción o actividades sobre los procesos de certificación de la policía. No se cuenta con información de componentes o actividades relacionadas con la certificación (evaluación de competencias básicas, evaluación del desempeño y evaluación de control de confianza).[37]

2. Armonización normativa.

En lo referente al proceso de certificación se evaluó que en la normatividad estatal se encuentre estipulado el objeto de la certificación tal como lo está en la ley general.[38] El objeto de la certificación no se encontró en la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo.

3. Habilidades y destrezas (competencias básicas de la función policial).

La certificación de los elementos de la policía abarca la evaluación de sus competencias para desarrollar la función. Este proceso debe ser permanente para garantizar un mejor desempeño y en la medida que se detecten debilidades, se deben implementar programas de capacitación y adiestramiento para resarcirlas. Al respecto de este indicador se solicitó a la corporación información sobre los siguientes rubros.

Primero, se revisó que permita a los sustentantes descansar 12 horas previas a la evaluación de competencias básicas.[39] La institución informó que “no existe”.

---

[37] La autoridad informó que no existe el programa operativo ni el presupuesto basado en resultados.

[38] En los artículos 96 y 97 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública se establece el objeto
A.- Reconocer habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos generales y específicos para desempeñar sus funciones, conforme a los perfiles aprobados por el Consejo Nacional;
B.- Identificar los factores de riesgo que interfieran, repercutan o pongan en peligro el desempeño de las funciones policiales, con el fin de garantizar la calidad de los servicios, enfocándose a los siguientes aspectos de los integrantes de las Instituciones Policiales:

[39] El requisito de que los sustentantes tengan un descanso de 12 horas previo a la evaluación se estipuló en el manual para la Evaluación de Habilidades Destrezas y Conocimientos de la Función para el Personal de las Instituciones de Seguridad Pública 2011, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2011, Junio). Manual para la evaluación de habilidades, destrezas y conocimientos de la función, para el personal de las instituciones de seguridad pública 2011. México, D. F.: SEGOB, SSP. En el en el Manual para la Capacitación y Evaluación de Competencias Básicas de la Función de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, el requisito desapareció, no obstante, el manual establece que “…las Instituciones de Seguridad Pública tendrán la obligación, a partir de la vigencia del presente Manual, de proporcionar el tiempo necesario para que los elementos adquieran y conserven un estado físico óptimo que les permita obtener un resultado positivo en las evaluaciones de competencias básicas. A pesar de que ya no se menciona la obligación de las 12 horas de descanso, sí prevalece el deber de proporcionar el tiempo necesario para tener un estado físico óptimo al momento de las evaluaciones, por lo que, para la valoración de este indicador se consideró el estándar marcado con anterioridad de 12 horas de descanso como el necesario para lograr un estado físico óptimo.

En segundo lugar, se verificó que se solicitó un certificado médico a los sustentantes de la capacitación y evaluación de competencias básicas de la función policial. Se informó que "no existe".

Tercero, se revisó si cuenta con las condiciones necesarias de infraestructura y equipo para realizar las evaluaciones. La respuesta se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Equipamiento e instalaciones proporcionados por la sede para realizar la evaluación de competencias básicas de la función policial.	
Equipos para realizar la evaluación de armamento y tiro policial	Sí cuenta
Equipos para realizar la evaluación de detención y conducción de probables responsables	Sí cuenta
Área de 40m (plana, horizontal y sin obstáculos) para realizar la evaluación de manejo de bastón policial y evaluación de defensa personal.	Sí cuenta
Equipos de radio comunicación suficientes y adecuados para realizar la evaluación de operación de equipos de radio comunicación.	Sí cuenta
Vehículos policiales suficientes y adecuados para realizar la evaluación de conducción de vehículo policial.	No cuenta
Pista de 400m planos y barra de dominadas para la evaluación de capacidad física.	Sí cuenta

4. Evaluaciones de desempeño.

La evaluación del desempeño es el proceso de verificación periódica de la prestación del servicio profesional de los integrantes de las instituciones de seguridad pública, que permite medir el apego cualitativo y cuantitativo a los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, así como a la disciplina que rige la actuación y su contribución a los objetivos institucionales.[40]

En lo concerniente a este indicador, se revisó si la corporación policial cumplió con los siguientes parámetros.

Primero, cuenta con el órgano colegiado que administra, diseña y ejecuta los lineamientos que definen los procedimientos de la carrera policial y procura que se cumplan los fines de la carrera policial**.** Se informó que "no se cuenta".

Segundo, se evaluó que cuente con el manual y/o lineamientos para la evaluación del desempeño. La institución respondió que "no existe".

[40] Secretaría de Gobernación. (2017). *Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública*. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/237941/Manual_para_eva_del_desempe_o_de_los_integrantes_de_las_inst.pdf

Tercero, en relación con la evaluación del desempeño, se revisó si la dependencia cuenta con un plan o programación, que contenga la meta de evaluación por año.[41] Se informó que "no existe".

Cuarto, en cuanto al registro de los resultados, se verificó si existe un sistema de registro de las evaluaciones de desempeño apegado al del manual del SESNSP.[42] Se entregó evidencia de la herramienta de Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.

5. Resultados de la evaluación de desempeño.

En este indicador se evaluó el porcentaje de cumplimiento respecto a la meta de evaluaciones de desempeño establecidas en el anexo técnico del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) y/o en el plan de evaluación del personal de la institución.

No se informó la meta de la evaluación del desempeño, lo que impidió calcular el porcentaje de alcance de la meta.

Adicionalmente se solicitó información sobre el número de elementos que aprobaron la evaluación de desempeño y se calculó el porcentaje de aprobación.[43] Se informó que 434 elementos presentaron la evaluación de desempeño y aprobó el 100%.

6. Resultados de la evaluación de control de confianza.

Este indicador se evaluó con base en el porcentaje de personal operativo aprobado y vigente en la institución policial.[44] De acuerdo con la información obtenida el 77% del personal del servicio profesional de carrera de las instituciones de seguridad pública del estado de Quintana Roo cuenta con controles de confianza aprobados y vigentes, lo que equivale a 50 de calificación.

El segundo parámetro a evaluar es el porcentaje de bajas de elementos que no acreditaron la evaluación de control de confianza. Para calcular ésta variable se solicitó informar el número de bajas de elementos por no acreditar los controles de confianza y el número de elementos que no acreditaron la evaluación de control de confianza. Se asignan 100 puntos cuando se dio de baja entre el 85 y 100% de los elementos que no acreditaron la evaluación de control de confianza y 0 puntos cuando el porcentaje es inferior. No se proporcionó

[41] El artículo 6, fracción II del Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública, establece que el área del Servicio Profesional de Carrera, deberá "Definir el calendario de evaluación, estableciendo los tiempos y elementos necesarios para dar cumplimiento a las metas programadas en el anexo técnico correspondiente." Además, de acuerdo con el artículo 72 las instituciones de seguridad pública deberán reportar trimestralmente a la Dirección General de Apoyo Técnico del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los avances alcanzados en relación con la meta programada, en materia de evaluaciones del desempeño.

[42] El artículo 67 del Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública establece que las instituciones deberán realizar la carga de la información en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública. Con base en lo anterior las instituciones deben contar con una interfaz de usuario y módulo para la carga de los datos en el registro.

[43] El porcentaje de aprobación no está contemplado dentro del instrumento de evaluación, sin embargo, a partir del hecho de que la mayor parte de las instituciones de seguridad pública reportan una aprobación del 100% o porcentajes cercanos, se deduce que, o bien el instrumento de la evaluación es deficiente o no está siendo aplicado correctamente por las instituciones de seguridad pública.

[44]Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2025) Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 330027625000076.

información de los resultados de la evaluación de control de confianza y el número de bajas de elementos por no acreditarlo se indicó que “no existen”.[45]

Eje 6. Perspectiva de género.

La adopción de la perspectiva de género en las instituciones policiales es un requisito para el cumplimiento de tratados y convenciones internacionales en materia de derechos humanos e igualdad de género, como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).[46]

Al interior de las instituciones policiales, impulsar una cultura organizacional con perspectiva de género fomenta un ambiente laboral más inclusivo, respetuoso y equitativo. Respecto a su actuación, permite diferenciar las necesidades de seguridad de mujeres, hombres, así como de la diversidad sexual y de género lo que facilita la creación de estrategias y políticas más eficaces y equitativas, mejorando la calidad del servicio policial.

En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los cinco indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

La evaluación del indicador de políticas públicas se basó en dos parámetros:

El primero fue revisar que la perspectiva de género está incorporada de manera transversal en el programa de formación inicial de la policía. La institución de formación policial no proporcionó la información.

El segundo consistió en verificar si cuenta con un protocolo de actuación especial para atender casos de violencia de género. Se entregó el Manual para la Capacitación del Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante casos de Violencia contra las Mujeres y Feminicidio. El documento proporcionado consiste en un manual de capacitación del protocolo, sin embargo cumple con lo solicitado.

2. Armonización normativa.

[45] El Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza declaró inexistente la información solicitada porque no "contempla el nivel jerárquico (escala) al momento de las evaluaciones de control de confianza, puesto que éstas se realizan con base en la "categoría de puesto", establecida dentro de Instructivo de Llenado Formato "Personal de Seguridad Pública" que contiene la Categorización del Puesto del CNCA..." El Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales emitió el criterio 14/17 el cual señala: "Inexistencia. La inexistencia es una cuestión de hecho que se atribuye a la información solicitada e implica que ésta no se encuentra en los archivos del sujeto obligado, no obstante que cuenta con las facultades para poseerla." Con base en este criterio se declaró inexistencia.

[46] De acuerdo con el artículo 2 inciso e) de la Convención de la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, los estados parte se comprometen a “Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas”. Asimismo, el artículo 7 inciso b) establece que los estados parte deberán garantizar el derecho de las mujeres a “Participar en la formulación de las políticas gubernamentales y en la ejecución de éstas, y ocupar cargos públicos y ejercer todas las funciones públicas en todos los planos gubernamentales;”

En cuanto a este indicador se evaluó que en la normatividad estatal se establezca que la doctrina policial civil debe regirse por la perspectiva de género, tal como lo establece la ley general. La Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo se encuentra armonizada con la Ley General en el artículo 110.

El segundo parámetro es que la normatividad que regula el servicio profesional de carrera se rija por la perspectiva de género. Se analizó el contenido del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo y no se mencionan políticas o acciones específicas dirigidas a abordar las desigualdades de género que puedan existir dentro de la institución policial.

3. Capacitación en materia de perspectiva de género.

En cuanto a éste indicador se solicitó información sobre el número de elementos que fueron capacitados en perspectiva de género. El mínimo para obtener calificación es 21% del estado de fuerza. El total de elementos capacitados fue de 76, cifra que equivale al 5% del estado de fuerza, compuesto por 1,515 policías.[47]

4. Políticas de igualdad de género.

Estas políticas son un conjunto de medidas, estrategias o programas que buscan garantizar la igualdad de oportunidades y trato entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida. Ejemplo de éstas, son las políticas de conciliación de la vida personal y laboral, los programas de prevención y atención de la violencia de género y los presupuestos con perspectiva de género. La evaluación de este indicador se basó en los siguientes parámetros:

Primero, se evaluó que el Consejo o Comisión de Honor y Justicia se componen de manera paritaria y se califica con base en el porcentaje de mujeres que tienen participación en el colegiado. Se conforma de 5 personas en total, de las cuales 2 son mujeres y 3 son hombres, equivalente a 40% de miembros femeninos.[48]

El segundo parámetro que se evaluó es si existe un área u oficina para atender casos de violencia en razón de género en la institución policial. Se informó que “no existe”.

Tercero, se requirió evidencia de la existencia de una o varias salas de lactancia en la dependencia. La institución respondió “no existe”.

Por último, se solicitó evidencia de que los policías cuentan con servicio de guardería. Se informó que “no existe”.

5. Disminución de la brecha de género en la institución policial.

La disminución de la brecha de género se mide a través de tres indicadores cuantitativos que permiten evaluar el progreso hacia la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

[47] La información del estado de fuerza corresponde a la que se proporcionó en la tabla 35 de la solicitud de información, en donde se presenta desagregada por género. Cabe mencionar que el estado de fuerza fue información clasificada como reservada por la institución en la tabla 2.
[48] Acta de Integración del Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado.

- Porcentaje de elementos femeninos del total del estado de fuerza.[49]

  Número de elementos femeninos: 488

  Estado de fuerza: 1,515

  El porcentaje de mujeres en la policía es de 32.2%

  El porcentaje de mujeres en la institución es superior al estándar definido para la evaluación, y muy cercano al 33% que recomienda ONU Mujeres.

- La proporción de mujeres policías en funciones operativas respecto a los hombres.[50]

  El porcentaje de mujeres en funciones operativas es de 100% y en funciones administrativas 0%

  El porcentaje de hombres en funciones operativas es de 100% y en funciones administrativas de 0%

  Los porcentajes anteriores denotan que la carga operativa es igual para los hombres y para las mujeres.

- La proporción de mujeres policías en función de mando respecto a los hombres.[51]

  El porcentaje de mujeres en funciones de mando es 15%

  El porcentaje de hombres en funciones de mando es 85%

  Los porcentajes anteriores denotan que las posiciones de mando son mayoritariamente para los hombres. El porcentaje de mujeres en posiciones de mando debería ser proporcional al total de mujeres en posiciones operativas, es decir, al menos de 32% del total de mandos.

[49] Se califica con 100 cuando el porcentaje de mujeres es igual o superior a 21% del estado de fuerza, con 50 cuando se sitúa entre el 11 y 20% y con 0 cuando es igual a 10% inferior. Se tomó como orientación para definir el criterio de calificación el que se plantea en Denney, L. (2019). Género y labores policiales (Caja de Herramientas de Género y Seguridad, Herramienta 2). DCAF, OSCE/ODIHR, ONU Mujeres. pág. 26 "En todo esfuerzo por introducir medidas de acción afirmativa se debe considerar qué metas son apropiadas y realistas al contexto. La mayoría de las cuotas en la policía y otras instituciones se fijan entre el 20% y el 50%, considerándose el 33% como la "masa crítica" en la cual la representación de un grupo pasa a ser más que meramente simbólica."

[50] Este indicador compara la carga del trabajo operativo y administrativo entre hombres y mujeres, ya que, si bien en las instituciones policiales se ha incrementado el número de mujeres, a estas últimas se les asigna con frecuencia a labores administrativas dejando el trabajo operativo a los hombres. Se califica con 100 cuando la proporción de mujeres en funciones operativas es igual a la de los hombres y 0 cuando es menor.

[51] Se compara la proporción que hay de mujeres en función de mando respecto a la de los hombres y se califica con 100 si la proporción es igual y con 0 si es inferior. Se sugiere que el porcentaje de mujeres en función de mando sea equivalente al porcentaje de mujeres en posiciones operativas.

Eje 7. Uso progresivo de la fuerza.

La regulación del uso de la fuerza brinda certidumbre y seguridad jurídica a la actuación de los policías, pues establece reglas claras sobre cuándo y cómo pueden usarla. Además promueve la transparencia y la rendición de cuentas, facilitando la supervisión y la investigación de incidentes donde se ha empleado, lo que es fundamental para garantizar el respeto de los derechos humanos. La regulación exige una formación y capacitación adecuada para los oficiales en el uso de la fuerza, incluyendo el conocimiento de los principios de legalidad, necesidad, proporcionalidad y no discriminación.

En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los siete indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

La evaluación del indicador de políticas públicas relativo al uso de la fuerza se basó en los siguientes parámetros:

Primero, se revisó el plan estatal de desarrollo para identificar objetivos, metas y líneas de acción relativos a la regulación, capacitación y profesionalización de los cuerpos policiales en el uso de la fuerza, la protección de los derechos humanos así como, el tipo de equipamiento de protección y armamento no letal que poseen, en concordancia con la Ley Nacional Sobre el Uso de la Fuerza (LNUF).

Teniendo en cuenta lo anterior, en el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027 del Estado de Quintana Roo se encontró una línea de acción correspondiente a regular, brindar capacitación o equipar a la institución para el uso de la fuerza:

- Promover la capacitación, profesionalización y sensibilización de las y los servidores públicos en materia de atención a víctimas de delito y violaciones a derechos humanos, enfatizando en las instituciones que brindan servicios a personas en situación de víctima.

En cuanto al segundo parámetro, con base en el artículo 34 de la LNUF, se requirió información del programa de evaluaciones sobre el uso de la fuerza. Se informó que “no cuenta” con éste.

De la respuesta obtenida se advierte lo siguiente:

- No existe una política nacional en materia de evaluación del uso de la fuerza.
- La institución de Quintana Roo reconoce la obligación legal.
- La falta de un programa activo significa que la evaluación del uso de la fuerza en esta entidad no se realiza de forma sistemática ni regular, lo cual puede afectar el control y la supervisión del comportamiento policial en este ámbito.
- La respuesta revela una brecha en la implementación de la normativa nacional, que requiere fortalecer la orientación y coordinación de las instancias responsables a nivel nacional para garantizar un cumplimiento efectivo.

En síntesis, la respuesta indica que la institución de Quintana Roo no cumple actualmente con el mandato del artículo 34, por la ausencia de lineamientos definidos por la autoridad federal, lo que evidencia una necesidad urgente de clarificar y fortalecer los mecanismos para la evaluación del uso de la fuerza a nivel nacional y en las entidades.

2. Capacitación y profesionalización en el uso de la fuerza.

Con base en el artículo 40 de la LNUF, se solicitó información sobre las capacitaciones brindadas a los elementos en las materias que se indican en la siguiente tabla. Se calificó con 100 si se brindó capacitación, sin importar el número de elementos, y 0 cuando no se proporcionó.

Tabla 4. No. de elementos que recibieron capacitación en materias para el uso de la fuerza.

Indicador	Materia	No. de elementos capacitados
Capacitación y en el uso de la fuerza.	1. Derechos humanos	45
	2. No discriminación	0
	3. Principios del uso de la fuerza	0
	4. Adiestramiento en medios, métodos y técnicas para el control físico	0
	5. Adiestramiento en el empleo de armas menos letales	0
	6. Responsabilidades jurídicas derivadas del uso de la fuerza	0
	7. Actuaciones previas, durante y posteriores al uso de la fuerza	0
	8. Actuación policial en caso de detenciones	0
	9. Primeros auxilios y asistencia médica de emergencia	0
	10. Medios y métodos de solución pacífica de conflictos	0
	11. Manejo y control de multitudes	0
	12. Manejo y traslado de personas detenidas o sujetas a proceso	0
	13. Manejo de crisis, estrés y emociones	0

De acuerdo con la información proporcionada se impartió capacitación en una materia estipulada en la LNUF.

3. Uso progresivo de la fuerza.

El uso de la fuerza en la policía se regula por un conjunto de normas y principios que buscan garantizar que su aplicación sea legal, necesaria, proporcional y responsable. Para evaluar su regulación se adoptaron los siguientes indicadores:

Primero, se verificó que la policía cuente con un protocolo para el uso de la fuerza. En respuesta, la autoridad proporcionó la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza.

