



# MODELO DE PREVENCIÓN QUINTANA ROO

**PARTE 2 - PLAN OPERATIVO DE  
PREVENCIÓN DEL DESORDEN,  
VIOLENCIA Y DELINCUENCIA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO**



# **MODELO DE PREVENCIÓN QUINTANA ROO**

## **PARTE 2**

### **PLAN OPERATIVO DE PREVENCIÓN DEL DESORDEN, VIOLENCIA Y DELINCUENCIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

#### **ADMINISTRACIÓN 2022-2027**



## Resumen ejecutivo

El Plan operativo de prevención de desorden, violencia y delincuencia del Estado de Quintana Roo está organizado en cuatro ejes estratégicos que orientan el esfuerzo institucional y colectivo: fortalecimiento institucional, toma de decisión científica e informada, protección y fortalecimiento social, y construcción de ciudadanía activa<sup>1</sup>. Cada eje está integrado por diversas estrategias de prevención que incluyen objetivos y las acciones principales para su ejecución.

El *eje fortalecimiento institucional*, plantea la modificación del marco legal de seguridad pública, para modernizarlo y atender de forma transversal la prevención en la estructura administrativa y que todas aquellas dependencias asociadas con los factores de riesgo, las causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia, adquieran el mandato legal para contribuir a la prevención desde su perspectiva y ámbito de acción. Propone funciones de mayor dinamismo para el consejo estatal y los consejos municipales de prevención; establece mesas de trabajo en el estado y municipios; fortalece capacidades institucionales a nivel estatal y municipal; y profesionaliza a servidores públicos. Además de proteger a la ciudadanía, el Gobierno del Estado concentra su esfuerzo en transferir información y herramientas para reducir la probabilidad de que las personas se conviertan en víctimas, se manifiesten de manera violenta, ilegal y participen en la comisión de delitos. Para lograr este objetivo integra paquetes preventivos que abordan temas puntuales que ayudan a conceptualizar y acotar las metas y los retos; aportan información y ponen a disposición de los municipios y la sociedad civil, herramientas, materiales y videos instruccionales a través de medios digitales; y robustece los esfuerzos institucionales, municipales y civiles con campañas de comunicación dirigidas a crear conciencia, cambiar actitudes y motivar la acción colectiva.

---

<sup>1</sup> Ciudadanía activa: Las personas tienen una actitud proactiva y se involucran en aquellas causas que son de su interés y/o en aras del bien común, a nivel personal o como grupo social.



El *eje toma de decisión científica* e informada, incluye acciones para colocar al Estado de Quintana Roo a la vanguardia en seguridad humana y prevención del desorden, violencia y delincuencia, para lo que utiliza tecnologías de la información para crear el *Centro del Conocimiento de Prevención* que concentra y disemina información preventiva. Establece el *Sistema Estatal de Decisión, Análisis y Evaluación de Políticas de Prevención* que permite al Gobierno Estatal y a los gobiernos municipales focalizar la política pública con base en factores de riesgo y en zonas con mayor vulnerabilidad, denominados *Núcleos de atención prioritaria*<sup>2</sup>; analizar y anticipar tendencias criminales; basar el proceso de formulación de la política pública de prevención en evidencia científica y en las necesidades de la ciudadanía; orientar la política pública a disminuir los factores de riesgo y las condiciones situacionales precursoras de la inseguridad; e identificar, capitalizar y extender las mejores prácticas. Asimismo, promueve dentro del Estado la investigación científica en prevención y seguridad humana, a través de incluir y fortalecer a las universidades.

El *eje protección y fortalecimiento social*, incluye acciones para proteger y fortalecer a la familia; niñas, niños, adolescentes y jóvenes; comunidades educativas; mujeres; personas indígenas mayas; personas con necesidades especiales<sup>3</sup>; actividad empresarial; y a la ciudadanía, para lo cual aborda y da respuesta a riesgos específicos que responden a las principales amenazas. Asimismo, favorece el proceso de reinserción social de personas en situación de víctima, en internamiento y con libertad condicionada; propone programas para la movilidad

---

<sup>2</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.

<sup>3</sup> Personas con necesidades especiales: personas con discapacidad y de la tercera edad, madres embarazadas y/o con bebés en brazos; personas con enfermedades crónicas; personas que requieran ayudas mecánicas, como carriolas, sillas de ruedas, andaderas y bastones; y personas con retos en la comunicación y el lenguaje como turistas que no hablen español, personas maya parlantes y analfabetas, entre otras.



segura; e intervenciones en el espacio público para crear ciudades con una mayor cohesión social y más seguras.

El eje construcción de ciudadanía activa, vincula al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* con organizaciones de la sociedad civil, universidades, centros de investigación y comunidades educativas, para integrar *Comunidades Virtuales de Prevención*, en donde pueden participar todas aquellas personas residentes en el territorio de Quintana Roo que opten por sumarse al esfuerzo colectivo impulsado por el Gobierno del Estado. Asimismo, integra órganos de representación ciudadana; grupos consultores, consejos ciudadanos y comités de contraloría social; crea estrategias para sostener el esfuerzo institucional y colectivo de prevención en el largo plazo; y otorga reconocimientos a la ciudadanía activa.

Por último, es necesario señalar que el *Plan Rector* y el *Plan Operativo* se enmarcan en un proceso de mejora continua, con el fin de responder a una sociedad que cambia, se adapta y responde a fenómenos complejos como son el desorden, violencia y delincuencia, influenciados por factores internos y externos, entre los que destacan: el entorno social, económico, urbano, la globalización y las modalidades delincuenciales. Por lo anterior, deberán revisarse periódicamente, con base en las necesidades de la ciudadanía, la evaluación de resultados y la evolución de la paz en el Estado de Quintana Roo y en México.



Tabla de CONTENIDO

**1. EJE ESTRATÉGICO I. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL ..... 10**

**1.1. MODERNIZAR EL MARCO LEGAL ..... 10**

1.1.1. Actualización normativa y transversalidad administrativa ..... 10

1.1.2. Consejo estatal de seguridad, justicia y prevención..... 11

1.1.3. Consejos municipales de seguridad y prevención ..... 12

1.1.4. Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana .....13

1.1.5. Reformar la Ley de Participación Ciudadana ..... 14

1.1.6. Armonizar la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia .....15

1.1.7. Armonizar la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas ... 16

1.1.8. Reforma a la Ley para Regular y Comercializar los Objetos y Materiales de Segunda Mano..... 17

1.1.9. Reformar la Ley de Tránsito, Transporte y Explotación de Vías y Carreteras .....17

1.1.10. Reformar la Ley de Protección y Bienestar Animal ..... 18

**1.2. ALINEAR EL ESFUERZO INSTITUCIONAL EN PREVENCIÓN..... 19**

1.2.1. Mesa estatal de coordinación en prevención ..... 19

1.2.2. Mesa estatal de coordinación en reclutamiento policial, ministerial y custodia .....22

1.2.3. Mesas municipales de coordinación en prevención ..... 23

**1.3. FORTALECER INSTITUCIONES DE PREVENCIÓN ..... 24**

1.3.1. Centros Municipales de Prevención y Bienestar ..... 24

1.3.2. Unidades policiales y judiciales en apoyo a la prevención ..... 25

1.3.3. Tecnología de la información..... 27

1.3.4. Excelencia institucional..... 29

**2. EJE ESTRATÉGICO II. TOMA DE DECISIÓN CIENTÍFICA E INFORMADA .....30**

**2.1. CENTRO DE CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN Y BIENESTAR ..... 30**

**2.2. SISTEMA ESTATAL DE DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN ..... 31**



**2.3. SISTEMA ESTATAL DE VIDEOVIGILANCIA QUINTANA ROO SEGURO .....32**

**2.4. ACTIVIDAD CIENTÍFICA EN PREVENCIÓN ..... 33**

**3. EJE ESTRATÉGICO III. PROTECCIÓN Y FORTALECIMIENTO SOCIAL ..... 35**

**3.1. PROTEGER Y FORTALECER A LA FAMILIA ..... 35**

    3.1.1. Trabajador social en tu casa..... 35

**3.2. PROTEGER Y FORTALECER A NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES ..... 40**

    3.2.1. Destino seguro ..... 40

    3.2.2. Tramos seguros..... 46

    3.2.3. Sistema de protección infantil y juvenil ..... 52

    3.2.4. Niños, niñas y adolescentes en riesgo..... 53

    3.2.5. Pandillas juveniles ..... 55

    3.2.6. Jóvenes en acción ciudadana..... 60

**3.3. PROTEGER Y FORTALECER A LAS COMUNIDADES EDUCATIVAS 62**

    3.3.1. Coordinación del esfuerzo de prevención en la educación ..... 62

    3.3.2. Educación para la vida ..... 65

    3.3.3. Seguridad en los planteles..... 70

**3.4. PROTEGER Y FORTALECER A LAS MUJERES ..... 73**

    3.4.1. Equidad de género en el servicio público..... 73

    3.4.2. Contrarrestar las condiciones de vulnerabilidad..... 74

    3.4.3. Diagnóstico e investigaciones sobre violencia y delitos en contra de mujeres .....75

    3.4.4. Extender la perspectiva de género ..... 75

    3.4.5. Atender a mujeres víctimas de violencia..... 76

    3.4.6. Albergue del Instituto Quintanarroense de las Mujeres..... 77

    3.4.7. Visibilizar y reeducar a infractores ..... 77

**3.5. PROTEGER Y FORTALECER A PERSONAS INDÍGENAS MAYAS..... 78**

**3.6. PROTEGER Y FORTALECER A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES..... 79**

    3.6.1. Accesibilidad universal ..... 79

    3.6.2. Personas con necesidad de asistencia en comunicación y lenguaje 79



3.6.3. Pre-registro en los servicios de emergencia ..... 80

3.6.4. Curso de sensibilización para servidores públicos estatales y municipales .....80

**3.7. PROTEGER Y FORTALECER A LA CIUDADANÍA ..... 81**

3.7.1. Riesgos de seguridad ..... 81

3.7.2. Información para la prevención..... 89

3.7.3. Seguridad alimentaria ..... 94

3.7.4. Seguridad en la vivienda ..... 95

3.7.5. Seguridad en la salud ..... 96

3.7.6. Seguridad laboral ..... 101

3.7.7. Seguridad financiera ..... 104

**3.8. PROTEGER Y FORTALECER LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL ..... 104**

3.8.1. Mesas sectoriales para la prevención ..... 104

3.8.2. Proteger al turista ..... 105

3.8.3. Proteger a periodistas y personal de comunicación social ..... 107

**3.9. FAVORECER LA REINSERCIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA ..... 108**

3.9.1. Servicios integrales para personas en situación de víctima ..... 108

3.9.2. Reinserción laboral de personas en situación de víctima..... 109

3.9.3. Refugios y hogares de acogida para personas en situación de víctima .....112

3.9.4. Paquete familiar pro-reinserción de personas en situación de víctima .....113

3.9.5. Sistema de brazalete electrónico para protección de personas en situación de víctima ..... 113

**3.10. FAVORECER LA REINSERCIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN INTERNAMIENTO..... 114**

3.10.2. Proyectos productivos dentro de centros de internamiento ..... 116

3.10.3. Reinserción laboral de personas en internamiento y/o recién liberadas .....117

3.10.4. Hogares de acogida para personas recién liberadas ..... 121

3.10.5. Paquete familiar pro-reinserción de personas en internamiento o recién liberadas .....121





3.10.6. Sistema de brazaletes electrónicos para control de personas imputadas .....	122
3.10.7. Centros de readaptación social centrados en la persona .....	123
<b>3.11. ESPACIO PÚBLICO SEGURO.....</b>	<b>124</b>
3.11.1. Propiciar la usabilidad del espacio público .....	124
3.11.2. Prevención del crimen a través del diseño ambiental (CPTED).....	125
3.11.3. Atender temores sociales en Núcleos de atención prioritaria .....	127
3.11.4. Acciones por cooperación .....	127
3.11.5. Presencia policial en el espacio público .....	129
3.11.6. Actos de vandalismo en contra de bienes muebles e inmuebles.....	130
3.11.7. Movilidad segura .....	130
<b>4. EJE ESTRATEGICO IV. CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA ACTIVA ....</b>	<b>133</b>
<b>4.1. CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENCIÓN.....</b>	<b>133</b>
<b>4.2. ORGANISMOS CIUDADANOS DE PREVENCIÓN .....</b>	<b>133</b>
<b>4.3. CONSEJOS CIUDADANOS Y CONSULTIVOS .....</b>	<b>134</b>
4.3.1. Consejo ciudadano para elevar la calidad de vida de personal policial, ministerial y custodia.....	134
4.3.2. Consejo ciudadano de reinserción social de personas en internamiento .....	136
4.3.3. Consejo consultivo en prevención de la violencia y delincuencia vinculada con el consumo de sustancias ilícitas .....	137
4.3.4. Consejo consultivo para la atención a las personas con discapacidad .....	138
4.3.5. Consejo consultivo ciudadano para la atención y bienestar de los animales .....	139
4.3.6. Comités de Contraloría Social .....	140
4.3.7. Vinculación con la ciudadanía activa .....	140
4.3.8. Reconocimientos ciudadanos en materia de prevención .....	142

## 1. EJE ESTRATÉGICO I. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 1.1. MODERNIZAR EL MARCO LEGAL

#### 1.1.1. *Actualización normativa y transversalidad administrativa*

##### Objetivo

- Aumentar la eficacia y funcionalidad normativa, en seguridad pública y prevención.
- Transversalizar la prevención en la estructura administrativa a fin de que todas aquellas dependencias estatales y municipales que incidan en los factores de riesgo y/o en las causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia, adquieran el mandato legal para contribuir a la prevención desde su propia perspectiva y ámbito de acción.

##### Acciones

1. Realizar una evaluación y diagnóstico de la regulación local de seguridad pública y prevención, para identificar su eficacia normativa.
2. Realizar un mapeo de procesos en las instituciones encargadas de procuración de justicia, seguridad pública y prevención e identificar actores estratégicos que puedan contribuir al proyecto.
3. Realizar un mapeo de dependencias estatales que estén en posibilidad de incidir en la prevención, a través de atender los factores de riesgo social, económico y situacionales, e identificar actores estratégicos que puedan contribuir al proyecto.
4. Realizar un mapeo de las organizaciones de la sociedad civil, con un nivel alto de institucionalización, e identificar actores estratégicos que puedan contribuir al proyecto y establecer los canales potenciales de participación y acompañamiento ciudadano.

5. Revisar, homologar y/o modernizar la legislación de seguridad pública y prevención, y el código penal, alineados al modelo conceptual del *Plan Rector* del desorden, violencia y delincuencia.
6. Enviar la propuesta de actualización a las y los actores estratégicos para revisar, analizar y emitir observaciones y recomendaciones sobre el proyecto.
7. Llevar a cabo una serie de reuniones con actores estratégicos para conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
8. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

### **1.1.2. Consejo estatal de seguridad, justicia y prevención**

#### Objetivo

- Atender a nivel estatal el tema de prevención del desorden, violencia y delincuencia de manera integral, transversal, articulada y sostenida.

#### Acciones

1. Reformar el marco legislativo conducente con el fin de establecer *un Consejo Estatal de Seguridad, Justicia y Prevención*, con las siguientes funciones, entre otras:
  - Brindar dirección a los esfuerzos estatales en seguridad, justicia y prevención del desorden, violencia y delincuencia en el Estado de Quintana Roo.
  - Coordinar los esfuerzos estatales en seguridad, justicia y prevención ante el Gobierno Federal; los poderes legislativo y judicial estatales; los gobiernos municipales; organizaciones de la sociedad civil; y la ciudadanía.



- Vigilar el abordaje transdisciplinario y la transversalización de los esfuerzos en seguridad, justicia y prevención en el Estado de Quintana Roo.
- Vigilar la corresponsabilidad de las dependencias estatales en prevención; el intercambio de información y la construcción de conocimiento; el seguimiento y la evaluación de la política pública de seguridad, justicia y prevención.
- Cabildear y vigilar la asignación de partidas presupuestales necesarias para consolidar un estado de derecho y legalidad; y reducir el desorden, violencia y delincuencia.
- Establecer mecanismos para incluir la participación de la ciudadanía en la toma de decisión y alinear el esfuerzo del Gobierno Estatal y la ciudadanía.
- Desarrollar estrategias, mecanismos y acuerdos de colaboración para dar continuidad a la política pública de seguridad, justicia y prevención en el Estado de Quintana Roo, a fin de sostenerla en el largo plazo.

### **1.1.3. Consejos municipales de seguridad y prevención**

#### Objetivo

- Atender a nivel municipal el tema de prevención del desorden, violencia y delincuencia de manera integral, transversal, articulada y sostenida.

#### Acciones

1. Reformar el marco legislativo conducente con el fin de establecer *Consejos Municipales de Seguridad y Prevención* en cada uno de los municipios, con las siguientes funciones, entre otras:
  - Brindar dirección a los esfuerzos municipales en seguridad y prevención del desorden, violencia y delincuencia.



- Coordinar los esfuerzos municipales en seguridad y prevención con el *Consejo Estatal de Seguridad, Justicia y Prevención*; otros *Consejos Municipales de Seguridad y Prevención*; organizaciones de la sociedad civil; y la ciudadanía.
- Vigilar el abordaje transdisciplinario y la transversalización de los esfuerzos en seguridad y prevención entre las instituciones municipales.
- Vigilar la corresponsabilidad de las dependencias municipales en prevención; el intercambio de información y la construcción de conocimiento; el seguimiento y la evaluación de la política pública de seguridad, justicia y prevención.
- Cabildear y vigilar la asignación de partidas presupuestales municipales necesarias para consolidar un estado de derecho y legalidad; y reducir el desorden, violencia y delincuencia.
- Establecer mecanismos para incluir la participación de la ciudadanía en la toma de decisión y alinear el esfuerzo del gobierno municipal y la ciudadanía.
- Desarrollar estrategias, mecanismos y acuerdos de colaboración para dar continuidad a la política pública de seguridad y prevención a nivel municipal, a fin de garantizar su sostenibilidad en el largo plazo.

#### **1.1.4. Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana**

##### Objetivos

- Regir la política de prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Contribuir al bienestar de las personas que habiten en el Estado de Quintana Roo.



## Acciones

1. Adecuar el marco legislativo conducente con el fin de asignar al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* las siguientes funciones, entre otras:
  - Fungir como el órgano rector de la política pública de prevención en el Estado de Quintana Roo.
  - Generar información científica, con el fin de fortalecer la toma de decisión del Gobierno del Estado y los gobiernos municipios en los temas de desorden, violencia y delincuencia.
  - Brindar asesoría estratégica y experta en prevención a dependencias del Gobierno del Estado y a los gobiernos municipales.
  - Atender los factores de riesgo, causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia en el territorio estatal.
  - Articular transversalmente los esfuerzos de seguridad y prevención con dependencias estatales y municipales que incidan en los factores de riesgo y en las causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia.
  - Potenciar y alinear el esfuerzo colectivo del gobierno estatal; gobiernos municipales; sociedad civil organizada; y ciudadanía, en prevención del desorden, violencia y delincuencia.
  - Sustener la política de prevención del desorden, violencia y delincuencia en el tiempo.

### **1.1.5. Reformar la Ley de Participación Ciudadana**

#### Objetivos

- Promover una ciudadanía activa<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Ciudadanía activa: Las personas tienen una actitud proactiva y se involucran en aquellas causas que son de su interés y/o en aras del bien común, a nivel personal o como grupo social.



- Ampliar la participación de la ciudadanía en los esfuerzos de prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Garantizar la sostenibilidad de la política de prevención del desorden, violencia y delincuencia a través del tiempo, con la participación de la ciudadanía.

#### Acciones

1. Reformar el marco legislativo conducente con el fin ampliar los instrumentos para la participación de la ciudadanía en el Estado de Quintana Roo.
2. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de reforma.
3. Enviar la propuesta de reforma a las y los actores estratégicos para su revisión, análisis y emisión de observaciones y recomendaciones.
4. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
5. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

#### **1.1.6. Armonizar la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**

##### Objetivos

- Garantizar el pleno ejercicio y respeto de los derechos humanos de las mujeres en el Estado de Quintana Roo.
- Consolidar el andamiaje jurídico normativo estatal con atención a los principios constitucionales de igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; y de respeto a la dignidad humana de las mujeres, de no discriminación, libertad, seguridad y erradicación de todo tipo de violencia contra de ellas, a fin de que este sea más preciso y adecuado al marco convencional y a la jurisprudencia existente.



## Acciones

1. Elaborar la propuesta de armonización del marco legislativo conducente.
2. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de armonización.
3. Enviar la propuesta de armonización a las y los actores estratégicos para su revisión, análisis y emisión de observaciones y recomendaciones.
4. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para integrar las diversas perspectivas, conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
5. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

### ***1.1.7. Armonizar la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas***

#### Objetivo

- Reducir la incidencia del delito de trata.

#### Acciones

1. Elaborar la propuesta de armonización del marco legislativo conducente, que incluye un protocolo para el rescate, asistencia, atención y protección de personas en situación de víctima de trata.
2. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de armonización.
3. Enviar la propuesta de armonización a las y los actores estratégicos para su revisión, análisis y emisión de observaciones y recomendaciones.
4. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para integrar las diversas perspectivas, conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
5. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.





### **1.1.8. Reforma a la Ley para Regular y Comercializar los Objetos y Materiales de Segunda Mano**

#### Objetivo

- Reformar la Ley que establece las bases de apertura y cierre de las casas de empeño o préstamo en el Estado de Quintana Roo, con el fin de desincentivar la comercialización de artículos robados.

#### Acciones

1. Realizar un diagnóstico para reformar y/o adicionar el empeño, préstamo y comercialización de objetos y materiales de segunda mano, legalmente adquiridos y evitar el empeño y venta de artículos y materiales robados.
2. Elaborar la propuesta del marco legislativo conducente.
3. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de ley.
4. Enviar la propuesta de ley a las y los actores estratégicos para su revisión, análisis y emisión de observaciones y recomendaciones.
5. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para integrar las diversas perspectivas, conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
6. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

### **1.1.9. Reformar la Ley de Tránsito, Transporte y Explotación de Vías y Carreteras**

#### Objetivo

- Garantizar que el transporte público, colectivo e individual, se encuentre libre de alcohol, cigarro y drogas.



## Acciones

1. Realizar un diagnóstico dirigido a incluir en la legislación conducente con el fin de evitar el consumo de alcohol, cigarro y drogas dentro del transporte público.
2. Elaborar la propuesta del marco legislativo conducente.
3. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de ley.
4. Enviar la propuesta de ley a las y los actores estratégicos para su revisión, análisis y emisión de observaciones y recomendaciones.
5. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para integrar las diversas perspectivas, conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
6. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

### **1.1.10. Reformar la Ley de Protección y Bienestar Animal**

#### Objetivos

- Aumentar la eficacia y funcionalidad normativa en torno a la protección y bienestar animal.
- Inhibir la violencia hacia los seres vivos, vinculada con la comisión de actos de violencia y delitos en contra de personas.

#### Acciones

1. Elaborar una reforma integral y participativa a la Ley de Protección y Bienestar Animal del Estado de Quintana Roo, con el fin de alinearla a estándares nacionales e internacionales.
2. Realizar mesas de trabajo con distintas dependencias estatales, como la *Secretaría de Seguridad Pública, Fiscalía General, Coordinación de Protección Civil y el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y*

*Participación Ciudadana*, con el fin de recibir propuestas para el fortalecimiento institucional en el tema.

3. Realizar mesas de trabajo con instancias internacionales, como la International Fund for Animal Welfare (IFAW), con el fin de incorporar estándares internacionales a la ley.
4. Identificar a las y los actores estratégicos que puedan enriquecer la propuesta de reforma.
5. Entablar una serie de reuniones con actores estratégicos para integrar las diversas perspectivas, conciliar puntos de vista y realizar adecuaciones.
6. Integrar el documento final y realizar los trámites legislativos apropiados.

## **1.2. ALINEAR EL ESFUERZO INSTITUCIONAL EN PREVENCIÓN**

### **1.2.1. Mesa estatal de coordinación en prevención**

#### Objetivos

- Ejecutar las decisiones tomadas dentro del seno del *Consejo estatal de seguridad, justicia y prevención*<sup>5</sup> en temas de prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Informar al *Consejo estatal de seguridad, justicia y prevención* sobre la ejecución de las acciones emprendidas en el seno de la *Mesa estatal de coordinación en prevención*<sup>6</sup>.
- Proporcionar información al *Consejo estatal de seguridad, justicia y prevención* para fortalecer su toma de decisión.
- Articularse con fines de colaboración con las *Mesas municipales de coordinación en prevención* (Favor de referirse al apartado 1.2.3).

