



## Proyecto Integral de Seguridad Pública

**País / Región:** México  
**Municipio:** Veracruz, Veracruz

**Perfil del Cliente:** Principal puerto del Estado de Veracruz, con una población de más de 700,000 habitantes. Teniendo como principales actividades económicas servicios mercantil, portuaria y turística.

**Situación del Municipio:** Uno de los compromisos de la actual administración es la mejora de la Seguridad Pública, y para ello el Municipio realizó la gestión necesaria con el Estado para ejercer el derecho de administrar la Policía. Así como la correcta forma de atender una llamada de emergencia.

**Solución:** Con la contratación de PROMAD, la cual es una empresa en Consultoría y Tecnología en materia de Seguridad Pública, dedicada a implementar Proyectos Integrales. Se procedió a realizar el Proyecto de Seguridad Pública a través de la introducción de tecnología de punta, el rediseño de las operaciones, el abatimiento de la corrupción, la atención a la ciudadanía, el equipamiento, y la presencia preventiva lograron que mejoren los servicios de seguridad pública.

**Beneficios:** Lograr que en corto plazo, Veracruz sea reconocido como el Municipio más Seguro del Estado y en el futuro del país.

- Recuperar la confianza de la ciudadanía
- Disminuir los índices delictivos
- Eficacia en las acciones policiales
- Profesionalización de la Policía
- Participación ciudadana y Transparencia en el uso de recursos



El 1º de Octubre la Policía Municipal de Veracruz será operada por el Ayuntamiento de Veracruz, tras la autorización del Congreso del Estado para la transferencia. El convenio de traspaso de la Policía establece que la corporación operará con 633 elementos, 35 patrullas, 21 motocicletas y 125 radios.

Durante el evento, se firmó un fideicomiso para la operación de la nueva Policía Municipal, con la participación del Gobierno del Estado, del Ayuntamiento de Veracruz y de la sociedad civil, a fin de transparentar el manejo de los recursos en dicha dependencia.

Luego de que el 27 de septiembre, el Congreso del Estado autorizara al Ayuntamiento de Veracruz, la suscripción del contrato de fideicomiso irrevocable de inversión y administración de recursos, con la institución de banca múltiple Scotiabank Inverlat S.A.

#### **Fideicomiso**

El 4 de octubre quedó instalado el Comité del Fideicomiso y el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública Municipal. La creación de un fideicomiso en la Policía Municipal permitirá que se logren avances significativos dentro de este organismo y además permitirá que este no desaparezca en las próximas administraciones, dijo Gabriela Reva Hayón, Tesorera del Ayuntamiento de Veracruz.

El Fideicomiso de Seguridad Pública, tendrá como eje una cuenta bancaria y cinco subfijos propuestos para cada una de las dependencias de seguridad en el municipio: Policía, Protección Civil, Bomberos, Tránsito y Guardianes de la Bahía, con presupuestos asignados para cada uno.

“Esto permitirá el manejo transparente de recursos, de que la ciudadanía tenga conocimiento de cada peso que se gasta y en que es empleado, además de que las reuniones mensuales que sostengamos los integrantes de este organismo mantendremos una retroalimentación con la población”.

Reva Hayón dejó en claro que cada techo presupuestal con el que cuenta cada organismo no podrá ser transferible entre ellos mismos: “existen ya presupuestos y para nosotros hubiera sido muy fácil recibir el dinero de la policía y seguirlo manejando como se maneja en todas las áreas”, dijo.

Y agregó “Pero hubiera pasado que las mejoras que se hagan no se realicen de la misma manera de una administración a otra y además de esta manera estamos garantizando que el manejo de los recursos será eficiente y transparente, además el fideicomiso está establecido como irrevocable”.

De esta forma, Tesorería elaborará los presupuestos de cada corporación y cada gasto que se haga será a través de un pago que no va a ir rubricado por el Ayuntamiento sino por los integrantes del fideicomiso.

Por último enfatizo se podrán realizar cambio de los titulares pero las corporaciones seguirán siendo las mismas para que se de el manejo transparente de los recursos y no se podrán hacer presupuestos mutuos, concluyó la funcionaria municipal.



Se crearon 8 sectores, con 42 zonas de patrullaje y 12 áreas en el sector 1.

### Reestructuración Operativa.

La modernización de las instituciones de Seguridad Pública no se puede limitar a la innovación tecnológica y al rediseño de procesos. La selección, capacitación, y motivación del personal es fundamental para lograr este objetivo.

Después de la transferencia de la Policía, se procedió a la incorporación de las áreas administrativas y operativas de la dirección de la policía municipal.