Por otro parte, el uso de cámaras corporales está relacionado con la regulación del uso de la fuerza, y generalmente se considera que tiene un impacto positivo en la transparencia,

la rendición de cuentas y la reducción de incidentes donde se utiliza.[52] Por esta razón, se evaluó si la policía cuenta con un protocolo para el uso de cámaras corporales. La autoridad respondió “no existe”.

Respecto a la disponibilidad de armas incapacitantes menos letales, cuyo uso está permitido a las policías, se evaluó con cuantos tipos cuenta. En la medida que se dispone de alternativas para hacer uso de la fuerza se disminuye la probabilidad de incidentes letales.[53] Se clasificó como reservada la información.[54]

Tabla 5. Disponibilidad de armas incapacitantes menos letales.	
Bastón tonfa (PR-24)	-
Bastón policial	-
Irritantes químicos de uso manual	-
Irritantes químicos lanzados a distancia	-
Pistolas de descarga eléctrica (táser)	-
Proyectiles de impacto cinético	-
Armas deslumbrantes	-
Armas y equipos acústicos	-

El cuarto parámetro para evaluar el uso progresivo de la fuerza es la existencia de un manual de técnicas que describa las habilidades físicas, técnicas y tácticas específicas que los oficiales deben emplear al utilizar los instrumentos de la fuerza. Debe proporcionar instrucciones detalladas sobre cómo realizar diferentes técnicas y cómo utilizarlas de manera segura y efectiva. Un ejemplo de lo anterior, sería un manual con instrucciones precisas sobre el uso de un bastón o un táser, de forma segura, tanto para el agente como para el agresor.[55]

[52] Mediante una revisión sistemática “…se respaldó la hipótesis de que las cámaras corporales pueden afectar el uso de la fuerza por parte de la policía y la cantidad de denuncias presentadas por los ciudadanos contra los agentes policiales. El efecto medio encontrado para estos dos resultados ha sido de –9,6% y –16,9%, respectivamente.” Banco Interamericano de Desarrollo. (s.f.). Cámaras corporales. Plataforma de Evidencias. Recuperado de https://plataformadeevidencias.iadb.org/es/tipos-solucoes/camaras-corporales

[53] El artículo 11, fracción IV de la LNUF establece los niveles de la fuerza según el orden en el que deben agotarse.

[54] Información reservada con fundamento en los artículos 113 fracción I y V y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 134 fracción I y III, 137 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, así como los artículos Décimo Noveno y Vigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información y el artículo 51 fracción I de la Ley de Seguridad Nacional.

[55] El artículo 16 de la Ley Nacional Sobre el Uso de la Fuerza, establece que las instituciones de seguridad emitirán los manuales de técnicas para el uso de la fuerza y la descripción de las conductas a realizar por los agentes. Asimismo, en su Transitorio Segundo, se establece que las instituciones de seguridad revisarán y actualizarán los manuales de técnicas para el uso de la fuerza, la descripción de las conductas a realizar por

Considerando lo anterior, se obtuvo la siguiente respuesta: “no se cuenta a nivel estatal”.

4. Protección de los derechos humanos.

Este indicador se basa en los siguientes parámetros:

Primero, de acuerdo con la LNUF, las instituciones policiales deben llevar registros detallados sobre el uso de la fuerza y las armas por parte de sus elementos, incluyendo aquellos casos en los que se presuma una violación a los derechos humanos. Se evaluó que cuente con un registro de quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos.[56] Al respecto de este parámetro se constató que la institución lleva a cabo un registro de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos.

En segundo lugar, la LNUF estipula que las instituciones de seguridad deben contar con un protocolo de actuación con perspectiva de género para niñas, niños, adolescentes y protección de los derechos humanos.[57] Se verificó que se cumpla con este requisito de ley. La autoridad proporcionó el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia. Si bien el instrumento es específico para la atención de niños, niñas y adolescentes, no es un protocolo de actuación de la policía, sino un protocolo de coordinación interinstitucional.

5. Protección de la integridad física.

Con el fin de evaluar la obligación de proteger la integridad física de los elementos de la policía, se revisó que proporcione cuando menos cuatro equipos de protección balística a los policías.[58]

Tabla 6. Disponibilidad de equipo de protección balística y no balística.

Balística		No balística	
Tipo	Cuenta	Tipo	Cuenta
Chalecos antibalas	-	Equipo corporal de protección para control de multitudes	-
Placas balísticas	-	Máscaras antigás	-

parte de los agentes y los cursos de capacitación para el efecto de incorporar la finalidad del uso de la fuerza y los principios de proporcionalidad y racionalidad.

[56] El artículo 32 de la Ley Nacional Sobre Uso de la Fuerza, estipula que los elementos de la policía tienen la obligación de realizar el reporte pormenorizado del uso de la fuerza.

[57] El artículo 16 de la Ley Nacional Sobre el Uso de la Fuerza, establece que las instituciones de seguridad pública deben desarrollar protocolos de actuación con perspectiva de género para niñas, niños, adolescentes y protección de los derechos humanos.

[58] Cabe señalar que de acuerdo con el artículo 15 de la LNUF es un deber de las instituciones de seguridad pública dotar a los agentes con el equipo de protección y vehículos con o sin blindaje a fin de proteger su integridad, por esta razón, en esta evaluación ciudadana se verifica que se cumpla con la obligación de dotar a los agentes de la policía con el equipo de protección, pues de ello depende su integridad personal.

Cascos balísticos	-	Escudos anti motín	-
Patrullas blindadas	-	Candados/Cinchos	-
Escudos balísticos	-	Cámaras policiales	-

La institución clasificó la información como reservada.[59]

6. Práctica de tiro policial.

La práctica de tiro policial es esencial para garantizar que los agentes estén preparados para enfrentar situaciones de riesgo, proteger su vida y la de otros, además de actuar dentro de los límites legales y éticos. Para evaluar este indicador se adoptaron los siguientes criterios.

En primer lugar, se solicitó copia del programa, manual o reglamento de tiro para evaluar dos parámetros: de periodicidad con la que los elementos deben acudir a prácticas de tiro real y de cantidad de cartuchos percutidos por arma en cada práctica.[60] Se informó que "no existe."

El segundo criterio que se evaluó fue el número de elementos que acudieron al menos una vez a prácticas de tiro de precisión y tiro de reacción en el curso de un año. Al respecto se informó que a tiro de precisión acudieron 0 policías. En cuanto a tiro de reacción, acudieron 0 elementos.

7. Rendición de cuentas sobre el uso de la fuerza.

Para evaluar la obligación de rendir cuentas sobre el uso de la fuerza se adoptaron los siguientes parámetros:

En primer lugar, la LNUF estipula en el artículo 32 que siempre que los miembros de las instituciones de seguridad hagan uso de la fuerza deberán realizar un reporte pormenorizado. Respecto al cumplimiento de esta obligación se informó "no se cuenta".

En segundo lugar, se revisó si la institución cumplió con la elaboración de un informe público anual sobre el uso de la fuerza.[61] La institución omitió proporcionar información.

---

[59] Información reservada con fundamento en los artículos 113 fracción I y V y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 134 fracción I y III, 137 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, así como los artículos Décimo Noveno y Vigésimo Tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información y el artículo 51 fracción I de la Ley de Seguridad Nacional.

[60] De acuerdo con el artículo 16 de la LNUF, las instituciones de seguridad emitirán (...) manuales de técnicas para el uso de la fuerza, así como la periodicidad del entrenamiento para el uso de las armas permitidas.

[61] La Ley Nacional Sobre el Uso de la Fuerza establece en el artículo 4 que el uso de la fuerza se rige por numerosos principios, entre los que destaca el señalado en la fracción V, referente a la rendición de cuentas y vigilancia, lo que significa que deben existir controles que permitan la evaluación de acciones del uso de la fuerza. Este principio se materializa en el artículo 35 de la misma ley, que estipula el deber de las instituciones de seguridad pública de presentar informes anuales que permitan conocer el desarrollo de las actividades que involucren el uso de la fuerza.

De la falta de respuesta se advierte lo siguiente:

- No existe una política nacional en materia de rendición de cuentas sobre el uso de la fuerza.
- La falta de un informe público anual significa que no se rinde cuentas de forma sistemática ni regular en la entidad, lo que afecta el control y la supervisión del comportamiento policial en este ámbito.
- La respuesta revela una brecha en la implementación de la normativa nacional, que requiere fortalecer la orientación y coordinación de las instancias responsables a nivel nacional para garantizar un cumplimiento efectivo.

En síntesis, la falta de información indica que la institución de Quintana Roo no cumple actualmente con el mandato de los artículos 4 y 35 de la ley, por la falta de lineamientos definidos por la autoridad federal, lo que evidencia una necesidad urgente de clarificar y fortalecer los mecanismos para la rendición de cuentas sobre el uso de la fuerza a nivel nacional y en las entidades.

Conclusión.

La evaluación del desarrollo institucional de la policía estatal de Quintana Roo, revela una situación marcada por una transparencia limitada y la necesidad de fortalecer diversos aspectos clave. La falta de información dificulta una visión completa del estado actual de la corporación, evidenciando la necesidad de mejorar los mecanismos de acceso a la información y promover una mayor rendición de cuentas.

En el eje de carrera policial, no fue posible calcular el Índice de Estabilidad Laboral debido a que la institución clasificó como reservada la información y sólo proporcionó el número de bajas que ascendió a 71 elementos. Lo anterior contrasta con el hecho de que el Secretariado Ejecutivo informó que cuenta con los cinco instrumentos del servicio de carrera, pero la institución en desconocimiento de su propia normatividad informó la inexistencia del catálogo de perfiles, que forma parte de los cinco instrumentos.

En cuanto a la escala jerárquica se observó que cuenta con 9 grados activos, no obstante la ley estipula que la organización jerárquica debe contar con al menos 13. Tampoco se efectuó la promoción de grados, un aspecto imprescindible para promover el acceso a oportunidades de ascenso y reconocimiento. En cuanto al retiro, se recomienda adoptar una norma para su regulación y establecer en éste la edad de jubilación de acuerdo al grado que ocupa el policía.

En el eje de profesionalización, la academia no cuenta con pista del infante y casa táctica, dos instalaciones necesarias para fortalecer la capacidad física y de intervención en escenarios realistas de los elementos. En cuanto a los mandos, se determinó que el 100% cuenta con nivel bachillerato o superior, una base indispensable para mejorar las capacidades directivas de la corporación. Respecto a la formación inicial se obtuvo una eficiencia terminal de 49.3%, que puede implicar pérdida de recursos económicos invertidos en aspirantes y retraso en la incorporación de nuevos policías.

Si bien la institución otorgó el programa o estrategia de formación policial, para fortalecer los procesos de formación y capacitación, es fundamental, efectuar un diagnóstico de necesidades de capacitación de los elementos que permita focalizar los recursos en las

debilidades detectadas en los elementos. La adopción de un Programa Especial de Actualización para homologar los conocimientos de los policías en activo es también imprescindible.

En materia de régimen disciplinario, es indispensable mejorar el desempeño de la unidad de asuntos internos y elevar la tasa de inspecciones por cada 100 policías (actualmente 0.1), con la finalidad de reforzar la disciplina y el orden internos. También se debe aumentar la disponibilidad del personal de psicología (actualmente 1 psicólogo por cada 500 elementos) para brindar atención a los policías y prevenir conductas relacionadas con el estrés y cansancio que puedan conducir a indisciplina, faltas y sanciones. De las cifras presentadas se infiere que es preciso adoptar mejores prácticas para la prevención, atención, sanción y erradicación de conductas indebidas.

Se proponen las siguientes medidas para mejorar el régimen disciplinario. Adoptar un código de ética específico para la policía y mejorar su difusión mediante cursos, talleres y otros mecanismos, así como fortalecer los canales de denuncia de conductas indebidas, implementando oficinas externas. En cuanto a la Unidad de Asuntos Internos es preciso adoptar acciones para informar y difundir a la población los medios de contacto; crear lineamientos y mecanismos específicos para la recepción de quejas internas, elaborar un protocolo para la investigación de las denuncias y otro de alerta temprana.

En el eje de seguridad social, es crucial que la institución fortalezca la protección social con la que cuentan los policías. En este aspecto se sugiere proporcionar un seguro de retiro que brinde estabilidad y seguridad económica a los policías y sus familias al término de su trayectoria profesional; dar acceso a préstamos a corto mediano y largo plazo, disminuye la vulnerabilidad económica de los elementos y evita que sean susceptibles de conductas indebidas y cooptación por parte del crimen organizado; garantizar un día descanso es obligatorio por ley y por último desarrollar un instrumento normativo que establezca y garantice un sistema complementario de seguridad social.

En el eje de certificación, se recomienda desarrollar lineamientos para la aplicación de la evaluación de competencias básicas, incluyendo un período de descanso previo para los sustentantes. Además, asegurar el acceso a equipo e instalaciones necesarios para la evaluación; registrar las decisiones y actividad de la comisión o consejo de desarrollo en actas y la elaboración de un plan de evaluaciones que establezca metas claras y transparentes es también fundamental para mejorar la eficiencia y la transparencia del proceso, todo con base en los manuales vigentes.

En cuanto a la evaluación de control de confianza, se considera necesaria la adopción de medidas para elevar el porcentaje de elementos con controles de confianza aprobados y vigentes. Además, es preciso que las instituciones informen con claridad, cuantos elementos que no acreditan la prueba son dados de baja de la institución, ya que no existe relación entre el número de bajas y el personal que no acredita el control de confianza.

Respecto al eje de perspectiva de género**,** se obtuvo que el porcentaje de mujeres en la policía es de 32.2% del estado de fuerza y el 100% de mujeres se encuentra en labores operativas al igual que los hombres, datos que indican mayor presencia e inclusión de mujeres en el servicio en materia de seguridad. Sin embargo, lo anterior contrasta con el hecho de que el porcentaje de mujeres en posiciones de mando es de 15% por 85% de los hombres, los datos proporcionados indican que aún existe una brecha de género en la institución que es preciso cambiar.

Se proponen las siguientes medidas para abatir esta disparidad. Adoptar la perspectiva de género en el sistema de carrera, para promover una mayor participación de las mujeres en labores de seguridad e impulsar su crecimiento profesional con base en el mérito para ocupar posiciones de mando. Modificar la normatividad y establecer el principio de la paridad de género en la integración de los órganos colegiados. (40% de mujeres lo integran). Si bien dispone de un protocolo en materia de violencia de género, es fundamental fortalecer la actualización permanente del personal privilegiando su capacitación en la materia (Sólo 5% del estado de fuerza fue capacitado).

También se considera muy relevante adoptar un mecanismo para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en razón de género al interior de la institución. Con el fin de conciliar la vida familiar y laboral de sus integrantes, se debe procurar adaptar y equipar espacios como lactarios y proporcionar un servicio de guardería para los hijos de las y los policías.

Finalmente, en el eje del uso progresivo de la fuerza, la evaluación revela deficiencias críticas. No se transparentó el tipo de armas menos letales en la institución y tampoco el equipo de protección que se brinda a los elementos, lo que impide la rendición de cuentas en esta área. En cuanto a capacitación se observó que de las 13 materias que establece la ley únicamente se brindó capacitación en derechos humanos a 45 policías, una situación que alerta sobre la disposición de los oficiales para actuar conforme a los principios del uso de la fuerza.

En lugar de proporcionar un protocolo de actuación sobre el uso de la fuerza se refirió a la ley, a lo que se suma la falta de un manual de técnicas para el uso de la fuerza y de un protocolo de actuación con perspectiva de género para niñas, niños y adolescentes. Aunado a esto, no existe un programa, manual o reglamento de tiro que establezca la periodicidad y la cantidad mínima de cartuchos percutidos en las prácticas, lo cual compromete la preparación y la capacidad de reacción de los policías ante situaciones de riesgo. Es inaceptable que la policía informe que ningún elemento acudió a practicar tiro.

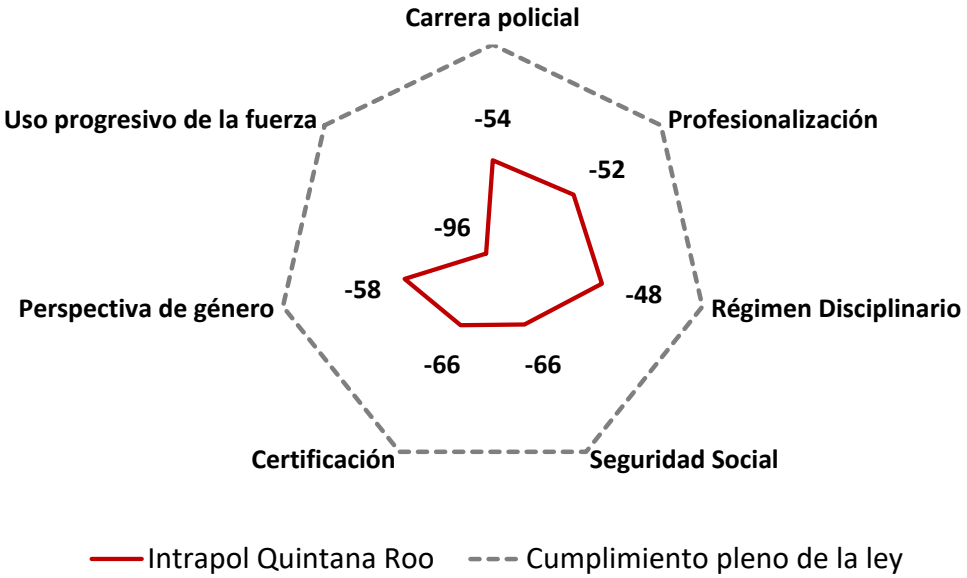
Por lo anterior, se considera indispensable la adopción de un manual de tiro con un estándar de prácticas y cartuchos percutidos, así como, garantizar que los policías puedan acudir al menos una vez al año. Otra situación que requiere atención es que en relación la elaboración de un programa de evaluaciones y la elaboración del informe público anual sobre el uso de la fuerza, la institución no cumple actualmente con el mandato de los artículos 4,34 y 35 de la ley debido a la ausencia de lineamientos definidos por la autoridad federal, lo que evidencia la inexistencia de una política nacional de evaluación y rendición de cuentas en la materia.

En conclusión, la policía estatal de Quintana Roo presenta importantes retos en materia de desarrollo institucional, requiriendo un esfuerzo coordinado para mejorar el cumplimiento normativo de todos los ejes. La implementación de acciones concretas en estas áreas permitirá avanzar hacia una policía más profesional, eficaz y confiable, capaz de responder a las necesidades de seguridad de la ciudadanía.

En las siguientes gráficas se presenta el resultado que obtuvieron las instituciones de seguridad del estado, de manera global y respecto a cada eje del desarrollo así como el porcentaje de información que obtuvo.