---

<sup>5</sup> Propuesta de creación en la actualización del marco legal.

<sup>6</sup> Propuesta de creación en la actualización del marco legal.



## Acciones

1. Establecer la *Mesa estatal de coordinación en prevención* integrada por dependencias del Gobierno del Estado organizadas en cuatro grupos de trabajo:

### Grupo 1. Coordinación y apoyo (ocho dependencias)

- Secretaría de Gobierno (SEGOB)
- Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE)
- Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO)
- Coordinación General de Comunicación (CGC)
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad (SESESP)
- Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana (CEPSQROO)
- Agencia de Proyectos Estratégicos (APE)
- Instituto Quintanarroense de Innovación y Tecnología (IQIT)

### Grupo 2. Atención a factores de riesgo social (diecisiete dependencias)

- Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGE)
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo (DIF Estatal)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESO)
- Secretaría de Seguridad Pública (SSP)
- Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ)
- Secretaría de Servicios Estatales de Salud (SESA)
- Secretaría de Turismo (SEDETUR)
- Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología (COQCYT)
- Instituto de Gobierno Abierto
- Instituto para el Desarrollo del Pueblo Maya y las Comunidades Indígenas del Estado de Quintana Roo (INMAYA)

- Instituto para la Cultura y las Artes de Quintana Roo (ICA)
- Instituto Quintanarroense de la Juventud (IQJ)
- Instituto Quintanarroense de la Mujer (IQM)
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO)
- Comisión para la Juventud y el Deporte de Quintana Roo (COJUDEQ)
- Coordinación Estatal de Protección Civil (COEPROC)
- Régimen Estatal de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Grupo 3. Atención a factores de riesgo económico (siete dependencias)

- Oficialía Mayor (OM)
- Secretaría de Desarrollo Económico (SEDE)
- Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS)
- Instituto de capacitación para el trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR)
- Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos (IEEA)
- Servicio Estatal del Empleo y Capacitación para el Trabajo (SEECAT)

Grupo 4. Atención a factores de riesgo situacional (tres dependencias)

- Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano Sustentable (SEDETUS)
- Secretaría de Ecología y Medio Ambiente (SEMA)
- Secretaría de Infraestructura y Transporte (SINTRA)

2. Nombrar a servidores públicos estatales como *Enlaces Estatales de Prevención*

Características

- Es acreditado(a) por la o el ejecutivo de su dependencia.

- Conoce el mandato, los proyectos y programas en proceso de planeación y ejecución de su dependencia.
- Tiene nivel suficiente para tomar decisiones.

#### Funciones

- Fungir como eslabón entre su dependencia y la *Mesa estatal de coordinación en prevención*.
- Comunicar a la o al ejecutivo de su dependencia, sobre los acuerdos tomados en la *Mesa estatal de coordinación en prevención*.
- Dar seguimiento a proyectos, programas y acciones en prevención del desorden, violencia y delincuencia, en los que su dependencia participa.
- Aportar información para fortalecer la toma de decisión e intercambiar mejores prácticas.

### **1.2.2. Mesa estatal de coordinación en reclutamiento policial, ministerial y custodia**

#### Objetivos

- Reclutar a personal con vocación policial, ministerial y de custodia.
- Elevar el número de personas que aspiren a laborar en áreas de seguridad y justicia.
- Transparentar el proceso de reclutamiento.

#### Acciones

1. En colaboración con las áreas estatales de seguridad, justicia e internamiento, definir:
  - El perfil de candidatas y candidatos.
  - La estrategia de reclutamiento.
  - La estrategia de imagen y difusión de las convocatorias.

- Los mecanismos para la participación de la ciudadanía en el proceso de selección de candidatas y candidatos.

### **1.2.3. Mesas municipales de coordinación en prevención**

#### Objetivos

- Ejecutar las decisiones tomadas dentro del seno del *Consejo Municipal de Seguridad y Prevención*<sup>7</sup> en prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Informar al Consejo municipal de seguridad y prevención sobre la ejecución de las acciones emprendidas dentro del seno de la *Mesa Municipal de Coordinación en Prevención*.
- Proporcionar información al Consejo municipal de seguridad y prevención para fortalecer su toma de decisión.
- Articularse con fines de colaboración con la Mesa estatal y con otras Mesas municipales de coordinación en prevención.

#### Acciones

1. Establecer *Mesas de Coordinación Municipal en Prevención* integradas en tres grupos de trabajo:
  - Grupo Norte. Municipios de Benito Juárez, Cozumel, Islas Mujeres y Lázaro Cárdenas.
  - Grupo Centro. Municipio de Solidaridad, Tulum, Puerto Morelos y José María Morelos.
  - Grupo Sur. Municipios de Othón P. Blanco, Bacalar y Felipe Carrillo Puerto.
2. Nombrar a servidores públicos como *Enlaces Municipales de Prevención* con las características y funciones que se enlistan a continuación:

---

<sup>7</sup> Propuesta de creación en la actualización del marco legal.



### Características

- Es acreditado(a) por la o el ejecutivo de su Ayuntamiento.
- Conoce el mandato, los proyectos y programas en proceso de planeación ejecución de su Ayuntamiento.
- Tiene nivel suficiente para tomar decisiones.

### Funciones

- Fungir como eslabón entre su Ayuntamiento y la *Mesa municipal de coordinación en prevención*.
- Comunicar a la o al ejecutivo de su Ayuntamiento, sobre los acuerdos tomados en la *Mesa municipal de coordinación en prevención*.
- Dar seguimiento a proyectos, programas y acciones en prevención del desorden, violencia y delincuencia, en los que su ayuntamiento participa.
- Aportar información para fortalecer la toma de decisión e intercambiar mejores prácticas con el Gobierno del Estado y otros gobiernos municipales.

## 1.3. FORTALECER INSTITUCIONES DE PREVENCIÓN

### 1.3.1. Centros Municipales de Prevención y Bienestar

#### Objetivos

- Fomentar la institucionalización de la política de prevención a nivel municipal.
- Fortalecer la toma de decisión de los gobiernos municipales en materia de prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Articular transversalmente los esfuerzos de seguridad y prevención con dependencias municipales que incidan en los factores de riesgo y en las causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia.





## Acciones

1. Establecer una constelación de once Centros Municipales de Prevención y Bienestar<sup>8</sup>, diez interconectados digitalmente con las siguientes funciones, entre otras:
  - Recibir del *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*, información científica, asesoría estratégica y experta en materia de prevención, con el fin de atender los factores de riesgo, causas estructurales y coyunturales del desorden, violencia y delincuencia en el territorio municipal.
  - Fungir como órganos multiplicadores en el territorio municipal, de la política de prevención generada por Gobierno del Estado.
  - Brindar retroalimentación al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* sobre la planeación, ejecución y evaluación de la política pública diseñada por dicho centro.
  - Potenciar y alinear el esfuerzo colectivo entre el gobierno estatal, los gobiernos municipales, la sociedad civil organizada y la ciudadanía activa, con el fin de prevenir el desorden, violencia y delincuencia; y lograr un cambio positivo y sostenible en el tiempo.
  - Capacitar a servidores públicos municipales para el uso del portal de información de prevención y bienestar.

### **1.3.2. Unidades policiales y judiciales en apoyo a la prevención**

#### Objetivo

- Establecer estructuras institucionales policiales y judiciales que apoyen los esfuerzos de prevención del desorden, violencia y delincuencia; y que abonen a la consolidación de un estado de derecho.

---

<sup>8</sup> Propuesta de creación en la actualización del marco legal.



## Acciones

### **Secretaría de Seguridad Pública Estatal.**

1. Crear las estructuras institucionales adscritas a la Secretaría de Seguridad Pública descritas a continuación:

- *Policía de infancia y adolescencia*, atiende delitos en contra de niñas, niños y adolescentes; y apoya acciones de prevención del delito en la familia, en las comunidades educativas y en el espacio público.
- *Policía de bienes de procedencia ilícita*, atiende robo a casa habitación, a empresas y a personas; y brinda apoyo preventivo a la policía cibernética para inhibir la comercialización y el desplazamiento de bienes de procedencia ilícita.
- *Policía especializada en delitos sexuales*, brinda la primera atención a personas en situación de víctima por delito sexual y brinda apoyo operativo a la Policía Cibernética.
- *Policía Cibernética*, atiende delitos que utilizan el internet como medio para concretizarse.

### **Fiscalía del Estado.**

2. Crear las estructuras institucionales de justicia que apoyen la prevención de la violencia y la delincuencia descritas a continuación:

- *Fiscalía especializada en delitos sexuales*, defiende a las personas en situación de víctima por delito sexual, investiga denuncias y realiza aprehensiones de personas imputadas.
- *Fiscalía Cibernética*, investiga y persigue delitos que utilizan el internet como medio para concretizarse.
- *Unidad de Medidas Cautelares (UMECA)*, atiende el seguimiento a medidas cautelares de personas sujetas a proceso, con un plan de seguimiento en libertad. El *Centro Estatal de Prevención Social del*

*Delito y Participación Ciudadana* apoya a los jueces de control a definir una oferta de programas y herramientas para elevar la conciencia de personas imputadas, a fin de evitar que repitan los delitos y/o faltas administrativas; y/o atender las condiciones estructurales que podrían haber dado origen al ilícito.

- *Unidad de libertad condicionada y apoyo para la reinserción*, supervisa el seguimiento a la ejecución de sentencias y brinda apoyos a personas para facilitar su reinserción. El Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana apoya a los jueces de ejecución de sentencia para definir una oferta de programas y herramientas para dar seguimiento a la ejecución de sanciones penales y a la reinserción.

### **1.3.3. Tecnología de la información**

#### Objetivos

- Colocar y mantener al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* y a los *Centros Municipales de Prevención y Bienestar* a la vanguardia de las tecnologías de la información.
- Enlazar al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* con los *Centros Municipales de Prevención y Bienestar*, a través de sistemas digitales.
- Potenciar la distribución de información y herramientas para la prevención del desorden, violencia y delincuencia en el Estado de Quintana Roo.

#### Acciones

1. Establecer una plataforma digital que distribuya información y herramientas asociadas con la prevención a los *Centros Municipales de Prevención y*



*Bienestar y a la ciudadanía afiliada al Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana.*

2. Equipar a los *Centros Municipales de Prevención y Bienestar*, con sistemas informáticos para la recepción, concentración y distribución de la información (computadoras, Intel CAP y otros).
3. Desarrollar una aplicación móvil (APP) para descargar contenidos, interactuar con el *Centro de conocimiento de prevención y bienestar* (Favor de referirse a apartado 2.1) y entre las personas afiliadas a éste.
4. Desarrollar y/o distribuir aplicaciones móviles (APP's) para prevenir sobre riesgos de violencia y delincuencia, proporcionar información y orientación para enriquecer la toma de decisión y alertas.
5. Equipar a las escuelas, las *Radio juvenil maya* (Favor de referirse al apartado 3.2.6.2) y otras dependencias estatales, con tecnologías especializadas en almacenar y distribuir contenidos de información para facilitar la descarga de contenidos de prevención dirigidos a las comunidades educativas<sup>9</sup>.
6. Transferir conocimientos y capacitar a personas afiliadas al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*, bajo un sistema de registro por usuario (empresas, comunidades virtuales, comunidades educativas, personas, etc.), intereses y municipio.
7. Desarrollar y/o apropiar aplicaciones tecnológicas y estrategias digitales innovadoras orientadas a la prevención sociedad civil y videos instruccionales digitales.

---

<sup>9</sup> Las Comunidades Educativas están integradas por autoridades educativas locales, jefes de sector, supervisores, asesores técnicos pedagógicos, padres, madres y/o tutores, alumnas y alumnos.



#### **1.3.4. Excelencia institucional**

##### Objetivos

- Lograr la excelencia institucional del *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* y los *Centros Municipales de Prevención y Bienestar*.
- Mejorar la eficacia en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas.
- Favorecer la relación gobierno-ciudadanía.

##### Acciones

1. Formar personal altamente calificado en términos de conocimientos y competencias para formular, planear, ejecutar y evaluar políticas públicas en prevención del desorden, violencia y delincuencia; participación ciudadana; y temas afines.
2. Propiciar la actualización continua de servidores públicos estatales y municipales, frente a los cambios conceptuales, legales, científicos, tecnológicos y sobre tendencias criminológicas, a través de talleres, cursos, intercambios, participación en congresos y otras experiencias formativas.
3. Alinear las competencias y los conocimientos de los servidores públicos estatales y municipales.
4. Capacitar a servidores públicos estatales y municipales en derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y cultura de legalidad.
5. Desarrollar y retener la fuerza laboral con un alto nivel de conocimientos y competencias.



## 2. EJE ESTRATÉGICO II. TOMA DE DECISIÓN CIENTÍFICA E INFORMADA

### 2.1. CENTRO DE CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN Y BIENESTAR

#### Objetivos

- Colocar y mantener al Estado de Quintana Roo a la vanguardia del conocimiento sobre prevención.
- Concentrar y diseminar información, experiencias y mejores prácticas sobre políticas de prevención.

#### Acciones

1. Establecer un *Centro de Conocimiento en Prevención adscrito al Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* con fines de concentrar y diseminar información sobre prevención generada por el Sistema de Naciones Unidas, el Gobierno Federal Mexicano, el Gobierno Estatal, los gobiernos municipales, las universidades públicas y privadas; y sobre políticas de prevención exitosas.
2. Dar seguimiento a las tendencias globales, la investigación y la difusión de conocimientos sobre los fenómenos delictivos y las estrategias de prevención.
3. Distribuir información preventiva a municipios, organizaciones de la sociedad civil, comunidades educativas y a las *Comunidades virtuales de prevención* (Favor de referirse al apartado 4.5 Vinculación con la ciudadanía activa) afiliadas al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*.
4. Establecer redes ciudadanas para transferir información, conocimientos y herramientas sobre prevención.



## 2.2. SISTEMA ESTATAL DE DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN

### Objetivos

- Generar información que soporte la toma de decisión científica e informada en el proceso de formular, planear, ejecutar y evaluar políticas de prevención.
- Elevar la eficacia de las políticas públicas y los esfuerzos institucionales y civiles en prevención.

### Acciones

1. Establecer el *Sistema Estatal de Diagnóstico, Análisis y Evaluación de Políticas de Prevención*, que permita:
  - Integrar un atlas sectorizado de prevención para identificar los *Núcleos de atención prioritaria*, definidos como conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.
  - Facilitar la toma de decisión en el proceso de formular, planear, ejecutar y evaluar las políticas de prevención.
  - Realizar diagnósticos de prevención, a partir de los índices de victimización; la actividad delictiva; el número de personas en internamiento; los factores de riesgo y protectores que inciden en el desorden, la violencia y la delincuencia; los riesgos situacionales, asociados con el uso inapropiado, destrucción o carencia de la infraestructura pública; y los índices de impunidad social y de la autoridad, entre otros.
  - Establecer asociaciones entre los factores de riesgo, protectores y de resiliencia, y factores estructurales sociales, económicos y del entorno habitable.

- Evaluar el impacto de las políticas de prevención y del esfuerzo institucional y colectivo.
  - Identificar, capitalizar y extender las mejores prácticas.
  - Poner a disposición de las dependencias del Gobierno del Estado, los gobiernos municipales, centros de investigación y docencia; ciudadanía y otros actores, información científica en prevención.
  - Generar la base de información para sustentar la comunicación social en prevención.
2. Realizar investigaciones científicas para determinar las características de las poblaciones en riesgo de victimización; establecer el modo de operación de infractores; identificar condicionantes que detonan y/o favorecen la comisión de actos de violencia y delincuencia; y otros temas afines.
  3. Realizar estudios longitudinales para analizar y anticipar las tendencias criminógenas.

### **2.3. SISTEMA ESTATAL DE VIDEOVIGILANCIA QUINTANA ROO SEGURO**

#### Objetivos

- Aumentar el bienestar de la ciudadanía, a través de acciones de prevención y mejoramiento de la seguridad en el entorno habitable.
- Mejorar la calidad de la toma de decisión en prevención y seguridad a partir de generar información veraz y oportuna.
- Incrementar la eficacia operativa de las corporaciones de seguridad pública en el territorio estatal, mediante el fortalecimiento de su interoperabilidad y la disminución de su tiempo de respuesta.





## Acciones

1. Revisar la normatividad sobre videovigilancia.
2. Identificar diversas alternativas tecnológicas para la videovigilancia y arcos carreteros.
3. Comparar y seleccionar las tecnologías identificadas con base en criterios de eficacia y economía.
4. Determinar la geolocalización de puntos estratégicos para la ubicación de las herramientas tecnológicas.
5. Instalar y poner en marcha del sistema de videovigilancia.

## 2.4. ACTIVIDAD CIENTÍFICA EN PREVENCIÓN

### Objetivo

- Fortalecer la capacidad regional de investigación en prevención para fortalecer iniciativas académicas; propiciar un arbitraje científico e imparcial en temas asociados con la prevención; y propiciar que estudiantes quintanarroenses adquieran interés y experiencia real en temas de interés público.

### Acciones

1. Establecer convenios de colaboración entre el *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*, y los centros de investigación y docencia del Estado de Quintana Roo con el fin de:
  - Generar investigación científica en prevención.
  - Realizar estudios longitudinales.
  - Propiciar el arbitraje científico e imparcial a través de establecer o fortalecer observatorios universitarios.
  - Afiliar a profesores universitarios y estudiantes al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*.



- Crear oportunidades de prácticas profesionales pagadas, a través del programa de vinculación *Escuela-Trabajo Joven*.



### 3. EJE ESTRATÉGICO III. PROTECCIÓN Y FORTALECIMIENTO SOCIAL

#### 3.1. PROTEGER Y FORTALECER A LA FAMILIA

##### 3.1.1. *Trabajador social en tu casa*

###### Objetivos

- Proteger a las personas que integran un hogar.
- Propiciar un ambiente familiar que favorezca el desarrollo positivo de todos los miembros del hogar.
- Reducir la probabilidad de judicialización de fenómenos humanos.

El hogar ofrece un nicho natural de protección para el individuo, por lo que debe fortalecerse a la familia. El programa *Trabajador social en tu casa* está integrado por las tres políticas descritas a continuación.

##### 3.1.1.1. *Bienestar en casa*

###### Objetivos

- Reducir la incidencia de violencia en el hogar.
- Evitar el ciclo judicial que se inicia con la demanda por actos violentos ante los órganos de justicia.

###### Acciones

1. Capacitar a telefonistas del Gobierno del Estado para:
  - Brindar apoyo a la familia bajo manuales y protocolos de atención; en respuesta a la llamada de alguno de los miembros de la familia; o por referencia de los centros de salud, dependencias de gobierno u organizaciones de la sociedad civil.

- Referir a los miembros del hogar para el tratamiento de adicciones.
- Referir a la familia al taller *Comunidad encuentro*<sup>10</sup>, orientado a fortalecer habilidades sociales y emocionales, fomentar el trabajo en equipo, motivar la convivencia armónica y propiciar la reflexión en torno a seis temas: autoestima, emociones, convivencia, reglas, conflictos y familia.

### 3.1.1.2. Buena crianza

#### Objetivos

- Reducir la exposición a factores de riesgo y ampliar las oportunidades para el desarrollo positivo y exitoso de las personas desde su nacimiento hasta concluir la preparatoria.
- Reducir la probabilidad el abandono, maltrato, violencia y lesiones en contra de bebés, niños, niñas y adolescentes.

#### Acciones

1. Vigilar la buena crianza desde antes del nacimiento, hasta el nivel medio superior, de acuerdo con las siguientes responsabilidades:

Etapa	Edad	Responsabilidad
1	Desde el inicio de la gestación, hasta su egreso del hospital	Servicios Estatales de Salud (SESA)
2	Desde su egreso del hospital y hasta los 45 días	Red Estatal para la Buena Crianza
3	Desde los 45 días y hasta los 5 años y 11 meses	Estancias infantiles a cargo del Consejo Quintanarroense de la Familia (DIF Estatal) y Secretaría de Desarrollo Social (SEDESO)

<sup>10</sup> Comunidad Encuentro, programa creado por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (SEGOB Federal), en colaboración con la Secretaría de Educación Pública.

4	Desde los 3 años y hasta los 6 años	Preescolar a cargo de la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ)
5	Desde los 6 años, ingreso a la vida escolar, hasta concluir el nivel medio superior	Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ)

Cuadro 1. Distribución de responsabilidad institucional.

Cada dependencia deberá determinar el nivel de atención y servicios a entregar en favor de la buena crianza.

2. Desarrollar una estrategia para detectar y atender a aquellos niños, niñas y adolescentes que omitan cualquiera de las etapas descritas en el apartado anterior.
3. Establecer un *Sistema de Expediente Único* para el registro estatal de niñas, niños y adolescentes, desde su nacimiento hasta los 18 años.
4. Ubicar todos los espacios del Gobierno del Estado, gobiernos municipales y de la sociedad civil en donde existan redes de apoyo familiar, para robustecerlas; y los lugares en donde no existan redes de apoyo, para crearlas.
5. Establecer la *Red estatal para la buena crianza*, desplegada por mujeres de la tercera edad que han sido capacitadas en el programa; que operan bajo protocolos de actuación; reciben asesoría de expertos en caso de duda, situaciones atípicas o críticas; y realizan entre otras las siguientes actividades:
  - Brindar soporte comunitario desde que el/la bebé egresa del hospital y hasta los 45 días de edad.
  - Realizar visitas a los hogares por solicitud de alguno de los miembros que lo integran, por referencia de los centros de salud, dependencias de gobierno u organizaciones de la sociedad civil.
  - Transferir información y herramientas a padres primerizos y solteros, tutores y abuelos en el rol de padres sustitutos, para el cuidado

postnatal, como son: asistencia para fomentar la lactancia, aseo, abrigo, recomendaciones para evitar accidentes y resolver dudas.

- Brindar asesoría en nutrición y cuando se requiera, proporcionar despensas.
- Referir a los miembros del hogar para el tratamiento de adicciones.
- Referir a madres, padres, tutores y abuelos en el rol de padres sustitutos al taller *Comunidad encuentro*<sup>11</sup>, orientado a fortalecer habilidades sociales y emocionales, fomentar el trabajo en equipo, motivar la convivencia armónica y propiciar la reflexión en torno a seis temas: autoestima, emociones, convivencia, reglas, conflictos y familia; y/o taller de Infancia y Adolescencia Vibrante, que incluye crecimiento y desarrollo de infantes y adolescentes; factores de riesgo y protección.
- Ayudar a planificar el regreso a la vida laboral y/o al estudio; brindar apoyo a madres jóvenes a fin de continuar sus estudios, con el apoyo de becas *PromaJoven*, otorgadas por la Secretaría de Educación; y el acceso a la *Red estatal de estancias infantiles*.

### **3.1.1.3. Abuelitos en casa, personas con discapacidad en casa y enfermos crónicos en casa.**

#### Objetivos

- Elevar la calidad de vida de las personas de la tercera edad, con discapacidad, que padecen alguna enfermedad crónica y aquellas encargadas de su cuidado.
- Reducir la exposición a factores de riesgo y ampliar sus oportunidades para un desarrollo positivo y exitoso.

---

<sup>11</sup> Comunidad Encuentro, programa creado por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (SEGOB Federal), en colaboración con la Secretaría de Educación Pública.

- Reducir el abandono, maltrato, violencia, lesiones y explotación de personas de la tercera edad, con discapacidad y que padecen alguna enfermedad crónica.

### Acciones

- Como una extensión del programa *Médico en tu Casa*, la Secretaría de Salud, con el apoyo del DIF Estatal y la Secretaría de Desarrollo Social, atiende a personas de la tercera edad, personas con discapacidad y enfermos en casa, a través de:
  - Brindar asesoría en nutrición y cuando se requiera, proporcionar despensas o acceso a los comedores comunitarios.
  - Referir a los miembros del hogar para el tratamiento de adicciones.
  - Demostrar habilidades para proteger la salud de cuidadores primarios en relación con el manejo de sillas de ruedas, persona en cama, baño y alimentación de personas bajo su cuidado.
  - Referir a la familia al taller *Cuidar al Cuidador*, orientado a proteger a aquellas personas que se hacen cargo de cuidar a personas de la tercera edad, con discapacidad o que padecen alguna enfermedad, que incluye reconocer signos de agotamiento en el cuidador, manejo psico-emocional y adecuar el espacio para proteger al cuidador y a la persona de la tercera edad.
  - Referir a la familia y cuidadores al taller *Comunidad encuentro*<sup>12</sup>, orientado a fortalecer habilidades sociales y emocionales, fomentar el trabajo en equipo, motivar la convivencia armónica y propiciar la reflexión en torno a seis temas: autoestima, emociones, convivencia, reglas, conflictos y familia.