Se ha trabajado con la reorganización de las áreas :

- Administrativas
- Jurídica
- Operativa

Analizando y evaluando al personal y determinando el perfil necesario para cada puesto.

Se realizaron sesiones de trabajo con los mandos medios para determinar los objetivos de la Policía y el como lograrlos

La agencia de certificación de los departamentos de policía en Estados Unidos (CALEA) recomienda 1 policía por cada 280 habitantes. Bajo este criterio, Veracruz debería contar con 2500 elementos (incluyendo Policía, Transito y Agencias Federales y Estatales).

Sin embargo, los recursos limitados exigen definir una estrategia operativa que maximice la vigilancia preventiva, mejore el tiempo de atención de emergencias, y disminuya la incidencia de delitos

### Sectorización.

Se realizó un intenso trabajo en el análisis de la geografía urbana del municipio de Veracruz, con lo cual se determino la mejor manera de reubicar y organizar las zonas de patrullaje.

Dicho análisis arrojó la creación de 8 sectores, con 42 zonas de patrullaje y 12 áreas en el sector 1 de carácter especial, ya que se trata del Centro Histórico del Puerto de Veracruz, el cual tiene una fuerte afluencia turística, comercial y financiera.



**Equipamiento.**

Dentro del análisis del Municipio, se determino la cantidad mínima de equipo necesario para el buen funcionamiento de la Policía Municipal.

El Municipio de Veracruz, realizo la tarea de gestionar con el Gobierno del Estado, el apoyo para dicho equipamiento, logrando un acuerdo de la entrega de 70 unidades.

Actualmente, el Gobierno del Estado de Veracruz realizo una 1ª entrega de 30 Unidades Nissan Tsuru.

Por su parte el Municipio de Veracruz a invertido en los siguientes vehículos:

- 15 Camionetas Chevrolet Sylverado
- 30 Camionetas Pick up Doble Cabina, marca Nissan.
- 16 Motocicletas Yamaha
- 10 Cuatrimotos Kodiak
- 6 Cuatrimotos Rhino
- 2 Camionetas Van Chevrolet de Transporte
- 6 Unidades Stratus

Dando un total de 115 Unidades.

Así mismo se han realizado entregas de equipamiento de protección personal:

- 470 Impermeables
- 470 Chalecos Reflejantes
- 300 Bastones Tácticos
- 30 Escudos Preventivos

- 235 Esposas
- 300 Chalecos Antibalas
- Coderas, Rodilleras, Lámparas, Detectores de Metal y Mascaras para la protección de la cara.

El uniforme de la policía genera impactos en la percepción de la gente que no deben ser menospreciados, en algunos casos puede generar reacciones que van desde el orgullo y el respeto hasta el miedo o el coraje

El Ayuntamiento de Veracruz, hizo también entrega de mas de 1500 uniformes a los elementos de la Policía Municipal, así como a las áreas administrativas.

De igual manera realizo la entrega de 150 pistolas Glock 9 mm tipo escuadra.

En equipos de comunicación, se adquirieron más de 400 entre portátiles, móviles y radio bases. Marca Kenwood.

El Comisario Alberto Rodríguez Cañada, aseguró que “el principal reto para mantener bajos índices de inseguridad, es dotar de las herramientas y de los conocimientos necesarios para que los elementos puedan hacer un trabajo de calidad, que de mejores resultados en materia de seguridad”.



### Sistema Alerta 06

El sistema Alerta 06 en sus dos módulos, Atención de Emergencias y Control de Detenidos, fueron instalados en el Municipio de Veracruz, tuvieron sus diferentes etapas de análisis, instalación y seguimiento.

#### Modulo Atención de Emergencias.

Es un sistema diseñado para Manejar Centros de Atención de Llamadas, Control y Despacho de Unidades.

El municipio de Veracruz, contaba con una central de distribución de llamadas a las diferentes corporaciones de Protección Civil.

Se realizó una reingeniería y en esta misma área se implementó la Central de Emergencias y Respuesta Inmediata CERI. De acuerdo al análisis se determinó que operativamente se requerirán las siguientes estaciones de trabajo

- 3 Telefonistas
- 3 Radio Operadores
- 1 Supervisor
- 1 Coordinador

PROMAD junto con el área de Recursos Humanos trabajó en la convocatoria de las Telefonistas. Se revisaron las solicitudes y se aplicaron los primeros filtros a las solicitudes, posteriormente se realizaron entrevistas con las seleccionadas, se recibieron más de 100 solicitudes.