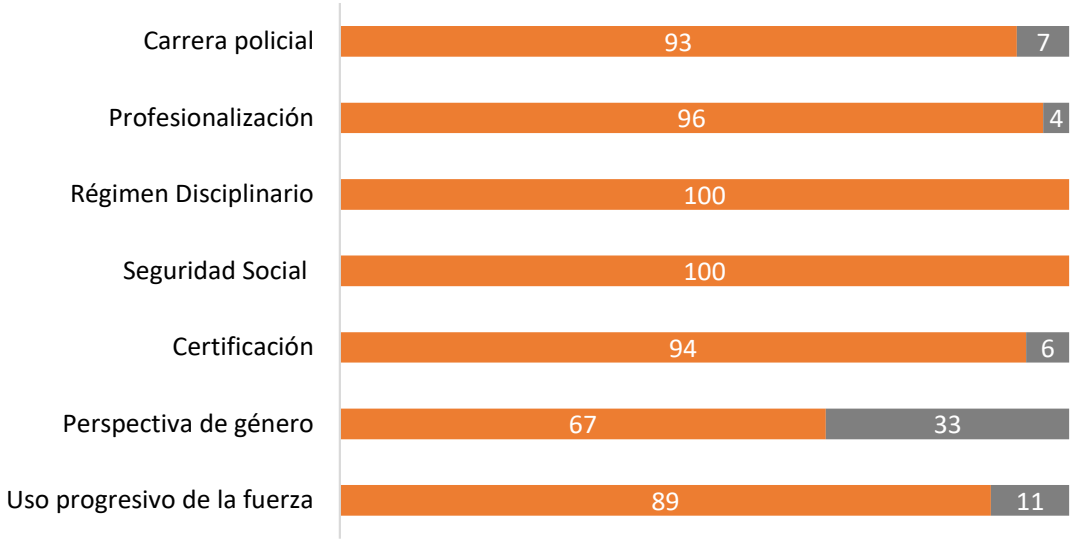
Resultados INTRAPOL 2025

Intrapol
-63



Porcentaje de información proporcionada por la autoridad

Porcentaje de información
91



Solicitudes de acceso a la información.

La información de las instituciones de seguridad pública del estado de Quintana Roo que contiene el presente informe se obtuvo a través de las siguientes solicitudes de acceso a la información:

- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600016324.
- Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Quintana Roo. (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 232738300001324.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600000625.
- Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Quintana Roo. (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 232738300000225.
- Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Quintana Roo. (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 232738300000425.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600002625.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2025) Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 330027625000113.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2025) Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 330027625000076.

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo de los Centros Penitenciarios (INTRAPEN)

Eje 1. Carrera policial.

La carrera policial es el sistema de carácter obligatorio y permanente, conforme al cual se establecen los lineamientos que definen los procedimientos de reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, permanencia, evaluación, promoción y reconocimiento; así como la separación o baja del servicio del personal de seguridad y custodia.[62] En este apartado se describe cómo se miden y los resultados de los seis indicadores que componen el eje.

1. Políticas Públicas.

Se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo correspondiente al sistema penitenciario de la entidad se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades en materia de carrera policial enfocado en el personal de seguridad y custodia. Sobre este tema la institución refirió que no cuentan con Programa Operativo Anual para el año 2024.

2. Normatividad.

En este indicador, se revisó que la normatividad estatal se encuentre homologada con la ley general, considerando especialmente que la carrera policial para personal de seguridad y custodia tenga el mismo carácter obligatorio y fines establecidos en la normativa marco. En este rubro se constató que en los artículos 109, 111 y 112 de la Ley de seguridad ciudadana del estado de Quintana Roo.

3. Relación personal de seguridad y custodia – persona privada de la libertad.

El hacinamiento y la falta de infraestructura adecuada tiene un impacto directo en la vida cotidiana al interior de los centros penitenciarios pues afecta la convivencia y el bienestar físico y psicológico de las personas privadas de la libertad. El constante aumento en la cantidad de personas en reclusión, demanda que las instituciones cuenten con el personal profesional suficiente que supervise y atienda las necesidades de seguridad y operatividad de los centros penitenciarios.[63]

Actualmente, no existe una normativa que establezca un estándar o proporción respecto al número de personal de seguridad y custodia necesarios en conformidad con el tamaño de la población privada de la libertad. Sin embargo, idealmente el estado de fuerza tendría que ser conveniente, por lo anterior, se revisó la situación que presenta cada entidad en este rubro.

Para el cálculo de este indicador se revisó el total de personas privadas de la libertad en cada entidad, registradas al cierre del año 2024.[64] A su vez, se solicitó información sobre el estado de fuerza de seguridad y custodia. Ambos datos permitieron calcular la tasa del

[62] Artículo 78 de la LGSNSP
[63] Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2010). *Manual sobre estrategias para reducir el hacinamiento en las prisiones*. Pág. 16.
[64] Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención y Reinserción Social (2024). *Cuaderno mensual de información estadística penitenciaria nacional*.

personal de seguridad y custodia, resultando en una media nacional de 7.6 elementos por cada 100 personas privadas de libertad. En Quintana Roo la información respecto a este rubro se clasificó como reservada.[65]

4. Sistema de promociones.

La promoción es el acto mediante el cual se otorga al personal de seguridad y custodia el grado inmediato superior al que ostenten, dentro del orden jerárquico previsto en las disposiciones legales aplicables. Contar con un adecuado sistema de promociones permite satisfacer las expectativas de desarrollo profesional y reconocimiento del personal de seguridad y custodia.

Por lo anterior se preguntó sobre la existencia de los siguientes instrumentos: 1) lineamientos que regulen el procedimiento de promoción de grado, 2) existencia de un catálogo con perfiles de puesto, 3) una estructura jerárquica que cumpla cuando menos ocho grados,[66] 4) un sistema de carrera instaurado[67] y 5) la constancia de la publicación de al menos una promoción de grados que incluya los mecanismos/procedimientos que se evaluaron para otorgar la promoción, además de establecer que la evaluación del desempeño se considera para otorgar la promoción del personal de seguridad y custodia.

En este rubro, la institución señala que no dispuso de lineamientos que regulen los procedimientos de promoción. Sin embargo, sigue lo establecido en Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, Sección Sexta "De la promoción y los ascensos". La institución refirió que no cuenta con Catálogo de Puestos y la información referente a la escala jerárquica se declaró reservada.[68] Además, no cuentan con instrumentos registrados ante el SESNSP. Durante el 2024, la institución no llevó a cabo promoción de grados para el personal de seguridad y custodia por lo que no se pudo verificar si se incluyen los procedimientos para otorgar la promoción.

5. Régimen de estímulos.

A nivel constitucional se establece que las Instituciones de Seguridad Pública de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, en el ámbito de su competencia y en los términos de la Ley General, deberán coordinarse para regular los sistemas de

---

[65] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.

[66] Si bien, cada entidad federativa establecerá la organización jerárquica de las diferentes instituciones policiales, la escala contenida en los artículos 80 y 81 de la LGSNSPconsidera al menos las siguientes categorías: I. Comisarios; II. Inspectores; III. Oficiales, y IV. Escala Básica; así como las siguientes jerarquías: I. Comisarios: a) Comisario General; b) Comisario Jefe, y c) Comisario. II. Inspectores: a) Inspector General; b) Inspector Jefe, y c) Inspector. III. Oficiales: a) Subinspector; b) Oficial, y c) Suboficial. IV. Escala Básica: a) Policía Primero; b) Policía Segundo; c) Policía Tercero, y d) Policía.

[67] Se considera que se ha instaurado un sistema de carrera policial en la jurisdicción cuando la institución de seguridad pública ha obtenido el registro ante la Dirección General de Apoyo Técnico del SESNSP de los cinco instrumentos del servicio profesional de carrera policial: reglamento, catálogo de perfiles, manual de organización, manual de procedimientos y la herramienta de seguimiento y control. Secretaría de Seguridad Ciudadana y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (s/f). Guía técnica para la elaboración, validación y registro de los instrumentos del servicio profesional de carrera. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/933588/ANEXO_9._GU_A_T_CNICA_PARA_LA_ELABORACI_N__VALIDACI_N_Y_REGISTRO_DE_LOS_INSTRUMENTOS_DEL_SPC.pdf

[68] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.

reconocimientos, estímulos y recompensas del personal de seguridad y custodia.[69] Por tal razón se preguntó a la autoridad sobre la existencia de alguna institución colegiada que regule los procedimientos en este rubro, la existencia de lineamientos para el otorgamiento de estímulos, así como la existencia de registro del personal de seguridad y custodia.

La institución señaló que no cuenta con institución que regula los procedimientos relativos a los estímulos para el personal de seguridad y custodia. Para el otorgamiento de estímulos para el personal de seguridad y custodia, la institución indica que contó con los Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos. Respecto al registro del personal, la institución declaró que no existe.

6. Sistema de retiro digno.

En este indicador se indagó la existencia de un sistema de retiro digno para el personal de seguridad y custodia,[70] así como las condiciones y edad que establece la normativa de cada entidad para el retiro de este personal. De este tema se informó que la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Sección III "Pensión por vejez" establece que la edad de retiro será a los 65 años.

Eje 2. Profesionalización.

La profesionalización policial garantiza que el personal de seguridad y custodia adquiera los conocimientos, las habilidades técnicas, las competencias y una perspectiva ética profesional orientada a brindar un servicio efectivo y apegado a los estándares de actuación considerados para el personal integrante del sistema penitenciario. En este apartado se describe cómo se miden y los resultados de los siete indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

Se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo correspondiente al sistema penitenciario de la entidad se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades en materia de profesionalización enfocado en el personal de seguridad y custodia. En respuesta, la autoridad informó que no cuentan con Programa Operativo Anual para el 2024.

2. Normatividad.

En este indicador, se revisó que la normatividad estatal se encuentre homologada con la Ley General, considerando que la profesionalización es un proceso permanente y progresivo de formación que se integra por las etapas de formación inicial, actualización, promoción, especialización y alta dirección para desarrollar al máximo las competencias, capacidades y habilidades de los integrantes de las instituciones policiales, debiendo tener un carácter de especialización en el caso del personal de seguridad y custodia.[71] En este

[69] Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
[70] Artículo 84 de la LGSNSP
[71] Artículo 98 de la LGSNSP

rubro, la Ley de seguridad ciudadana del estado de Quintana Roo no se encuentra homologada con la Ley General.

3. Academias o institutos.

En este aspecto, se solicitó a las academias o instituciones de formación policial indicar, de una lista que se les presentó, el tipo de instalaciones con las que cuentan.

Tabla 1. Instalaciones de la institución de formación policial.	
1. Aulas	Sí cuenta
2. Dormitorios	Sí cuenta
3. Stand de tiro real	Sí cuenta
4. Stand de tiro virtual	No cuenta
5. Gimnasio	No cuenta
6. Comedor	Sí cuenta
7. Sala de cómputo	Sí cuenta
8. Auditorio	Sí cuenta
9. Servicio médico	Sí cuenta
10. Pista de Manejo policial	Sí cuenta
11. Biblioteca	Sí cuenta
12. Pista del infante	Sí cuenta
13. Casa táctica	Sí cuenta
14. Sala de juicios orales	Sí cuenta
15. Sala con equipo audiovisual	Sí cuenta
16. Cocina	Sí cuenta

La autoridad informó que de las 16 instalaciones mencionadas en la lista cuentan con catorce, excepto con stand de tiro virtual y gimnasio.

4. Capacidad directiva.

En cuanto a la capacidad directiva de la institución, se consideró el número total de mandos de seguridad y custodia, así como su escolaridad. Posteriormente se calculó el porcentaje de mandos que contaron con nivel bachillerato o superior. Cabe señalar que, solamente en los casos en que todos los mandos contaron con el nivel educativo, se asignan 100 puntos

en su calificación. En este rubro los datos reportados por la institución no fueron suficientes por lo que no se pudo realizar el cálculo.

5. Capacidad de la institución de formación policial.

Para conocer el aprovechamiento de la matrícula de la institución de formación, se indagó el número de elementos de seguridad y custodia que era capaz de atender la institución durante el 2024 y el total de elementos egresados de cursos en el mismo periodo. El criterio de calificación es que, en el rango de 81 a 100% de aprovechamiento de la capacidad de la academia, se asignan 100 puntos. En ese sentido, no fue posible realizar el cálculo del porcentaje de aprovechamiento ya que omitieron informar la cantidad de personas que es capaz de atender la institución.

6. Formación policial.

En este indicador se evaluaron aspectos fundamentales para la formación del personal de seguridad y custodia.

En primer lugar, se indagó la existencia de un programa de formación inicial vigente para los elementos de seguridad y custodia, y si cumplen con las 610 horas establecidas en el Programa Rector de Profesionalización.[72] En este rubro, la institución proporcionó una copia del Anexo C. Programa de Formación Inicial para Policía Penitenciario, además, incluyen el Programa de Formación Inicial del Sistema Penitenciario para el Perfil de Custodia Penitenciaria del año 2024 el cual tiene una duración de 610 horas.

En segundo lugar, se constató si el instituto de formación realizó un estudio para identificar las necesidades de capacitación de los elementos de seguridad y custodia para proponer los cursos correspondientes.[73] La institución de formación refirió que no se realizó estudios.

En tercer lugar, se verificó si el instituto de formación contó con una estrategia o programa general de formación policial para el personal de seguridad y custodia en el que se incluyera un calendario de actividades y la planificación de los cursos de formación.[74] En este rubro, la institución indicó que no cuenta con estrategia o programa.

Con el propósito de evaluar la eficiencia terminal de los aspirantes que concluyeron satisfactoriamente la capacitación para ser personal de seguridad y custodia, se requirió el número de personas que ingresaron a la formación inicial y el número de personas que egresaron de la misma. Cabe señalar que se asignan 100 puntos en la calificación siempre y cuando hayan egresado la totalidad de aspirantes reportados. De acuerdo con los datos proporcionados por la institución de formación policial, el nivel de eficiencia terminal fue de 0%, pues la institución declaró 36 ingresos al curso de formación inicial, pero ningún aprobado.

Para determinar el costo de formación inicial por estado y realizar una comparación a nivel nacional, se solicitó información sobre el presupuesto ejercido por etapa de formación y el

---

[72] Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2024). *Anexo C. Programa de formación inicial para policía penitenciario. Aspirantes.* pág. 11. "El Programa de Formación Inicial para Aspirantes a Policía Penitenciario deberá desarrollarse en seis trayectos formativos con una duración de 610 horas de enseñanza-aprendizaje."
[73] Artículo 47, fracción XI de la LGSNSP
[74] Artículo 47, fracción IV de la LGSNSP

número de cadetes que concluyeron satisfactoriamente el programa.[75] Respecto a este rubro la institución omitió su respuesta.

7. Cumplimiento de protocolos.

Se preguntó por el cumplimiento de los protocolos que garantizan las condiciones de internamiento dignas y seguras para la población privada de la libertad, la seguridad y bienestar del personal y de visitantes que ingresen a los centros penitenciarios.[76] Ante este requerimiento, la institución informó que contó con los 23 protocolos mencionados en la lista de información solicitada.

Eje 3. Régimen disciplinario.

El régimen disciplinario es fundamental para el correcto funcionamiento del personal de seguridad y custodia, pues contribuye al orden interno, la conducta ética, la protección de los derechos de las personas privadas de la libertad, la eficacia policial y la confianza pública. En este apartado se describe cómo se miden y los resultados de los cinco indicadores que componen el eje:

1. Políticas públicas.

Se verificó que dentro del Plan Estatal de Desarrollo se incorporaron estrategias, líneas de acción o actividades en materia de régimen disciplinario enfocado al personal de seguridad y custodia. La institución refirió que no existe información o mención sobre el régimen disciplinario en el Plan Estatal de Desarrollo vigente.

2. Normatividad.

La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en su artículo 105, establece la responsabilidad de las autoridades responsables del establecimiento de instancias colegiadas para conocer y resolver controversias con relación a los procedimientos de la carrera policial y el régimen disciplinario; además de contar con Comisiones del servicio profesional de carrera policial y de honor y justicia que lleven un registro de los integrantes de sus instituciones de seguridad que deberán ser integrados al Sistema Nacional de Información.[77] En ese sentido, se constató que el régimen disciplinario de la institución

[75] Para determinar el costo de formación se calculó dividiendo el presupuesto ejercido entre el número de egresados del curso de formación inicial. Una vez obtenido el costo de la formación por persona en cada entidad se calculó el promedio nacional que es de $21.099,01 por persona. La evaluación satisfactoria corresponde a los estados que se ubicaron por debajo de la media. Cabe mencionar que se optó por este criterio en lugar de asignar los puntos a los estados con el costo más bajo, ya que con la información disponible, no se puede determinar qué cantidad de dinero es idealmente la necesaria para lograr una formación policial inicial óptima y de calidad; puede haber casos en los que con menos dinero se logren mejores resultados, o viceversa casos en los que más dinero no se traduce en mejores resultados, no obstante contar con este dato es importante para comparar los resultados obtenidos y contar con una base para evaluar la calidad de la formación que proporcionan en cada institución de formación policial.

[76] Artículo 33 de la Ley Nacional de Ejecución Penal.

[77] Adicionalmente, se considera lo establecido en el artículo 99 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, donde se especifica que el régimen disciplinario también incluye el aprecio de sí mismo, la pulcritud, los buenos modales, el rechazo a los vicios, la puntualidad en el servicio, la exactitud en la obediencia, el escrupuloso respeto a las leyes y reglamentos, así como a los derechos humanos.

policial no se encuentra armonizado en la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo.

3. Promoción de la disciplina.

Se verificó la existencia de un código de ética o de conducta que regule la disciplina de los elementos de seguridad y custodia y en el que se establezcan los seis principios de ética y conducta policial: legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos. Finalmente se evaluaron las acciones institucionales tendientes a su difusión y socialización.

La institución informó que cuenta con el El Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, mismo que aplica para el personal de seguridad y custodia e incluye los seis principios básicos de ética y conducta policial. En lo referente a la implementación de acciones para difusión, la institución indicó que realizaron cursos y entregaron circulares; sin embargo, no proporcionaron documentos probatorios.

4. Detección de conductas indebidas.

Este indicador es esencial para el mantenimiento de la disciplina del personal de seguridad y custodia pues, en la medida en que se fortalecen la denuncia de conductas que contravienen la ética de la corporación, se pueden fortalecer los mecanismos de control y disciplina. Al respecto de este indicador, se evaluó lo siguiente.

Respecto a los espacios de captación de las denuncias en contra de integrantes de la institución, se evaluó si ésta cuenta con oficinas al interior o exterior de la dependencia y de los centros penitenciarios. Cuanto más se facilite la denuncia a la ciudadanía, la dependencia es mejor calificada. Sobre este punto la dependencia informó que existen oficinas para la recepción de denuncias y quejas dentro del Centro penitenciario.