---

<sup>12</sup> Comunidad Encuentro, programa creado por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (SEGOB Federal), en colaboración con la Secretaría de Educación Pública.

2. Transferir información y herramientas a personas de la tercera edad, con discapacidad, que padecen alguna enfermedad crónica y a las personas que los cuidan, como son:

- Autocuidado.
- Socialización.
- Autoestima y motivación.
- Higiene e imagen personal.

### **3.2. PROTEGER Y FORTALECER A NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES**

#### **3.2.1. Destino seguro**

##### **3.2.1.1. Agenda Estatal de Juventud**

###### Objetivo

- Recuperar las opiniones, inquietudes, comentarios y propuestas de las personas jóvenes, con el fin de generar la *Agenda Estatal de Juventud*.

###### Acciones

1. Realizar un foro por municipio, bajo cuatro ejes temáticos:
  - Juventud con oportunidad, con los temas de educación, empleo, emprendimiento y vivienda.
  - Juventud saludable, con los temas de salud, cultura y medio ambiente.
  - Juventud ciudadana, con los temas de participación social, consultas y espacios de convivencia.
  - *Juventud incluyente, con los temas de respeto, tolerancia y diálogo.*
2. Sistematizar los resultados de los foros e integrar la *Agenda Estatal de Juventud*.





### 3.2.1.2. *Empleabilidad Joven*

Plataforma QRoo Joven, Vinculación escuela trabajo joven y Bolsa estatal de mano de obra calificada.

#### Objetivos

- Generar un mercado laboral interno altamente competitivo, a través de profesionalizar y elevar la calidad del trabajo y del servicio.
- Elevar el índice de contratación de personas jóvenes.
- Generar un mercado laboral interno dirigido a la población joven.
- Alentar la formalidad y salarios mejor pagados.

#### Acciones

1. Plataforma Quintana Roo Joven.
2. Establecer la plataforma de capacitación *QRoo Joven* dirigida a la población joven que no tiene posibilidad de acceder a la educación formal, con las siguientes características: sin requisitos de escolaridad y certificación previa; gratuita, digital y con acceso desde cualquier dispositivo móvil. Algunos ejemplos de cursos aparecen en el siguiente cuadro.

Tema	Ejemplo de curso
Desarrollo de competencias para lograr y mantener un puesto de trabajo.	Elaboración del currículum vitae, llenado de una aplicación laboral, presentación personal, entrevista de trabajo, estrategias para el manejo de estrés, actitud y excelencia en el trabajo.
Certificación en oficios	Componentes teóricos de oficios, como electricidad, carpintería, albañilería, panadería, pastelería, recamarera, bartender, mantenimiento de piscinas, jardinería, masajista, temazcal y otros.
Tecnología	Manejo de paquetería Office, como: Word, Excel, PowerPoint, otros. Micro especialización en oficios digitales.

Finanzas personales	Sistema bancario, ahorro y préstamos.
Microempresas	Estudio de mercado, contabilidad básica, sistema fiscal básico, marketing, atención al cliente, ética empresarial y excelencia en el servicio.

Cuadro 2. Ejemplo de cursos impartidos a través de Plataforma Qroo Joven.

3. Ofrecer información en línea para propiciar la empleabilidad, como, por ejemplo, la oferta federal, estatal y municipal de servicios para el desarrollo de competencias y de negocios.
4. Ofrecer el programa *Vinculación escuela trabajo joven*, que consiste en que la persona joven adquiera experiencia laboral, mediante su incorporación a trabajos, apoyados con becas de los tres niveles de gobierno y/o la iniciativa privada.
5. Al concluir el componente práctico ofrecido por el programa *Vinculación escuela trabajo joven*, certificar a la persona joven.
6. Incorporar a las personas jóvenes certificadas a la *Bolsa estatal de mano de obra calificada QRoo joven*.
7. Brindar servicios de vinculación laboral a las personas jóvenes certificadas, como son: *Bolsa de trabajo; Ferias de empleo; y Portal del empleo*.

### 3.2.1.3. Inglés para todos

#### Objetivo

- Elevar el número de adolescentes y jóvenes que hablan y escriben el idioma inglés, con el fin de elevar su empleabilidad y accesibilidad a mayores niveles educativos.

#### Acciones

1. Impartir los cursos de inglés a través del internet, con el fin de aumentar la accesibilidad a los cursos.



2. Promover y difundir el curso de inglés a través de instancias académicas y la iniciativa privada.

#### **3.2.1.4. Nadar salva tu vida**

##### Objetivos

- Enseñar habilidades básicas para que niñas, niños, adolescentes y jóvenes aprendan a nadar.
- Fomentar la activación física y deportiva de niños, niñas y jóvenes por medio de la enseñanza de natación.

##### Acciones

1. Incrementar el número de entrenadores de natación.
2. Incrementar el número de usuarios de las instalaciones deportivas ubicadas en el territorio estatal a través de ofertar y difundir programas para la enseñanza de natación.

#### **3.2.1.5. Desincentivar el consumo de alcohol, drogas y medicamentos**

##### Objetivo

- Desincentivar el consumo de sustancias nocivas para la salud en niñas, niños y jóvenes en todos los ámbitos del quehacer gubernamental.



## Acciones

1. Diseñar programas para desincentivar el consumo de sustancias nocivas para la salud, bajo los siguientes lineamientos<sup>13</sup>:
  - Insertados dentro de las políticas integrales de salud.
  - Diseñados con base en la investigación y de acuerdo con las etapas de desarrollo de las personas. Por ejemplo, infantes y adolescentes están más influenciados por el hecho de que el cigarro provoca que los dientes se amarillen que, por consecuencias a largo plazo, como desarrollar una enfermedad cardíaca.
  - Incorporan educación normativa en la que se enseña que el uso de las drogas no es normal; aprendizaje experiencial (aprender haciendo); y técnicas de enseñanza interactiva.
  - Transfieren habilidades para establecer metas personales, manejar el estrés, tomar decisiones informadas, comunicarse de manera asertiva y resistir a la influencia de amigos, compañeros y el grupo social al que pertenecen.
  - Transfieren información y herramientas a padres, tutores, abuelos en el rol de padres sustitutos para aprender a identificar las drogas y detectar indicadores de consumo.
  - Se mantienen a través del tiempo y se evalúan.
  - Elaborar un paquete de prevención focalizado en prevenir las adicciones (Favor de referirse al apartado 3.7.2.6 Paquetes de prevención).
  - Impartir talleres para la prevención de riesgo psicosocial asociadas con las adicciones.

---

<sup>13</sup> Adaptado de Dusenbury, L., and Falco, M. (1995). Eleven components of effective drug abuse prevention curricula. *Journal of School Health*, 65, 420-425. Documento en línea recuperado en octubre 2017, de Tanglewood research. Prevention Knowledge Base: <http://www.tanglewood.net/services/knowledgebase/21.htm>



### 3.2.1.6. *Tú escoges el mundo que quieres vivir*

#### Objetivo

- Favorecer el autocuidado y propiciar que jóvenes y adolescentes desarrollen mecanismos de autorregulación en áreas esenciales para su desarrollo.

#### Acciones

1. Proporcionar información y herramientas a adolescentes y jóvenes por medio de exhibiciones itinerantes y experiencias vivenciales en tres áreas: vida libre de adicciones, relaciones humanas positivas, nutrición y ejercicio.
2. Llevar a las escuelas, colonias y comunidades la exhibición *Mundo de las Drogas*, con el fin de promover la elección de una vida libre de sustancias nocivas para la salud, a través de:
  - Transferir información de interés para jóvenes y evidencia científica sobre los riesgos implícitos en el consumo de tabaco, alcohol, medicamentos no prescritos y drogas.
  - Promocionar información sobre los riesgos de comprar y vender sustancias ilegales.
  - Aprender resucitación cardiopulmonar y las primeras acciones emergentes, para salvar vidas.
  - Adquirir herramientas para manejar la presión social en torno al consumo de sustancias nocivas para la salud y tomar decisiones asertivas.
3. Llevar a las escuelas, colonias y comunidades la exhibición *Mundo con vida saludable*, con el fin de promover la elección de un estilo de vida saludable, a través de:
  - Brindar asistencia para definir metas personales en torno a la salud.
  - Transferir información para hacer cambios en la alimentación con el fin de mejorar la nutrición.

- Brindar asistencia para establecer rutinas de ejercicio.
  - Adquirir herramientas para manejar la presión social en torno a un estilo de vida no saludable y tomar decisiones asertivas.
4. Llevar a las escuelas, colonias y comunidades la exhibición *Mundo con relaciones humanas positivas*, con el fin de promover la elección de relaciones humanas constructivas, a través de:
- Brindar asistencia para realizar autodiagnósticos que favorezcan las relaciones humanas equitativas y no violentas.
  - Desarrollar habilidades sociales para la convivencia pacífica.
  - Reducir la violencia en el noviazgo y sexual, a través de grupos de reflexión en un ambiente participativo, lúdico y vivencial.
  - Desplegar políticas para propiciar el empoderamiento de las adolescentes en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos; y la apropiación de los derechos sexuales y reproductivos de los adolescentes, como estrategias para prevenir el embarazo adolescente y la violencia sexual.
  - Brindar educación sexual, orientada a evitar el embarazo adolescente y enfermedades de transmisión sexual.
  - Adquirir herramientas para manejar la presión social en torno a la sexualidad y tomar decisiones asertivas.

### **3.2.2. Tramos seguros**

Tramos de ocio se refiere a periodos en la vida cotidiana de las personas adolescentes, en los que no cuentan con la supervisión de padres, tutores o personas adultas; y propician que incurran en factores de riesgo. Los tramos seguros tienen por objeto brindar protección a las personas adolescentes en dichos tramos.

### 3.2.2.1. Espacios QRoo joven y seguro

#### Objetivos

- Reducir el tiempo que adolescentes entre 13 y 18 años permanecen sin la supervisión de personas adultas; y en el cual están expuestos a factores de riesgo, como son: accidentes, consumo de alcohol y drogas, sexualidad temprana, participación en pandillas y en actos de vandalismo o delitos, entre otros.
- Propiciar que adolescentes desarrollen mecanismos de autorregulación, incorporen hábitos sanos y seguros, habilidades para la convivencia pacífica e internalicen una cultura de legalidad.
- Crear una asociación positiva entre jóvenes, estudio y trabajo.

#### Acciones

1. Crear una constelación de espacios supervisados que potencializan las aptitudes innatas de adolescentes en cinco áreas: tecnología, música, arte, danza y deportes, organizados de la siguiente manera:
  - Están distribuidos geográficamente de manera estratégica para balancear la oferta temática.
  - Operan con horarios centrados en las necesidades de las familias; durante todo el año, con proyectos de larga duración; y en vacaciones escolares, con proyectos específicos.
  - Son precedidos por *facilitadores de creatividad*, que transfieren conocimientos y habilidades a adolescentes; potencializan la creatividad individual y colectiva; y mantiene un clima de cordialidad y cooperación entre participantes y las comunidades aledañas.
  - Organizan que adolescentes establezcan las reglas del grupo, centradas en garantizar el respeto a las diferencias individuales, la convivencia

pacífica y potenciar la creación original, reflejadas en un código de conducta y un reglamento interno que norma las relaciones sociales.

- Ofrecen a adolescentes la libertad de manifestar y desarrollar su creatividad individual y colectiva.
  - Sirven como puentes para desplegar programas estatales, como son: salud sexual y reproductiva, nutrición y prevención de adicciones, estudio y trabajo, entre otros.
  - Periódicamente realizan mediciones de las habilidades físicas de adolescentes, para canalizarlos a actividades deportivas acorde a sus destrezas; y les muestran las diferentes disciplinas deportivas que se realizan en el Estado.
  - Pueden incluir varias actividades en un solo espacio y fomentar la colaboración entre grupos similares y complementarios como, por ejemplo, música-danza, música-escena y danza-escena, entre otros.
  - Al término de cada periodo, organizan muestras de habilidades tecnológicas, musicales, artísticas, teatrales, dancísticas y deportivas, para compartir los talentos juveniles con la ciudadanía; y se organizan eventos masivos en donde los diferentes grupos se presentan.
  - Son financiados a través de esquemas de asociación público-privada.
2. Establecer espacios *Música QRoo Joven*, con el fin de que adolescentes:
- Aprendan a expresar sus emociones a través del canto, la creación musical y literaria.
  - Conformen bandas de música de diversos géneros.
  - Adquieran herramientas para hablar en público y dominar la presión escénica.
  - Diseñen, construyan y decoren sus propios instrumentos musicales.

Nota: Puede incluir esquemas de renta de instrumentos musicales, con un seguro por maltrato o pérdida.

3. Establecer espacios *Escena QRoo Joven*, con el fin de que adolescentes:



- Aprendan a expresar sus emociones a través del teatro, la creación literaria y las artes plásticas.
  - Conformen grupos de teatro de diversos géneros.
  - Adquieran herramientas para hablar en público y dominar la presión escénica.
  - Diseñen y construyan sus propias escenografías para alojar sus actividades escénicas.
4. Establecer espacios *Danza Urbana QRoo Joven*, con el fin de que adolescentes:
- Aprendan a expresar sus emociones a través de la danza urbana, como son: Hip Hop, Break Dance, Popping, Street Dance y otras; y las artes plásticas.
  - Conformen grupos de danza de diversos géneros.
  - Adquieran herramientas para hablar en público y dominar la presión escénica.
  - Diseñen y construyan sus propias escenografías para alojar sus actividades dancísticas.
5. Establecer *Centros Poder Joven*, con el fin de que adolescentes y jóvenes de 12 a 29 años accedan a:
- Actividades recreativas y culturales.
  - Convocatorias publicadas por el Instituto Mexicano de la Juventud.
6. Establecer *Casas del Emprendedor Qroo Joven*, con el fin de que jóvenes de 15 a 29 años accedan a:
- Asesoría y capacitación para desarrollar ideas de negocios, en diversas áreas, como son, la fiscal, legal, administrativa, estudios de mercado y desarrollo de proyectos de negocio.
  - Comercialización de productos manufacturados por jóvenes, a través del programa *Bazar Capital*.
  - Encuentros culturales y artísticos, bajo el programa *Noches de talento*.

- Asesoría para desarrollar proyectos escolares.
  - Servicios de cómputo, internet e impresión.
  - Convocatorias publicadas por el Instituto Mexicano de la Juventud.
  - Talleres en múltiples disciplinas como, lectura, educación financiera y oratoria.
7. Establecer dentro de todos los espacios *Quintana Roo Joven y Seguro*, espacios *Portal QRoo Joven*, con el fin de que adolescentes y jóvenes:
- Aprendan a manejar computadoras con internet, crear una cuenta de correo electrónico y participar en las redes sociales.
  - Accedan a información en línea, bibliotecas y motores de búsqueda, y aprendan a identificar fuentes confiables de información.
  - Accedan a capacitación en línea sobre una gran variedad de programas como, Word, Excel, Paint Shop, Photoshop, programación, animación y micro especialización en oficios digitales, y otros.
  - Adquieran herramientas para manejar la presión grupal dentro de las redes sociales, aprendan a distinguir riesgos en el internet y tomar decisiones asertivas.
  - Desarrollen proyectos grupales y trabajen en red con otros miembros de *Portal QRoo Joven*.

### **3.2.2.2. Fin de semana con la mascota estatal de prevención<sup>14</sup>**

#### Objetivos

- Reducir los factores de riesgo por imposibilidad de supervisión parental durante los fines de semana, con el fin de proteger a personas adolescentes de la exposición a factores de riesgo como, accidentes, consumo de alcohol

---

<sup>14</sup> Favor de referirse al apartado 3.7.2.7 Mascota estatal de prevención.

y drogas, sexualidad temprana, participación en pandillas y en actos de vandalismo o delitos, entre otros.

- Favorecer que adolescentes desarrollen mecanismos de autorregulación, incorporen hábitos sanos y seguros, habilidades para la convivencia pacífica e internalicen una cultura de legalidad.

## Acciones

1. Establecer un programa liderado por la policía estatal en colaboración con los gobiernos municipales, organizado de la siguiente manera:
  - Dirigido a adolescentes entre 13 y 18 años.
  - Opera en espacios públicos, los sábados y domingos, con horarios centrados en las necesidades de las familias y durante todo el año.
  - Favorece que adolescentes establezcan las reglas del grupo, centradas en garantizar el respeto a las diferencias individuales, la convivencia pacífica y potenciar la creación original, reflejadas en un código de conducta y un reglamento interno que norma las relaciones sociales.
  - Transferir competencias policiales como, valores, conocimiento de la *Ley de Justicia Cívica*, líneas de mando, comunicación por radio, reconocimiento del terreno y elaboración de un plan de seguridad para su hogar.
  - Promover el liderazgo y el altruismo en adolescentes mediante su participación en actividades a favor de su colonia, manzana o comunidad.
2. Desplegar programas estatales, como son:
  - *Taller Comunidad encuentro*, orientado a estimular la autovaloración, fortalecer habilidades emocionales y sociales, fomentar una convivencia basada en valores y promover la convivencia armónica.

- Actividades deportivas y recreativas, salud sexual y reproductiva, nutrición, prevención de adicciones y otros.
- *Cine Deporte*, mediante la proyección de películas y documentales deportivos, motivacionales, además de experiencias de vida y éxito de atletas nacionales e internacionales.
- Presencia de las exhibiciones itinerantes *Tu escoges el mundo que quieres vivir* (Favor de referirse al apartado 3.2.6.1).

### **3.2.3. Sistema de protección infantil y juvenil**

#### Objetivos

- Aumentar la capacidad de reacción del Estado para proteger a infantes y adolescentes.
- Proteger a menores extraviados.

#### Acciones

1. Establecer la *Brigada de Búsqueda Infantil y Juvenil*, consiste en una reacción policial, inmediata y organizada, que opera bajo un protocolo de búsqueda y se acciona inmediatamente después de haber recibido el reporte de extravío de menores en los números de emergencia.
2. Distribuir la cartilla de identificación infantil y juvenil, documento impreso que contiene en su interior datos sobre el menor y recomendaciones de seguridad. En caso de que el menor no sea localizado; la cartilla es utilizada como reservorio de información, ya que contiene los datos del menor, foto y cabellos para recuperación de ADN.

### **3.2.4. Niños, niñas y adolescentes en riesgo**

La marginación familiar obliga a ambos padres a trabajar y la familia extendida se ha reducido; como consecuencia, los adultos dejan de supervisar a niños, niñas y adolescentes. Asimismo, los acontecimientos familiares adversos, como son la orfandad y el internamiento de padres y/o tutores en el sistema carcelario dejan a niñas, niños y adolescentes en una situación de vulnerabilidad, lo que favorece la drogadicción, el alcoholismo, la búsqueda de dinero fácil y una vida sexual temprana, entre otras conductas precursoras de riesgos personales y sociales. Este programa está dirigido a niñas, niños y adolescentes:

- Fuera del sistema educativo.
- En situación de explotación laboral.

Con padres, madres o tutores:

- En trabajos que por su naturaleza o por el tiempo que demandan, representen un riesgo para el bienestar de menores.
- En proceso de internamiento dentro del sistema carcelario.
- Ausentes o fallecidos, y a cargo de tutores.
- En situación de calle, en viviendas precarias o en asentamientos irregulares.

Que habiten viviendas ubicadas en:

- Zonas marginadas con niveles elevados de deterioro social y/o urbano; baja cohesión social<sup>15</sup>; y con carencia de bienes materiales y servicios.
- Zonas con adolescentes y jóvenes, agrupados en pandillas.
- Zonas con riesgo alto de victimización o participación en la delincuencia; y/o expulsión hacia el sistema penitenciario.
- *Núcleos de atención prioritaria*<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Cohesión social se refiere a la percepción de pertenencia a una comunidad; se mide con base en el nivel de interacción social que tienen las personas. La cohesión social favorece la ejecución de proyectos o acciones desarrollados por un grupo humano.

<sup>16</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.



## Objetivo

- Promover el bienestar y favorecer la incorporación positiva a la sociedad de niñas, niños y adolescentes en riesgo.

## Acciones

1. Realizar visitas a los hogares; zonas de pernocta; sitios de trabajo formal e informal de padres, madres, tutores y/o menores de edad, por solicitud de algún miembro del grupo, por referencia de los centros de salud, dependencias de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y otros.
2. Brindar atención a la vivienda (Favor de referirse al apartado 3.7.4 Seguridad en la vivienda).
3. Brindar atención a la alimentación a través de brindar acceso a comedores comunitarios y/o despensas (Favor de referirse al apartado 3.7.3 Seguridad alimentaria).
4. Brindar atención a la salud y a las adicciones (Favor de referirse al apartado 3.7.5 Seguridad en la salud).
5. Brindar atención al empleo (Favor de referirse al apartado 3.7.6 Seguridad laboral).
6. Brindar atención a la seguridad financiera (Favor de referirse al apartado 3.7.7 Seguridad financiera).
7. Reforzar a madres, padres, tutores y abuelos en el rol de padres sustitutos con el taller *Comunidad encuentro*<sup>17</sup>, orientado a fortalecer habilidades sociales y emocionales, fomentar el trabajo en equipo, motivar la convivencia armónica y propiciar la reflexión en torno a seis temas: autoestima, emociones, convivencia, reglas, conflictos y familia; y/o taller de *Infancia y Adolescencia Vibrante*, que incluye crecimiento y desarrollo de infantes y adolescentes, factores de riesgo y protección.

---

<sup>17</sup> Comunidad Encuentro, programa creado por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (SEGOB Federal), en colaboración con la Secretaría de Educación Pública.

8. Reforzar a niñas, niños y adolescentes con el taller *Comunidad encuentro*, orientado a estimular la autovaloración, fortalecer habilidades emocionales y sociales, fomentar una convivencia basada en valores y promover la convivencia armónica.
9. Brindar acceso a programas para administrar los tramos de ocio no supervisados (Favor de referirse a apartado 3.2.2 Tramos seguros).
10. Brindar protección y resguardo, a través de acceso a escuelas con tiempo completo, estancias infantiles, hogares de acogida<sup>18</sup> y casas de asistencia temporal para víctimas de violencia.
11. Brindar protección ante la explotación laboral.
12. Incorporar a familias al programa *Viajemos por Quintana Roo* (Favor de referirse al apartado 3.7.2.1 Identidad multicultural).
13. Reducir la violencia en el noviazgo y sexual en jóvenes, a través de grupos de reflexión en un ambiente participativo, lúdico y vivencial; y prácticas narrativas con perspectiva de género, orientados a erradicar las raíces estructurales de la violencia.
14. Otorgar atención resolutive y de calidad a mujeres de 15 años y más, que hayan vivido o vivan en situación de violencia, incluye establecer un plan de atención médico- psicológico integral, con psicólogos sensibilizados y capacitados; y realizar actividades de tamizaje y detección, que permitan confirmar, tipificar y determinar el grado de severidad de la violencia ejercida.

### **3.2.5. Pandillas juveniles**

#### Objetivos

- Atender a jóvenes en riesgo de pertenecer, activos y/o desertores de pandillas.

---

<sup>18</sup> Residencia temporal en donde las personas están protegidas.

- Desincentivar la afiliación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en pandillas.

## Acciones

1. Realizar un estudio para obtener información sobre la actividad y características de las pandillas en el Estado de Quintana Roo; registrarlas, ubicarlas en el territorio estatal, conocer su cultura y determinar su territorio de influencia; con el fin de fortalecer la toma de decisión de personas que diseñen la política pública; y coleccionar estudios previos realizados sobre el tema.
2. Desarrollar el *Programa Estatal de Atención a Pandillas Juveniles* bajo los lineamientos que propone el programa Chimalli y las recomendaciones de la UNODC<sup>19</sup> que se describen a continuación:
  - *Intervención social*, incluye proporcionar extensión y servicios sociales a miembros de pandillas y personas en riesgo.
  - *Provisión de oportunidades*, incluye acceso a la educación, formación y programas de empleo, a miembros de pandillas y personas en riesgo.
  - *Supresión*, incluye llevar a cabo actividades para hacer valer la ley y acciones de supervisión realizadas por el sistema de seguridad, impartición de justicia y justicia restaurativa.
  - *Desarrollo y cambio organizacional*, incluye facilitar cambios y resolver problemas en la colonia, manzana y/o comunidad, con el apoyo de la policía.
  - *Movilización de la ciudadanía*, incluye a residentes, grupos comunitarios de jóvenes, y otros actores comunitarios, para vincular organizaciones y coordinar programas.

