



**Instituto para la Seguridad y la Democracia, A.C.**

**MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN POLICIAL CIUDADANA**  
**Resumen Ejecutivo**

Agosto 2011

## 1. PRESENTACIÓN

El Programa de Certificación Policial Ciudadana surge del interés del Instituto para la Seguridad y la Democracia, A.C. (INSYDE), por contribuir a la reforma policial en América Latina y por impulsar procesos que contribuyan a superar las profundas brechas de desconfianza entre la policía y la ciudadanía. Se trata de un mecanismo de revisión que un grupo de ciudadanos expertos aplica sobre la policía y que puede derivar en un reconocimiento formal expresado a manera de certificado.

La Certificación Policial Ciudadana es una iniciativa técnica, no partidista, profesional y con enorme potencial para apoyar en la urgente reconciliación de nuestra policía con las comunidades a las que se debe; conciliación necesaria para generar una policía más democrática sobre la cual los ciudadanos tengan, individual y colectivamente, un verdadero poder y no sean meros sujetos pasivos. En particular, la fortaleza de la Certificación Policial Ciudadana reside en el potencial que tiene para mejorar las prácticas policiales y en verificar, de manera transparente y pública, que la policía hace esfuerzos explícitos para realizar su trabajo de manera profesional.

La Certificación Policial Ciudadana es independiente; es una iniciativa profesional y con enorme potencial para apoyar a la reconciliación entre la sociedad y su policía. La policía es una parte integral de la comunidad por lo que no debe permanecer aislada. Este proceso de certificación ofrece la posibilidad de reconstruir un vínculo que se ha fracturado ya que constituye un medio para profesionalizar el trabajo policial y además beneficia también a la comunidad al promover que la institución cuente con criterios de actuación basados en las mejores prácticas policiales. Adicionalmente, los policías que son miembros de una institución certificada desarrollan su trabajo en ambientes más seguros ya que cuentan con procedimientos operativos que les dan certeza en la toma de decisiones y cuentan con lineamientos que aseguran el servicio de carrera policial, capacitación de acuerdo a su función y mayor protección jurídica.

## 2. INTRODUCCIÓN

La policía es una institución que cumple un mandato que surge a partir de la necesidad de la sociedad de contar con un actor que colabore en la regulación de las relaciones de las personas, *“La competencia exclusiva de la policía está dada por la autorización social que recae sobre ella para hacer uso de la fuerza física, real o potencial, con el fin de afectar el comportamiento de determinadas personas, limitando sus derechos individuales en razón del interés público, dentro de un contexto social determinado y en ciertas circunstancias específicas”* (Sain, 2005). No obstante, dado que es la comunidad quien le confiere el mandato a la policía, vale la pena preguntarse si debe ser también la comunidad quien la evalúe. Nuestra propuesta es un sí categórico.

Creemos que la certificación ciudadana de la policía puede y debe ser un componente estratégico en el marco de la reforma policial y por lo tanto debe convertirse en una práctica que asegure el seguimiento al desempeño de las instituciones policiales. En este sentido, no debe limitarse a la recolección y análisis de la información, sino que debe incidir en los procesos y resultados de la institución, buscando mejorar así su gestión y funcionamiento.

En el contexto actual de México, en donde existe una fuerte preocupación de la policía por revertir su imagen negativa e incrementar sus niveles de confianza y en donde se visualiza un fuerte interés ciudadano de contribuir al mejoramiento del servicio público, las condiciones son propicias para que la evaluación provenga de la ciudadanía.

En los últimos años han surgido además bases legales importantes que justifican la certificación policial ciudadana, particularmente a partir de la reforma constitucional del 2008, que con base al artículo 21 establece que el sistema de seguridad pública estará sujeto a la evaluación de sus instituciones a través de la participación de la comunidad. Dicho artículo se reglamenta a su vez por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública que en su artículo 7 obliga a las instituciones de seguridad pública de la federación, el Distrito Federal, los estados y los municipios a coordinarse para *“determinar la participación de la comunidad y de instituciones académicas en coadyuvancia de los procesos de evaluación de... las instituciones de seguridad pública, a través de mecanismos eficaces”*. Asimismo, el propio Plan Nacional de Desarrollo<sup>1</sup> establece en una de sus estrategias que *“se deberá garantizar el escrutinio, el seguimiento y la evaluación de las instituciones y cuerpos de seguridad pública y justicia... con base en indicadores capaces de generar condiciones de credibilidad y confianza en la sociedad civil, de manera que los ciudadanos tengan parámetros claros para calificar los resultados obtenidos y señalar las áreas donde no sean satisfactorios”*.

### **3. DE LOS ESTÁNDARES**

La profesionalización y la mejora de las instituciones policiales debe ser constante, dinámica y sin plazo fijo, por lo que la certificación podría extenderse hasta integrar un número interminable de estándares y mejores prácticas a cumplir en el muy largo plazo; sin embargo, este esfuerzo está planeado a mediano plazo y por lo tanto busca lograr que se sienten las bases para tener una institución policial encaminada a un mejor desempeño y un servicio de mayor calidad para los ciudadanos.