En relación con la existencia de mecanismos alternos de denuncia, también se revisó y calificó que la institución cuente con medios alternos para la recepción de denuncias, tales como línea telefónica, página de internet, redes sociales o aplicaciones en teléfonos móviles. Además, ya que la recepción y tratamiento de denuncias requiere confidencialidad y la adopción de mecanismos de protección para el denunciante, se evaluó que los mecanismos de denuncia posibiliten el anonimato para presentar quejas internas y denuncias ciudadanas. También se requirió a la institución que informara qué tipo de acciones llevó a cabo para difundir los medios de contacto de la Unidad de Asuntos Internos. En ese sentido, como medios alternos, la institución informó que cuenta con página web, línea telefónica de denuncia y redes sociales, todas ellas con la posibilidad de anonimato al momento de presentar denuncias y quejas. Además, la institución cuenta con buzones de quejas y circulares para la difusión de los medios de denuncia.

Por otra parte, los elementos de seguridad y custodia pueden temer represalias, hostigamiento o discriminación si denuncian irregularidades a través de canales abiertos y públicos. Un mecanismo interno dedicado ofrece mayor confidencialidad y protección, incentivando la denuncia y permite una atención expedita y más efectiva, facilitando la investigación y resolución de casos internos sin que queden dilatados en procesos administrativos o judiciales externos. Con la finalidad de evaluar que exista una regulación

específica para la recepción de quejas internas, se solicitaron los lineamientos específicos para estos casos. La institución informó que no cuenta con dichos lineamientos.

Otro aspecto relevante es que las instituciones de seguridad cuenten con mecanismos y procedimientos precisos y claros para el inicio y desarrollo de investigaciones por presuntas faltas. Por esta razón se solicitó evidencia de que las unidades de asuntos internos o sus homólogas cuenten con un protocolo para el inicio y desarrollo de las investigaciones. En este rubro, la institución señaló que cuenta con el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo.

Por otra parte, respecto a la actuación de las unidades de asuntos internos, se revisó y evaluó que presentaran evidencia de sus actividades de investigación, inspección y supervisión para las cuales están facultadas. En este rubro, la institución señaló que la Unidad de Asuntos Internos no realiza supervisiones.

Con el fin de verificar que el área encargada de asuntos internos cuente con mecanismos para prevenir conductas contrarias a la disciplina y la normatividad que les aplica, se solicitó que proporcionara evidencia de un protocolo de alerta temprana, o bien, de acciones de prevención de conductas indebidas. En este tema, la institución señaló que no cuenta con dicho protocolo.

El personal de seguridad y custodia se expone constantemente a riesgos psicológicos en su entorno laboral. La constante hipervigilancia, el estrés, la presión por reaccionar de forma inmediata y el contacto con situaciones de alta tensión pueden provocar trastornos que no solo afectan la salud individual de los elementos, sino que también pueden traducirse en faltas disciplinarias como el uso excesivo de la fuerza, agresiones y mal desempeño.[78] A través del acompañamiento profesional es posible prevenir y tratar estos padecimientos, promover el bienestar integral del personal, fortalecer las capacidades de afrontamiento emocional, mejorar el clima laboral y reducir los conflictos interpersonales.

Con la finalidad de evaluar la capacidad para brindar atención psicológica a los elementos de seguridad y custodia, se solicitó a la institución que informara el número de psicólogos con los que cuenta. Si bien no existe un estándar nacional que establezca un número óptimo, se adoptó el criterio de que cuenten con un mínimo de 1 psicólogo por cada 100 elementos. Derivado de lo anterior, se identificó una media nacional de 0.17 psicólogos por cada 100 elementos de seguridad y custodia. Respecto a este tema, la institución no reportó ningún psicólogo y además el estado de fuerza se reservó.[79]

Por otra parte, se evaluó el número de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por elementos de la institución del sistema penitenciario, para lo cual se solicitó el número de quejas y se contrastó con el estado de fuerza. Finalmente, se obtuvo una tasa nacional de 5 quejas por cada 100 elementos de seguridad y custodia. La

[78] Franco Idárraga, S. (2021). Síndrome de burnout y salud mental en personal penitenciario de centro de privación de libertad en Manizales. [Tesis de maestría, Universidad de Caldas]. Repositorio Universidad de Caldas.

[79] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.

institución indicó que no recibió quejas durante el 2024 y su estado de fuerza está reservado.[80]

5. Sanción de conductas indebidas.

La sanción de conductas indebidas para el personal de seguridad y custodia involucra a diversos órganos y procedimientos internos de investigación para el procesamiento y sanción de dichas conductas. Al respecto de este indicador se evaluaron los siguientes rubros.

En primer lugar, se evaluó la existencia de un marco normativo que regule las funciones de la Comisión de Honor y Justicia (CHyJ) y que la dependencia cuente con un catálogo de faltas y sanciones. La institución informó que se regula por lo establecido en Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo (Artículos 186,187,188,189 y 190) y para el catálogo de faltas y sanciones se rige por la Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo (Artículos 158 y159).

En segundo lugar, en relación con la integración del órgano colegiado que tiene la facultad de aplicar el régimen disciplinario, se evaluó que el personal de seguridad y custodia esté representado en el CHyJ y que se prevea también la representación ciudadana. En este tema, la institución indicó que no cuenta con representación ciudadana ni con representación del personal de seguridad y custodia Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo (Artículos 158 y 159)

Finalmente, respecto al procedimiento sancionatorio que inicia en contra de un elemento de seguridad y custodia por el presunto incumplimiento de un deber o la comisión de una falta, se evaluó lo siguiente: 1) que los resultados de las investigaciones se presenten directamente ante el CHyJ, evitando la intervención de otra autoridad; 2) que se estipule el deber de notificar a los elementos; 3) que se garantice su derecho de audiencia; 4) que tengan acceso a defensoría pública y 5) la existencia de medidas cautelares, cuando se aplique la suspensión se mantiene el sueldo del elemento.

De la revisión a la normatividad que proporcionó la autoridad se constató que las investigaciones que se realizan al personal de seguridad y custodia no llegan directamente a la Comisión de Honor y Justicia.[81] El elemento cuenta con derecho a audiencia, tiene acceso a defensoría pública[82] y es notificado del inicio de un procedimiento en su contra.[83] En referente a las medidas cautelares la normativa proporcionada no especifica sobre la suspensión del sueldo.[84]

[80] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.
[81] Artículo 188 y 193 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, las investigaciones en un primer momento pasan por la Dirección de Asuntos Internos y luego al Consejo de Honor y Justicia.
[82] Artículos 208 y 205 de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo.
[83] Artículo 204 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo.
[84]En el artículo 196 de la Ley de seguridad Ciudadana establece las acciones preventivas de: concentrar a la persona integrante en alguno de los complejos de Seguridad Ciudadana Estatal- Nombrar servicios sin empleo de armas de fuego. Nombrar un servicio o comisión a la que una persona integrante esté desempeñado.

Eje 4. Seguridad social.

Debido a que la labor policial y de seguridad y custodia implica riesgos constantes para la integridad física y mental, la existencia de un sistema de seguridad social garantiza atención médica, indemnizaciones por accidentes y enfermedades, así como pensiones por invalidez, brindando protección esencial a los elementos y sus familias.

Un régimen complementario puede agregar beneficios adicionales, como seguros de vida más amplios, coberturas médicas especializadas, acceso a becas para los policías y sus familias, y atención psicológica entre otros.

En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los dos indicadores que componen el eje.

3. Prestaciones.

En el indicador de seguridad social se evaluó que la institución garantice a sus integrantes cuando menos las siguientes prestaciones: seguro de salud, seguro de retiro, licencia por maternidad y paternidad, seguro de riesgos de trabajo, seguro de vida, seguro de invalidez, aguinaldo, préstamos personales, servicios funerarios, días de vacaciones y días de descanso.

En el estado de Quintana Roo informan que cuentan con 9 prestaciones (ver tabla 2) como parte del régimen de seguridad social de los integrantes de las instituciones de seguridad y custodia.

Tabla 2. Régimen de seguridad social para los integrantes de las instituciones de seguridad pública del estado de Quintana Roo.

Seguro de salud	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, capítulo II "Seguro de Salud".
Seguro de retiro	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el capítulo VI "seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez".
Maternidad y paternidad	Maternidad: Lineamientos para la administración de los recursos humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del estado de Quintana Roo. Sección cuarta " Licencias, permisos, jubilaciones y pensiones", puntos 4.1 y 4.2. Paternidad: No cuenta.
Seguro de riesgos de trabajo	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, capítulo V " Seguros de Riesgos de trabajo".
Seguro de vida	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, Capítulo VII" Seguro de Invalidez y vida".

Seguro de invalidez	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, Capítulo VII" Seguro de Invalidez y vida".
Aguinaldo	Lineamientos para la administración de los recursos humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del estado de Quintana Roo, En el Punto 3.1.9 "Aguinaldo".
Préstamos personales	No cuenta.
Servicios funerarios	Lineamientos para la administración de los recursos humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del estado de Quintana Roo, En el Punto 3.2.4 "Apoyo en gastos funerarios".
Días de vacaciones	Lineamientos para la administración de los recursos humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del estado de Quintana Roo, En el Punto 3.1.5 "Prima vacacional".
Días de descanso	No cuenta.

4. Régimen complementario.

En este indicador se evaluó la existencia de un régimen complementario de seguridad social para el personal de seguridad y custodia, que debe ser establecido en las entidades federativas y municipios de acuerdo con sus necesidades y con cargo a sus presupuestos.[85] Cabe mencionar que únicamente se solicitó a la institución proporcionar el fundamento normativo, por lo que no se cuenta con información sobre el presupuesto destinado al pago de estas obligaciones. En este rubro, la institución señaló que no cuenta con régimen complementario.

Eje 5. Certificación.

La certificación de los elementos de seguridad y custodia es un proceso crucial para garantizar la profesionalización, la integridad y la eficacia de las fuerzas de seguridad al interior de los centros penitenciarios. En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los seis indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

Se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo correspondiente al sistema penitenciario de la entidad se incorporaron estrategias, líneas

[85] De acuerdo con lo previsto en el artículo 123, apartado B, fracción XIII, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

de acción o actividades en materia de certificación enfocado en el personal de seguridad y custodia. La autoridad refiere que no cuentan con Programa Operativo Anual para el 2024.

2. Normatividad.

En este indicador, se revisó que la normatividad estatal se encuentre homologada con la Ley General, considerando que la certificación es el proceso mediante el cual los integrantes de las Instituciones policiales se someten a las evaluaciones periódicas establecidas por el Centro de Control de Confianza, y que se incluye como requisito para la contratación.[86] Al respecto del punto anterior, se encontró que la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo no se encuentra homologada respecto a la certificación.

3. Habilidades y destrezas.

La certificación de los elementos de seguridad y custodia abarca la evaluación de sus competencias para desarrollar la función. Este proceso debe ser permanente para garantizar un mejor desempeño y en la medida que se detecten debilidades, se deben implementar programas de capacitación y adiestramiento para resarcirlas. Al respecto de este indicador se solicitó a la corporación informar lo siguiente:

Se evaluó que la institución permita a los sustentantes descansar 12 horas previas a la evaluación de competencias básicas.[87] Asimismo, se verificó que la institución haya solicitado un certificado médico a los sustentantes de la capacitación y evaluación de competencias básicas de la función policial. Respecto al descanso, la institución indicó que no cuenta con la información requerida, y respecto al certificado médico, señaló que no se solicita ya que no es un documento requerido para la evaluación.

Respecto a la infraestructura y equipos para la evaluación, se solicitó a la institución informar si cuenta con el equipamiento y las instalaciones necesarias para realizar las evaluaciones. La respuesta se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Equipamiento e instalaciones proporcionados por la sede para realizar la evaluación de competencias básicas de la función policial.	
Equipos para realizar la evaluación de detención y conducción de	No cuenta

[86] En el artículo 97 de la LGSNSPse establece el objeto de la certificación que incluye el reconocimiento de habilidades para desempeñar sus funciones, identificación de riesgos en el desempeño, cumplimiento de requisitos de edad, perfil físico, médico y de personalidad, observación del desarrollo patrimonial, ausencia de alcoholismo o no uso de sustancias, ausencia de vínculos con organizaciones delictivas, notoria buena conducta y cumplimiento de los deberes establecidos en la ley.

[87] El requisito de que los sustentantes tengan un descanso de 12 horas previo a la evaluación se estipuló en el manual para la Evaluación de Habilidades Destrezas y Conocimientos de la Función para el Personal de las Instituciones de Seguridad Pública 2011, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2011, Junio). Manual para la evaluación de habilidades, destrezas y conocimientos de la función, para el personal de las instituciones de seguridad pública 2011. México, D. F.: SEGOB, SSP. En el en el Manual para la Capacitación y Evaluación de Competencias Básicas de la Función de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, el requisito desapareció, no obstante, el manual establece que "…las Instituciones de Seguridad Pública tendrán la obligación, a partir de la vigencia del presente Manual, de proporcionar el tiempo necesario para que los elementos adquieran y conserven un estado físico óptimo que les permita obtener un resultado positivo en las evaluaciones de competencias básicas. A pesar de que ya no se menciona la obligación del descanso, no se puede lograr un estado físico óptimo en una persona sin el descanso necesario.

probables responsables	
Vehículos policiales suficientes y adecuados para realizar la evaluación de conducción de vehículo policial.	No cuenta
Área de 40m (plana, horizontal y sin obstáculos) para realizar la evaluación de manejo de bastón policial y evaluación de defensa personal.	No cuenta
Equipos de radio comunicación suficientes y adecuados para realizar la evaluación de operación de equipos de radio comunicación.	No cuenta
Pista de 400m planos y barra de dominadas para la evaluación de capacidad física.	No cuenta

4. Evaluaciones de desempeño.

La evaluación del desempeño es el proceso de verificación periódica de la prestación del servicio profesional de los integrantes de las instituciones de seguridad pública que permite medir el apego cualitativo y cuantitativo a los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, así como institucionales.[88] En lo concerniente a este indicador, se revisó si la institución del sistema penitenciario cumplió con los siguientes parámetros.

Primero, se solicitó a la institución señalar si la Comisión de Servicio de Carrera Policial se instaló al menos dos veces en el año. La institución señaló que no se instaló.

En segundo lugar, se evaluó que la institución cuente con manuales de organización y funcionamiento de la evaluación del desempeño. En su respuesta, la institución señaló que no cuenta con manual de procedimiento.

En relación con la evaluación del desempeño, se revisó si la dependencia cuenta con un plan o programación que contenga la meta de evaluación por año.[89] En este rubro, la institución indicó que no cuentan con un Plan de Evaluación del Desempeño.

[88] Secretaría de Gobernación. (2017). *Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública*. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/237941/Manual_para_eva_del_desempe_o_de_los_integrantes_de_las_inst.pdf

[89] El artículo 6, fracción II del Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública, establece que el área del Servicio Profesional de Carrera deberá "Definir el calendario de evaluación, estableciendo los tiempos y elementos necesarios para dar cumplimiento a las metas programadas en el anexo técnico correspondiente." Además, de acuerdo con el artículo 72 las instituciones de seguridad pública deberán reportar trimestralmente a la Dirección General de Apoyo Técnico del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los avances alcanzados en relación con la meta programada, en materia de evaluaciones del desempeño.

Respecto al registro de los resultados, se verificó si existe un sistema de registro de las evaluaciones de desempeño apegado al del manual del SESNSP.[90] En este rubo, la institución refiere no contar con un sistema de registro.

5. Resultado de evaluaciones de desempeño.

En este indicador se evaluó el porcentaje de cumplimiento de la institución respecto a las metas de evaluaciones de desempeño establecidas en el anexo técnico del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) y/o en el plan de evaluación del personal de seguridad y custodia. Para el cálculo se solicitó el número de elementos planeados para evaluación y el total de evaluados durante el 2024. La institución no proporcionó información sobre el número de elementos planeados, por lo que no se pudo realizar el cálculo.

Adicionalmente, se solicitó información sobre el total de elementos que aprobaron la evaluación de desempeño para, de este modo, calcular el porcentaje de aprobación.[91] La institución informó que presentaron evaluación de desempeño 67 elementos, mismos que aprobaron en su totalidad.

6. Resultado de evaluaciones de control de confianza.

Este indicador se evaluó con base en el porcentaje del personal de seguridad y custodia pendiente de renovación (no aprobados) en la evaluación de control de confianza, por lo que fue necesario solicitar la información sobre el total de evaluados y aprobados en dicho examen. En ese sentido, la institución refirió que se trata de información reservada.[92]

El segundo parámetro para evaluar este rubro es el porcentaje de bajas de elementos que no acreditaron la evaluación de control de confianza. Para calcular esta variable se solicitó a la institución informar el número de bajas de elementos por no acreditar los controles de confianza y el total de elementos que acreditaron la evaluación. La institución informó es información reservada.[93]

Eje 6. Perspectiva de Género.

La adopción de la perspectiva de género en las instituciones policiales y penitenciarias es un requisito para el cumplimiento de tratados y convenciones internacionales en materia de derechos humanos e igualdad de género, como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).[94]

---

[90] El artículo 67 del Manual para la evaluación del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública establece que las instituciones deberán realizar la carga de la información en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública. Con base en lo anterior las instituciones deben contar con una interfaz de usuario y módulo para la carga de los datos en el registro.

[91] Esta información no está contemplada dentro del instrumento de evaluación, sin embargo, a partir del hecho de que la mayor parte de las instituciones de seguridad pública reportan una aprobación del 100% o porcentajes cercanos, se deduce que, o bien el instrumento de la evaluación es deficiente o no está siendo aplicado correctamente por las instituciones de seguridad pública.

[92] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia.

[93] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia.

[94] De acuerdo con el artículo 2 inciso e) de la Convención de la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, los estados parte se comprometen a “Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la

Al interior de los centros penitenciarios, impulsar una cultura organizacional con perspectiva de género fomenta un ambiente laboral más inclusivo, respetuoso y equitativo. Además, la implementación de la perspectiva de género no se limita a las consideraciones que debe de tomar el sistema penitenciario para garantizar la estancia de las mujeres privadas de su libertad, sino que se extiende hasta el espacio laboral de las mujeres que forman parte del estado de fuerza y se desempeñan diariamente en los centros penitenciarios.

En este apartado se describe cómo se miden los cinco indicadores que componen el eje, así como los resultados.

1. Políticas públicas.

La evaluación del indicador de políticas públicas se basó en dos parámetros. El primero fue revisar que la perspectiva de género está incorporada de manera transversal en el programa de formación inicial del personal de seguridad y custodia. En ese sentido, la institución proporcionó un documento titulado "Actualización del Programa Rector de Profesionalización", en donde la perspectiva de género aparece como un eje transversal.

El segundo indicador consistió en verificar si la institución cuenta con un protocolo de actuación especial para atender casos de violencia de género. En este rubro, la institución indicó que no contó con dicho protocolo.