---

<sup>19</sup> UNODC (2008), Handbook on planning and action for Crime Prevention in Southern Africa and the Caribbean Regions. Criminal Justice Handbook Series, p.p.37





- *Establecer un sistema para dar seguimiento a jóvenes, que hayan participado en pandillas juveniles.*

### **3.2.5.1. Proyectos productivos**

#### Objetivo

- Brindar apoyo para que jóvenes administren positivamente su tiempo libre, aumenten sus posibilidades de trabajo o autoempleo.

#### Acciones

1. Apoyar el desarrollo de proyectos productivos individuales y/o grupales, a través de:
  - Identificar mercados potenciales en el lugar de origen de las personas jóvenes.
  - Identificar las habilidades y preferencias individuales de las personas jóvenes.
  - Proporcionar capacitación de acuerdo con las demandas del mercado local, habilidades y preferencias personales.
  - Capacitar a personas jóvenes con el fin de que adquieran conocimientos y destrezas productivas.
  - Alinear la capacitación al Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), con el propósito de certificar sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes correspondientes a una competencia ocupacional.



### **3.2.5.2. Formación básica emprendedora**

#### Objetivo

- Ofrecer a jóvenes la posibilidad de emprender negocios propios.

#### Acciones

1. Ofrecer el curso *Formación Básica Emprendedora*, que tiene como objetivo identificar, formar y capacitar a emprendedores potenciales para que estén en posibilidades de:
  - Detectar y validar oportunidades de negocio.
  - Aprender a identificar y desarrollar ideas innovadoras que puedan derivar en oportunidades de negocio; y detectar el potencial de su negocio.
  - Planificar el negocio como, aprender a diseñar, planificar e implementar su negocio a partir de la oportunidad detectada y la herramienta *Plan de Negocio*.
  - Brindar la oportunidad de obtener recursos del INADEM, para iniciar un negocio propio.
  - Invitarlos a participar en el Centro Emprendedor del ICATQR, para su acompañamiento.

### **3.2.5.3. Cursos sobre emprendedurismo**

#### Objetivo

- Incrementar el potencial de los negocios liderados por personas jóvenes.

#### Acciones

1. Proporcionar los siguientes cursos:

- Promoción eficiente de productos o servicios.
- Fundamentos de negocio en ventas.
- Justo a tiempo en la pequeña empresa.
- Mi negocio tiene marca registrada.
- Técnicas de investigación de mercados para pequeñas y medianas empresas.
- Como promocionar eficientemente productos o servicios.

#### **3.2.5.4. Venta de productos**

##### Objetivo

- Aumentar la probabilidad de venta de productos elaborados por personas jóvenes.

##### Acciones

1. Promover la venta de productos elaborados por personas jóvenes, a través de:
  - Organizar *Ferias de productos*, con stands atendidos por las personas jóvenes.
  - Vincular a personas jóvenes con las diferentes dependencias del Gobierno del Estado y municipales, para participar en actividades de exhibición y venta de productos.



### **3.2.6. Jóvenes en acción ciudadana**

#### **3.2.6.1. Vigilantes jóvenes<sup>20</sup>**

##### Objetivos

- Crear espacios para que las personas jóvenes contribuyan con su comunidad.
- Incrementar la vigilancia ciudadana del espacio público.

##### Acciones

1. Desarrollar un reglamento y un protocolo de actuación para la participación de personas jóvenes en acciones de vigilancia comunitaria.
2. Capacitar y certificar a las personas jóvenes participantes en el programa.
3. Vincular a personas jóvenes con miembros destacados de la Secretaría de Seguridad Pública Estatal.

#### **3.2.6.2. Radio Juvenil Maya**

##### Objetivos

- Reforzar una cultura de autocuidado, legalidad y convivencia pacífica en la población maya parlante.
- Propiciar que jóvenes y adolescentes que habitan en las comunidades mayas desarrollen mecanismos de autorregulación, adquieran hábitos seguros y habilidades para la convivencia pacífica.

---

<sup>20</sup> Propuesta realizada en la Consulta Estatal Juvenil 2017.



## Acciones

1. Seleccionar y capacitar a facilitadores comunitarios en radio banda civil, para supervisar el buen uso de la radio y fomentar la autogestión del grupo de trabajo.
2. Crear una constelación de radios de banda civil en las comunidades mayas, operadas por jóvenes y adolescentes que:
  - Desarrollen la estructura organizacional, los procedimientos y el contenido de la programación radiofónica, con base en los lineamientos establecidos.
  - Establecen las reglas del grupo, centradas en garantizar el respeto a las diferencias individuales, la convivencia pacífica y potenciar la creación original, reflejadas en un código de conducta y un reglamento interno que norma las relaciones sociales.
  - Transferir información a jóvenes y adolescentes para aprender el manejo operativo de la radio; realizar investigaciones comunitarias; organizar el trabajo; realizar la programación radiofónica; distinguir riesgos y tomar decisiones asertivas.
  - Traducir en la lengua maya los contenidos de seguridad, prevención, protección civil, oferta estatal para jóvenes y noticias deportivas.
  - Fomentar una cultura de activación física y deportiva en jóvenes.
  - Capacitar a jóvenes y adolescentes voluntarios para organizar esfuerzos comunitarios en caso de emergencias y desastres.
  - Afiliar a las *Radio Juvenil Maya* al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*, con el fin de compartir información sobre programas de prevención y autocuidado, y que incorporen los conceptos en sus programaciones.



### **3.2.6.3. Concursos en temas de prevención**

#### Objetivo

- Propiciar que adolescentes y jóvenes desarrollen mecanismos de autorregulación, incorporen hábitos seguros y desarrollen habilidades para la convivencia pacífica; a través de sus aportaciones creativas.

#### Acciones

1. Organizar concursos entre jóvenes y adolescentes que fomenten la reflexión y la creatividad en temas asociados con la prevención, cultura de legalidad, convivencia pacífica y la adquisición de hábitos seguros, en idioma español y lengua maya.
2. Difundir masivamente el material preventivo desarrollado por jóvenes y adolescentes, en idioma español y lengua maya.

## **3.3. PROTEGER Y FORTALECER A LAS COMUNIDADES EDUCATIVAS<sup>21</sup>**

### **3.3.1. Coordinación del esfuerzo de prevención en la educación**

#### **3.3.1.1. Mesa interinstitucional de seguridad escolar**

#### Objetivo

- Institucionalizar la cooperación entre dependencias estatales con el fin de abordar de manera integral la seguridad escolar.

#### Acciones

1. Integrar un grupo de trabajo denominado *Mesa interinstitucional de seguridad escolar*, conformado por servidores públicos estatales con las siguientes funciones:
  - Desarrollar planes, estrategias y acciones para promover la prevención dentro y en las inmediaciones de los planteles escolares.

---

<sup>21</sup> Las Comunidades Educativas están integradas por autoridades educativas locales, jefes de sector, supervisores, asesores técnicos pedagógicos, padres, madres y/o tutores y el alumnado.

- Elaborar manuales y protocolos de seguridad y prevención escolar.
- Fomentar el establecimiento de *Comités escolares de prevención y bienestar* en los planteles escolares, dependientes de los *Consejos Escolares de Participación Social*<sup>22</sup>.
- Establecer canales de comunicación con los *Comités escolares de prevención y bienestar*, con el fin de atender y dar respuesta a solicitudes de información, sugerencias y denuncias en torno al desorden, violencia y delincuencia dentro y en las inmediaciones de los planteles escolares del Estado.

### **3.3.1.2. Diagnósticos iniciales y periódicos**

#### Objetivo

- Fortalecer la toma de decisión de la *Mesa interinstitucional de seguridad escolar*.

#### Acciones

1. Realizar diagnósticos iniciales y periódicos sobre la seguridad escolar para determinar factores de riesgo dentro de los planteles escolares y en sus inmediaciones; y compartir la información servidores públicos con capacidad de toma de decisión (Favor de referirse al apartado 3.3.2.1 Diagnósticos iniciales y periódicos).
2. Evaluar la mejora en la seguridad escolar a partir de los indicadores establecidos por el *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*.

---

<sup>22</sup> El Consejo Escolar de Participación Social es un órgano de planificación, consulta, colaboración apoyo y gestoría, conformado por directivos, docentes y padres de familia, donde se fortalece la relación de la sociedad con la escuela para sumar esfuerzos en el logro de las acciones que se desempeñan en cada plantel educativo.

### **3.3.1.3. Comités escolares de prevención y bienestar**

#### Objetivos

- Constituir a los *Comités escolares de prevención y bienestar* como frentes de organización de las comunidades educativas en prevención.
- Fortalecer la capacidad de las comunidades educativas para adquirir hábitos seguros, modificar actitudes antisociales y consolidar una cultura de legalidad, participación y solidaridad social.

#### Acciones

1. Integrar grupos denominados *Comités escolares de prevención y bienestar* conformados por directivos, administrativos, docentes y padres de familia, cuya función es promover la participación de la comunidad escolar en los planes y acciones de seguridad y prevención propuestas por la *Mesa interinstitucional de seguridad escolar*.

### **3.3.1.4. Comité de cultura institucional y derechos humanos**

#### Objetivo

- Promover e impulsar la observancia de los derechos humanos y contribuir a la inclusión, equidad y cultura institucional en las comunidades educativas.

#### Acciones

1. Las principales responsabilidades del comité son:
  - Proponer acciones que contribuyan a fomentar una cultura organizacional dinámica, transparente y positiva<sup>23</sup> en todos los planteles escolares.
  - Generar mecanismos para conocer la opinión sobre el clima laboral en los planteles escolares.
  - Apoyar los esfuerzos permanentes de sensibilización en temas de género y derechos humanos.

---

<sup>23</sup> Una cultura organizacional dinámica, transparente y positiva genera bienestar y calidad de vida.



- Sensibilizar a las comunidades educativas para evitar la discriminación, el hostigamiento y acoso; y fomentar el ejercicio de valores en el entorno laboral.
- Promover la participación del personal en los eventos de integración y en las actividades que apoyen el establecimiento de una mejor convivencia.
- Conocer y difundir los protocolos para la prevención, detección y actuación en caso de maltrato escolar y laboral; hostigamiento y acoso escolar y laboral; y abuso sexual, entre otros.
- Supervisar la ejecución del protocolo de atención para estudiantes con aptitudes sobresalientes, con discapacidad y con necesidades educativas especiales.

### **3.3.2. Educación para la vida**

#### **3.3.2.1. Permanencia en el sistema escolarizado**

##### Objetivo

- Atender las causas estructurales de deserción escolar, educativas, económicas, psicosociales y cognitivas, con el fin de reducir la posibilidad de que niñas, niños y adolescentes se incorporen a actividades informales y/o delictivas.

##### Acciones

1. Favorecer que las niñas, niños y adolescentes permanezcan en el sistema escolarizado hasta concluir la escuela técnica y/o preparatoria, como mínimo.
2. Otorgar a niñas, niños y adolescentes que lo requieran, el *Paquete Económico Escolar*, que incluye la dotación de una despensa familiar mensual y/o acceso a los comedores comunitarios; pases para el transporte público gratuito; mochila, uniforme y libros en préstamo. Estos paquetes no deberán entregarse por méritos académicos, sino bajo criterios de necesidad humana.

3. Otorgar a niñas, niños y adolescentes que lo requieran, *el Paquete psico-social escolar*, que incluye talleres *psico-educativos* para la prevención de las adicciones y el taller *Comunidad encuentro*, orientado a estimular la autovaloración, fortalecer habilidades emocionales y sociales, fomentar una convivencia basada en valores y promover la convivencia armónica; y a sus familiares y/o tutores con el taller *Comunidad encuentro*<sup>24</sup>, orientado a fortalecer habilidades sociales y emocionales, fomentar el trabajo en equipo, motivar la convivencia armónica y propiciar la reflexión en torno a seis temas: autoestima, emociones, convivencia, reglas, conflictos y familia; y/o taller de *Infancia y Adolescencia Vibrante*, que incluye crecimiento y desarrollo de infantes y adolescentes, factores de riesgo y protección.
4. Dotar a niñas, niños y adolescentes con el *Paquete cognitivo escolar*, que incluye proporcionar herramientas para facilitar el aprendizaje, como son: adquirir, procesar, analizar, sintetizar, aplicar y transferir la información; resolver problemas matemáticos; analizar problemas, generar alternativas y seleccionar soluciones; organizar el tiempo para llegar a metas; formar juicio crítico; aprender del entorno; y atender a estudiantes con materias reprobadas.
5. Establecer el programa *Capacitación exprés* para jóvenes de 15 a 18 años, programa gratuito en temas de tecnología y oficios, impartido los sábados y domingos; y orientado a que las y los jóvenes puedan obtener ingresos para continuar sus estudios y/o aportar a la economía familiar. Este programa se llevará a cabo en las instalaciones del ICATQR o en las escuelas del sistema estatal de educación.
6. Establecer un programa de apoyos específicos para niños y niñas indígenas residentes en las comunidades mayas; y establecer *Albergues escolares indígenas* para albergar a estudiantes de las comunidades indígenas y

---

<sup>24</sup> Comunidad Encuentro, programa creado por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (SEGOB Federal), en colaboración con la Secretaría de Educación Pública.



rurales, con el fin de que puedan ingresar, permanecer y concluir la educación media superior y superior.

### **3.3.2.2. Educación para la paz**

#### Objetivo

- Prevenir, detectar y atender conflictos y situaciones de crisis en las comunidades educativas, a través de difundir y promover los derechos humanos, valores, actitudes y estilos de vida que rechazan la violencia.

#### Acciones

1. Realizar un diagnóstico institucional sobre el Estado de los conflictos y situaciones que detonan crisis.
2. Inhibir la violencia a través dar a conocer indicadores para reconocerla; acciones para desnaturalizar sus manifestaciones; y sus consecuencias individuales, familiares, sociales y jurídicas.
3. Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la necesidad de involucrarse en materia de derechos humanos, valores, actitudes y estilos de vida que rechazan la violencia.
4. Involucrar a directivos, docentes, alumnos y a padres de familia en temas relacionados con una cultura de paz.
5. Promover el buen trato, respeto a la dignidad humana y solución pacífica de conflictos; y extender los beneficios que se obtienen al practicar estas competencias.
6. Capacitar a la comunidad educativa en materia de derechos humanos y una cultura por la paz; y desarrollar habilidades socioemocionales, que favorezcan la resolución no violenta de conflictos, la inclusión, el respeto a la diversidad y la convivencia.
7. Diseñar, difundir y aplicar protocolos para prevenir, detectar y actuar en caso de incidentes asociados con violencia como, por ejemplo, maltrato escolar y laboral, hostigamiento, acoso y abuso sexual.

8. Establecer un mecanismo institucional para atender de manera eficaz y eficiente las quejas y denuncias; y dar solución pronta y pertinente.
9. Desarrollar estrategias de comunicación para extender un lenguaje inclusivo, colaborativo y pacífico.

### **3.3.2.3. Educación para la justicia**

#### Objetivo

- Promover una cultura de legalidad y de justicia dentro de planteles escolares.

#### Acciones

1. Capacitar a docentes en Educación para la Justicia (Declaración de Doha<sup>25</sup>).
2. Distribuir materiales sobre educación para la justicia en los planteles escolares.
3. En educación primaria, capacitar a docentes y diseminar material educativo para propiciar el desarrollo de valores morales básicos en estudiantes.
4. En educación secundaria, preparatoria y técnica, capacitar a docentes y diseminar material educativo para promover la asimilación de valores, comportamientos, derechos y responsabilidades, para que estudiantes hagan suyas las herramientas para identificar, prevenir y resolver dilemas éticos, morales y legales.
5. En educación universitaria, capacitar a docentes y diseminar material educativo para la enseñanza de integridad y ética; y sobre crimen organizado, corrupción, prevención del terrorismo, crimen cibernético, justicia penal, tráfico de armas, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, entre otros.

---

<sup>25</sup> La Declaración de Doha, adoptada en el 13º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, resalta la importancia de la educación como una herramienta para prevenir el crimen y la corrupción; al mismo tiempo enfatiza el papel fundamental de la educación en infantes, adolescentes y jóvenes para promover una cultura que apoye el estado de derecho, la prevención del delito y la justicia penal. Documento en línea recuperado de: [http://www.unodc.org/documents/dohadeclaration/E4J/infosheet/Info\\_sheet\\_E4J\\_ES.pdf](http://www.unodc.org/documents/dohadeclaration/E4J/infosheet/Info_sheet_E4J_ES.pdf)



### **3.3.2.4. Educación sin adicciones**

#### Objetivos

- Capacitar a docentes de educación básica y media para obtener información científica, herramientas probadas y orientar al alumnado en el tema de adicciones.
- Capacitar a padres de familias para obtener información y herramientas con el fin de orientar a sus hijos e hijas en el tema de adicciones.

#### Acciones

1. Establecer un convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Psiquiatría Juan Ramón de la Fuente Muñiz para recibir capacitación y asesoría en el tema de adicciones.
2. Desarrollar paquetes de información sobre el tema de adicciones.
3. Utilizar la red estatal de planetarios para realizar capacitaciones de maestros, padres de familia y el alumnado.

### **3.3.2.5. Autorregulación**

#### Objetivos

- Propiciar que niños, niñas y adolescentes desarrollen mecanismos de autorregulación y hábitos seguros; habilidades de autocuidado, apego a la legalidad y la convivencia pacífica.
- Fomentar la participación y la solidaridad social entre jóvenes en el preámbulo de graduarse.

#### Acciones

1. Desarrollar contenidos temáticos, con el apoyo del *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*.
2. Impulsar la organización de grupos de teatro en los planteles escolares policiales, técnicos y universitarios; y organizar que estudiantes en servicio social y cadetes de la Secretaría Estatal de Seguridad Pública desarrollen psicodramas con base en los contenidos desarrollados.



3. Llevar los sociodramas preventivos desarrollados a las escuelas.

### **3.3.3. Seguridad en los planteles**

#### **3.3.3.1. Mi mochila es segura**

##### Objetivos

- Alentar que estudiantes revisen sus propias mochilas, para evitar que ingresen a los planteles escolares objetos que pongan en riesgo a las personas.
- Favorecer el autocuidado y propiciar que niñas, niños y adolescentes desarrollen mecanismos de autorregulación.

##### Acciones

1. Elaborar y/o difundir entre estudiantes, madres, padres, tutores y abuelos en el rol de padres sustitutos el reglamento de objetos prohibidos dentro de los planteles escolares.
2. Desarrollar un protocolo para recibir y custodiar aquellos objetos prohibidos que estudiantes extraigan de sus propias mochilas, para ser devueltos al término de la jornada escolar, con excepción de aquellos que representen un riesgo para los y las estudiantes y que serán retenidos por la autoridad escolar.
3. Establecer un grupo de voluntarios dentro en los *Comités Escolares de Prevención y Bienestar* en escuelas primarias, secundarias y técnicas, con el fin de brindar apoyo para que estudiantes revisen sus propias mochilas.
4. Realizar el operativo en todos los planteles escolares; en aquellos seleccionados al azar; y/o a solicitud de directivos o padres de familia.

#### **3.3.3.2. Vigilante escolar**

##### Objetivos

- Ayudar a la autoridad policial a proteger a las comunidades educativas.



- Mantener un entorno pacífico y ordenado en las inmediaciones de los planteles escolares.

#### Acciones

1. Establecer un grupo de voluntarios dentro en los *Comités Escolares de Prevención y Bienestar* en preescolar, primarias y secundarias, con el fin de:
  - Brindar apoyo durante la entrada y salida de estudiantes.
  - Proteger a las personas que crucen las calles.
  - Disuadir conductas antisociales.
  - Proporcionar a la dirección información sobre estudiantes en posible riesgo.
  - Exhortar a los estudiantes a mantener limpia la vía pública.
  - Retirar a los alumnos de las inmediaciones de los planteles escolares al acabar su turno.

#### **3.3.3.3. Vigilancia policial**

##### Objetivo

- Incrementar la presencia policial durante la entrada y salida de estudiantes de los planteles escolares, para prevenir el desorden, violencia y delincuencia en el entorno escolar, en coordinación con las policías municipales.

##### Acciones

1. Incrementar la presencia policial en las inmediaciones de los planteles escolares de educación primaria, secundaria, técnica y preparatoria, con el fin de:
  - Brindar apoyo a la ciudadanía durante la entrada y salida de estudiantes.
  - Evitar manifestaciones de conductas antisociales.
  - Erradicar la venta y el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

- Ordenar el tránsito vehicular y el comercio ambulante fuera de los planteles escolares.
2. Solicitar la inspección de establecimientos localizados en las inmediaciones de los planteles escolares que vendan alcohol, cigarros y otros objetos nocivos; o servicios que representen algún riesgo para las y los estudiantes.
  3. Dar seguimiento a las actividades de grupos juveniles violentos y pandillas con presencia en las inmediaciones de los planteles escolares.

#### **3.3.3.4. Sendero seguro**

##### Objetivo

- Proteger a estudiantes durante su tránsito hacia o desde su plantel educativo, a través de designar senderos seguros.

##### Acciones

1. En coordinación con las policías municipales, realizar *Caminatas de bienestar* que consisten en hacer recorridos en las inmediaciones de los planteles escolares con el fin de que las comunidades educativas identifiquen aquellos elementos que representen riesgos situacionales como, por ejemplo: terrenos baldíos, luminarias descompuestas, banquetas en mal estado, elementos estructurales fuera de lugar, materiales acumulados en las banquetes, residuos sólidos, trafico peligroso de vehículos, autos abandonados, obstáculos que impidan la visión, zonas verdes sin mantenimiento, inmuebles que podrían representar algún riesgo y otros elementos similares.
2. Documentar con fotografías y/o video aquellas zonas que infunden temor en las comunidades educativas.
3. Analizar las evidencias documentadas, planear y realizar intervenciones en el espacio público para reducir el temor de la ciudadanía.
4. Proponer acciones remediales orientadas a atender los riesgos situacionales.
5. Establecer senderos seguros para que estudiantes los utilicen para llegar a los planteles escolares y para regresar a casa.



6. Mantener vigilancia en los senderos seguros durante la entrada y salida de estudiantes, con el apoyo de Vigilantes Escolares (Favor de referirse al apartado 3.3.2.2 Vigilante escolar) y/o la policía.
7. Vigilar que los servicios públicos se mantengan en óptimas condiciones en las inmediaciones de los planteles escolares y en los senderos seguros, como son semáforos, luminarias, recolección de residuos sólidos, poda de jardines y otros (Favor de referirse al apartado 3.11 Espacio público seguro).

### **3.4. PROTEGER Y FORTALECER A LAS MUJERES**

#### **3.4.1. Equidad de género en el servicio público**

##### Objetivo

- Propiciar la equidad de género dentro del servicio público.

##### Acciones

1. Transversalizar la perspectiva de género en el servicio público en tres etapas: sensibilización, adquisición de conocimiento y formación, y ejecución de estrategias, herramientas y habilidades adquiridas; y establecer un mecanismo para supervisar dicha transversalización.
2. Generar acciones para aumentar la capacidad de servidores públicos para detectar y atender la violencia de género en todos los ámbitos del quehacer gubernamental; modificar los contenidos sexistas; promover el uso de un lenguaje incluyente en las comunicaciones del Gobierno del Estado; y mejorar la atención de las personas basada en la equidad, en el respeto y en los derechos humanos.
3. Diseñar políticas institucionales que favorezcan:
  - El reconocimiento de los derechos y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, como principio orientador de la política de prevención para servidores públicos y para las personas a las que se brindan servicios.

- El acceso a las mujeres a empleos bien remunerados; y la paridad de los sueldos entre mujeres y hombres.
- El establecimiento de cuotas equitativas en las plantillas laborales entre mujeres y hombres.
- La no discriminación por edad en el reclutamiento y selección de personal, mediante la supervisión del padrón de contrataciones.

### **3.4.2. Contrarrestar las condiciones de vulnerabilidad**

#### Objetivo

- Prevenir la violencia de género a través de contrarrestar las condiciones de vulnerabilidad de las mujeres.

#### Acciones

1. Vigilar el cumplimiento de *la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*.
2. Realizar acciones de prevención de la violencia de género, con un enfoque ecosistémico, que privilegie la perspectiva de género, los derechos humanos, la multiculturalidad y la convivencia pacífica.
3. Favorecer la educación, la empleabilidad, el desarrollo económico y el bienestar social de las mujeres para reducir las inequidades y sus condiciones de marginalidad.
4. Dotar a las mujeres con herramientas psicológicas y legales para reducir su vulnerabilidad a la violencia.
5. Diseñar y ejecutar políticas para fortalecer la cohesión social y la eficacia colectiva en zonas de alto índice de violencia social y en contra de las mujeres.