Después de varios filtros, analizando sus perfiles, psicométricos, médicos y

de conocimientos, se seleccionaron 12 telefonistas. Así mismo se procedió a la selección del personal de Radio Operadores.

Se realizaron las remodelaciones necesarias del área, la capacitación del personal, así como la configuración e instalación de los equipos de cómputo, servidores de bases de datos, servidores de grabación, y configuración de los equipos clientes del sistema Alerta 06.

El objetivo de los cursos impartidos por la empresa Promad Soluciones Computarizadas, consistió en la capacitación teórica y práctica del uso del sistema Alerta 06 con una duración de más de 90 horas cada uno.

- Cursos de atención y despacho
- Pláticas de inducción
- Alcances del sistema y entorno del trabajo
- Recepción de llamadas
- Clasificación y criterio de manejo de llamadas
- Fraseología
- Atención al público
- Criterio de manejo de despachos
- Sectorización y control de unidades
- Cartografía
- Localización geográfica de eventos
- Capacitación a directivos, supervisores y administrador
- Gráficas, reportes y consultas directivas
- Capacitación a Supervisores
- Capacitación Práctica.



“Trabajamos porque en Veracruz la policía sea respetada y respetable”



## Resultados

A seis meses de la municipalización de la policía preventiva se tienen resultados favorables para la ciudadanía, pues los índices delictivos van a la baja, aunque no se debe cesar en el trabajo de mantener segura a la ciudad, afirmó el presidente Municipal de Veracruz, Julen Rementería del Puerto al realizar una evaluación sobre la corporación.

Julen Rementería del Puerto comentó que antes de la municipalización de la Policía se conformó un fideicomiso conformado por la sociedad civil y es el organismo quien administra y vigila los recursos destinados a los cuerpos de seguridad pública municipal.

Destacó que el Ayuntamiento de Veracruz ha invertido más de 40 millones de pesos en el equipamiento de la corporación que va desde armamento, equipo de radiolocalización satelital y patrullas. En total, dijo, la Policía Municipal cuenta con 115 vehículos en los que se patrullan 42 zonas y 12 más en el centro de la ciudad.

“Al igual que todos yo quiero una ciudad segura, quisiera que todos nos sumemos a este esfuerzo y convertir a Veracruz en una ciudad donde podamos vivir de manera más cómoda y segura”.

“A partir de la implementación del Proyecto Integral de Seguridad Pública, desarrollado por la empresa PROMAD, y apoyado por todas las estrategias emprendidas en este municipio, se han obtenido muy buenos resultados.

Se ha logrado bajar el índice delictivo de 9 delitos por día a tan solo 4.

El tiempo de atención de una llamada antes de la municipalización andaba alrededor de los 15 a 22 minutos. A partir de la implementación del

Sistema Alerta 06 de Dic/05 a Abr/06 es de 8:00 min en promedio.

A un año de la municipalización de la policía en la ciudad, la operatividad y la estructura de esta dependencia han mejorado notablemente, evidenciando resultados favorables en materia de seguridad y prevención delictiva.

100 millones de pesos se han invertido en la prevención delictiva y en la búsqueda constante para que prevalezca el orden público.

Es así que el parque vehicular se encuentra totalmente renovado, con más de 100 unidades automotoras para el patrullaje en toda la ciudad, incluidas las zonas de difícil acceso, donde grupos motorizados hacen recorridos preventivos.

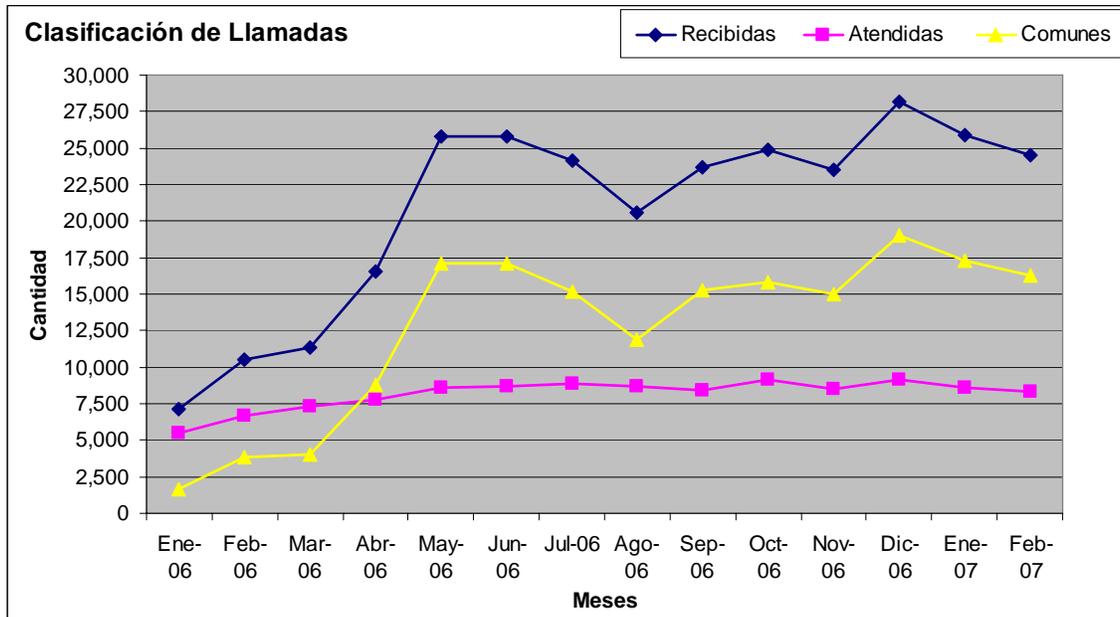
La Policía Municipal de Veracruz, es hoy una dependencia de seguridad con elementos comprometidos que vigilan de cerca la seguridad y el resguardo del patrimonio de los porteños