2. Normatividad.

En cuanto a este indicador se evaluó que en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública esté establecido que el sistema penitenciario debe regirse por la perspectiva de género, así como el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera. En este rubro, posterior a la revisión de la normativa indicada por la institución, se evidenció que no existe información o mención de la perspectiva de género en el sistema penitenciario, ni en el contenido de la ley estatal ni en el Reglamento.

3. Capacitación en materia de perspectiva de género.

Para este indicador se solicitó a la institución señalar que la perspectiva de género estuviera incorporada en el contenido curricular de los programas rectores de formación para el personal de seguridad y custodia. La institución refiere que no existe específicamente para el personal de seguridad y custodia.

También se solicitó información sobre el número de elementos de seguridad y custodia que fueron capacitados en perspectiva de género y se contrastó con el estado de fuerza reportado por la institución. Posteriormente, se calculó la media nacional, que corresponde al 4% del personal capacitado. En el caso de los estados ubicados por encima de la media reciben una calificación de 100 puntos. En este rubro la institución declaró que se trata de información reservada.[95]

---

discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas". Asimismo, el artículo 7 inciso b) establece que los estados parte deberán garantizar el derecho de las mujeres a "Participar en la formulación de las políticas gubernamentales y en la ejecución de éstas, y ocupar cargos públicos y ejercer todas las funciones públicas en todos los planos gubernamentales;"

[95] Reservada en función al artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia.

4. Acciones afirmativas en materia de perspectiva de género.

Estas políticas son un conjunto de medidas, estrategias o programas que buscan garantizar la igualdad de oportunidades y trato entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida. Ejemplo de éstas, son las políticas de conciliación de la vida personal y laboral, los programas de prevención y atención de la violencia de género y los presupuestos con perspectiva de género. La evaluación de este indicador se basó en conocer las acciones afirmativas implementadas en el sistema penitenciario de la entidad, según los siguientes criterios.

En primer lugar, se evaluó que el Consejo o Comisión de Honor y Justicia se compone de manera paritaria, calificándose con base en el porcentaje de mujeres que tienen participación en el colegiado. En este rubro, la institución respondió que no se compone de manera paritaria.

En segundo lugar, se solicitó evidencia de que la institución adquirió o entregó uniformes y/o equipamiento para elementos mujeres. En este rubro, la institución refiere que no se realizó la entrega de uniforme y equipamiento especializado para mujeres.

El tercer parámetro que se evaluó es si la institución cuenta con un área u oficina para atender casos de violencia en razón de género. A lo que la institución respondió que no cuenta con un área para atender casos de esta índole.

También se indagó sobre la existencia de salas de lactancia y servicio de guardería para elementos mujeres. A lo que la institución informó que no cuenta con dichas instalaciones.

5. Disminución de la brecha de género en la institución policial.

Desde su origen, el sistema penitenciario fue pensado para y desde los hombres, lo cual trae consigo consecuencias no solamente para la población privada de la libertad (hablando específicamente del tema de la infraestructura especializada para mujeres), sino que también repercute en las condiciones laborales de las mujeres que forman parte del estado de fuerza de la corporación.

A nivel internacional se ha identificado que en el ambiente penitenciario las mujeres pueden vivir competencia laboral injusta e incluso sobreprotección; suelen tener menos autoridad y poder de decisión, así como ser víctimas de acoso sexual y discriminación en su lugar de trabajo. Adicionalmente pueden enfrentar obstáculos para acceder a ascensos debido a estereotipos y, sobre todo, están expuestas a altos niveles de presión por las demandas de combinar su familia y trabajo.[96]

La disminución de la brecha de género en una institución policial se mide a través de tres indicadores cuantitativos que permiten evaluar el progreso hacia la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

[96] Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (2014*). Administración de las prisiones para mujeres.* Serie de manuales de justicia penal. Pág. 29.

- Porcentaje de elementos mujeres del total del estado de fuerza en la institución del sistema penitenciario.[97]
- La tasa de elementos mujeres de seguridad y custodia en funciones operativas respecto a los hombres.[98] En donde se obtuvo una media nacional de 2.2 mujeres por cada 10 hombres.
- La tasa de elementos mujeres de seguridad y custodia en función de mando respecto a los hombres.[99] En donde se obtuvo una media nacional de 0.6 mujeres por cada 10 hombres.

Respecto a estos indicadores no es posible realizar los cálculos puesto que la institución lo declara información reservada.[100]

Eje 7. Uso progresivo de la fuerza.

La regulación del uso de la fuerza brinda certidumbre y seguridad jurídica a la actuación del personal de seguridad y custodia, pues establece reglas claras sobre cuándo y cómo pueden usarla. Además, promueve la transparencia y la rendición de cuentas, facilitando la supervisión y la investigación de incidentes donde se ha empleado la fuerza, lo que es fundamental para garantizar el respeto de los derechos humanos. La regulación exige una formación y capacitación adecuada para las y los custodios penitenciarios en el uso de la fuerza, incluyendo el conocimiento de los principios de legalidad, necesidad, proporcionalidad y no discriminación.

En este aparatado se describe cómo se miden y los resultados de los siete indicadores que componen el eje.

1. Políticas públicas.

La evaluación del indicador de políticas públicas relativo al uso de la fuerza se basó en los siguientes parámetros.

Primero, se verificó que dentro del programa operativo anual o instrumento homólogo correspondiente al sistema penitenciario de la entidad se incorporaron estrategias, líneas

[97] Se califica con 100 cuando el porcentaje de mujeres es igual o superior a 21% del estado de fuera, con 50 cuando se sitúa entre el 11 y 20% y con 0 cuando es igual a 10% inferior. Se tomó como orientación para definir el criterio de calificación el que se plantea en Denney, L. (2019). Género y labores policiales (Caja de Herramientas de Género y Seguridad, Herramienta 2). DCAF, OSCE/ODIHR, ONU Mujeres. pág. 26 “En todo esfuerzo por introducir medidas de acción afirmativa se debe considerar qué metas son apropiadas y realistas al contexto. La mayoría de las cuotas en la policía y otras instituciones se fijan entre el 20% y el 50%, considerándose el 33% como la “masa crítica” en la cual la representación de un grupo pasa a ser más que meramente simbólica.”

[98] Este indicador se compara la carga del trabajo operativo y administrativo entre hombres y mujeres, ya que, si bien en las instituciones policiales se ha incrementado el número de mujeres, a estas últimas se les asigna con frecuencia a labores administrativas dejando el trabajo operativo a los hombres. Se califica con 100 cuando la proporción de mujeres en funciones operativas es igual o mayor a la media (2.2 mujeres por cada 10 hombres).

[99] Se compara la proporción que hay de mujeres en función de mando respecto a la de los hombres y se califica con 100 cuando la proporción de mujeres en funciones operativas es igual o mayor a la media (0.6 mujeres por cada 10 hombres). Se sugiere que el porcentaje de mujeres en función de mando sea equivalente al porcentaje de mujeres en posiciones operativas.

[100] Reservada mediante los artículos 134 y 113 de la Ley General de Transparencia.

de acción relativos a la regulación, capacitación y profesionalización del personal de seguridad y custodia en el uso de la fuerza, así como, el tipo de equipamiento de protección y armamento no letal que poseen, en concordancia con la Ley Nacional del Uso de la Fuerza (LNUF).

En este tema, la institución declaro que no contó con programa operativo anual para el año 2024. Además, con base en el artículo 34 de la LNUF, se requirió información del programa de evaluaciones sobre el uso de la fuerza. En este rubro, la institución refiere que no cuenta con un programa de evaluación sobre el uso de la fuerza.

2. Capacitación y profesionalización en el uso de la fuerza.

Con base en el artículo 40 de la LNUF, se solicitó al instituto de formación que informara sobre las capacitaciones brindadas a los elementos de seguridad y custodia en las materias que se indican en la siguiente tabla. Se calificó con 100 cada materia si se brindó capacitación, no importando el número de elementos, y 0 cuando no se proporcionó.

Tabla 4. No. de elementos que recibieron capacitación en materias para el uso de la fuerza

Indicador	Materia	No. de elementos capacitados
Capacitación y profesionalización en el uso de la fuerza	1. Derechos Humanos	62
	2. No discriminación	62
	3. Principios del uso de la fuerza	62
	4. Adiestramiento en medios, métodos y técnicas para el control físico	0
	5. Adiestramiento en el empleo de armas menos letales	0
	6. Responsabilidades jurídicas derivadas del uso de la fuerza	0
	7. Actuaciones previas, durante y posteriores al uso de la fuerza	0
	8. Actuación policial en caso de detenciones	0
	9. Primeros auxilios y asistencia médica de emergencia	62
	10. Medios y métodos de solución pacífica de conflictos	0
	11. Manejo y control de multitudes	0
	12. Manejo y traslado de personas detenidas o sujetas a proceso	62
	13. Manejo de crisis, estrés y emociones	62

De acuerdo con la información proporcionada por el instituto de formación se impartieron seis materias de las trece estipuladas en la LNUF.

3. Uso progresivo de la fuerza.

El uso de la fuerza en el personal de seguridad y custodia se regula por un conjunto de normas y principios que buscan garantizar que su aplicación sea legal, necesaria, proporcional y responsable. Para evaluar su regulación se adoptaron los siguientes indicadores.

En primer lugar, se verificó que la institución cuente con un protocolo para el uso de la fuerza en los centros penitenciarios y/o que al menos refiere seguir lo establecido por la LNUF. En este rubro, la institución señaló no contar con un protocolo.

Por otra parte, el uso de cámaras corporales está relacionado con la regulación del uso de la fuerza, y generalmente se considera que tiene un impacto positivo en la transparencia, la rendición de cuentas y la reducción de incidentes donde se utiliza.[101] Por esta razón, se evaluó si el personal cuenta con un protocolo para el uso de cámaras corporales. En este tema, la institución reportó que no cuenta con un protocolo para el uso de cámara corporal policial.

Respecto a la disponibilidad de armas incapacitantes menos letales, cuyo uso está permitido a las policías y personal de seguridad y custodia, se evaluó con cuantos tipos cuenta. En la medida que la institución dispone de alternativas para hacer uso de la fuerza se disminuye la probabilidad de incidentes letales.[102] (Ver tabla 5)

Tabla 5. Disponibilidad de armas incapacitantes menos letales.	
Bastón tonfa (PR-24)	No cuenta
Bastón policial	Sí cuenta
Irritantes químicos de uso manual	No cuenta
Irritantes químicos lanzados a distancia	No cuenta
Pistolas de descarga eléctrica (táser)	No cuenta
Proyectiles de impacto cinético	No cuenta
Armas deslumbrantes	No cuenta
Armas y equipos acústicos	No cuenta

La institución solo cuenta con bastón policial.

El cuarto parámetro para evaluar el uso progresivo de la fuerza es la existencia de un manual de técnicas para el uso de la fuerza, que describa las habilidades físicas, técnicas y tácticas específicas que el personal de seguridad y custodia debe emplear al utilizar los

[101] Mediante una revisión sistemática "…se respaldó la hipótesis de que las cámaras corporales pueden afectar el uso de la fuerza por parte de la policía y la cantidad de denuncias presentadas por los ciudadanos contra los agentes policiales. El efecto medio encontrado para estos dos resultados ha sido de –9,6% y –16,9%, respectivamente." Banco Interamericano de Desarrollo. (s.f.). Cámaras corporales. Plataforma de Evidencias. Recuperado de https://plataformadeevidencias.iadb.org/es/tipos-solucoes/camaras-corporales

[102] El artículo 11 fracción IV de la LNUF establece los niveles de la fuerza según el orden en el que deben agotarse.

instrumentos de la fuerza. Este instrumento, proporciona instrucciones detalladas sobre cómo realizar diferentes técnicas y cómo utilizarlas de manera segura y efectiva. Un ejemplo de lo anterior sería un manual con instrucciones precisas sobre el uso de un bastón o un *taser*, de forma segura, tanto para el agente como para el agresor.[103] Sin embargo, la institución informó no contar con un instrumento de este tipo.

4. Protección de los Derechos Humanos.

De acuerdo con la LNUF, las instituciones policiales y del sistema penitenciario deben llevar registros detallados sobre el uso de la fuerza y las armas por parte de sus elementos, incluyendo aquellos casos en los que se presuma una violación a los derechos humanos. Por ello, se evaluó que la institución contara con un registro de quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos.[104] En este rubro la institución señaló no lleva registro al respecto.

Asimismo, la LNUF estipula que las instituciones de seguridad deben contar con un protocolo de actuación con perspectiva de género para niñas, niños, adolescentes y protección de los derechos humanos.[105] Por esta razón se verificó que la institución cumpla con este requisito de ley. Sin embargo, la institución señaló que no cuenta con el protocolo de actuación.

5. Protección de la integridad física.

Con el fin de evaluar la obligación de proteger la integridad física de los elementos de seguridad y custodia, se revisó que la institución proporcione cuando menos cuatro equipos de protección balística al personal.[106]

Tabla 6. Disponibilidad de equipo de protección balística y no balística.

Balística		No balística	
Tipo	Cuenta	Tipo	Cuenta
Chalecos antibalas	SÍ	Equipo corporal de protección para control de multitudes	NO

[103] El artículo 16 de la Ley Nacional del Uso de la Fuerza, establece que las instituciones de seguridad emitirán los manuales de técnicas para el uso de la fuerza y la descripción de las conductas a realizar por los agentes. Asimismo, en su Transitorio Segundo, se establece que las instituciones de seguridad revisarán y actualizarán los manuales de técnicas para el uso de la fuerza, la descripción de las conductas a realizar por parte de los agentes y los cursos de capacitación para el efecto de incorporar la finalidad del uso de la fuerza y los principios de proporcionalidad y racionalidad.
[104] El artículo 32 de la Ley Nacional del Uso de la Fuerza, estipula que los elementos de la policía tienen la obligación de realizar el reporte pormenorizado del uso de la fuerza.
[105] El artículo 16 de la Ley Nacional del Uso de la Fuerza, establece que las instituciones de seguridad pública deben desarrollar protocolos de actuación con perspectiva de género para niñas, niños, adolescentes y protección de los derechos humanos.
[106] Cabe señalar que de acuerdo con el artículo 15 de la Ley Nacional del Uso de la Fuerza es un deber de las instituciones de seguridad pública dotar a los agentes con el equipo de protección y vehículos con o sin blindaje a fin de proteger su integridad, por esta razón, en esta evaluación ciudadana se verifica que se cumpla con la obligación de dotar a los agentes de la policía con el equipo de protección, pues de ello depende su integridad personal.

Placas balísticas	NO	Máscaras antigás	NO
Cascos balísticos	SÍ	Escudos anti motín	NO
Patrullas blindadas	SÍ	Candados/Cinchos	NO
Escudos balísticos	NO	Cámaras policiales	NO

La institución reportó contar con chalecos antibalas, cascos balísticos y patrullas blindadas.

6. Práctica de tiro policial.

La práctica de tiro policial es esencial para garantizar que los agentes, incluso el personal de seguridad y custodia, estén preparados para enfrentar situaciones de riesgo, proteger su vida y la de otros, además de actuar dentro de los límites legales y éticos. Para evaluar este indicador se adoptaron los siguientes criterios.

En primer lugar, se solicitó que la institución reportara si cuenta con un estándar de prácticas de tiro y de cartuchos percutidos por arma en cada práctica.[107] La institución indica que no cuenta con estándar de prácticas de tiro ni de cartuchos percutidos.

El segundo criterio que se evaluó es el número de elementos que acudieron al menos una vez a práctica de tiro de precisión y de reacción, en contraste con el estado de fuerza reportado por la institución. Si el total del personal acudió a la práctica de tiro, se asignan 100 puntos en cada variable. Al respecto, la institución reservó el estado de fuerza,[108] por lo que no es posible realizar el cálculo.

7. Rendición de cuentas sobre el uso de la fuerza.

Para evaluar la obligación de rendir cuentas sobre el uso de la fuerza se adoptaron los siguientes parámetros.

La LNUF estipula en el artículo 32 que siempre que los miembros de las instituciones de seguridad hagan uso de la fuerza deberán realizar un reporte pormenorizado, por lo que se revisó si la institución dio cumplimiento a esta obligación. También se revisó si la institución cumplió con la elaboración de un informe público anual sobre el uso de la fuerza.[109] Respecto al cumplimiento de estas obligaciones, la institución respondió que no contó con informe pormenorizado ni con un informe público anual sobre el uso de la fuerza.

[107] De acuerdo con el artículo 16 de la Ley Nacional del Uso de la Fuerza, las instituciones de seguridad emitirán (...) manuales de técnicas para el uso de la fuerza, así como la periodicidad del entrenamiento para el uso de las armas permitidas.
[108] Reservado mediante el artículo 134 y 113 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.
[109] La Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza establece en el artículo 4 que el uso de la fuerza se rige por numerosos principios, entre los que destaca el señalado en la fracción V, referente a la rendición de cuentas y vigilancia, lo que significa que deben existir controles que permitan la evaluación de acciones del uso de la fuerza. Este principio se materializa en el artículo 35 de la misma ley, que estipula el deber de las instituciones de seguridad pública de presentar informes anuales que permitan conocer el desarrollo de las actividades que involucren el uso de la fuerza.

Eje 8. Capacidades institucionales e infraestructura.

El INTRAPEN analiza elementos clave de la función penitenciaria que garantizan el respeto de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad, el adecuado desempeño del personal de seguridad y custodia, así como una operatividad óptima de los centros penitenciarios. Por lo anterior, en este eje se identifica la autonomía técnica y presupuestaria del sistema penitenciario de cada entidad, si existe un marco normativo que proteja los derechos del personal de seguridad y custodia, las condiciones materiales para salvaguardar la integridad de las personas privadas de la libertad y del personal al interior de los centros penitenciarios, así como la existencia de equipamiento necesario para garantizar una operación eficiente, respetuosa de los derechos humanos y orientada a la reinserción social.

A continuación, se describe cómo se miden y los resultados de los cuatro indicadores que componen el eje.

1. Normatividad y naturaleza jurídica.

Dentro de este indicador se buscó conocer la naturaleza jurídica-administrativa de la autoridad encargada del sistema penitenciario. Destacando que es positivo que la referida autoridad cuente con mayor autonomía técnica y presupuestaria respecto a las secretarías de seguridad pública, así como con una legislación especializada en el sistema penitenciario que permita fortalecer sus capacidades y atribuciones institucionales.

En este rubro, la institución señala que no existe una ley especializada en el sistema penitenciario. Además, indicó que la Subsecretaría de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad es parte orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública.

También se solicitó a la institución señalar los centros penitenciarios que cuentan con certificación internacional.[110] El criterio de calificación es que en el rango de 76 a 100% de la proporción de centros con acreditación vigente se asignan 100 puntos. En este rubro, la institución refiere que, de los 3 Centros Penitenciarios de la entidad, ninguno cuenta con certificación internacional.