6. Promover la participación ciudadana para gestar comunidades que se relacionen bajo la igualdad de derechos, relaciones de paz y atiendan de manera pacífica sus conflictos.

### **3.4.3. Diagnóstico e investigaciones sobre violencia y delitos en contra de mujeres**

#### Objetivo

- Fortalecer la toma de decisión para desarrollar políticas efectivas de prevención de la violencia y la delincuencia en contra de las mujeres.

#### Acciones

1. Recolectar y realizar diagnósticos e investigaciones transversales y longitudinales sobre los diversos tipos de violencia de género y delitos en contra de mujeres, para enriquecer la toma de decisiones en torno al diseño, ejecución y evaluación de la política de prevención.
2. Realizar autopsias psicológicas en mujeres con el fin de reconstruir su perfil psicológico, su estado mental y comprender las circunstancias de los decesos violentos.

### **3.4.4. Extender la perspectiva de género**

#### Objetivo

- Extender la perspectiva de género en el territorio estatal; y las herramientas disponibles para atender y proteger a las mujeres de la violencia de género.

#### Acciones

1. Realizar acciones para difundir la perspectiva de género y los programas dirigidos a mujeres a través de mecanismos diversos de comunicación social centrados en la diversidad de las audiencias.
2. Fomentar la consolidación de redes de mujeres.
3. Organizar pláticas, talleres y foros para que mujeres de diversos grupos de edad, adquieran información sobre:

- Recursos legales, como leyes, códigos, protocolos, normas de salud y otros, orientados a reforzar los derechos y la protección de las mujeres.
- Herramientas de prevención.
- Recursos de protección.

### **3.4.5. Atender a mujeres víctimas de violencia**

#### Objetivo

- Proteger a las mujeres víctimas de la violencia de género y fortalecerlas para reducir su vulnerabilidad.

#### Acciones

1. Crear y fortalecer mecanismos institucionales transdisciplinarios para proteger y atender a mujeres víctimas de la violencia de género.
2. Brindar atención integral a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos, como son: psicológica, jurídica, médica, trabajo social, alimentación, vestido y otros apoyos centrados en las necesidades particulares de las mujeres.
3. Favorecer el bienestar social y el desarrollo económico de las mujeres en situación de vulnerabilidad, como establecer convenios con instancias educativas para otorgar becas a mujeres; y con empresas, para otorgar becas laborales.
4. Establecer refugios para mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos.
5. Favorecer el proceso de reinserción social de víctimas de delitos asociados con la violencia de género y a la reinserción social de mujeres en internamiento (Favor de referirse a los apartados 3.9 Favorecer el proceso de reinserción social de personas en situación de víctima y 3.10 Favorecer el proceso de reinserción social de personas en internamiento).

### **3.4.6. Albergue del Instituto Quintanarroense de las Mujeres**

#### Objetivo

- Ofrecer alojamiento temporal, cobijo y protección a mujeres, sus hijos e hijas, en situación de violencia, sin sistema familiar y/o social de apoyo.

#### Acciones

1. Alojar y proteger a mujeres que hayan egresado del refugio del Instituto Quintanarroense de las Mujeres; o debido al riesgo que la violencia representa para su integridad física y emocional, especialmente para víctimas de delitos de trata de personas o relacionados con la delincuencia organizada.
2. Elaborar un plan de acción orientado a brindar una atención integral y a vincular a las mujeres con los servicios que ofrece el Instituto Quintanarroense de las Mujeres.
3. Otorgar atención médica integral, con tratamientos preventivos, iniciales, de seguimiento y que incluya atención psicológica, con el fin de recuperar las condiciones de salud.
4. Otorgar atención legal integral, que incluya un expediente con entrevista inicial y ruta crítica para su atención y seguimiento de cada caso.
5. Referir a las mujeres a los diversos servicios ofertados por los tres niveles de gobierno.
6. Difundir los servicios ofertados en el albergue a través de medios efectivos de comunicación social.

### **3.4.7. Visibilizar y reeducar a infractores**

#### Objetivo

- Reducir la reincidencia de actos de violencia y delitos en contra de mujeres.



## Acciones

1. Visibilizar las sentencias por delitos de violencia de género para reforzar la protección que ofrece el Estado a las mujeres y reducir la percepción de impunidad.
2. Desarrollar modelos efectivos para reeducar a agresores que hayan ejercido violencia en contra de mujeres, con enfoques diversos como, Perspectiva de Género, Nuevas Masculinidades, Derechos Humanos y Equidad.
3. Crear un sistema de detección de personas involucradas en delitos asociados con la violencia de género; establecer un padrón; y garantizar que acudan a las instancias de atención, mediante un mecanismo coordinado en el que participen los tres órdenes de gobierno.

### **3.5. PROTEGER Y FORTALECER A PERSONAS INDÍGENAS MAYAS**

#### Objetivos

- Reforzar una cultura de autocuidado, convivencia pacífica y desarrollo de hábitos seguros en las comunidades mayas.
- Reducir la discriminación y actos de violencia en contra de personas indígenas mayas.

#### Acciones

1. Capacitar a personas de origen maya en derechos humanos.
2. Realizar talleres y eventos que permitan conocer y sensibilizar a la población abierta y servidores públicos federales, estatales y municipales, acerca del valor de la cultura maya, las diferencias culturales y lo que aportan al Estado de Quintana Roo.
3. Incentivar el uso de la lengua maya, con fines de preservación, revalorización cultural y promoción turística como, por ejemplo: señalización pública en idiomas español y maya; campañas de comunicación social y; eventos culturales en lengua maya, con traducción simultánea.

4. Involucrar al Sistema Quintanarroense de Comunicación Social en las campañas de difusión de la lengua maya; y difusión de información preventiva en lengua maya.
5. Acercar los trámites y servicios públicos a las comunidades indígenas mayas.

### **3.6. PROTEGER Y FORTALECER A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES**

#### ***3.6.1. Accesibilidad universal***

##### Objetivo

- Garantizar la accesibilidad de personas con necesidades especiales a los inmuebles de seguridad y justicia, como son: personas con discapacidad, personas de la tercera edad, madres embarazadas, personas con bebés en brazos y otras.

##### Acciones

1. Asegurar que las edificaciones de seguridad y justicia favorezcan la accesibilidad universal.
2. Transversalizar la atención de personas con necesidades especiales en todos los servicios entregados por el Gobierno del Estado.
3. Contemplar que en los proyectos desarrollados por la Secretaría de Infraestructura y Transporte (SINTRA) prevalezcan criterios de accesibilidad universal.

#### ***3.6.2. Personas con necesidad de asistencia en comunicación y lenguaje***

##### Objetivos

- Brindar asistencia para la comunicación entre servidores públicos y personas maya parlantes, analfabetas, que no hablen español y/o con dificultad en la comunicación y en el lenguaje.
- Brindar atención personalizada y en diferentes idiomas a turistas extranjeros.

## Acciones

1. Desarrollar un protocolo para la atención de personas con necesidad de asistencia en comunicación y lenguaje; y socializarlo en todas las áreas de atención al público.
2. Traducir en lengua maya las campañas de prevención en medios de comunicación masiva, para proteger y fortalecer a las personas maya parlantes.
3. Contar con traductores en lengua maya, otros idiomas y lenguaje de señas que puedan apoyar el trabajo policial y ministerial.

### **3.6.3. Pre-registro en los servicios de emergencia**

#### Objetivo

- Asistir a personas con discapacidad o personas de la tercera edad, al solicitar servicios de emergencia.

#### Acción

1. Establecer un esquema de pre-registro de personas con discapacidad y personas de la tercera en los centros de atención a emergencias (C5, C4 y C2), para que cuando realicen una llamada de emergencia y no tengan la posibilidad de establecer una comunicación verbal, puedan despacharse unidades para brindar auxilio inmediato.

### **3.6.4. Curso de sensibilización para servidores públicos estatales y municipales**

#### Objetivo

- Entregar la política pública a personas residentes y visitantes con necesidades especiales, con calidad humana, equidad, en tiempo y forma.

#### Acciones

1. Desarrollar protocolos y extenderlos para que servidores públicos atiendan a personas con necesidades especiales, como personas con discapacidad, de



la tercera edad, madres embarazadas y/o con bebés en brazos; personas con enfermedades crónicas; personas que requieran ayudas mecánicas, como carriolas, sillas de ruedas, andaderas y bastones; y personas con retos en la comunicación y el lenguaje como turistas que no hablen español, personas maya parlantes y analfabetas, entre otras.

2. Proporcionar información, capacitación y oportunidades de sensibilización a servidores públicos estatales y municipales, con el fin de desarrollar empatía y habilidades para atender, brindar servicios y comunicarse con personas con necesidades especiales.

### **3.7. PROTEGER Y FORTALECER A LA CIUDADANÍA**

#### ***3.7.1. Riesgos de seguridad***

##### ***3.7.1.1. Riesgos y delitos sexuales***

###### Objetivo

- Reducir la incidencia de delitos sexuales.

###### Acciones

1. Realizar inteligencia cibernética y firmar acuerdos de colaboración con plataformas comerciales, para obtener información sobre delitos sexuales que inician en el internet, como reclutamiento de menores para prostitución infantil, turismo sexual infantil y trata; y desarticular bandas de pornografía infantil y proxenetas, entre otros.
2. Realizar investigación científica con el fin de determinar grupos sociales en riesgo de ser víctimas de delitos sexuales; condicionantes que favorecen la comisión de delitos sexuales; y modo de operación de infractores sexuales, con el fin de enriquecer la toma de decisión en el proceso de diseñar la política de prevención.
3. Elaborar y distribuir paquetes de prevención sobre delitos sexuales, dirigidos a las instituciones de gobierno y a la población abierta (Favor de referirse al apartado 3.7.2.6 Paquetes de prevención).

4. Impartir talleres de prevención para niños, niñas y adolescentes sobre la violencia sexual y delitos con fines de explotación sexual, con herramientas de autocuidado; y para padres, madres, tutores y personal docente, con herramientas de protección de menores.
5. Brindar apoyo integral para personas en situación de víctima por delito sexual, orientado a reducir el impacto negativo (Favor de referirse al apartado 3.9 Favorecer la reinserción social de personas en situación de víctima).
6. Capacitar a las familias de personas en situación de víctima por delito sexual.
7. Brindar protección a personas que laboren en la prostitución, a través de:
  - Establecer un registro estatal.
  - Proporcionar una tarjeta sanitaria.
  - Favorecer el acceso a los servicios de salud.
  - Proporcionar información sobre los riesgos laborales.
  - Propiciar el apropiamiento de hábitos seguros y herramientas para evitar la dependencia psico-emocional, la explotación sexual y económica.
  - Brindar servicios gratuitos de asistencia, representación y conciliación a personas en situación de víctima por acoso sexual y/o laboral a través de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo.

### ***Trata de personas***

8. A través de la policía y fiscalía cibernéticas (Favor de referirse al apartado 1.3.2 Unidades policiales y judiciales en apoyo a la prevención) y los servicios de inteligencia del Estado, recolectar y analizar información, e investigar el fenómeno de trata de personas con el fin de enriquecer la toma de decisión para favorecer la detección temprana, desactivar riesgos potenciales, emitir alertas, combatir a traficantes y actuar de manera integral y planificada.
9. Colaborar con instancias nacionales e internacionales para identificar organizaciones delictivas asociada con la trata de personas; y realizar investigación financiera.

10. Establecer un protocolo institucional para detectar y reportar sospechas de trata de personas a través de las diversas instituciones estatales; y capacitar a servidores públicos en dicho protocolo.
11. Diseñar acciones encaminadas a prevenir la trata de personas, a través de fortalecer los factores protectores y reducir los factores de riesgo que propician dicho delito; y emitir recomendaciones a diversos sectores para prevenir la trata de personas.
12. Establecer hogares de acogida para facilitar la reinserción familiar y social de las personas víctimas de trata, a través de brindarles los servicios de refugio, tratamiento de adicciones, asistencia terapéutica integral, posibilidad de educación, capacitación para el trabajo y plan de vida.

### **3.7.1.2. Bienes obtenidos de manera ilícita**

#### Objetivos

- Fomentar la incorporación de hábitos seguros en la población con el fin de inhibir el robo a casa habitación, negocios, transporte, transeúntes y otras modalidades.
- Reducir la sensación de vulnerabilidad en las personas en situación de víctima por el delito de robo.

#### Acciones

1. Socializar inventarios de hábitos seguros, para que las personas evalúen si poseen hábitos seguros y mejorarlos.
2. Realizar *Código Águila* en zonas de alta concentración comercial, que consiste en visitar negocios y solicitar que dependientes firmen para constatar la presencia policial, bajo un protocolo de actuación.
3. Integrar la *Brigada de atención a robo de casa y negocios*, que consiste en realizar visitas policiales a los hogares, negocios y/o comunidades situadas en zonas con alta incidencia de robo, con el fin de entregar los folletos preventivos, brindar asesoría a la población para reducir los riesgos.

4. Desincentivar la comercialización de artículos robados, como estrategia para prevenir el robo<sup>26</sup> a través de reformar el marco legal para regular y comercializar objetos y materiales de segunda y las bases de apertura y cierre de las casas de empeño o préstamo en el Estado de Quintana Roo, que establezca condicionantes y un registro estatal de negocios dedicados a su empeño y comercialización; y otorgue facultades a la autoridad para realizar inspecciones.
5. Capacitar y exhortar a la población para registrar el número de serie de sus equipos electrónicos, con el fin de facilitar que la policía ministerial de seguimiento a bienes robados; y promover el uso de tecnología GPS para ubicar aparatos electrónicos.
6. Realizar inteligencia cibernética, para obtener evidencia y procesar judicialmente a los distribuidores de mercancías obtenidas de manera ilícita, vía el internet.
7. Establecer la *Red de reportes de aparatos electrónicos robados*, que proporcione los números de serie de los aparatos electrónicos robados a los negocios de empeño y comercialización de objetos y materiales de segunda, para inhibir el mercado ilegal.

### **3.7.1.3. Control de armas de fuego**

#### Objetivos

- Disminuir los delitos asociados con armas de fuego.
- Fortalecer las capacidades institucionales para recolectar, preservar y realizar pruebas forenses para resolver delitos con armas de fuego.
- Prevenir accidentes a causa del manejo irresponsable de las armas de fuego.

#### Acciones

1. Realizar arrestos proactivos de personas en posesión de armas.

---

<sup>26</sup> Los distribuidores y los consumidores de mercancías robadas crean la demanda de bienes robados y promueven el robo de bienes. Algunas actividades de comercialización son visibles, como los mercados y tiendas de segunda- mano abiertos al público, ventas de garaje y anuncios en periódicos y revistas. Otros, son mercados clandestinos, que funcionan principalmente a través de la internet, en donde el vendedor puede ocultar su identidad.

2. Fortalecer al sistema de justicia penal para elevar la eficacia en la resolución de delitos vinculados con armas de fuego, a través de adquirir tecnología especializada; establecer protocolos de actuación para preservar las evidencias; y capacitar en los protocolos a las policías ministerial y de seguridad pública.
3. Con el apoyo de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA):
  - Desarrollar una estrategia para alentar el registro de las armas de fuego en el territorio estatal.
  - Realizar campañas en medios de comunicación social para el manejo responsable de armas de fuego y orientar a los propietarios para su almacenamiento y manejo responsable; y sobre la violencia y peligro que genera la portación, uso y posesión de armas fuego.

#### **3.7.1.4. Infracciones de tránsito y accidentes vehiculares**

##### Objetivo

- Reducir la incidencia de infracciones y accidentes de tránsito.

##### Acciones

1. Realizar una campaña de comunicación social *Vehículo en buenas condiciones*, para reforzar el mantenimiento preventivo de los vehículos.
2. Establecer el *Seguro obligatorio para vehículos motores*, con el fin de reducir el impacto social y económico adverso provocado por los accidentes.
3. Realizar la campaña *Puntos de alta siniestralidad*, que consiste en señalar puntos geográficos con una alta siniestralidad de accidentes de tránsito, para aumentar el nivel de alerta de las personas.
4. Realizar campañas en medios de comunicación social que induzcan a las personas a reducir la velocidad para estar en posibilidad de disfrutar el Estado de Quintana Roo dentro del marco del programa *Paraíso somos todos*<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> Ejecutado en el 2017 por el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana.

5. Establecer el servicio de *Registro vehicular en ruta*, para ofrecer a los operadores, transportistas y a la población en general, la posibilidad de solicitar vigilancia preventiva consistente en registrar las placas de los vehículos asociados con información sobre el programa de viaje (origen, destino, fecha y horarios), con el fin de que la autoridad supervise la trayectoria establecida.

### **3.7.1.5. Consumo de sustancias ilícitas en la vía pública**

#### Objetivos

- Aumentar el rango de seguridad en el espacio público.
- Desincentivar el consumo de sustancias ilícitas en el espacio público, con el fin de evitar manifestaciones de violencia.
- Reducir el riesgo de conducir vehículos después de haber consumido alcohol y drogas.

#### Acciones

1. Decretar y señalizar zonas reguladas que eviten el consumo de alcohol en la vía pública, algunos ejemplos son: “Consumo de alcohol prohibido después de este punto”, para zonas en donde tradicionalmente deambulan personas y turistas con bebidas alcohólicas; “Zona libre de alcohol”, para espacios en donde el consumo de alcohol aumenta los factores de riesgo, por ejemplo, estacionamientos y zonas aledañas a bares.
2. Establecer acuerdos de colaboración con los propietarios de bares, para:
  - Colocar cámaras CCTV al exterior de sus inmuebles.
  - Capacitar a administradores de bares y cantineros para estar en posibilidad de reconocer conductas que podrían tornarse violentas; propiciar el orden antes de entrar a bares; y desalentar la formación de grupos al exterior, después de la hora de cierre.

- Socializar un protocolo desarrollado por el Gobierno del Estado y organismos empresariales, comerciales y de servicios, para atender a personas violentas.
  - Ofrecer alternativas de transporte seguro y resguardo de vehículos, para clientes con niveles de alcohol que representen un riesgo para la persona que conduce y la comunidad.
3. Establecer el operativo *Alcoholímetro*, ejecutado por la policía estatal.
  4. Realizar campañas en medios de comunicación, para reforzar las acciones de prevención asociadas con el consumo de alcohol:
    - “*Si bebes NO manejes*”, promueve que las personas no conduzcan vehículos en estado alcoholizado.
    - “*Si eres Mala Copa NO vengas*”, desincentiva conductas violentas asociadas con el alcohol.
    - “*Cuando bebes así te ves*”, desincentiva el consumo excesivo de alcohol en adolescentes y jóvenes, a través de inducir una asociación social adversa con las personas que se exceden en el consumo.

#### **3.7.1.6. Albergues temporales para personas adultas**

##### Objetivos

- Proporcionar servicios y protección a familiares de personas internadas en centros de salud, que pernoctan en sus inmediaciones.
- Proporcionar servicios y protección a personas en situación de calle.

##### Acciones

1. Proporcionar albergue temporal a familiares de personas internadas en centros de salud.
2. Proporcionar servicios de albergue temporal a personas en situación de calle, con acceso a sanitarios, regaderas, alimentos calientes y vestido, en colaboración con las organizaciones de la sociedad civil; y proporcionar

información para acceder a los servicios de seguridad alimentaria, de salud y laboral, sí como a los programas desplegados por el DIF estatal.

### **3.7.1.7. Proteger a los seres vivos de la violencia humana**

#### Objetivos

- Evitar que la violencia en contra de seres vivos escale a los seres humanos.
- Propiciar la convivencia pacífica entre las personas y otros seres vivos.

#### Acciones

1. Desarrollar y ejecutar el *Programa para la protección y bienestar de los animales en Quintana Roo*.
2. Establecer el *Consejo consultivo ciudadano para la atención y bienestar de los animales en Quintana Roo* (Favor de referirse al apartado 4.3.6).
3. Brindar asesoría, capacitación, acompañamiento y seguimiento a los *Consejos ciudadanos municipales para la atención y bienestar de los animales*; y trabajar de manera coordinada con grupos de interés.
4. Firmar convenios de colaboración con fundaciones y asociaciones estratégicas en temas asociados con el bienestar, protección y conservación de los seres vivos.
5. Establecer un *Micrositio de protección y bienestar animal*.
6. Propiciar el establecimiento de *Brigadas de vigilancia animal*.
7. Desincentivar la crueldad humana en contra de cualquier ser vivo a través de campañas de comunicación social, como son: colocar letreros pasos de fauna; trípticos informativos, espectaculares, cápsulas radiofónicas y difundir información en redes sociales.
8. Participar en programas de educación para la paz, e incluir herramientas orientadas a mejorar la relación entre los seres humanos y otros seres vivos.





### **3.7.2. Información para la prevención**

#### **3.7.2.1. Identidad multicultural**

##### Objetivo

- Reducir la intolerancia, discriminación y rechazo en contra de personas originarias de otros estados de la república y países, a través de fortalecer la identidad multicultural de Quintana Roo.

##### Acciones

1. Reforzar la identidad multicultural del quintanarroense a través de transmitir información sobre las ventajas de estar expuestos a una variedad de culturas y experiencias humanas, favorecidas por la multiculturalidad como, por ejemplo: aumentar la creatividad; promover la innovación en los grupos de trabajo; beneficiar a la actividad turística; y brindar mejores oportunidades y competencias a quintanarroenses en el marco de la globalización.
2. Llevar a cabo foros públicos en el territorio estatal con el objetivo de reflexionar sobre los valores y aportaciones de la multiculturalidad e inducir el imaginario colectivo para recrear una identidad propia basada en el multiculturalismo; elaborar un documento que plasme los resultados de los foros públicos; y desarrollar estrategias de comunicación social para transmitir los valores y las reflexiones más destacadas emanadas de los foros.
3. Sustener campañas de comunicación social orientadas resaltar los valores de la identidad multicultural de Quintana Roo.
4. Establecer el programa Viajemos por Quintana Roo que tiene por objeto brindar oportunidades para que quintanarroenses de todos los niveles económicos, conozcan su estado para fomentar la pertenencia y el orgullo por el patrimonio natural, cultural e histórico de Quintana Roo.

#### **3.7.2.2. Educación para la paz**

##### Objetivo

- Fomentar la consolidación de una cultura de paz en el territorio estatal.



## Acciones

1. Atender los factores de riesgo que detonan conflictos entre las personas.
2. Promover valores, actitudes y comportamientos que inhiban la violencia y prevengan los conflictos entre las personas.
3. Desarrollar habilidades sociales para la convivencia pacífica, ampliar la conciencia del otro y descubrir las ventajas de la asociación humana.
4. Propiciar la consolidación de una cultura de paz, a través de la transversalización y reforzamiento de conceptos y habilidades para la convivencia pacífica en el diseño y ejecución de toda política pública.

### **3.7.2.3. Dialoguemos en comunidad**

#### Objetivo

- Generar conciencia sobre la importancia del diálogo para preservar la armonía y la paz en el seno familiar.

#### Acciones

1. Abrir las plazas comunitarias asociadas al Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos del Estado de Quintana Roo, distribuidas en el territorio estatal, como espacios de reunión, análisis y diálogo en torno a temas como la paz, educación, salud, seguridad, medio ambiente, alimentación, derechos humanos y género, en coordinación con diversas instituciones de gobierno y organizaciones de la sociedad civil que deseen sumarse al esfuerzo de prevención.
2. Impartir cursos del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), como son:
  - Aprendamos del conflicto
  - Ciudadanía participemos activamente
  - Cuando enfrentamos un delito...
  - La educación de nuestros hijos e hijas
  - Protegernos tarea de todos



- Manejo mis emociones

#### **3.7.2.4. Prevención en la comunidad**

##### Objetivo

- Reforzar una cultura de autocuidado, legalidad y convivencia pacífica.

##### Acciones

1. Desarrollar contenidos preventivos con información para el autocuidado, promoción de la legalidad y la convivencia pacífica.
2. Distribuir la información preventiva a través de la red de personas beneficiarias del Seguro Popular.

#### **3.7.2.5. Todos a conocer el sistema de seguridad y justicia**

##### Objetivo

- Propiciar que la ciudadanía y a la población residente conozcan el sistema de seguridad y justicia.