En el 2do Informe de Gobierno Uno de los logros significativos de la corporación fue la agilización de los tiempos de respuesta a emergencias, “actualmente en un promedio una patrulla de la policía municipal acude al lugar en que se requiere de auxilio en 2.2 minutos y las motos del Grupo Pantera en menos de un minuto”.

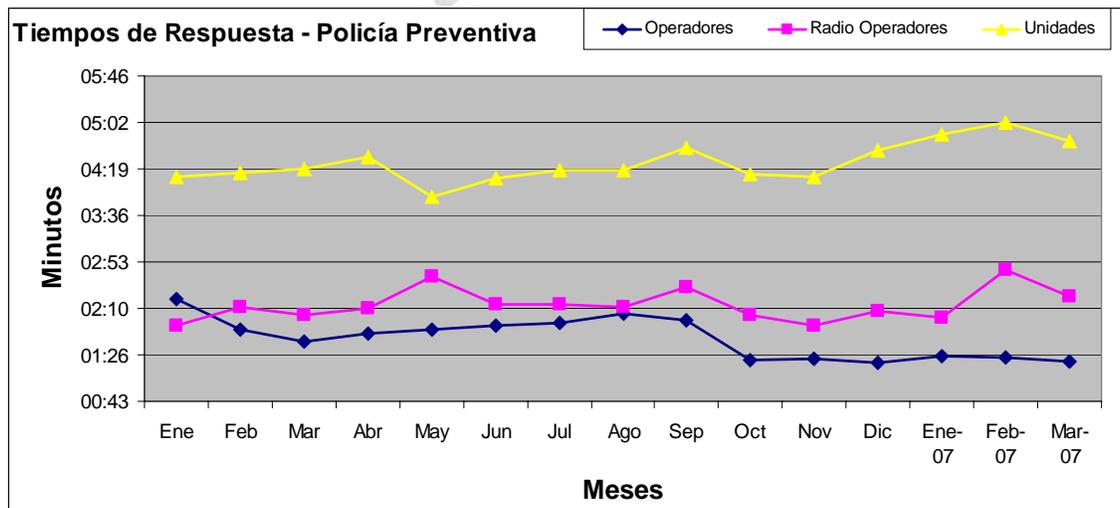
La presencia permanente de los elementos policíacos permitió una disminución del índice delictivo, al pasar de 8.5 delitos diarios en promedio durante el año 2005 a 4.8 delitos diarios en promedio en el presente año.

## Resultados

Gráficas que muestran la funcionalidad de la solución de Promad. La 1ª grafica, muestra la cantidad de llamadas recibidas desde enero 2006 a febrero 2007, teniendo un total de llamadas recibidas el mes de febrero 2007 de casi 25,000.00 llamadas, de las cuales casi 8,000 llamadas al mes generan un despacho o traslado de alguna unidad.



La siguiente gráfica muestra los tiempos de respuesta de la Policía Preventiva del Municipio de Veracruz. Desde que se recibe la llamada por la telefonista, el despacho del radio operador, y el tiempo de traslado de la unidad.





## **PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS**

Dirección  
Periférico Ortiz Mena #2206  
Col. Mirador  
Chihuahua, Chihuahua México  
Tels : (52) (614) 4 37 13 04  
(52) (614) 4 37 13 05

[www.promad.com.mx](http://www.promad.com.mx)