2. Derechos del personal de seguridad y custodia.

Es de gran importancia conocer si el personal penitenciario cuenta con derechos claramente establecidos y protegidos, puesto que su labor implica altos niveles de estrés, condiciones laborales exigente y exposición constante a situaciones de riesgo. El reconocimiento de sus derechos permite fortalecer su desempeño profesional, su bienestar físico y emocional y fomentar su estabilidad laboral. Además, esta labor refuerza la legitimidad del sistema penitenciario y promueve un entorno de trabajo digno, profesional y respetuoso de los derechos humanos. Por lo anterior es oportuno evaluar la existencia de normativa que prevea un sistema de prerrogativas especializadas para las funciones del personal de seguridad y custodia.

[110] En México, las entidades federativas buscan la acreditación de los estándares emitidos por la ACA, organización sin fines de lucro, fundada en Estado Unidos en 1870 y que mide el cumplimiento de los centros penitenciarios con una lista de estándares. La acreditación de cada centro penitenciario tiene una vigencia de 3 años. Es única en su tipo, por lo que se consideró oportuno conocer el número de centros certificados en las entidades.

En ese sentido, los derechos del personal de seguridad y custodia aparecen definidos en la Ley de Seguridad Social del Estado de Quintana Roo, en su capítulo XI "De los derechos de las personas integrantes de las instituciones policiales de seguridad ciudadana".

3. Clasificación de áreas.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Nacional de Ejecución Penal, la autoridad penitenciaria está obligada a ubicar a las personas privadas de la libertad en los centros penitenciarios de manera que permita la armonización de la gobernabilidad, propicie el adecuado desempeño del personal de seguridad y custodia, así como la convivencia entre las personas privadas de la libertad.[111]

Por lo anterior se solicitó a la institución señalar la clasificación de separación de la población privada de la libertad en cada centro penitenciario de su entidad según los siguientes criterios: a) sexo, indicando si la entidad cuenta con centros penitenciarios exclusivos para mujeres,[112] b) personas en prisión preventiva o en ejecución de sentencias por delincuencia organizada o sujetas a medidas especiales de seguridad y, c) según su situación jurídica (sentenciados y procesados).[113] Al respecto, la institución reportó que no cuenta con Centro penitenciario exclusivo para mujeres. Asimismo, la institución reportó que de los 3 Centros penitenciarios el 67% cuenta con separación relacionadas con delitos de privación de la libertad o delincuencia organizada y con separación según la situación jurídica de la población penitenciaria.

4. Equipamiento.

Contar con instalaciones y el equipamiento suficiente y adecuado es de gran relevancia para el cumplimiento de las obligaciones del personal de seguridad y custodia, que a su vez garantice a las personas privadas de la libertad una vida digna y su reinserción social.[114] Para conocer esta información se tomó como base el equipamiento con el que cuenta cada

---

[111] A nivel internacional la normativa también considera la pertinencia de la separación por categorías de la población privada de la libertad: “Un proceso de clasificación, categorización y asignación bien diseñado y administrado es la piedra angular de un sistema penitenciario eficaz, lo que es fundamental para asegurar la protección de los derechos humanos, la capacidad de adaptar la planificación de los casos y las penas a las circunstancias individuales y el uso eficiente de los limitados recursos correccionales (p. 4)” Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2020). *Manual sobre la clasificación de los reclusos*. *Véase* también “Principio XIX. Separación de categorías” de los Principios y buenas prácticas sobre la protección de las personas privadas de libertad en las Américas y en la Regla 11 y 93 de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de los reclusos (Reglas Nelson Mandela).

[112] Debido a que históricamente los espacios penitenciarios están pensados para albergar a hombres adultos, los espacios que no han sido desde su origen destinado a mujeres pueden someterlas a niveles de seguridad más estrictos de los necesarios, además, es una población que requiere espacios especializados, por ejemplo, los niños y niñas que viven con sus madres dentro de los centros penitenciarios requieren tener acceso a infraestructura, servicios y cuidados adicionales. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2020). *Manual sobre la clasificación de los reclusos*. Pág. 29.

[113] Para el cálculo de estas variables se consideró el total de Centros penitenciarios reportados y la cantidad de centros que cuentan con la separación según el tipo de clasificación: a) Existe al menos un centro penitenciario exclusivo para mujeres 100 puntos, b) El 100% de los centros cuenta con una clasificación/división de áreas para PPL relacionados con delitos de privación de libertad o delincuencia organizada 100 puntos y, c) El 100% de los centros cuentan con una clasificación/división de áreas para PPL procesadas y sentenciadas.

[114] Artículo 14 de la Ley Nacional de Ejecución Penal. En este artículo se indica que las autoridades penitenciarias tienen la obligación de supervisar las instalaciones de los Centros Penitenciarios para mantener la seguridad, tranquilidad e integridad, de las personas privadas de la libertad, del personal y de los visitantes, ejerciendo las medidas y acciones pertinentes para el buen funcionamiento de éstas.

centro penitenciario en la entidad.[115] Para el cálculo del porcentaje de equipamientos del centro penitenciario fue necesario consultar si contaban con estos. Siempre y cuando la totalidad de centros penitenciarios del estado contaron con el equipo se asigna una calificación de 100 puntos. (Ver tabla 7)

Tabla 7. Equipamiento dentro de los centros penitenciarios de la entidad	
Equipo para bloqueo de señal de telefonía celular	-
Caseta de control con mirilla construida con materiales blindados	-
Equipo de armería	-
Equipo de detección de sustancias prohibidas en cavidades	-
Equipo de detectores de dispositivos electrónicos	-
Equipo de detectores de drogas y explosivos	-
Equipo de entrenamiento para Unidad K-9	-

La información que reportó la institución es insuficiente puesto que no la desagrega por centro penitenciario.

Conclusión

En el sistema penitenciario estatal de Quintana Roo el desarrollo institucional presenta diversas oportunidades de mejora, con una calificación final de -63 y un 80% de información proporcionada.

Se sugiere la incorporación de un Programa Operativo Anual que además incluya lo referente a carrera policial, profesionalización, certificación y uso progresivo de la fuerza. Las acciones en esta materia orientadas hacia el personal de seguridad y custodia permitirán un mejor desempeño de la corporación. A su vez, es importante que la entidad fortalezca lo referente al perfil de puestos puesto que no cuentan con catálogo.

Un aspecto relevante es que la institución debe fortalecer los instrumentos que conforman el sistema de carrera policial pues no cuenta ningún instrumento con registro ante el SESNSP. Finalmente, es indispensable que en años próximos se realice la promoción de grados para el personal de seguridad y custodia, pues esto permitirá fortalecer el estado de fuerza de la entidad. Sobre el régimen de estímulos, la institución señala que cuenta con lineamientos para el otorgamiento de estímulos, pero carecen de instancia que lo regule y de registro del personal.

[115] En los estándares del ACA se incluye: Equipo para bloqueo de señal de telefonía celular, caseta de control con mirilla construida con materiales blindados, equipo de armería, equipo de detección de sustancias prohibidas en cavidades, equipos detectores de dispositivos electrónicos, equipos detectores de drogas y explosivos y equipo de entrenamiento para unidad K-9 en sus instalaciones.

La información referente al estado de fuerza y la escala jerárquica terciaria fue reservada por la institución. Al desconocer el estado de fuerza no se pudo evaluar lo referente al personal de psicología, las presuntas quejas por derechos humanos, las evaluaciones de operativos vigentes, las bajas por control y confianza, el personal capacitado en perspectiva de género, los porcentajes de mujeres en el estado de fuerza y los elementos que asistieron a prácticas de tiro de precisión y reacción.

En cuanto al instituto de formación, se sugiere revisar que las instalaciones sean suficientes y adecuadas para los elementos que se atienden, ya que se identificó la falta de 4 de las 16 instalaciones por las que se preguntaron. También se recomienda realizar estudios para conocer las necesidades de capacitación de los servidores públicos y la incorporación de un programa de formación inicial. Por otra parte, la eficiencia terminal reportada es muy baja, pues de los 36 elementos que ingresaron al curso de formación ninguno concluyó.

En cuanto al régimen disciplinario se sugiere la armonización de la ley estatal con la ley general pues esta no se encuentra homologada y respecto a la promoción de la disciplina se recomienda implementar acciones para difundir los principios básicos de ética y conducta policial, pues, aunque refiere que se realizaron cursos y entrega de circulares, no proporcionan evidencia al respecto.

Se recomienda fortalecer los aspectos normativos respecto a la detección de conducta indebidas al interior de la institución, pues se identificó que no cuenta con lineamientos para la recepción de quejas internas, ni con protocolo para el inicio y desarrollo de las investigaciones iniciadas por asuntos internos, además, tampoco existe un protocolo de alerta temprana.

Referente a la sanción de conductas indebidas, se identificaron algunas situaciones de suma relevancia, como es que el CHyJ no cuenta con representación ciudadana ni del personal de seguridad y custodia; además que, las investigaciones iniciadas en contra de un elemento no llegan directamente al CHyJ, sino que tienen intermediarios

Respecto a las prestaciones, se destaca que acorde con la respuesta emitida por la institución, el personal de seguridad y custodia no cuenta con derecho a préstamos personales, días de descanso ni régimen complementario.

En el tema de la certificación, se destaca que la ley estatal no se encuentra armonizada con la ley general. En lo referente a las habilidades y destrezas la institución no cuenta con la información referente a el día de descanso y no presentan certificados médicos y no cuentan con los equipamientos necesarios para la evaluación de habilidades y destrezas. En cuanto a las evaluaciones del desempeño la comisión del servicio profesional de carrera no se instaló, carecen de manual de procedimiento, de plan de evaluación y de registro de resultados de las evaluaciones de desempeño. La institución no señaló en su respuesta las metas de evaluación de desempeño previstas, pero refieren no haberles dado cumplimiento.

En el ámbito de la perspectiva de género se encontraron situaciones complejas que no permiten que las mujeres que laboran en el sistema penitenciario se encuentren en una posición equitativa con sus pares hombres. En un primer momento, se evidenció que la institución no cuenta con un protocolo de actuación especial para atender casos de violencia de género; además, en la normativa no existe información o mención de la

perspectiva de género en el sistema penitenciario en el contenido de la ley estatal ni en el reglamento profesional de carrera.

En cuanto a las acciones afirmativas en materia de género, la institución indicó que la CHyJ no se compone de manera paritaria. También fue señalado que no se adquirieron o entregaron uniformes y/o equipamiento para elementos mujeres, no existe una oficina para atender casos de violencia en razón de género en la institución y se constató que la institución no cuenta con salas de lactancia ni guarderías para las mujeres trabajadoras

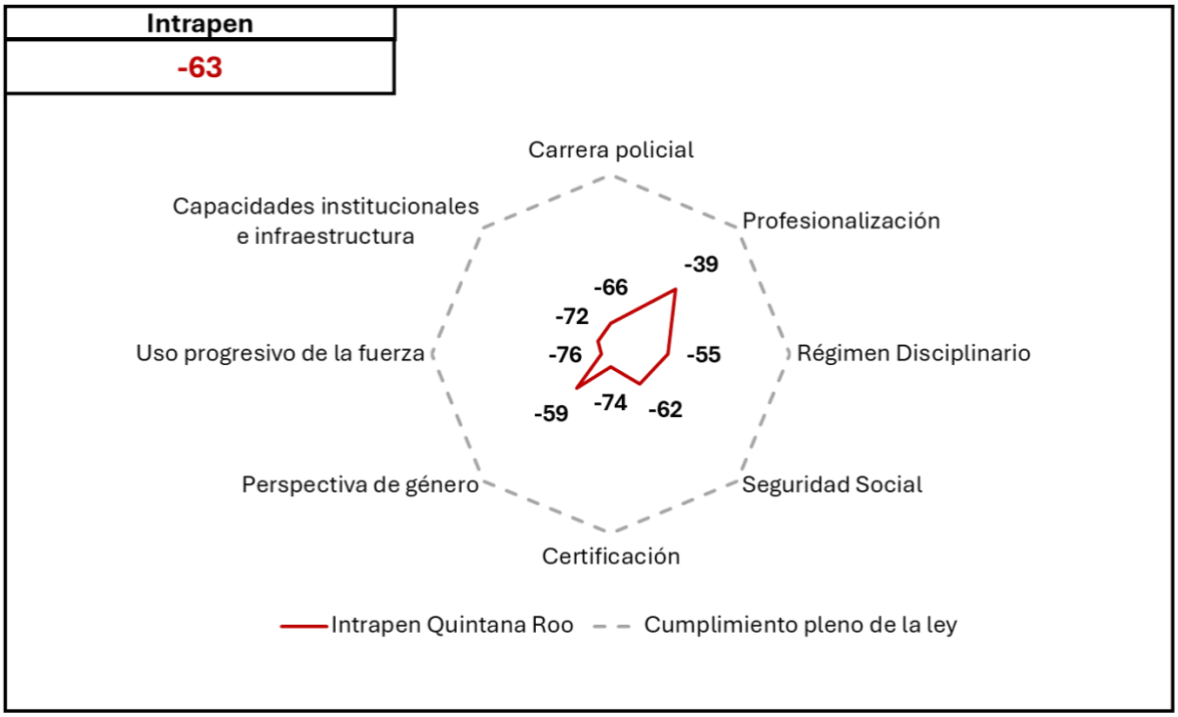
Respecto al uso progresivo de la fuerza, diversas deficiencias fueron identificadas. En primer lugar, la institución tampoco cuenta con un programa de evaluación sobre el uso de la fuerza. En el tema de capacitaciones únicamente se capacitó en seis materias de las trece estipuladas en el artículo 40 de la LNUF.

La institución señaló que no cuenta con una restricción normativa sobre uso de la fuerza ni con un protocolo para el uso de cámara corporal policial, carecen también de un Manual de técnicas para el uso de la fuerza. No cuentan con registro de presuntas violaciones a derechos humanos ni con un protocolo de actuación con perspectiva de género y para niñas, niños, adolescentes y protección de los derechos humanos. Referente a las prácticas de tiro, la institución no cuenta con estándar de prácticas de tiro y de cartuchos percutidos por arma en cada práctica. Además, señaló que no contó con informe pormenorizado sobre el uso de la fuerza y tampoco realizó el informe público anual sobre el uso de la fuerza.

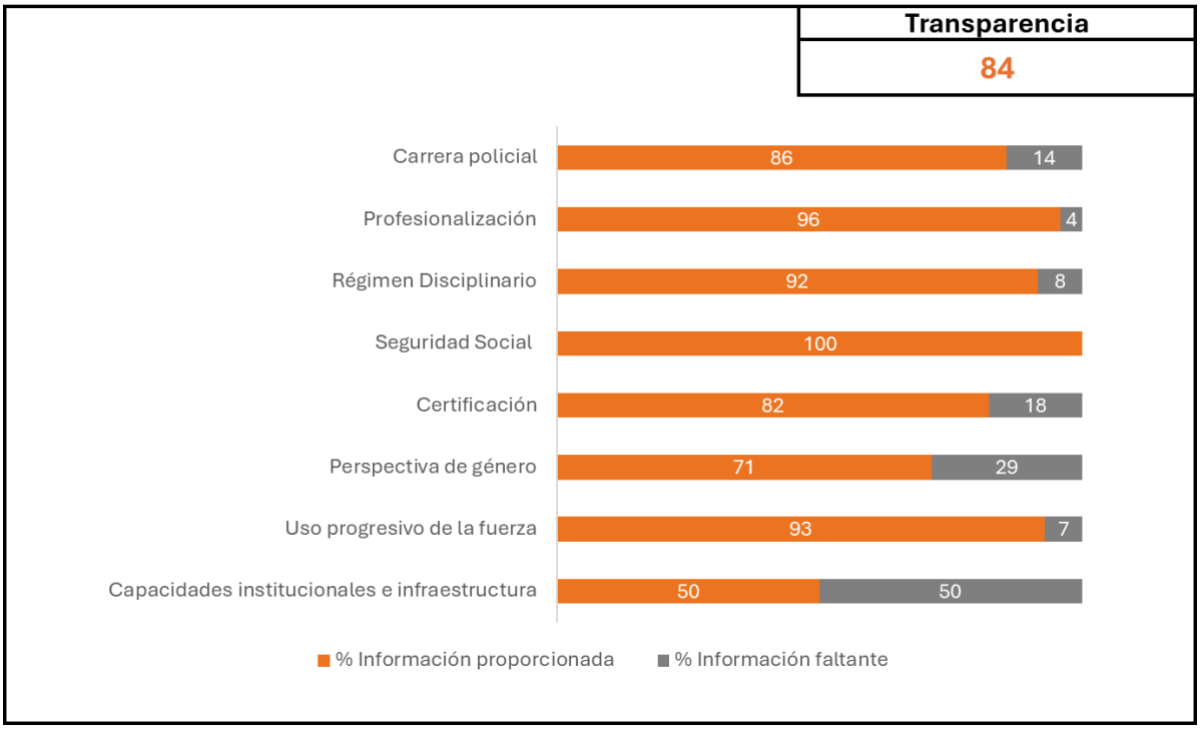
En el tema relacionado con las capacidades institucionales e infraestructura de los centros penitenciarios, se destaca que en la entidad no existe una ley especializada en el sistema penitenciario y que La Subsecretaría de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad es parte orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública. Además, de los 3 centros penitenciarios que se reportaron, ninguno cuenta con una certificación internacional ni está destinado a población exclusiva de mujeres. Finalmente, sobre el equipamiento de los centros penitenciarios, la institución no desagregó los datos por centro penitenciario por lo que no fue posible calcular estas variables.

En las siguientes gráficas se presenta el resultado de la institución de seguridad pública del estado, de manera global y respecto a cada eje del desarrollo, así como el porcentaje de información que se obtuvo.

Resultados INTRAPEN 2025



Porcentaje de información proporcionada por la autoridad



Solicitudes de acceso a la información.

La información de las instituciones de seguridad pública del estado de Quintana Roo que contiene el presente informe se obtuvo a través de las siguientes solicitudes de acceso a la información:

- Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Quintana Roo (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 232738300000125.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600018624.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600018524.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600000325.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana. (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231316600002525.

Resultados del Índice de Transparencia sobre el Desarrollo de las Instituciones de Procuración de Justicia (INTRAPRO)

Eje 1. Carrera.

El desarrollo y consolidación de una carrera profesional dentro de las instituciones de procuración de justicia es relevante para garantizar la eficiencia, transparencia y especialización de los servidores públicos. Un servicio profesional de carrera bien estructurado y la promoción de grados, no sólo incentiva el crecimiento sino que también asegura la estabilidad y la institucionalidad. En este eje se analiza el resultado de dos indicadores, reflejando la dinámica y el compromiso institucional con el desarrollo de su personal en la entidad.

1. Servicio profesional de carrera.

La existencia de lineamientos normativos que regulen el servicio profesional de las instituciones de procuración de justicia es fundamental para asegurar la transparencia, equidad y profesionalización en el avance de la carrera de su personal sustantivo. La institución en su respuesta indicó que se adjunta el Acuerdo FGE/026/2020[116], publicado en el Periódico Oficial del Estado el 30 de noviembre del 2020, mediante el cual se expidió el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera al Personal Sustantivo.