##### Acciones

1. Proporcionar información a la ciudadanía sobre:
  - Justicia abierta
  - Poder Judicial
  - Fiscalía General del Estado
  - Secretaría de Seguridad Pública Estatal
  - Policías municipales
  - Sistema Penal Acusatorio
  - Cultura de legalidad
  - Derechos humanos
2. Vincular las acciones de divulgación con organismos civiles como, por ejemplo, barras de abogados, iniciativa privada y universidades.



### 3.7.2.6. Paquetes de prevención

#### Objetivos

- Proporcionar a la ciudadanía, residentes y turistas en el Estado de Quintana Roo información y herramientas para la prevención del desorden, violencia y delincuencia.
- Favorecer la alineación de los esfuerzos de prevención del Gobierno del Estado, gobiernos municipales y de la sociedad, a través de la distribución de información preventiva estandarizada.

#### Acciones

1. Desarrollar y distribuir anualmente paquetes de prevención y ponerlos a disposición de:
  - Dependencias estatales y municipales.
  - *Centros Municipales de Prevención y Bienestar* (Favor de referirse al apartado 1.3.1).
  - Comunidades educativas.
  - *Comités escolares de prevención y bienestar* (Favor de referirse al apartado 3.3.1.3).
  - Sector empresarial, comercial y de servicios.
  - Organizaciones de la sociedad civil afiliadas al Centro Estatal de Prevención y Bienestar (Favor de referirse al apartado 4.5 Vinculación con la ciudadanía activa).
  - Comunidades virtuales de prevención (redes, foros, grupos, etc.) afiliadas al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* (Favor de referirse al apartado 4.5 Vinculación con la ciudadanía activa).
  - Personas interesadas en el tema.
2. Integrar los paquetes de prevención bajo líneas temáticas y con información, herramientas y materiales listos para imprimirse, descargarse y socializarse, algunos ejemplos son:

- Integrar un resumen ejecutivo para dependencias del Gobierno del Estado y Gobiernos Municipales; y para la ciudadanía, sobre la línea temática y la política desarrollada por el *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana*.
  - Desarrollar herramientas, materiales, aplicaciones y videos instruccionales policiales en apoyo a la actividad preventiva.
3. Reforzar los paquetes de prevención con campañas de comunicación social, consistente en una estrategia integral en medios de comunicación y sociales mediante la cual el Gobierno del Estado refuerza los esfuerzos institucionales, municipales y civiles impulsados con la socialización de los paquetes de prevención.
  4. Monitorear las redes sociales sobre las líneas temáticas de los paquetes de prevención, con el fin de identificar las opiniones de la ciudadanía, los puntos de interés y divergentes; y evaluar el nivel de penetración de la información.
  5. Desarrollar una estrategia digital de difusión turística de prevención, a través de generar contenidos turísticos, difundir y monitorear información turística a través de medios digitales de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado.

### **3.7.2.7. Mascota estatal de prevención**

#### Objetivos

- Entregar a la ciudadanía información y herramientas de prevención en forma lúdica.
- Revincular a la policía con su sociedad con el fin de establecer un frente común en contra del desorden, violencia y la delincuencia.

#### Acciones

1. Crear la mascota del programa de prevención del Gobierno del Estado, a través de convocar a artistas y diseñadores gráficos profesionales y estudiantes a presentar propuestas gráficas.

2. Dar un nombre a la mascota, a través de convocar a niñas, niños y adolescentes a proponer su nombre.
3. Seleccionar el mejor diseño y nombre para la mascota policial por concurso, con el apoyo de un jurado integrado por mercadólogos, publicistas y artistas destacados.
4. Entregar un reconocimiento, para premiar a ganadores del diseño y el nombre de la mascota de prevención.

### **3.7.3. Seguridad alimentaria**

#### **3.7.3.1. Red estatal de comedores comunitarios**

##### Objetivos

- Mejorar las condiciones nutricionales de la población vulnerable, en especial niñas, niños, hombres, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores de 65 años, entre otros.
- Facilitar el acceso a la alimentación de la población que habita en los *Núcleos de atención prioritaria*.

##### Acciones

1. Levantar un censo de los comedores comunitarios existentes.
2. Elaborar un diagnóstico para decidir si se conservan o se reubican en los *Núcleos de atención prioritaria*.
3. Establecer la *Red estatal de comedores comunitarios*.
4. Convertir a los comedores comunitarios en polos de bienestar, a través de acercar los servicios ofertados por el Gobierno del Estado a la población usuaria; y transferirle información y herramientas para desarrollar hábitos seguros, mecanismos de autorregulación y regulación social; y habilidades sociales para la convivencia pacífica.



### **3.7.3.2. Estufas ecológicas**

#### Objetivos

- Evitar problemas de salud asociados con el uso de leña para la preparación de alimentos.
- Reducir el acarreo de leña.
- Contribuir a la conservación de los recursos naturales.

#### Acciones

1. Identificar a la población objetivo.
2. Dotar e instalar las estufas ecológicas, ahorradoras de leña.
3. Proporcionar información para el uso y mantenimiento de las estufas ecológicas.

### **3.7.4. Seguridad en la vivienda**

#### **3.7.4.1. Vivienda terminada**

#### Objetivo

- Elevar la calidad de vida de personas en situación de pobreza a través de dotarlas con vivienda propia.

#### Acciones

1. Promover el programa a partir de criterios de vulnerabilidad como, por ejemplo: madres solteras; personas de la tercera edad; familias con personas con discapacidad y otros.
2. Captar solicitudes, analizar propuestas de solicitantes y generar expedientes.
3. Integrar padrón de personas beneficiarias.
4. Empezar acciones para transferir legalmente la vivienda.
5. Supervisar la entrega de las viviendas.



### **3.7.4.2. Servicios para mejorar las viviendas**

#### Objetivos

- Elevar la calidad de vida de personas en situación de pobreza a través de mejorar los servicios en sus viviendas.
- Incrementar el patrimonio de las personas en situación de pobreza.
- Mejorar la salud de la población en riesgo como son, personas con discapacidad, de la tercera edad, enfermos, niñas, niños y mujeres embarazadas entre otros.
- Favorecer la construcción de una identidad comunitaria positiva.

#### Acciones

1. Identificar a la población objetivo.
2. Entregar paquetes de láminas a familias de escasos recursos y con techos deteriorados por el paso del tiempo, fenómenos hidrometeorológicos y siniestros.
3. Sustituir muros endebles, en mal estado y/o con riesgo de desplome, con muros edificados con materiales de construcción.
4. Reemplazar los pisos de tierra, por pisos de cemento.
5. Realizar interconexiones a la red de suministro eléctrico y/o dotar con sistemas de energía eléctrica, mediante paneles solares.
6. Instalar baños ecológicos con sistemas de biodigestores para el saneamiento doméstico.
7. Instalar sistemas para recolección y aprovechamiento integral del agua de lluvia para su uso doméstico.
8. Mejorar el aspecto de las fachadas, a través de aplanado y pintura.

### **3.7.5. Seguridad en la salud**

#### **3.7.5.1. Salud mental**

#### Objetivos

- Brindar atención y servicios para las personas con crisis psicoemocional.



- Elevar la calidad de vida de las personas con crisis psicoemocional y sus familias.
- Reducir los factores de riesgo asociados con la violación a los derechos humanos y violencia en contra de personas con crisis psicoemocional.

#### Acciones

1. Propiciar el desarrollo de las capacidades profesionales para el cuidado de la salud mental dentro del Gobierno del Estado, gobiernos municipales, universidades y organizaciones de la sociedad civil.
2. Desarrollar estrategias y programas preventivos para promover la salud mental.
3. Desarrollar protocolos para la detección temprana, evaluación, atención y seguimiento de personas con enfermedad mental.
4. Desarrollar estrategias y programas para la atención ambulatoria de pacientes.
5. Construir espacios para la atención hospitalaria especializada para personas con enfermedad mental severa.
6. Brindar atención integral a las personas con enfermedad mental en 4 áreas:
  - Psicoterapia, para la atención individual, familiar, de pareja o de grupo.
  - Psicoeducación, para proporcionar información acerca de la enfermedad mental; y orientar sobre cómo puede recibirse tratamiento y en que consiste.
  - Grupos de autoayuda, para aliviar la sensación de aislamiento y ayudar a las personas a alcanzar introspección sobre su condición mental.
  - Rehabilitación psicosocial, para desarrollar habilidades emocionales, sociales e intelectuales necesarias para vivir con bienestar y con la mayor independencia posible.



### **3.7.5.2. Salvando vidas**

#### Objetivo

- Reducir la tasa de suicidios en el Estado de Quintana Roo.

#### Acciones

1. Generar y distribuir materiales informativos sobre los factores de riesgo asociados con la conducta suicida con fines de prevención primaria.
2. Desarrollar protocolos para evaluar, diagnosticar y elaborar un plan individual psicoterapéutico para la persona en riesgo; y para atender a familias que hayan perdido un familiar o ser querido, mediante un modelo de terapia familiar.
3. Brindar servicios psicoterapéuticos, con base en las necesidades por nivel de riesgo.
4. Establecer una línea telefónica para la atención primaria de personas en crisis y canalizarlas a servicios estatales y municipales de atención y apoyo, con base en un manual de atención y un directorio para realizar las referencias a instancias estatales y/o municipales.
5. Capacitar a telefonistas de los números estatales de emergencia para que refieran a las personas a la línea telefónica de atención primaria; o establecer un enlace dedicado para enlazarlas de forma directa.

### **3.7.5.3. Tratamiento residencial de las adicciones**

#### Objetivo

- Proporcionar servicios de rehabilitación y educación para evitar el alcohol y las drogas, con el fin de que las personas con adicciones se transformen en miembros activos, estables y productivos de la sociedad.

#### Acciones

1. Establecer *Centros estatales de tratamiento residencial para las adicciones*, concebidos como comunidades terapéuticas dedicadas a ofrecer servicios de atención y rehabilitación de las adicciones al alcohol y las drogas.

2. Explorar esquemas de asociación público-privada para el financiamiento de la infraestructura y/o operación de los centros.

#### **3.7.5.4. Seguro popular**

##### Objetivo

- Elevar el bienestar de las personas, a través de propiciar el acceso a los servicios de salud.

##### Acción

1. Incorporar a personas en riesgo al Seguro Popular, en situación de vulnerabilidad y a familias en situación de pobreza.

#### **3.7.5.5. Deporte social y recreativo**

##### Objetivo

- Fomentar la integración familiar y la comunicación vecinal a través del deporte social y recreativo; detectar talentos y prospectos deportivos; y rescatar juegos y actividades tradicionales en los *Núcleos de atención prioritaria*<sup>28</sup>.

##### Acciones

1. Detectar a las y los líderes en la comunidad para informar sobre el programa y sus beneficios.
2. Realizar diagnósticos participativos para conocer las necesidades, preferencias y tradiciones; y levantar un inventario de espacios deportivos y comunitarios.
3. Capacitar a las y los líderes para estimular la participación colectiva y/o dirigir las diferentes actividades deportivas y recreativas.
4. Dotar a la comunidad con equipo deportivo y materiales.

---

<sup>28</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.

5. Promover la participación colectiva en las actividades deportivas y recreativas.

#### **3.7.5.6. Exhibiciones deportivas**

##### Objetivo

- Fomentar una cultura de activación física y deportiva libre de drogas, tabaco, alcohol y otras adicciones en los *Núcleos de atención prioritaria*, con el apoyo de liderazgos positivos.

##### Acciones

1. Organizar exhibiciones deportivas en escuelas y comunidades.
2. Organizar conferencias impartidas por atletas de alto rendimiento del estado, nacionales e internacionales, y entrenadores de alto nivel, con el fin de compartir experiencias de vida y éxitos deportivos.
3. Propiciar el dialogo y la convivencia deportiva entre atletas de alto rendimiento y niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

#### **3.7.5.7. Ferias deportivas**

##### Objetivo

- Fomentar una cultura de activación física y deportiva en niñas, niños, adolescentes y jóvenes en los *Núcleos de atención prioritaria*, con el fin de fortalecer la cohesión social.

##### Acciones

1. Organizar y mantener programas para la activación física y deportiva, a través de actividades recreativas.
2. Realizar mediciones de habilidades físicas y deportivas.
3. Vincular a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, con las escuelas técnico-deportivas y los centros de formación deportiva.



### **3.7.6. Seguridad laboral**

#### **3.7.6.1. Aumentar la empleabilidad**

##### Objetivos

- Aumentar la empleabilidad de las personas.
- Impulsar el empleo de calidad.
- Apoyar la conservación del empleo.

##### Acciones

1. Intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva.
2. Vincular a personas en busca de empleo con empleadores potenciales y actores del mercado, a través de servicios de vinculación laboral, como son: *Bolsa de trabajo, Talleres para buscadores de empleo, Ferias de empleo y Portal de empleo.*
3. Brindar atención personalizada, a través de la atención telefónica, chat y correo electrónico.
4. Poner al alcance de personas en busca de empleo:
  - Acceso a capacitación y adquisición de habilidades laborales.
  - Acceso a fondos diversos, federales y estatales para el autoempleo.
  - Apoyos económicos y capacitación, como son: *Becas a la capacitación para el trabajo (Bécate); y Fomento al autoempleo.*
  - Apoyo para la movilidad laboral interna y externa, como son: *Programa de trabajadores agrícolas temporales (México-Canadá); Programa especial para repatriados; y Programa de apoyo a jornaleros agrícolas.*
5. Realizar cursos y talleres de capacitación laboral con enfoque intercultural en las comunidades indígenas mayas.
6. Crear, concertar y promover oferta laboral específica para grupos vulnerables; y acciones para que consigan, conserven o recuperen su empleo.



### **3.7.6.2. Proyectos productivos en la comunidad**

#### Objetivo

- Impulsar y apoyar el autoempleo en proyectos productivos en favor de personas, familias, grupos y organizaciones constituidas legalmente que cuenten con capacidad productiva y/o recursos naturales y/o sin oportunidades para incorporarse a un empleo formal y/o excluidos del financiamiento de la banca de primer piso.

#### Acciones

1. Dotar con financiamiento.
2. Brindar capacitación para desarrollar competencias productivas, administrativas y de mercadeo; e identificar, establecer y mantener las cadenas productivas.
3. Asociar los proyectos productivos con la demanda existente.
4. Asesorar, acompañar y dar seguimiento a los proyectos productivos financiados.

### **3.7.6.3. Huertos familiares**

#### Objetivos

- Mejorar la dieta familiar a través de la producción de alimentos en el traspatio.
- Fomentar la cohesión y cooperación comunitaria para la producción y comercialización de excedentes.
- Fortalecer las cadenas de valor.
- Mejorar los ingresos familiares y de la comunidad.

#### Acciones

1. Aportar herramientas, semillas y otros insumos productivos.
2. Brindar capacitación para desarrollar competencias productivas, administrativas y de mercadeo; e identificar, establecer y mantener las cadenas productivas.
3. Asociar los proyectos productivos con la demanda existente.

4. Asesorar, acompañar y dar seguimiento a los proyectos productivos financiados.

#### **3.7.6.4. Estancias infantiles**

##### Objetivos

- Dotar con el servicio de cuidado infantil a la población cuyos ingresos estén por debajo de la línea de bienestar.
- Ampliar oportunidades de empleo y/o mejora del empleo para padres de familia.

##### Acciones

1. Desarrollar y establecer un modelo de estancia infantil centrado en las necesidades de las personas, como son: grupos vulnerables, madres y padres solteros, empleados del sector turístico, estudiantes, personas desempleadas y sin seguridad social. Incluye ampliar el horario de servicio en horarios de 24 horas, los 365 días del año, para facilitar las actividades laborales y productivas de los padres de familia.
2. Coordinar con las dependencias federales, la apertura de estancias infantiles en *Núcleos de atención prioritaria*; y con las dependencias estatales, las acciones necesarias para establecerlas y operarlas.
3. Incentivar la participación de organizaciones de la sociedad civil.
4. Convertir a las estancias infantiles en polos de bienestar, a través de acercar los servicios ofertados por el Gobierno del Estado a la población usuaria; transferirle información y herramientas para desarrollar hábitos seguros, mecanismos de autorregulación y regulación social; y habilidades sociales para la convivencia pacífica.

### **3.7.7. Seguridad financiera**

#### Objetivo

- Impulsar y apoyar una banca social de desarrollo para financiar a los sectores vulnerables, rurales y urbanos, con el fin de facilitar el acceso a préstamos de bajo costo, promover el ahorro y una cultura de pago.

#### Acciones

1. Crear y capacitar a los comités de administración y vigilancia de las sociedades cooperativa de ahorro y préstamo.
2. Desarrollar estrategias de difusión para impulsar la creación de cooperativas y promover el beneficio y la participación en la banca social.
3. Capacitar y acompañar a las cooperativas para garantizar su éxito y permanencia.

## **3.8. PROTEGER Y FORTALECER LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

### **3.8.1. Mesas sectoriales para la prevención**

#### Objetivo

- Proteger la actividad económica en el Estado de Quintana Roo a través de incrementar el rango de seguridad en empresas y sus trabajadores.

#### Acciones

1. Integrar mesas de trabajo, con reuniones periódicas, organizadas por sector económico, como son: agropecuario, bancario, turístico, comercial, transporte terrestre, educación privada, medios de comunicación y otros, con el fin de abordar temas de seguridad y prevención.
2. Durante estas reuniones se realizan las siguientes acciones:
  - Realizar un diagnóstico sectorial sobre seguridad de personas, inmuebles, transporte y otros temas de interés.
  - Discutir temas asociados con la seguridad y la prevención.
  - Identificar, ejecutar y evaluar estrategias de prevención y seguridad.



- Abordar temas de interés social, como trabajo infantil, seguridad e higiene para la protección de adolescentes con registro para trabajar, y acoso en el ámbito laboral, entre otros.

### **3.8.2. Proteger al turista**

#### Objetivos

- Aumentar el margen de seguridad para turistas y proteger la calidad de sus viajes.
- Propiciar una percepción de bienestar y seguridad en las zonas turísticas.
- Favorecer una cultura encaminada a proteger colectivamente la actividad turística.

#### Acciones

1. Formalizar la vinculación de la Secretaría de Turismo con la Secretaría de Seguridad Pública, la Fiscalía General y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVQROO).
2. Establecer en el estado *Centros de Atención para Turistas*<sup>29</sup> en los C5, C4 y C2; establecer políticas de atención para turistas en los números de emergencias, que incluya un sistema de denuncia por internet y que centralice los servicios de seguridad y asistencia más demandados por turistas, con el fin de proteger la calidad de su viaje.
3. Capacitar a policías estatales y municipales en el *Modelo de Policía de Proximidad*<sup>30</sup> y en *Modelo Colaborativo de Policía Turística*<sup>31</sup>, que hace énfasis en el trabajo colaborativo entre las policías turísticas, el sector turístico, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía.
4. Socializar dentro del Gobierno del Estado y los gobiernos municipales:

---

<sup>29</sup> CAPTA- Sectur.

<sup>30</sup> Comisión Nacional de Seguridad y SEGOB Federal.

<sup>31</sup> sectur-Universidad de Colima (2016). Modelo colaborativo de policía turística.

- *Guía para la atención de turistas víctimas y turistas que hayan infringido la ley*<sup>32</sup>.
  - *Protocolo para la atención de víctimas y turistas que hayan infringido la ley*<sup>33</sup>.
5. Dar a conocer el *Modelo de policía de proximidad*<sup>34</sup> y el *Modelo colaborativo de policía turística*<sup>35</sup> al sector empresarial turístico de Quintana Roo.
  6. Establecer procedimientos para atender a turistas en todas las dependencias; integrar directorios de dependencias que intervienen en la resolución de eventos asociados con turistas y definir un árbol de decisión.
  7. Proporcionar asistencia, orientación y seguimiento a turistas ante cualquier situación de emergencia y/o reclamo; y coordinar su atención con diversas dependencias, sociedad civil e iniciativa privada.
  8. Crear o reforzar un protocolo en la fiscalía para recibir denuncias de turistas y procesarlas con profesionalismo, prontitud y sin demandar traslados excesivos para realizar denuncias, a través de:
    - Instalar módulos de Ministerio Público Turístico, colocados estratégicamente en zonas turísticas para atender a turistas en temporada alta.
    - Proveer vehículos al Ministerio Público Turístico, a fin de que pueda movilizarse para asistir a turistas que lo requieran en temporada baja.
    - Establecer un sistema de denuncia por internet, para recibir denuncias de turistas desde una aplicación para teléfonos celulares durante su estancia en el estado o desde su lugar de origen.
  9. Integrar *Redes de vigilantes ciudadanos* para la protección al turista en las que participen operadores turísticos, empleados de la industria turística y ciudadanía, cuya misión sea vigilar y dar parte a las autoridades sobre amenazas, delitos en contra o actividades sospechosas asociadas con

<sup>32</sup> SECTUR (2014). Atención de Turistas Víctimas & Transgresores: Guía y protocolo para gobiernos locales.

<sup>33</sup> SECTUR (2014). Atención de Turistas Víctimas & Transgresores: Guía y protocolo para gobiernos locales

<sup>34</sup> Comisión Nacional de Seguridad y SEGOB Federal.

<sup>35</sup> Sectur-Universidad de Colima (2016). Modelo colaborativo de policía turística.

turistas. Esta iniciativa debe incluir un protocolo de actuación en caso de eventos, facilitar la comunicación con las autoridades y capacitación para las personas que integren las redes.

10. Establecer *Sistemas de reacción inmediata*, operados por la policía estatal, bajo protocolos de actuación y con capacidad reactiva para responder a las llamadas de auxilio en zonas turísticas; y ligados a la aplicación Guest Assist<sup>36</sup>.
11. Desarrollar y operar una plataforma digital que ofrezca información y orientación a turistas sobre situaciones potenciales que podrían afectar su patrimonio e integridad física.
12. Elaborar *Paquetes de prevención* que proporcionen información y herramientas para reducir los riesgos para turistas.

### **3.8.3. Proteger a periodistas y personal de comunicación social**

#### Objetivo

- Proteger a periodistas y personal de comunicación social del Gobierno del Estado y municipios

#### Acciones

1. Impartir un taller especializado en periodismo preventivo dirigido a áreas y profesionistas de la comunicación social, como son: personal de comunicación social del Gobierno del Estado y municipios, propietarios y directivos de medios de comunicación, académicos en áreas de periodismo, periodistas y columnistas, que incluya los siguientes temas:
  - Capacitación en prevención de la violencia y la delincuencia.
  - Desarrollo de campañas de comunicación comunitaria en temas asociados con violencia y delincuencia.
  - Modelo de comunicación estratégica para la prevención.

---

<sup>36</sup> Guest Assist proporciona asistencia y orientación a turistas nacionales y extranjeros que visitan el Estado de Quintana Roo, ante situaciones que afecten su integridad física o patrimonio. <https://guestassist.mx/portal/index.html>



- Protocolo para la protección a periodistas.
- Redes sociales.

### **3.9. FAVORECER LA REINSERCIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA**

#### ***3.9.1. Servicios integrales para personas en situación de víctima***

##### Objetivo

- Favorecer el proceso de reinserción social de personas en situación de víctima.

##### Acciones

1. Brindar un acompañamiento institucional a personas en situación de víctima.
2. Establecer un programa para desarrollar:
  - Capacidades personales para lograr su reinserción social exitosa, establecer metas personales y desarrollar un plan de vida que favorezcan su bienestar.
  - Habilidades y aptitudes sociales, como son: valores humanos; hábitos y estructura; preparación para la vida cotidiana; educación para la paz; autoestima; capacidad para mediar en conflictos y estilos de vida alternativos; cultura que propicie el respeto a normas y límites establecidos, y orientada a fomentar una vida con responsabilidad personal, familiar y social.
3. Establecer un programa educativo que incluya alfabetización, lectura, acceso al conocimiento, a la tecnología y a la educación formal.
4. Establecer comunidades terapéuticas que brinden orientación sobre el cuidado personal, de la salud y activación física; diagnóstico de salud mental, atención psicológica y de las adicciones; y atención terapéutica integral.
5. Generar mecanismos que permitan mantener ubicadas a las personas en situación de víctima, una vez cumplido su programa de reinserción social, para prolongar la asistencia y dar seguimiento a su proceso de reinserción y

canalizarlas hacia instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, que puedan ofrecerles apoyos y servicios.

### **3.9.2. Reinserción laboral de personas en situación de víctima**

#### **3.9.2.1. Reconocimiento oficial de las competencias laborales**

##### Objetivo

- Certificar los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes correspondientes a competencias ocupacionales de las personas en situación de víctima, con el fin de que puedan contar con un documento de validez oficial.