2. Promoción de grados.

La realización de convocatorias para promociones es un componente esencial del servicio profesional de carrera, permitiendo el ascenso del personal basado en el mérito y la experiencia. Por lo que hace a este indicador en Quintana Roo, durante el 2024 no se realizó promoción de grados para ninguno de los tres perfiles sustantivos.

Eje 2. Profesionalización.

La profesionalización continua del personal es esencial para garantizar la calidad y la especialización en la procuración de justicia. Este eje evalúa el compromiso institucional con el desarrollo de sus integrantes, en donde a través del análisis de seis indicadores, los resultados obtenidos ofrecerán una panorámica sobre la inversión y efectividad en la mejora de las competencias del personal de las instituciones.

1. Políticas públicas.

Este indicador evaluó la existencia de una estrategia o programa general de formación y un estudio de necesidades de capacitación de su personal para 2024. En la respuesta proporcionada por la fiscalía de Quintana Roo se hizo referencia a un documento externo respecto del cual no fue anexado ni tampoco proporcionaron enlace para su consulta.

[116] El referido acuerdo no se anexo a la respuesta, sin embargo, puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.fgeqroo.gob.mx/storage/app/media/doctos/acuerdos2020/Acuerdo26-2020.pdf.

Destaca que hacen referencia a la inversión FASP (Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública)[117].

Respecto al anexo que la institución denominó FASP 2024, se trata de la actualización de profesionalización que realiza el SESNSP, en la que se realizan ajustes a la formación básica y continua de la triada de investigación.

2. Formación del personal sustantivo.

Se buscó cuantificar el número de Ministerios Públicos, Peritos y Policías de Investigación que recibieron, concluyeron y aprobaron un curso o taller de actualización en 2024. La cuantificación de la participación en estos cursos es clave para evaluar el alcance de los esfuerzos de actualización profesional. La fiscalía del estado mencionó que durante el año 2024 no se realizaron cursos de actualización.

3. Formación básica.

Además de cuantificar el número de personas que recibieron, concluyeron y aprobaron cursos de formación inicial, se indagó si la Fiscalía cuenta con programas de formación inicial vigentes para cada uno de los tres perfiles previamente enlistados. Un proceso inicial es importante para sentar las bases del conocimiento y habilidades en el personal de nuevo ingreso. En el 2024, de acuerdo con lo informado por la fiscalía del estado, se cuenta con la siguiente numeraria para los cursos de formación básica:

- Ministerios Públicos: 31.
- Policías de Investigación: 40.
- Peritos: 30.

Respecto a los programas de formación inicial, la institución proporcionó los enlaces a los documentos de formación inicial de ministerios públicos y personal pericial, elaborados por la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia[118].

Por lo que hace al programa de formación de policías de investigación, se proporcionó la liga al documento de actualización del *Programa Rector de Profesionalización* elaborado por el SESNSP que establece los lineamientos y contenidos mínimos para la formación, capacitación y profesionalización del personal de las Instituciones de Seguridad Pública[119].

---

[117] Este fondo se encuentra previsto en la Ley de Coordinación Fiscal para transferir recursos a las entidades para la seguridad pública. La información de este fondo se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/fondo-de-aportaciones-para-la-seguridad-publica-fasp

[118] Programa de formación inicial para ministerio público: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/236699/PRP_-_20.pdf.
Actualización del Programa Rector de Profesionalización (páginas 130 a 140): https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/actualizacion-del-prp?idiom=es.
Programa de formación inicial para perito: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/236700/PRP_-_21.pdf.

[119] Esta actualización del **Programa Rector de Profesionalización (PRP)** responde a la necesidad de homologar la formación de los cuerpos de seguridad en el país, alineándose con el **Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (MNPJC)**. La actualización fue ordenada por el Consejo Nacional de Seguridad Pública y desarrollada con la participación de **Consejos Académicos Regionales, fiscalías y otras instancias de profesionalización**. El documento está disponible para su consulta y descarga en el siguiente enlace: https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/actualizacion-del-prp?idiom=es

4. Perspectiva de género.

La formación en perspectiva de género es clave para garantizar que el personal de procuración de justicia aplique un enfoque equitativo y sensible a las diferencias de género en su actuación diaria, contribuyendo a una justicia más inclusiva, sin discriminación y una atención adecuada a víctimas y usuarios. En el caso de la cantidad de personas que recibieron capacitaciones en esta materia, la institución indicó que NO se realizaron cursos con perspectiva de género durante el año 2024.

5. Esfuerzos de capacitación.

A través de este indicador, se evaluó la cantidad de capacitaciones impartidas por la institución y su duración en horas. Esta información es relevante para entender el volumen y la intensidad de los esfuerzos de profesionalización a nivel institucional. La fiscalía de Quintana Roo proporcionó la información en la siguiente tabla a la que únicamente se le incorporó la cantidad de horas, esta información coloca a la entidad por debajo del promedio nacional.

Total de horas por curso	Cursos impartidos
1080	1
1000	1
790	1
40	1
Total de cursos impartidos	**4**
*** Horas impartidas**	**2910**

6. Alcance de capacitación.

Se cuantificó el número total de Ministerios Públicos, Peritos y Policías de Investigación que cursaron programas académicos y formativos por etapa de formación. También se revisó si la institución cuenta con un instituto o unidad de formación para el personal de la Fiscalía y su capacidad de atención. En el caso de Quintana Roo, se obtuvo la siguiente información:

- Ministerios Públicos: Un total de 31 funcionarios participaron en acciones académicas y formativas durante 2024, los cuales corresponden a la formación inicial, este reporte ubica a la entidad por debajo del promedio nacional.
- Peritos: Un total de 30 personas peritas participaron en acciones académicas y formativas durante 2024, los cuales corresponden a la formación inicial, la estadística informada se ubica por debajo de la media nacional.
- Policías de Investigación: Un total de 200 elementos participaron en acciones académicas y formativas durante 2024, de los cuales 40 realizaron curso de formación inicial, y 160 se trata del curso de Competencias Básicas de la Función Policial.
- Instituto de formación y capacitación: La fiscalía refirió que cuentan con el Instituto de Formación Profesional e Investigación Jurídica.

- Capacidad de atención del instituto: El instituto de formación profesional es capaz de atender a 261 personas, lo cual los ubica por debajo del promedio nacional.

Este aspecto representa una brecha de oportunidad para que las personas servidoras públicas de la institución, con labores sustantivas, cuente con las capacidades idóneas para el desempeño de sus funciones.

Eje 3. Régimen disciplinario.

Un régimen disciplinario robusto y transparente es importante para la credibilidad y legitimidad de las instituciones. No solo disuade conductas indebidas, sino que también promueve la rendición de cuentas y fortalece la confianza ciudadana en la actuación de sus servidores públicos. Este eje evalúa la solidez y equidad de los mecanismos internos para corregir y sancionar faltas. Los resultados de los seis indicadores que lo componen ofrecerán una visión sobre la fortaleza institucional para asegurar la integridad, responsabilidad e imparcialidad de su personal.

1. Procedimientos administrativos.

Se buscó verificar si la Fiscalía cuenta con un procedimiento apegado a la LGRA para la denuncia de faltas, y cuáles son los canales disponibles para que los funcionarios conozcan dicho procedimiento. La existencia de un procedimiento claro y accesible para las denuncias es crucial para la rendición de cuentas y la integridad institucional.

En el caso de la fiscalía de Quintana Roo, se expidieron los Lineamientos para la Atención, Trámite y Conclusión de Quejas y/o Denuncias del Órgano Interno de Control de la Fiscalía General del Estado, a través del Acuerdo Administrativo 03/2021, por la Titular del Órgano Interno de Control de la Fiscalía General del Estado, y publicado en fecha quince de diciembre del año dos mil veintiuno, en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo[120].

Por lo que hace a los medios de difusión para conocer el procedimiento administrativo, la institución hizo referencia a la manifestación ciudadana que se puede realizar en el apartado del Órgano Interno de Control de la Fiscalía (vía electrónica), así como al apartado de transparencia en el que se pueden consultar y presentar quejas y denuncias[121]. Respuesta que no guarda mucha relación con lo solicitado.

2. Canales de denuncia.

Se buscó verificar si los canales de denuncia de la Fiscalía están apegados a la LGRA[122], en cuanto a la posibilidad de denunciar de manera anónima y la existencia de un área de fácil acceso y un canal electrónico.

---

[120] La fiscalía del estado proporcionó el siguiente enlace para consultar los *Lineamientos para la Atención, Trámite y Conclusión de Quejas y/o Denuncias del Órgano Interno de Control de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo*: https://www.fgeqroo.gob.mx/storage/app/media/doctos_n/OIC/ProcesoDenuncia_Lineamientos.pdf.

[121] Artículo 91, fracción XLIX de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.

[122] Artículos 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

En el caso de la fiscalía de Quintana Roo, de acuerdo con los Lineamientos para la Atención, Trámite y Conclusión de Quejas y/o Denuncias del Órgano Interno de Control de la Fiscalía General del Estado, se describe un formato general, que permite a la ciudadanía su presentación por su propio derecho, en representación de otra persona, anónima, y anónima protegido, el cual puede ser presentado de manera física en las instalaciones del Órgano Interno de Control o través de correo electrónico institucional: direccion.quejas.oic@fgeqroo.gob.mx. Es decir, se cumple de forma parcial con los criterios referidos.

3. Protección al denunciante.

Se evaluó si la Fiscalía otorga garantías de no despido al denunciante de una posible falta administrativa, si cuenta con medidas precautorias para detener la falta administrativa durante la investigación, si los afectados pueden denunciar y se les da calidad de parte, tal como se establece en la LGRA.[123] Estas garantías son esenciales para proteger a quienes denuncian y asegurar la efectividad de las investigaciones.

De esa forma, la institución proporcionó una respuesta completa ya que se ajustan a los parámetros de protección descritos en la Ley General en la materia, en el caso de la protección a denunciantes, una vez radicada las quejas y/o denuncias, se investigan los hechos puestos en conocimiento, y aunque no se hubiere solicitado, el Órgano Interno de Control, en caso de advertir riesgo de dar a conocer el nombre del denunciante, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 91 de la Ley General citada, ya sea para preservar su seguridad o para evitar represalias laborales, se reserva dar a conocer su nombre en los requerimientos o solicitudes de información dirigidos a las unidades administrativas de la dependencia.

Aunado a lo anterior, contemplan la denuncia “anónima protegida” el cual, al optar por ella, puede solicitarse o decretarse, las medidas a que refiere el artículo 64 último párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

4. Debido proceso.

En este apartado se analizó si el órgano interno de control de la Fiscalía General del Estado cuenta con una oficina externa para denuncias, y si el denunciante recibe un folio y es notificado sobre las acciones en el proceso de su caso. Estos elementos son cruciales para garantizar el debido proceso, la transparencia y la confianza en el sistema de rendición de cuentas.

Con las respuestas proporcionadas por la fiscalía del estado, si bien no cuentan con una oficina fuera de la institución; una vez admitida la manifestación, denuncia o queja, a la persona denunciante se le da a conocer el número de expediente que le recayó, notificación que se realiza al correo electrónico o medio de mensajería instantánea proporcionado, en el que se le van notificando todas las determinaciones.

A pesar de esto, la única determinación que permite medio de inconformidad para el denunciante es la calificación de faltas no graves y la abstención, por lo que la notificación

[123] Artículo 116 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

de dichas determinaciones, son las obligatoriamente previstas en la ley, y fuera de esas, solo las que la autoridad considere pertinentes

5. Publicidad de las sanciones aplicadas.

La publicidad de las sanciones es un pilar fundamental de la transparencia y la rendición de cuentas en la lucha contra la corrupción. Por ende, se analizó si la Fiscalía envía información al sistema estatal de servidores públicos sancionados. En el caso de la fiscalía de Quintana Roo, se informó que actualmente la Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado, no ha provisto de acceso a un sistema de Servidores Públicos Sancionados por Faltas Administrativas No graves, asimismo no ha sido requerida información de personas Servidoras Públicas sancionadas por faltas no graves.

6. Perspectiva de género.

Este indicador buscaba determinar si el régimen disciplinario de la Fiscalía fue actualizado para incorporar la perspectiva de género. La integración de este enfoque es crucial para garantizar que los procedimientos disciplinarios sean justos, equitativos y no perpetúen estereotipos o discriminación de género. Esta pregunta se planteó con el objeto de conocer si las instituciones de procuración de justicia consideran las conductas de hostigamiento y acoso sexual como parte de las faltas administrativas que se cometen por parte de las personas servidoras públicas; así como si en los procedimientos administrativos se ha incorporado un enfoque que permita identificar las desigualdades y discriminaciones que enfrentan las personas a partir de las consideraciones basadas en su género.

En el caso de Quintana Roo se obtuvo respuesta por parte de dos entidades, en el caso del Órgano Interno de Control se especificó que el régimen disciplinario se ajusta a lo señalado por la Ley General en la materia. La otra entidad, el Consejo de Honor y Justicia, indicó que cuenta con un régimen disciplinario basado en perspectiva de género, tal y como se establece en las legislaciones aplicables.

Eje 4. Seguridad social.

La seguridad social es un componente fundamental para el bienestar y motivación del personal de las instituciones. Garantizar el acceso a prestaciones y beneficios adecuados no solo dignifica la labor de quienes día a día velan por la justicia, sino que contribuye a su permanencia y reduce su estrés, impactando directamente en su desempeño y productividad. Este eje evalúa el compromiso institucional con el cuidado integral de sus colaboradores. El análisis de los resultados ofrecerá una perspectiva sobre el nivel de soporte y protección que las instituciones brindan a su capital humano.

1. Seguro médico.

El acceso a seguro médico es una prestación fundamental de seguridad social, esencial para el bienestar y la tranquilidad de los servidores públicos y sus familias. Por ende, se buscó cuantificar el número de personal sustantivo que cuenta con esta prestación. La fiscalía de Quintana Roo proporcionó la información sobre el personal con acceso al servicio médico, en los siguientes términos:

- Ministerios públicos con acceso a seguro médico: 301.
- Peritos con acceso a seguro médico: 228.
- Policías de investigación con acceso a seguro médico: 510.

En relación con el estado total de fuerza de la institución, en Quintana Roo se está garantizando la cobertura médica al 100% de las personas servidoras públicas que conforman los tres perfiles de la triada de investigación del delito.

2. Licencia de cuidados.

Se buscó analizar si el marco normativo vigente contempla la obligatoriedad de otorgar licencias de maternidad y paternidad, y si estas se otorgan bajo igualdad de condiciones. Con este indicador se busca visibilizar los esquemas de corresponsabilidad que existen en las instituciones de procuración de justicia; por lo tanto, para poder medir este aspecto se realizaron preguntas respecto a las licencias de maternidad y paternidad; en primer lugar se buscó identificar si existen o no ambos tipos de licencia, y en segundo lugar, preguntar si éstas se otorgan en igualdad de condiciones, es decir, cuál es la duración de ambas licencias y si se exigen mayores requisitos para su autorización.

En el caso de las licencias de maternidad y paternidad la respuesta proporcionada sólo se limitó a mencionar que sí contemplan ambas licencias, y que la otorgan en igualdad de condiciones, sin indicar más información o fundamentar su respuesta en alguna normativa.

3. Vacaciones.

Al igual que el indicador anterior, se buscó analizar el marco normativo vigente para conocer el número de días de vacaciones otorgados al personal de la Fiscalía. Cabe precisar que lo informado por la fiscalía de Quintana Roo, sobre los días de vacaciones que corresponden a los servidores públicos adscritos al referido organismo, se indicó que se otorgan 20 días de vacaciones (mayor al promedio nacional).

4. Aguinaldo.

Se analizó si la Fiscalía cuenta con un marco normativo en donde contempla la obligación de otorgar aguinaldo a su personal. Este indicador se refiere a una gratificación anual por el trabajo realizado.

La institución de procuración de justicia del estado de Quintana Roo, de manera similar a cómo respondió sobre las licencias de maternidad y paternidad, se limitó a mencionar que sí otorgan el aguinaldo, nuevamente sin hacer referencia a la ley que fundamenta esto.

5. Salas de lactancia.

La disponibilidad de salas de lactancia es una medida importante de apoyo a la maternidad y a la conciliación de la vida laboral y familiar de las servidoras públicas, promoviendo un ambiente de trabajo inclusivo y el derecho a la lactancia materna. Por ende, se preguntó a la institución sobre su disponibilidad. Esta prestación busca brindar un espacio digno y limpio para las personas que deciden amamantar; así como para las personas usuarias que también se encuentren en esta situación.

Sobre este punto la fiscalía de Quintana Roo indicó que no cuentan con salas de lactancia, lo cual representa una brecha de oportunidad para mejorar las condiciones laborales de las personas que se encuentran en período de lactancia, así como para sus hijas e hijos.

6. Guarderías.

La disponibilidad de servicios de guardería es una prestación significativa de apoyo a los padres y madres trabajadores, facilitando el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Este último indicador se relaciona con los espacios en el que las hijas e hijos de 0 a 3 años, de personas servidoras públicas puedan desarrollarse física, emocional y socialmente mientras sus madres y padres se encuentran en su horario laboral. Al igual que el indicador previo, busca generar condiciones de igualdad en las labores de cuidado de niñas y niños en sus primeros años de vida.

Lamentablemente, en el caso de Quintana Roo, la fiscalía refirió que es un servicio con el que no cuentan en la institución. En ese sentido, de manera similar a lo que sucede con las salas de lactancia, es un área de mejora al interior de la institución.

Eje 5. Certificación.

La certificación asegura la idoneidad, confiabilidad y profesionalismo del personal en las instituciones de procuración de justicia. Este proceso no sólo valida competencias y conocimientos, sino que también funge como un mecanismo clave para garantizar la integridad y confianza. Este eje evalúa la implementación y el alcance de la certificación, el resultado de los cinco indicadores demostrará la rigurosidad y compromiso de las instituciones para contar con personal debidamente calificado y confiable, fortaleciendo así su capacidad de respuesta y legitimidad.

1. Certificación.

Se evaluó la existencia de estrategias de la Fiscalía para la certificación de su personal sustantivo, la cantidad de certificados obtenidos, así como de sus lineamientos de evaluación y la disponibilidad de información sobre los procesos de evaluación y desarrollo de competencias.

En este indicador, la fiscalía de Quintana Roo proporcionó respuestas que no permiten un análisis a profundidad, por ejemplo no se respondió nada acerca de los lineamientos de implementación y evaluación del proceso de certificación; tampoco se mencionó la cantidad de servidores y servidoras públicas que cuentan con la certificación otorgada posterior a las evaluaciones; además de referir que no cuentan con registro sobre los indicadores de evaluación ni tampoco con información sobre cómo se estructuran las fases del curso de evaluación de habilidades.

Cabe mencionar que la institución orientó la consulta a otro sujeto obligado, porque de acuerdo con su respuesta le corresponde al Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza, realizar las evaluaciones de Control de Confianza, dirigirlas, coordinarlas, calificar los procesos de evaluación y de informar a las autoridades competentes, sobre los resultados de las evaluaciones que practiquen de las Personas Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública y de Procuración de Justicia, por lo que la información

requerida puede ser solicitada al Centro de Evaluación y Control de Confianza de la Secretaria de Seguridad Ciudadana, ubicada en Km 12.5 Carretera Chetumal-Bacalar Col. Industrial, C.P. 77049, Chetumal, Q.R.

2. Políticas públicas.

Se analizó si la Fiscalía cuenta con registros detallados e información sobre los objetivos, metas específicas por fase y líneas de acción para asegurar el proceso de certificación de sus Agentes de Ministerio Público, Policías de Investigación y Peritos durante 2024. La claridad en estos aspectos permite evaluar la transparencia, la planificación y la rendición de cuentas de los programas de certificación.

Sobre este indicador la fiscalía de Quintana Roo omitió la pregunta, por lo que no se cuenta con la información solicitada.

3. Control de confianza.

Se cuantificó el número de Ministerios Públicos, Policías de Investigación y Peritos de la Fiscalía que han sido evaluados y acreditados en control de confianza. Este indicador es en el que la mayoría de las instituciones de procuración de justicia reservaron la información, derivado de una interpretación restrictiva sobre la resolución de la controversia constitucional 325/2019[124], reservaron la información estadística que se solicitó sobre la cantidad de ministerios públicos, policías de investigación y personal pericial; que fueron evaluados y certificados en control de confianza.

En el caso de la fiscalía de Quintana Roo, la respuesta ofrecida es muy similar a la reserva de información descrita, ya que como se mencionó anteriormente, la institución optó por responder orientando a consultar al Centro de Evaluación y Control de Confianza de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

4. Evaluación de competencia.

Se cuantificó el número de Ministerios Públicos, Policías de Investigación y Peritos de la Fiscalía que fueron evaluados y acreditados en sus respectivas competencias. La competencia profesional se refiere a las capacidades asociadas a la realización de tareas determinadas de tipo profesional que permiten el ejercicio de la actividad conforme a exigencias de la función. Debido a que los fenómenos que se asocian a la procuración de justicia cambian con el transcurso del tiempo; es necesario evaluar de forma constante este aspecto, para cada uno de los tres perfiles sustantivos (ministerio público, policía de investigación y personal pericial).

En el caso del estado de Quintana Roo se indicó que esta evaluación no se aplica en los perfiles de ministerio público y perito; y que, en el caso de policías de investigación, durante 2024 se evaluaron a 160 elementos.

[124] Resolución emitida por el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el 12 de mayo de 2022; la cual hace referencia a la relación causal que existe entre la entrega de información como el nombre y cargo del personal sustantivo y operativo adscrito a diversas áreas de la Fiscalía General de la República, y la afectación a la seguridad pública.

5. Evaluación de desempeño.

Al igual que en el indicador anterior, se analizó el número de personal sustantivo que fueron evaluados y acreditados en su desempeño. Es el proceso de verificación periódica de la prestación del servicio profesional de los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, que permite medir el apego cualitativo y cuantitativo a los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, así como la disciplina que rige la actuación y su contribución a los objetivos institucionales.

De manera similar al indicador anterior, la evaluación de desempeño sólo se realiza en el caso de policías de investigación; así, la institución indicó que para dar cumplimiento a unos de los requisitos de la obtención del Certificado Único Policial la evaluación del Desempeño solo se aplicó al personal de la Rama Policial, aplicando 294 evaluaciones, realizándose de acuerdo al Manual para la Evaluación del Desempeño de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, a través de los Instrumento de Evaluación del Desempeño del Policía de Investigación del Programa Rector de Profesionalización, que son los siguientes: 1. Respeto a los Principios. 2. Disciplina Administrativa. 3. Disciplina Operativa. 4. Productividad.

Eje 6. Autonomía.

La autonomía de las instituciones de procuración de justicia garantiza su independencia, imparcialidad y eficacia en el cumplimiento de sus funciones. Una procuración de justicia autónoma, libre de injerencias políticas es capaz de actuar con objetividad y perseguir el delito sin presiones. Este eje evalúa el grado de independencia institucional a través de cinco indicadores en donde se busca ofrecer una comprensión profunda sobre la fortaleza institucional para operar con la independencia necesaria y responder a los principios de legalidad y justicia.

1. Transición a fiscalía.

Para este eje, es importante analizar si la institución encargada de la procuración de justicia estatal ha completado su transición a Fiscalía General, y si opera como un organismo autónomo. En 2014 se estableció la reforma a los órganos de procuración de justicia, con la finalidad de implementar el sistema de justicia procesal de corte acusatorio aprobado en junio de 2008.

De esa manera, la fiscalía indicó que a partir del día 05 de julio del año 2016, opera como Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, con motivo del Decreto 413, por lo que la Honorable XIV Legislatura del Congreso del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, expidió la Ley de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, Publicada en el Periódico Oficial del Estado.

Las siguientes cuatro preguntas fueron remitidas a los congresos estatales, por ser la autoridad con la información sobre los procesos de designación y remoción de las personas titulares de las fiscalías y/o procuradurías.

2. Control legislativo.

Se evaluó si la designación del titular se realiza de manera escalonada para prevenir la influencia del Ejecutivo, y si la Constitución estatal prohíbe haber sido servidor público antes de asumir dicho cargo. Se habla de una designación escalonada cuando los cargos de un gobierno estatal no se nombran al mismo tiempo, creando una rotación gradual en comparación con el poder ejecutivo.

En ese sentido, el Congreso del estado de Quintana Roo se limitó a hacer referencia al artículo 96 de la constitución local. Este ordenamiento refiere que el titular de la Fiscalía General del Estado durará en su encargo doce años. Por lo que hace a los requisitos, no existe prohibición alguna respecto a haberse desempeñado como persona servidora pública, aunque destaca que sí existe una prohibición sobre delitos cometidos por violencia de género o ser persona declarada deudora alimentaria morosa[125].

3. Profesionalización.

Se analizó si el marco normativo vigente en la entidad contempla la obligatoriedad de ser abogado para ejercer la titularidad de la institución de procuración de justicia. Al respecto, de acuerdo con los requisitos descritos en el artículo 96 mencionado en el indicador previo, sobre la profesionalización, el requisito es: Ser licenciado en derecho con título y cédula debidamente registrados.

4. Procedimiento de designación.

Se analizó si el mecanismo de designación de la persona la titular de la institución encargada de la procuración de justicia en la entidad promueve la autonomía, minimizando la influencia de otros poderes en el proceso. Este indicador se enfoca en identificar la participación de organismos o instituciones ajenas a la fiscalía y/o procuraduría, tanto en la convocatoria como en la selección de candidaturas.

En el caso de la fiscalía de Querétaro, en la designación de su titular interviene tanto el Congreso del estado, quien emite una convocatoria para integrar una lista de candidatos. Del listado referido, la o el Gobernador selecciona una terna definitiva que se devuelve al Congreso, quien designará a la persona titular del ministerio público, mediante el voto de las dos terceras partes de los integrantes de la Legislatura[126].

5. Procedimiento de remoción.

Se evalúo la existencia de un mecanismo robusto de remoción de la persona titular de la institución de procuración de justicia estatal, que limite la discrecionalidad del Poder Ejecutivo. Al respecto, también se busca identificar la influencia del Poder Ejecutivo en procesos que pondrían en duda la autonomía de la institución.

En ese sentido, el Fiscal General podrá ser removido por el Ejecutivo del Estado por las causas graves que establezca la ley[127]. La remoción podrá ser objetada por el voto de la mayoría de los miembros presentes de la Legislatura del Estado dentro de un plazo de diez

[125] Artículo 96, párrafo cuarto de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
[126] Artículo 96 apartado A de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
[127] Artículo 96 apartado A, inciso d) de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

días hábiles, en cuyo caso el Fiscal General será restituido en el ejercicio de sus funciones. Si la Legislatura no se pronuncia al respecto, se entenderá que no existe objeción.

Conclusión.

En términos generales, la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo se ubica a la mitad de la evaluación del INTRAPRO. El balance general consiste en una calificación final de -57, a partir de 93% de información proporcionada. En un contexto de incremento en la tasa de homicidios, señalado por el Índice de Paz de México 2024, destaca la oportunidad crítica para la Fiscalía de reforzar su impacto en la seguridad ciudadana a través de la mejora continua de sus capacidades.

La Fiscalía de Quintana Roo destacó en los ejes de Régimen Disciplinario y Seguridad Social, los cuales se acercan al cumplimiento pleno de la ley:

Régimen Disciplinario: Este eje destaca por su alineación con la Ley General. Las áreas identificadas para la mejora son: oficinas externas para denunciar, notificaciones a denunciantes y la implementación de un sistema de registro para servidores públicos sancionados por parte de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción. La atención de estos rubros representa oportunidades claras para mejorar la accesibilidad, la transparencia y la eficacia de los procesos disciplinarios.

Seguridad Social: La institución cuenta con un esquema adecuado de prestaciones y derechos para sus trabajadores, no obstante, tiene áreas de oportunidad como la ampliación de la cobertura de seguro médico para ministerios públicos y la implementación de salas de lactancia y guarderías. Estos son pasos concretos que pueden fortalecer el apoyo a las familias de los servidores públicos y mejorar el ambiente laboral. La clarificación de la licencia de paternidad también es un área de mejora que puede impulsar una cultura más equitativa.

Sobre los cuatro ejes restantes se concluye lo siguiente:

Carrera: La Fiscalía tiene oportunidad para fortalecer las trayectorias profesionales de su personal. La pronta implementación del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera (Acuerdo FGE/026/2020) y la realización de convocatorias de promoción son pasos cruciales que pueden motivar al personal sustantivo y asegurar una progresión basada en el mérito.

Profesionalización: La institución referencia la actualización del Programa Rector de Profesionalización del SESNSP y el programa de inversión del FASP. Esto sienta las bases para un impulso significativo en la capacitación. La oportunidad reside en la implementación activa de cursos de actualización para la tríada de investigación y en un incremento en los esfuerzos y alcance de capacitación que superen la media nacional. Es vital priorizar la impartición de cursos de capacitación con perspectiva de género para asegurar una formación integral y equitativa.

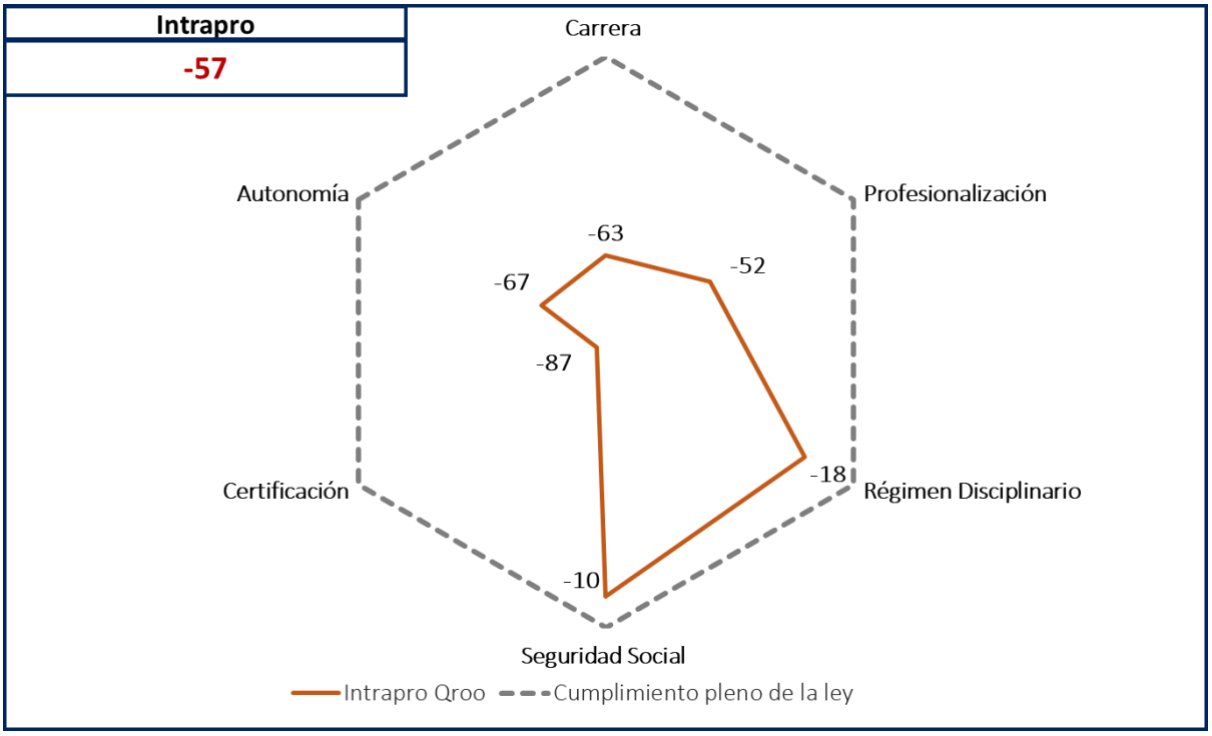
Certificación: La Fiscalía tiene la oportunidad de fortalecer la confianza pública a través de la transparencia y la estandarización de sus procesos de certificación. La apertura de información sobre políticas públicas y la clarificación de los roles del Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza son pasos importantes. Existe un gran potencial para extender las evaluaciones de competencia y desempeño a todos los perfiles sustantivos,

más allá de solo los policías de investigación, lo que elevará el profesionalismo en toda la institución.

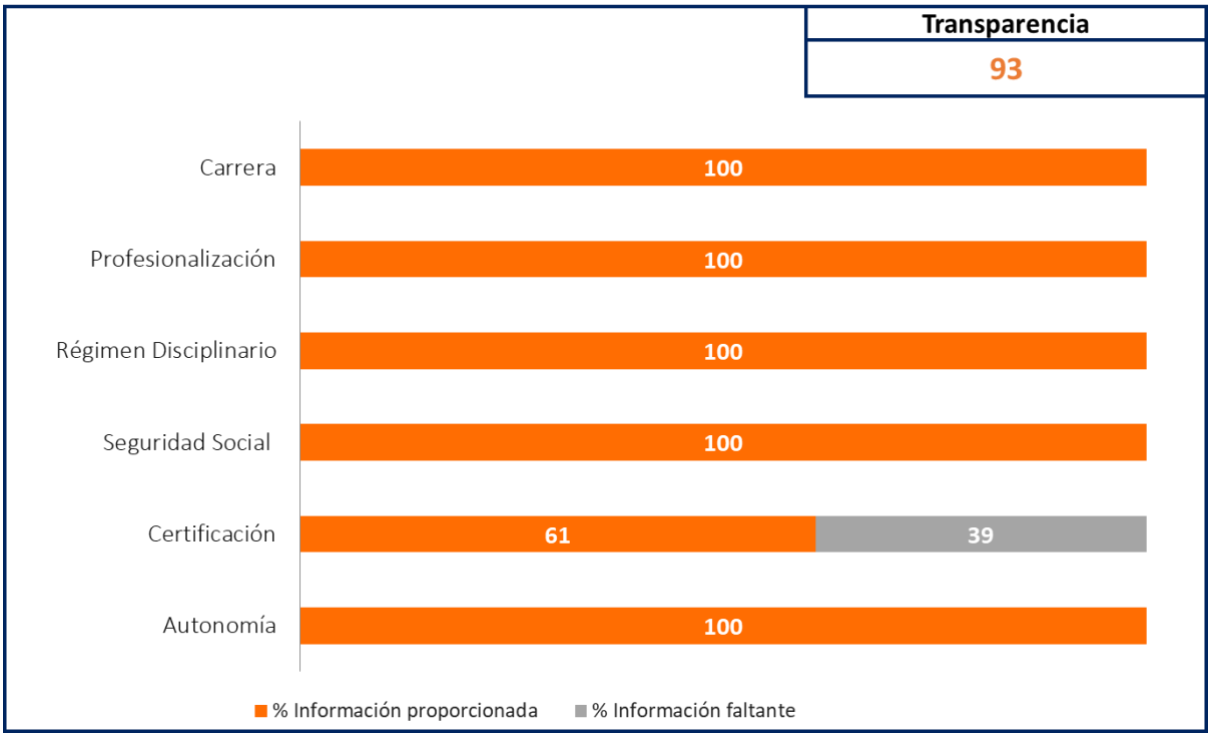
Autonomía: Como organismo autónomo, la Fiscalía de Quintana Roo tiene la oportunidad de consolidar su independencia. La implementación de la designación escalonada, la prohibición de haber ejercido previamente como servidor público en la misma entidad, y la limitación de la intervención de los poderes Legislativo y Ejecutivo en los procesos de designación y remoción, son acciones que reforzarán su autonomía e imparcialidad, asegurando su funcionamiento con la mayor independencia posible para la impartición de justicia.

En las siguientes gráficas se presenta el resultado de la institución de procuración de justicia del estado, de manera global y respecto a cada eje del desarrollo, así como el porcentaje de información que se obtuvo.

Resultados INTRAPRO 2025, Quintana Roo



Porcentaje de información proporcionada por la autoridad



Solicitudes de acceso a la información.

La información de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo que contiene el presente informe, se obtuvo a través de las siguientes solicitudes de acceso a la información:

1. Poder Legislativo (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231285300019824
2. Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (2024). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231286200041824
3. Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (2025). Solicitud de acceso a la información. Número de folio, 231286200010325.

Causa en Común A. C.

Maria Elena Morera Mitre
PRESIDENTA

José Antonio Polo Otyeza
DIRECTOR GENERAL

Asael Nuche González
COORDINADOR DEL PROYECTO

Fernando Escobar Ayala
Nancy Angélica Canjura Luna
INVESTIGADORES

María Blanca Estela Cano Ruiz
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Ana Mitzi Hernández Ochoa
COMUNICACIÓN SOCIAL

Perteneces, Justicia e Igualdad A. C.

José Mario de la Garza Marroquín
PRESIDENTE

Celia García Valdivieso
DIRECTORA DE DERECHOS HUMANOS

J. Jesús Martínez Rangel
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Lizeth Montejano Torres
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL y CAPACITACIÓN

Javier Osvaldo Rubio Ritchie
María Paula Lara Díaz
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

Impunidad Cero A. C.

Catalina Kühne Peimbert -
DIRECTORA EJECUTIVA

Claudia Ivette Morales Nuñez
COORDINADORA DE PROYECTOS

Helga Jáuregui Ballesteros
ANALISTA DE DATOS

Itzel Jiménez Ríos
INVESTIGADORA

Diana Sarahy Guarneros Martínez
ASISTENTE DE INVESTIGACIÓN





Perteneces
Justicia e Igualdad

IMPUNIDAD CERO