##### Acciones

1. Brindar acceso a los programas de:
  - Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), para los oficios de carpintería básica e inglés comunicativo elemental.
  - Certificación en Estándares de Competencia, avalado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER).

#### **3.9.2.2. Capacitar en oficios**

##### Objetivos

- Capacitar a personas en situación de víctima con el fin de que adquieran conocimientos y destrezas en diversos oficios.
- Generar oportunidades de trabajo.
- Generar ingresos para ayudar a solventar los gastos que incurran durante su proceso de reinserción social y en apoyo a sus familias.

##### Acciones

1. Identificar las habilidades y preferencias individuales de las personas en situación de víctima.
2. Identificar mercados potenciales.

3. Proporcionar capacitación de acuerdo con las demandas del mercado y a las habilidades y preferencias personales.
4. Alinear la capacitación al Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), con el propósito de certificar sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes correspondientes a una competencia ocupacional.
5. Ofrecer cursos cortos para elevar la probabilidad de independencia económica inmediata.

### **3.9.2.3. Formación básica emprendedora**

#### Objetivo

- Propiciar que las personas en situación de víctima desarrollen competencias para el autoempleo.

#### Acciones

1. Proporcionar el curso de *Formación básica emprendedora*, que tiene como objetivo capacitar a emprendedores potenciales para que estén en posibilidad de:
  - Detectar y validar oportunidades de negocio.
  - Aprender a identificar y desarrollar ideas innovadoras que puedan dar origen a oportunidades de negocio.
  - Aprender a diseñar, planear y realizar un negocio.
  - Obtener recursos para iniciar un negocio propio.
  - Invitar a participar en el Centro Emprendedor del ICATQR, para su acompañamiento en identificar su negocio, elaborar un plan de negocios y acceder recursos al INADEM.

### **3.9.2.4. Cursos para el emprendedurismo**

#### Objetivo

- Propiciar que las personas en situación de víctima incrementen su potencial para realizar un negocio.



## Acciones

### 1. Proporcionar los siguientes cursos:

- *Promoción eficiente de productos o servicios.*
- *Fundamentos de negocio en ventas.*
- *Justo a tiempo en la pequeña empresa.*
- *Mi negocio tiene marca registrada.*
- *Técnicas de investigación de mercados para pequeñas y medianas empresas.*
- *Como promocionar eficientemente su producto o servicio.*

#### **3.9.2.5. Ferias de productos para su venta**

##### Objetivo

- Aumentar la probabilidad de venta de productos elaborados por personas en situación de víctima.

##### Acciones

### 1. Promover la venta de productos elaborados por personas en situación de víctima a través de su participación y/o la de sus familias en:

- *Ferias de productos.*
- *Exhibiciones del programa Manos Creadoras del Instituto Quintanarroense de la Mujer (IQM).*
- Actividades de exhibición y venta de productos, a través de su vinculación con las diferentes dependencias del Gobierno del Estado y municipios.

#### **3.9.2.6. Empleabilidad en trabajos formales**

##### Objetivo

- Propiciar que las personas en situación de víctima logren obtener y mantener un trabajo formal.

## Acciones

1. Establecer un programa laboral que incluya: cultura laboral; desarrollo de competencias y experiencia laboral; establecer metas laborales personales y desarrollar un plan para acceder al trabajo formal; y brindar acceso a los siguientes programas:
  - *Vinculación laboral*, como son: *Bolsa de trabajo*, *Talleres para buscadores de empleo*, *Ferías de empleo* y *Portal de Empleo*.
  - *Apoyos económicos y capacitación*, como son: *Becas a la Capacitación para el Trabajo (Bécate)*; y *Fomento al autoempleo*.
  - *Movilidad laboral interna y externa*, como son: *Programa de Trabajadores Agrícolas temporales (México-Canadá)*; *Programa especial para repatriados*; y *Programa de apoyo a jornaleros agrícolas*.

### **3.9.3. Refugios y hogares de acogida para personas en situación de víctima**

#### Objetivos

- Ofrecer protección temporal a personas en situación de víctima.
- Favorecer su proceso de reinserción social.

#### Acciones

1. Establecer refugios y hogares de acogida con el fin de brindar apoyo y servicios a personas en situación de víctima, como son:
  - Alojamiento temporal.
  - Servicios integrales (Favor de referirse al apartado 3.9.1).
  - Servicios para la reinserción laboral (Favor de referirse al apartado 3.9.2).
  - Atención terapéutica integral ambulatoria como, por ejemplo, en los servicios estatales de salud, en los UNEME-CAPA y UNEME-CISAME.
2. Mantener apoyos en el largo plazo en forma de asesorías, programas de desarrollo personal y grupos de autoayuda, entre otros.



### **3.9.4. Paquete familiar pro-reinserción de personas en situación de víctima**

#### Objetivo

- Reducir el impacto negativo en las familias de las personas en situación de víctima y proteger a sus dependientes económicos.

#### Acciones

1. Brindar apoyo para que las familias de las personas en situación de víctima; y las personas que hayan quedado con la custodia de sus hijos e hijas, y otros dependientes económicos, obtengan un *Paquete familiar pro-reinserción* que incluye, al menos:
  - Asistencia para acceder a programas federales, estatales y municipales.
  - Servicios de asesoría jurídica.
  - Servicios de salud mental y terapia psicológica (UNEME-CISAME).
  - Servicios de atención de las adicciones (UNEME-CAPA)
  - Programa *Médico en su casa*<sup>37</sup>.
  - Programa *Trabajador social en tu casa* (Favor de referirse al apartado 3.1.1).
  - Programa *Niños, niñas y adolescentes en riesgo* (Favor de referirse al apartado 3.2.2).
  - Programas para evitar el deterioro económico asociado con la victimización y propiciar el autoempleo de las personas en situación de víctima al término de su proceso de reinserción social, que incluye: becas para estudiar, capacitación para el trabajo, incubación de empresas familiares y asesoría para obtener microcréditos para el autoempleo.

### **3.9.5. Sistema de brazalete electrónico para protección de personas en situación de víctima**

#### Objetivo

---

<sup>37</sup> Programa en ejecución a través de la Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo.

- Proteger a personas en situación de víctima bajo amenaza y/o a las que se les haya concedido órdenes de restricción<sup>38</sup>; y propiciar que puedan trabajar, estudiar y realizar sus actividades cotidianas.

#### Acciones

1. Definir los criterios y procedimientos para la asignación y control de brazaletes electrónicos<sup>39</sup>.
2. Elaborar un reglamento para la portación de brazaletes electrónicos, dirigido a personas en situación de víctima.
3. Comunicar a infractores que la persona en situación de víctima está protegida por el Sistema de brazaletes electrónicos.

### **3.10. FAVORECER LA REINSERCIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN INTERNAMIENTO**

#### ***3.10.1. Servicios integrales para personas en internamiento***

##### Objetivo

- Favorecer el proceso de reinserción social de personas en internamiento.

##### Acciones

1. Brindar un acompañamiento institucional a personas sentenciadas o en conflicto con la ley, a través de orientar todas las actividades que se realizan en los centros de internamiento al desarrollo de sus capacidades y habilidades para lograr su reinserción exitosa, establecer metas personales y desarrollar un plan de vida que favorezca a la persona en internamiento y a la sociedad.
2. Establecer un programa para desarrollar:

---

<sup>38</sup> Los brazaletes son colocados en personas víctimas e imputadas; cuando hay cercanía entre ambos, el brazaletes envía una alerta.

<sup>39</sup> Este equipo cumple con el Pacto San José de Costa Rica, emitido por la Convención Americana de Derechos Humanos; y las reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio). Además, se asocia con un índice de reinserción de alrededor de 1% a nivel global; contra el 30% que se tiene a nivel nacional.

- Capacidades personales para lograr su reinserción social exitosa, establecer metas personales y desarrollar un plan de vida que favorezcan su bienestar.
  - Habilidades y aptitudes sociales, como son: valores humanos; hábitos y estructura; preparación para la vida cotidiana; educación para la paz; autoestima; capacidad para mediar en conflictos y estilos de vida alternativos; cultura que propicie el respeto a normas y límites establecidos, y orientada a fomentar una vida con responsabilidad personal, familiar y social, cuando alcance la libertad.
3. Establecer un programa educativo que incluya alfabetización, lectura, acceso al conocimiento, a la tecnología y a la educación formal.
  4. Establecer dentro de los centros de internamiento comunidades terapéuticas que brinden orientación sobre el cuidado personal, de la salud y activación física; diagnóstico de salud mental, atención psicológica y de las adicciones, que incluya pruebas antidopaje; y atención terapéutica integral.
  5. Generar mecanismos que permitan mantener ubicadas a las personas una vez cumplido su período de internamiento, para prolongar la asistencia y dar seguimiento a su proceso de reinserción y canalizarles hacia instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, que puedan ofrecerles apoyos y servicios.

Además, para adolescentes en conflicto con la ley

6. Instalar *Centros de atención integral para adolescentes* en todos los municipios.
7. Capacitar a operadores del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes para adquirir los conocimientos y las habilidades requeridas para trabajar con adolescentes, con el fin garantizar su adecuada reinserción.
8. Dentro del diagnóstico individualizado, analizar y tomar en consideración el contexto familiar, con el objeto de integrar una visión amplia de la problemática que enfrentan; e involucrar de manera activa a la familia y/o

redes de apoyo en los programas de intervención durante el proceso de internamiento, medidas cautelares y en libertad.

9. Fortalecer los vínculos afectivos, el sentido de pertenencia y arraigo con la familia; y atender al núcleo familiar y redes de apoyo de adolescentes, varios meses antes de su liberación o del cumplimiento de su medida cautelar, con el fin de propiciar su reincorporación exitosa a su contexto familiar y comunitario.
10. Elaborar planes y programas educativos específicos y apropiados, con el fin de que se vinculen de manera positiva con el sistema educativo y aumente su perspectiva de un futuro alentador.
11. Promover la administración del tiempo libre y la capacitación para el trabajo.

### **3.10.2. Proyectos productivos dentro de centros de internamiento**

#### Objetivos

- Favorecer el proceso de reinserción laboral de personas en internamiento.
- Proteger la economía familiar de personas en internamiento.

#### Acciones

1. Establecer actividades productivas dentro de los centros estatales de internamiento, que deriven en una capacitación para el trabajo, protejan la economía familiar durante el proceso de internamiento y transfieran habilidades productivas para el autoempleo después de la liberación.
2. Realizar un diagnóstico en los centros de internamiento, que incluya:
  - Inventario de áreas disponibles para destinarlos a proyectos productivos.
  - Estudio psicométrico de personas en internamiento para definir orientación vocacional; e inventario de sus habilidades.
  - Estudio de mercados potenciales, incluyendo dependencias del Gobierno del Estado que podrían beneficiarse con la industria

penitenciaria, como son producción de alimentos, manufactura de sábanas hospitalarias, uniformes y mochilas, entre otros.

3. Seleccionar industrias penitenciarias que incluyan procesos completos, con el fin de que las personas en internamiento puedan aprender las diversas fases del proceso productivo y autoemplearse después de su liberación.
4. Capacitar a las personas en internamiento para laborar en las industrias penitenciarias; y favorecer una asociación positiva con el trabajo a través de evitar que las empresas penitenciarias exploten laboralmente a las personas en internamiento.
5. Brindar asistencia técnica en financiamiento; y acceso al sistema bancario para que puedan realizar ahorros en preparación para su liberación.
6. Brindar asistencia empresarial; apoyar a emprendedores a través del *Taller de simulador de negocios*; y vincular a las convocatorias del *INADEM* a través de la *Red Estatal de Incubadoras*.

### **3.10.3. Reinserción laboral de personas en internamiento y/o recién liberadas**

#### **3.10.3.1. Reconocimiento oficial de las competencias laborales**

##### Objetivo

- Certificar los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes correspondientes a una competencia ocupacional de las personas en internamiento, con el fin de que puedan contar con un documento de validez oficial.

##### Acciones

1. Brindar acceso a los programas de:
  - Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), para los oficios de carpintería básica e inglés comunicativo elemental.
  - Certificación en Estándares de Competencia, avalado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER) en los centros estatales de reinserción social.



### **3.10.3.2. Capacitar en oficios**

#### Objetivos

- Capacitar a personas en internamiento con el fin de que adquieran conocimientos y destrezas en diversos oficios.
- Generar ingresos para ayudar a solventar los gastos que incurran durante el internamiento y en apoyo a sus familias.
- Generar oportunidades de trabajo al término de su internamiento.

#### Acciones

1. Identificar las habilidades y preferencias individuales de las personas en internamiento.
2. Identificar mercados potenciales.
3. Proporcionar capacitación de acuerdo con las demandas del mercado y a las habilidades y preferencias personales.
4. Alinear la capacitación al Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), con el propósito de certificar sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes correspondientes a una competencia ocupacional.

### **3.10.3.3. Formación básica emprendedora**

#### Objetivo

- Capacitar a las personas en internamiento desarrollen competencias para el autoempleo.

#### Acciones

1. Proporcionar el curso de *Formación básica emprendedora*, que tiene como objetivo capacitar a emprendedores potenciales para que estén en posibilidad de:
  - Detectar y validar oportunidades de negocio.
  - Aprender a identificar y desarrollar ideas innovadoras que puedan dar origen a oportunidades de negocio.

- Aprender a diseñar, planear y realizar un negocio.
- Obtener recursos para iniciar un negocio propio.
- Detectar y validar oportunidades de negocio.
- Una vez liberados, invitarlos a participar en el Centro Emprendedor del ICATQR, para su acompañamiento en identificar su negocio, elaborar un plan de negocios y solicitar recursos al INADEM.

### **3.10.3.4. Cursos para el emprendedurismo**

#### Objetivo

- Propiciar que las personas en internamiento incrementen su potencial para realizar un negocio.

#### Acciones

1. Proporcionar los siguientes cursos:
  - *Promoción eficiente de productos o servicios.*
  - *Fundamentos de negocio en ventas.*
  - *Justo a tiempo en la pequeña empresa.*
  - *Mi negocio tiene marca registrada.*
  - *Técnicas de investigación de mercados para pequeñas y medianas empresas.*
  - *Como promocionar eficientemente su producto o servicio.*

### **3.10.3.5. Ferias de productos para su venta**

#### Objetivo

- Aumentar la probabilidad de venta de productos elaborados por personas en internamiento.

#### Acciones

1. Promover la venta de productos elaborados por personas en internamiento, a través de:

- *Ferías de productos*, con stands atendidos por sus familias.
- Incorporar en las exhibiciones *Manos creadoras* del Instituto Quintanarroense de la Mujer (IQM), a las esposas e hijas de las personas en internamiento con el fin de que oferten los productos elaborados dentro de los centros de reclusión.
- Vincular con las diferentes dependencias del Gobierno del Estado y municipales, las actividades de exhibición y venta de productos elaborados por personas en internamiento.

### **3.10.3.6. Empleabilidad en trabajos formales para personas recién liberadas**

#### Objetivos

- Impulsar que las personas recién liberadas puedan acceder a un trabajo formal.
- Favorecer su proceso de reinserción social.
- Desalentar su vinculación con otros infractores y modos de vida afines a la violencia y delincuencia.

#### Acciones

1. Brindar servicios de vinculación laboral, como son: *Bolsa de trabajo*, *Talleres para buscadores de empleo*; *Ferías de empleo*; y *Portal de empleo*.
2. Brindar apoyos económicos y capacitación, como son: *Becas a la Capacitación para el Trabajo (Bécate)*; y *Fomento al autoempleo*.
3. Apoyar la movilidad laboral interna, como: *Programa de apoyo a jornaleros agrícolas*.
4. Alinear la capacitación al Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO), con el propósito de certificar sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes correspondientes a una competencia ocupacional.





### **3.10.4. Hogares de acogida para personas recién liberadas**

#### Objetivos

- Ofrecer protección temporal a personas recién liberadas.
- Favorecer su proceso de reinserción social.
- Desalentar su vinculación con otros infractores y modos de vida afines a la violencia y delincuencia.

#### Acciones

1. Establecer hogares de acogida con el fin de brindar apoyo y servicios a personas recién liberadas, como son:
  - Alojamiento temporal.
  - Servicios integrales (Favor de referirse al apartado 3.10.1).
  - Servicios para la reinserción laboral (Favor de referirse al apartado 3.10.2).
  - Atención terapéutica integral ambulatoria como, por ejemplo, en los servicios estatales de salud, en los UNEME-CAPA y UNEME-CISAME.
  - Mantener apoyos en el largo plazo en forma de asesorías, programas de desarrollo personal y grupos de autoayuda, entre otros.

### **3.10.5. Paquete familiar pro-reinserción de personas en internamiento o recién liberadas**

#### Objetivo

- Reducir el impacto negativo en las familias a causa del internamiento y/o medidas cautelares y proteger a sus dependientes económicos.

#### Acciones

1. Brindar apoyo para que las familias de personas en internamiento, bajo medidas cautelares o que hayan quedado con la custodia de sus hijos e hijas, y otros dependientes económicos, obtengan un *Paquete familiar pro-reinserción* que incluye, al menos:

- Asistencia para acceder a programas federales, estatales y municipales.
- Servicios de asesoría jurídica.
- Servicios de salud mental y terapia psicológica (UNEME-CISAME).
- Servicios para la atención de las adicciones (UNEME-CAPA)
- Programa *Médico en su casa*<sup>40</sup>.
- Programa *Trabajador social en tu casa* (Favor de referirse al apartado 3.1.1).
- Programa *Niños, niñas y adolescentes en riesgo* (Favor de referirse al apartado 3.2.3).
- Programas para evitar el deterioro económico de las familias de personas en internamiento, que incluye: becas para estudiar, capacitación para el trabajo, incubación de empresas familiares y asesoría para obtener microcréditos para el autoempleo; y propiciar el autoempleo de las personas al obtener su libertad.

### **3.10.6. Sistema de brazalete electrónico para control de personas imputadas**

#### Objetivos

- Evitar el internamiento de personas imputadas para disminuir la cadena de descomposición familiar.
- Propiciar que personas imputadas puedan trabajar, estudiar y seguir siendo parte de su comunidad.
- Reducir los costos para el estado asociado con el internamiento de personas<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Programa en ejecución a través de la Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo.

<sup>41</sup> El costo del equipo es menor que los costos de administración, personal, alimentación y consumibles asociados con personas en internamiento; además, rompe la cadena de impactos negativos en contra de las personas en internamiento y sus familias.



## Acciones

1. Definir los criterios y procedimientos para la asignación y control de brazaletes electrónicos<sup>42</sup>.
2. Elaborar un reglamento para la portación de brazaletes electrónicos, dirigido a personas imputadas.

### **3.10.7. Centros de readaptación social centrados en la persona**

#### Objetivos

- Fortalecer la readaptación social de las personas privadas de su libertad y garantizar su reinserción social.
- Proporcionar condiciones dignas para las personas en internamiento y visitantes.
- Elevar el nivel de control y seguridad de la actividad penitenciaria.

#### Acciones

1. Realizar un estudio para dimensionar las necesidades actuales.
2. Desarrollar un proyecto de Gran Visión, basado en un Modelo de Reinserción Social.
3. Determinar la tenencia de la tierra y el uso de suelo de los terrenos propuestos.
4. Cumplir con el marco regulatorio.
5. Desarrollar el modelo de asociación público-privada.
6. Desarrollar los proyectos ejecutivos arquitectónico y de ingenierías.
7. Edificar y equipar.
8. Desarrollar procesos y procedimientos.
9. Reclutar y capacitar al personal.
10. Entrar en operación.

---

<sup>42</sup> Este equipo cumple con el Pacto San José de Costa Rica, emitido por la Convención Americana de Derechos Humanos; y las reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio). Además, se asocia con un índice de reinserción de alrededor de 1% a nivel global; contra el 30% que se tiene a nivel nacional.

## 3.11. ESPACIO PÚBLICO SEGURO

### 3.11.1. *Propiciar la usabilidad del espacio público*

#### Objetivos

- Aumentar la cohesión social<sup>43</sup> en las colonias y comunidades.
- Mejorar la percepción de seguridad y gobernabilidad en el espacio público.
- Reducir el desorden, violencia y delincuencia en el espacio público.

#### Acciones

1. Propiciar espacios que aumenten la cohesión social y fomenten la convivencia familiar en *Núcleos de atención prioritaria*<sup>44</sup>, a través de la construcción de infraestructura urbana<sup>45</sup>.
2. Mejorar la imagen urbana y la reapropiación de los espacios públicos de las comunidades, a través del programa de *Dignificación de comunidades*.
3. Propiciar la instalación de infraestructura en el espacio urbano para diversificar el uso del espacio público, orientado a que las personas permanezcan más tiempo y se promueva la vigilancia natural, por ejemplo: zonas de patinaje debajo de puentes vehiculares; paseos peatonales; infraestructura para el acondicionamiento físico y juegos infantiles; parques de agua; mesas y bancas para que la familia coma al aire libre y para que las personas de la tercera edad participen en juegos de mesa; pintar juegos en el pavimento; e instalar bancas sombreadas, entre otros.
4. Reclamar, rehabilitar y recuperar el espacio público para aumentar su usabilidad, por ejemplo, espacios públicos subutilizados; rehabilitar plazas y parques; fomentar la adopción de monumentos y zonas ajardinadas por escuelas y/o empresas.

---

<sup>43</sup> Cohesión social: Se refiere a la percepción de pertenencia a una comunidad, a un proyecto o a una acción desarrollada por un grupo humano; se mide con base en el nivel de interacción social entre las personas

<sup>44</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.

<sup>45</sup> La infraestructura urbana sirve para incentivar a que la comunidad utilice el espacio público.

### 3.11.2. Prevención del crimen a través del diseño ambiental (CPTED)<sup>46</sup>

#### Objetivos

- Transformar las características del espacio comunitario para mejorar su usabilidad y evitar que promueva el desorden, violencia y delincuencia.
- Mejorar la percepción de seguridad y gobernabilidad en el espacio público.

#### Acciones

1. Propiciar la realización de intervenciones<sup>47</sup> en el espacio público bajo los lineamientos del modelo CPTED (Adaptado de Moffat, 1983)<sup>48</sup>:
  - *Territorialidad y control de acceso*, limita la oportunidad de desorden, violencia y delincuencia mediante la diferenciación clara de los espacios públicos y privados, permitidos y prohibidos, peligrosos y no peligrosos, por medio de establecer límites físicos; controlar el movimiento de personas y vehículos; limitar los espacios transitables; hacer ciclovías y calles; construir bardas en los terrenos baldíos; colocar señalizaciones; definir claramente entradas y salidas; e iluminar el espacio público, entre otros.
  - *Vigilancia natural*, promueve la vigilancia del espacio público por las personas, como estrategia para desincentivar el desorden, violencia y delincuencia.
  - *Uso del espacio público*, promueve la usabilidad del espacio público con el fin de reducir la sensación de inseguridad, desolación y oportunidad para cometer delitos que proyectan los espacios urbanos sin presencia humana. Promueve el uso del espacio público por

---

<sup>46</sup> Ray, J.C (1971). Crime prevention through environmental design. Beverly Hills, CA: Sage Publications. Crowe, T. (2000). Crime prevention through environmental design. 2nd edition. Boston: Butterworth - Heinman.

<sup>47</sup> Estas intervenciones deben incorporarse a estrategias más amplias de prevención dirigidas a reducir los factores de riesgo comunitarios y desarrollarse en colaboración con la ciudadanía.

<sup>48</sup> Moffat, R. (1983). Crime prevention through environmental design - a management perspective. Canadian Journal of Criminology, Vol. 25 No. 4, pp. 19–31. & Newman, O. (1972). Defensible Space: Crime prevention through urban design. New York: Macmillan.

usuarios diversos, mediante la oferta de actividades variadas, en diferentes días y horarios.

- *Dificultad para llegar al objetivo*, promueve acciones para dificultar la comisión de actos de desorden, violencia y delincuencia, por ejemplo, erradicar espacios en donde puedan esconderse infractores potenciales; diseñar andadores iluminados; colocar barreras verdes para evitar la destrucción de monumentos, entre otros.
  - *Imagen urbana y mantenimiento*, crea una imagen urbana agradable, acogedora, amigable y con un buen mantenimiento. Un espacio comunitario sin mantenimiento, ni servicios, como iluminación, poda de árboles, barrido de calles, retiro de residuos sólidos, basura y maleza; banquetas y calles en mal estado; bardas con grafiti; e infraestructura urbana sucia y deteriorada, envía señales de falta de vigilancia de la autoridad y tolerancia hacia el desorden, violencia y delincuencia.
2. Impartir talleres dirigidos a servidores públicos de dependencias estatales y municipales de desarrollo urbano y servicios públicos; asociaciones profesionales de ingeniería, arquitectura, planeación urbana y ambiental; con el fin de que los nuevos desarrollos urbanos observen las recomendaciones propuestas por el modelo CPTED.
  3. Propiciar evaluaciones CPTED en *Núcleos de atención prioritaria*<sup>49</sup> y la elaboración de proyectos de desarrollo urbano que mejoren la habitabilidad y la seguridad del espacio público.
  4. Propiciar la colaboración entre las policías y las áreas de desarrollo urbano, servicios públicos e imagen urbana, con el fin de crear espacios más seguros y menos propensos al desorden, violencia y delincuencia.

---

<sup>49</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.

### **3.11.3. Atender temores sociales en Núcleos de atención prioritaria**

#### Objetivo

- Reducir la sensación de vulnerabilidad e inseguridad en el espacio público.

#### Acciones

1. Realizar Caminatas de bienestar en el espacio público, que consisten en hacer recorridos en la comunidad para que la ciudadanía identifique aquellos elementos que le provoquen temor o representen riesgos situacionales, como, por ejemplo: terrenos baldíos, luminarias descompuestas, banquetas en mal estado, elementos estructurales fuera de lugar, tráfico peligroso de vehículos, autos abandonados, obstáculos que impidan la visión, zonas verdes sin mantenimiento, inmuebles que podrían representar algún riesgo, y otros similares.
2. Documentar con fotografías y/o video aquellas zonas que infundan temor o suspicacia en la ciudadanía.
3. Analizar las evidencias documentadas; proponer intervenciones en el espacio público para aliviar el temor de la ciudadanía; y conciliar acciones con los gobiernos municipales.

### **3.11.4. Acciones por cooperación**

#### Objetivos

- Aumentar la cohesión social<sup>50</sup> en las colonias y comunidades que lo requieran.
- Mejorar la percepción de seguridad y gobernabilidad en el espacio público.
- Reducir el desorden, violencia y delincuencia en el espacio público.
- Favorecer la construcción de una identidad comunitaria positiva.

---

<sup>50</sup> Cohesión social: Se refiere a la percepción de pertenencia a una comunidad, a un proyecto o a una acción desarrollada por un grupo humano; se mide con base en el nivel de interacción social entre las personas.



## Acciones

1. Establecer asociaciones tripartitas conformadas por gobierno, empresas y ciudadanía con el fin de mejorar la imagen urbana, por ejemplo, el gobierno realiza el diseño, planes y coordina las intervenciones en el espacio público; las empresas proporcionan materiales y equipamiento en donación o a precios competitivos; y la ciudadanía aporta la mano de obra para mejorar a su propia comunidad. Algunos ejemplos son:

- *Jornada de limpieza urbana por cooperación*, consiste en mejorar la imagen urbana a través de la limpieza de ambientes urbanos deteriorados con el apoyo de la ciudadanía, por ejemplo, el gobierno proporciona el transporte para los residuos sólidos, herramientas e insumos; y la ciudadanía realiza el trabajo en colaboración con servidores públicos.
- *Jornada de reparación y pinta de fachadas por cooperación*, consiste en aplanar y/o pintar fachadas, por ejemplo, el gobierno y/o empresarios proporcionan los materiales y herramientas; y la ciudadanía aporta la mano de obra.
- *Jornada de mantenimiento o construcción de zonas verdes por cooperación*, consiste en dar mantenimiento o construir zonas verdes, por ejemplo, el gobierno desarrolla los planes y el diseño en colaboración con la ciudadanía, dirige la obra y proporciona las herramientas de trabajo; el gobierno y/o empresarios proporcionan los materiales, las plantas y la infraestructura urbana; y la ciudadanía aporta la mano de obra.
- *Jornada de limpieza y mantenimiento del entorno escolar por cooperación*, consiste en organizar a las comunidades educativas para reducir los riesgos y mejorar la imagen urbana en las inmediaciones de los planteles escolares, por ejemplo, el gobierno proporciona herramientas e insumos; y la ciudadanía realiza el trabajo en colaboración con las comunidades educativas y los vecinos.



### **3.11.5. Presencia policial en el espacio público**

#### Objetivos

- Fortalecer la identidad de la policía como un agente de prevención y construcción de paz.
- Reducir factores situacionales que influyen el desorden, violencia y delincuencia.
- Aumentar el esfuerzo, los riesgos y disminuir las ganancias de posibles infractores.

#### Acciones

1. La policía estatal organiza capacitaciones dirigidas a la ciudadanía para promover la convivencia, fortalecer la cohesión social y mantener los espacios públicos ordenados.
2. La policía estatal ejecuta estrategias de prevención situacional en los *Núcleos de atención prioritaria*<sup>51</sup>, consistentes en:
  - Establecer mecanismos de colaboración y/o vinculación con la ciudadanía.
  - Organizar reuniones con la ciudadanía y la población residente, con el fin de identificar los problemas asociados con el desorden, violencia y delincuencia, horarios de incidencias y establecer prioridades.
  - Definir las metas estratégicas de la intervención en el espacio habitable.
  - Desarrollar un plan de acción para llegar a las metas establecidas.
  - Definir actores institucionales necesarios para lograr las metas establecidas, por ejemplo, áreas de desarrollo urbano, servicios públicos y otros.

---

<sup>51</sup> Núcleos de atención prioritaria: Conglomerados humanos con vulnerabilidad en donde se focaliza la política de prevención y a partir de los cuáles irradia esta política a territorios contiguos.

3. La policía estatal lleva a cabo interrogaciones de personas sospechosas en los Núcleos de atención prioritaria, con un trato policial respetuoso y apegado a los derechos humanos.

### **3.11.6. Actos de vandalismo en contra de bienes muebles e inmuebles**

#### Objetivos

- Elevar la percepción de orden, seguridad y gobernabilidad.
- Reducir el vandalismo y deterioro de la infraestructura pública y de la propiedad privada.

#### Acciones

1. Realizar un inventario en áreas afectadas por el vandalismo para conocer su origen y la extensión del impacto sobre la infraestructura pública y la propiedad privada.
2. Desarrollar estrategias para su atención en colaboración con la ciudadanía y la población residente.
3. Establecer convenios de colaboración con los gobiernos municipales para mejorar el aspecto de las zonas afectadas, por ejemplo, dar mantenimiento a las áreas ajardinadas y banquetas; mantener en buenas condiciones las luminarias; recolectar los residuos sólidos y disuadir su acumulación en el espacio público.
4. Identificar zonas con concentración de grafiti; convocar a artistas plásticos para impartir a grafiteros cursos de pintura; migrar el grafiti de la pinta sobre muros a expresiones artísticas en diversos medios como son pendones en postes, mamparas de exhibición en el espacio públicos y otros medios de arte urbano.

### **3.11.7. Movilidad segura**

#### **3.11.7.1. Transporte público seguro**



## Objetivo

- Crear una red de transporte ordenado y seguro.

## Acciones

1. Planear redes de transporte público centradas en las necesidades de los usuarios, para potenciar su movilidad.
2. Establecer paradas estratégicas para reducir el riesgo a las personas durante los trayectos a pie, especialmente durante su traslado por zonas deshabitadas y con terrenos baldíos.
3. Promover la rehabilitación de vías de transporte en las comunidades indígenas mayas con un acceso difícil.
4. Diseñar una aplicación para teléfono celular que sirva como botón de pánico para que pueda ser accionado por las personas usuarias, en caso de la comisión de delitos en el transporte público.
5. Establecer estrategias para salvaguardar la dignidad de las personas usuarias y personas con necesidades especiales<sup>52</sup> del transporte público.

### **3.1.1.1. Taxi Naranja**

## Objetivo

- Brindar un servicio de taxi ruletero seguro para las mujeres.

## Acciones

1. Capacitar a operadores del servicio de taxi ruletero en los municipios, en temas de perspectiva de género, derechos humanos, atención al cliente, atención a personas en situación de víctima y primeros auxilios.

---

<sup>52</sup> Personas con necesidades especiales: personas con discapacidad y de la tercera edad, madres embarazadas y/o con bebés en brazos; personas con enfermedades crónicas; personas que requieran ayudas mecánicas, como carriolas, sillas de ruedas, andaderas y bastones; y personas con retos en la comunicación y el lenguaje como turistas que no hablen español, personas maya parlantes y analfabetas, entre otras.



2. Establecer el portal *Taxi Naranja* para que las personas puedan hacer consultas sobre las y los operadores acreditados; y los vehículos autorizados como *Taxi Naranja*.
3. Acreditación de operadores del servicio Taxis Naranja.

### **3.1.1.2. Movilidad en la zona maya**

#### Objetivo

- Aumentar la movilidad de personas en la zona maya.

#### Acciones

1. Desarrollar un esquema de financiamiento de triciclos a bajo costo para la movilidad de personas adultas que habiten en los pueblos mayas.
2. Establecer un programa de dotación de bicicletas para niñas, niños, adolescentes y jóvenes que requieran asistencia de movilidad para llegar a sus planteles escolares.

### **3.1.1.3. Movilidad libre de adicciones**

#### Objetivo

- Aumentar los espacios públicos libres de sustancias perjudiciales para la salud.

#### Acciones

1. Realizar campañas de información para sensibilizar a la población usuaria del transporte público.
2. Certificar a los transportes que se afilien al programa *Movilidad libre de adicciones*.



## 4. EJE ESTRATEGICO IV. CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA ACTIVA

### 4.1. CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENCIÓN

#### Objetivos

- Favorecer la sostenibilidad a la política de prevención en el largo plazo.
- Dar seguimiento y/o actualizar el *Plan operativo de prevención del desorden, violencia y delincuencia* en cada administración de Gobierno.

#### Acciones

1. Crear estrategias para sostener el esfuerzo colectivo de prevención en el largo plazo con el fin aumentar la probabilidad de éxito de las políticas públicas de prevención, en colaboración de la sociedad civil.
2. Propiciar la disposición de la ciudadanía a sumarse al impacto colectivo de prevención y fungir como un factor vinculante entre las administraciones de gobierno para dar continuidad a la política de prevención.
3. Promover la creación, institucionalización y fortalecer a organizaciones de la sociedad civil y a estructuras ciudadanas para que funjan como un factor vinculante de la política de prevención entre las administraciones estatales y municipales futuras.

### 4.2. ORGANISMOS CIUDADANOS DE PREVENCIÓN

#### Objetivo

- Establecer una interlocución directa entre el gobierno y la ciudadanía con el fin de alinear el esfuerzo colectivo gobierno-ciudadanía en el tema de prevención.



## Acciones

1. Promover la formación de *Organismos ciudadanos de prevención* en todo el territorio de Quintana Roo, con el fin de alinear, orientar, coordinar y potenciar los esfuerzos de prevención.
2. Identificar mecanismos para dinamizar la participación ciudadana durante el proceso de formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas de prevención.
3. Establecer el Registro estatal de organismos ciudadanos de prevención.

### 4.3. CONSEJOS CIUDADANOS Y CONSULTIVOS

#### ***4.3.1. Consejo ciudadano para elevar la calidad de vida de personal policial, ministerial y custodia***

##### Objetivos

- Elevar la calidad de vida de servidores públicos asociados con el trabajo policial, ministerial y de custodia.
- Elevar la permanencia laboral de personal policial, ministerial y de custodia a fin de mejorar la eficacia en su trabajo por acumulación de conocimientos y experiencia.
- Reconocer el servicio que prestan los buenos servidores públicos a la sociedad.
- Estrechar los lazos entre la sociedad y servidores públicos.

##### Acciones

1. Establecer los requisitos para las personas integrantes del consejo ciudadano.
2. Emitir una convocatoria pública y abierta para convocar a las personas integrantes del consejo ciudadano.

3. Integrar el *Consejo ciudadano para elevar la calidad de vida de personal policial, ministerial y custodia*<sup>53</sup>.
4. Organizar consultas en las que participe personal policial, ministerial y custodia, sus familias, y otros grupos de interés, con el fin de fortalecer la toma de decisión del consejo ciudadano.
5. Obtener información, entablar discusiones y tomar acuerdos en torno a los siguientes temas, entre otros:
  - Brindar apoyo legal ante hechos asociados al ejercicio de la función, a través de la contratación de seguros y/o despachos legales bajo un esquema de iguala mensual<sup>54</sup>.
  - Mejorar salarios y estímulos, consiste en realizar un estudio sobre el costo de vida para determinar el salario base de los elementos operativos; establecer una base mínima de ingreso salarial; y a partir de esa base mínima y el escalafón de puestos, otorgar incentivos económicos por nivel de responsabilidad, puntualidad, desempeño y actos heroicos; y crear un órgano colegiado que otorgue dichos incentivos, con un aval ciudadano.
  - Elevar la calidad de vida de policías y sus familias, a través de proporcionar una base de seguridad social, que consiste en servicio médico de especialidad para atender lesiones y/o accidentes ocurridos en el ámbito laboral; acceso a vivienda propia a través de facilitar el acceso a créditos bancarios y/o a vivienda proporcionada por el estado; y acceso a préstamos para remodelación o construcción de vivienda.
  - Proteger la familia en caso de policías caídos en el ejercicio de su deber, a través de seguros de vida; seguros de orfandad para hijas e hijos, a fin de garantizar su manutención; negociación de becas al

---

<sup>53</sup> Al incorporar a policías estatales, municipales, ministeriales y custodia a este programa, aumenta el margen de negociación para realizar compras consolidadas y contratar servicios.

<sup>54</sup> Una de las mayores preocupaciones de los elementos policiales es enfrentar procesos legales por cumplir con su deber y llegar al sistema de internamiento por la probabilidad de ajuste de cuentas.

100% con escuelas públicas y privadas para garantizar la educación de hijas e hijos; capacitación de las familias para el trabajo y acceso a bolsas de trabajo.

- Mejorar el rendimiento del salario, a través de establecer un sistema de descuentos comerciales, con base en el número de elementos afiliados al programa; o hacer compras consolidadas para la integración de una canasta básica.
- Facilitar el acceso a créditos personales, con aval del Gobierno del Estado o por negociación con empresas, por ejemplo: créditos bancarios, de viviendas, adelanto de nómina, Fonacot, adquisición de sistemas de cómputo, vehículos y otros, ya que tradicionalmente los elementos policiales no tienen acceso al sector financiero.
- Generar estímulos por el reconocimiento social, consiste en proporcionarles servicios y/o descuentos para que los elementos y sus familias accedan a eventos de diversión y esparcimiento, como son, parques temáticos, recreativos, conciertos y otros.
- Incorporar a las familias al programa *Viajemos por Quintana Roo* (Favor de referirse al apartado 3.7.2.1 Identidad multicultural).
- Proporcionar a servidores públicos y sus familias oportunidades para participar en talleres para el crecimiento personal, como son *Comunidad encuentro*, *Educación para la paz* y programa estatales similares.
- Elaborar una agenda anual de trabajo.
- Documentar avances.

#### **4.3.2. Consejo ciudadano de reinserción social de personas en internamiento**

##### Objetivos

- Hacer del paso por el sistema de internamiento una experiencia positiva que cambie la vida de las personas hacia la legalidad.
- Reducir la probabilidad de reincidencia de las personas en internamiento.



- Proteger a las familias de personas en internamiento.

#### Acciones

1. Establecer los requisitos para las personas integrantes del consejo consultivo.
2. Emitir una convocatoria pública y abierta para convocar a las personas integrantes del consejo consultivo.
3. Integrar el *Consejo ciudadano de reinserción social de personas en internamiento*.
4. Organizar consultas en las que participen personas en internamiento y sus familias y otros grupos de interés, con el fin de fortalecer la toma de decisión del consejo consultivo.
5. Elaborar una agenda anual de trabajo.
6. Documentar avances.

Nota: Favor de referirse al apartado 3.10 Favorecer el proceso de reinserción social de personas en internamiento.

#### ***4.3.3. Consejo consultivo en prevención de la violencia y delincuencia vinculada con el consumo de sustancias ilícitas***

##### Objetivos

- Blindar al Estado ante la probabilidad de que la epidemia de opiáceos y drogas sintéticas presente en Estados Unidos y Canadá se extienda al territorio estatal.
- Contener el desorden, violencia y delincuencia asociados con el consumo de sustancias ilícitas.

##### Acciones

1. Establecer los requisitos para las personas integrantes del consejo consultivo.

2. Emitir una convocatoria pública y abierta para convocar a las personas integrantes del consejo consultivo.
3. Integrar el *Consejo consultivo en prevención de la violencia y delincuencia asociada con el consumo de sustancias ilícitas*.
4. Organizar consultas en las que participen expertos en adicciones, el sistema de administración de justicia, personas rehabilitadas y sus familias, y otros grupos de interés, con el fin de fortalecer la toma de decisión del consejo consultivo.
5. Obtener información, entablar discusiones y tomar acuerdos en torno a los siguientes temas, entre otros:
  - Realizar un diagnóstico sobre la epidemia de opiáceos y drogas sintéticas en el ámbito internacional, nacional y estatal.
  - Establecer un Sistema de Información Geográfica que acopie información sobre la incidencia en el consumo y distribución de drogas en el territorio estatal.
  - Establecer estrategias para blindar al Estado de Quintana Roo de la epidemia de opiáceos y drogas sintéticas presente en Estados Unidos y Canadá.
  - Desarrollar estrategias preventivas y de contención del desorden, violencia y delincuencia asociadas con el consumo de sustancias ilícitas.
  - Desarrollar protocolos para el manejo de personas bajo el influjo de drogas sintéticas, con el fin de proteger al primer respondiente.
  - Elaborar una agenda anual de trabajo.
  - Documentar avances.

#### **4.3.4. Consejo consultivo para la atención a las personas con discapacidad**

##### Objetivo

- Mejorar la atención y servicios para las personas con discapacidad.

## Acciones

1. Establecer los requisitos para las personas integrantes del consejo consultivo.
2. Emitir una convocatoria pública y abierta para convocar a las personas integrantes del consejo consultivo.
3. Integrar el *Consejo consultivo para la atención a las personas con discapacidad*.
4. Organizar consultas en las que participen personas con discapacidad, sus familias, y otros grupos de interés, con el fin de fortalecer la toma de decisión del consejo consultivo.
5. Elaborar una agenda anual de trabajo.
6. Documentar avances.

### **4.3.5. Consejo consultivo ciudadano para la atención y bienestar de los animales**

#### Objetivo

- Coordinar acciones en favor de la atención y bienestar animal con dependencias de gobierno, la sociedad civil y profesionistas especializados.

#### Acciones

1. Identificar actores estratégicos de gobierno, profesionistas, asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, que puedan contribuir a mejorar la atención y el bienestar animal.
2. Integrar el *Consejo consultivo ciudadano para la atención y bienestar de los animales*.
3. Organizar consultas sobre atención y bienestar animal, con el fin de fortalecer la toma de decisión del consejo consultivo.
4. Elaborar una agenda anual de trabajo.
5. Documentar avances.

#### **4.3.6. Comités de Contraloría Social**

##### **4.3.6.1. Comités de contraloría social de programas estatales y federales**

###### Objetivo

- Verificar el cumplimiento en la recepción, entrega y adecuada aplicación de los recursos públicos, con fines de transparencia.

###### Acción

1. Propiciar la integración de *Comités de contraloría social en los programas y proyectos de prevención del desorden, violencia y delincuencia*, con asignación de recursos estatales y federales.

##### **4.3.6.2. Comités de contraloría social del Programa dignificación de comunidades**

###### Objetivos

- Verificar el cumplimiento en la recepción, entrega y adecuada aplicación de los recursos públicos, con fines de transparencia.
- Promover la cohesión social, a través de fomentar el establecimiento de Comités de participación social al término de obra.

###### Acciones

1. Integrar Comités de contraloría social en las comunidades en donde la Secretaría de Infraestructura y Transporte (SINTRA) ejecuta la obra pública del programa Dignificación de comunidades.
2. Propiciar que las organizaciones sociales de los Comités de contraloría social evolucionen y persistan como *Comités de participación social al concluir la obra*.

##### **4.3.7. Vinculación con la ciudadanía activa**

###### Objetivo

1. Fortalecer la vinculación entre el gobierno y la ciudadanía.

## Acciones

1. Desarrollar una aplicación digital descargable en teléfonos celulares para afiliarse al *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* a una diversidad de instituciones y personas interesadas como, por ejemplo:

- Centros de investigación y universitarios en el Estado de Quintana Roo.
- Sector empresarial.
- Organizaciones de la sociedad civil (OSC's)<sup>55</sup>.
- Comunidades virtuales de prevención, son redes integradas por personas que comparten intereses comunes a través de foros digitales puestos a disposición de la ciudadanía por el Centro Estatal de Prevención y Bienestar; abren el espacio para que la población civil se sume al esfuerzo colectivo de prevención y forman el semillero de organizaciones civiles que podrían constituirse en el futuro. Los individuos se vinculan entre sí a través del *Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana* y se suman a las comunidades virtuales con base en sus intereses personales, algunos ejemplos son: comunidades de conocimiento, de desarrollo urbano, expresiones artísticas en la comunidad, personas con discapacidad, deportivas y religiosas, entre otras.
- Personas interesadas en el tema.

2. Alentar procesos para que la ciudadanía:

- Contribuya a construir una cultura de legalidad, derechos humanos, participación y solidaridad social.
- Colabore en el fortalecimiento de capacidades ciudadanas a través de divulgar hábitos seguros y modificar actitudes antisociales.

---

<sup>55</sup> Las organizaciones de la sociedad civil son agrupaciones que tienen objetivos comunes y están legalmente constituidas. En vista de que la violencia y la delincuencia tienen orígenes multicausales, podrán afiliarse todas las organizaciones que tengan interés en sumarse al esfuerzo de prevención.

- Proporcione retroalimentación y evalúe las políticas de prevención del desorden, violencia y delincuencia.

#### **4.3.8. Reconocimientos ciudadanos en materia de prevención**

##### Objetivo

- Reforzar positiva y socialmente las acciones orientadas hacia la paz y el bien común.

##### Acciones

1. El Gobierno del Estado entregará los reconocimientos listados a continuación.

##### ***Reconocimientos por esfuerzo ciudadano en prevención ciudadana.***

- *Reconocimiento ciudadano al espíritu de paz*, son reconocimientos otorgados anualmente a aquellos individuos que hayan ejercido un liderazgo destacado con cualidades inspiradoras y contribuido significativamente en la construcción de paz en el Estado de Quintana Roo.
- *Reconocimiento a la ciudadanía activa*, son reconocimientos otorgados anualmente a grupos de personas que hayan generado un impacto positivo en el desarrollo humano, cultura de legalidad, orden y/o paz, en alguna colonia o comunidad en el Estado de Quintana Roo.
- *Reconocimiento a las mujeres quintanarroenses destacadas*, son premios que se entregan a mujeres inspiradores en temas de género, entregado por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- *Reconocimiento al periodista fiel a la verdad*, son reconocimientos otorgados anualmente a aquellos periodistas destacados por su profesionalismo periodístico.
- *Premio al voluntariado*, son premios que se otorgan para reconocer la labor altruista de personas, grupos y organizaciones de la sociedad civil a favor de la asistencia social.

### ***Reconocimientos por esfuerzo ciudadano en prevención escolar.***

- *Ciudadano del mes*, consiste en colocar en los pizarrones escolares, la fotografía, el nombre del estudiante y grado escolar, que haya sido seleccionado como *Ciudadano(a) del mes*. Esta distinción se otorgará a aquellos alumnos de educación preescolar, básica y secundaria que hubieran destacado en acciones cívicas o a favor de la colectividad.
- *Reconocimiento ciudadano al espíritu de paz escolar*, son reconocimientos otorgados anualmente a alumnos de educación básica, secundarias, preparatoria y licenciatura que hayan inspirado a otras personas de manera positiva; o que hayan mantenido una actitud de amabilidad, solidaridad y/o compasión con miembros de la comunidad escolar; o que hayan ayudado significativamente a mantener el orden y la paz dentro de sus planteles escolares.
- *Reconocimiento a la ciudadanía activa escolar*, son reconocimientos otorgados anualmente a comunidades educativas integradas por autoridades educativas locales, jefes de sector, supervisores, asesores técnicos pedagógicos, padres, madres y/o tutores, alumnas y alumnos de educación preescolar, básica y secundaria, preparatoria y/o licenciatura que hayan generado un cambio positivo para el bienestar en su plantel escolar o en el espacio público aledaño o en alguna colonia o comunidad en el territorio estatal.

Los reconocimientos consistirán en un documento de reconocimiento y premios en especie.