Los estándares de la Certificación Policial Ciudadana se clasifican según su aplicación en “Obligatoria” cuando estos son aplicables a todas las instituciones policiales, y “Variable” cuando su aplicación dependa de las competencias legales definidas para la institución.

Los rubros o apartados que se contemplan en la Certificación Policial Ciudadana son:

- **Reclutamiento y Selección**
- **Organización y Desarrollo Profesional**
- **Responsabilidad Policial**
- **Actuación Profesional**
- **Infraestructura y Equipo**
- **Prevención del Delito**
- **Vialidad y Tránsito**
- **Investigación del Delito**

---

<sup>1</sup> Estrategia 18.3 del Objetivo No. 18, asociado el rubro 1.13 “Participación ciudadana”, del eje 1 “Estado de Derecho y Seguridad”, en su vertiente “Seguridad Pública”, página 79 del PND.

Cada estándar de la Certificación Policial Ciudadana contiene el enunciado conceptual que lo identifica y los requerimientos específicos para acreditarlo, entre otros elementos, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

<b>Estándar.</b>			
RS 01 Se desarrolla e implementa un plan de reclutamiento anual para la institución policial			
<b>Requerimientos Mínimos</b>			
El plan de reclutamiento anual para la institución policial debe estar por escrito y debe considerar (además de las disposiciones legales) un diagnóstico que permita identificar las necesidades operativas, de manera que esto ayude a establecer claramente el número de plazas necesarias y perfil de personas a reclutar.			
<b>Medios de comprobación</b>	<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Justificable</b>
Plan de reclutamiento	Documentación sobre el plan de reclutamiento.	1 documentación	No
Muestras documentales de plan de reclutamiento implementado.	Documentación que compruebe que el plan de reclutamiento se está implementado.	1 documentación	No
<b>Observaciones</b>			
Ninguna.			

### Glosario:

- **Estándar:** Es el nombre y la clave del parámetro a cumplir.
- **Requerimientos Mínimos:** Define las condiciones básicas que deben observarse en los procesos que permiten cumplir con el estándar.
- **Medios de Comprobación:** La forma con la que la institución policial debe demostrar que cubre los requerimientos mínimos para cumplir con el estándar.
- **Características:** Se refiere a los detalles específicos que deben contener los medios de comprobación.
- **Cantidad:** Número de elementos que deben presentarse como medios de comprobación para cumplir con el estándar.
- **Justificable:** Indica si el medio de comprobación puede exentarse o es obligatorio.
- **Observaciones:** Define cómo un medio de comprobación puede justificarse o algún otro comentario sobre el estándar en cuestión.

#### 4. EL PROCESO DE LA CERTIFICACIÓN POLICIAL CIUDADANA.

El proceso para la Certificación Policial Ciudadana tiene dos características primordiales que enmarcan a los pasos para llevarla a cabo y al diseño de los estándares que se incluyen en el ejercicio:

1. La primera característica es que el proceso busca revisar a la institución policial<sup>2</sup> en sí misma, tratando de que los esfuerzos para lograr la certificación provengan de los integrantes de la institución. En otras palabras, se busca que los procedimientos y las actividades necesarias para lograr la certificación estén dentro de la institución policial (o fuera pero que afecten de manera muy directa el desempeño de la misma).
2. La segunda característica es que busca que sea un proceso que se logre a mediano plazo, de manera que se visualice un esfuerzo que pueda ser logrado en no más de tres años.

Una vez acordado el inicio de la Certificación Policial Ciudadana con la institución policial, los pasos para llevar a cabo el proceso son los siguientes:

- **Solicitud de designación del Responsable de Certificación.**

En este primer paso, INSYDE hace una petición formal por escrito al titular de la institución para que designe al Responsable de la Certificación, cuya selección y designación es indispensable. La persona que se designe debe estar disponible a tiempo completo durante los pasos de la Revisión Inicial, la capacitación, las Revisiones Periódicas y la Revisión Final. El Responsable de la Certificación es la persona oficialmente encargada de dirigir y controlar el proceso y coordinar los trabajos de las áreas dentro de la institución dirigidos al cumplimiento de los estándares, así como de ser el enlace entre la institución e INSYDE.

- **Revisión Inicial y presentación de resultados.**

Con el Responsable de la Certificación, el personal de INSYDE acuerda un primer acercamiento con la institución policial para conocer su estructura orgánica, organización y funcionamiento. A partir de esto, el personal de INSYDE puede definir específicamente los estándares que sean de aplicación “variable” según las competencias legales de la institución<sup>3</sup>. **Todos los estándares que apliquen a la institución serán informados por escrito a su titular en esta etapa.** También en esta etapa el personal de INSYDE identifica, de manera general<sup>4</sup>, cuál es la situación de la institución respecto al cumplimiento de los estándares que le aplican. El producto obtenido es una fotografía de la situación en la que se encuentra la institución policial respecto a los estándares. Con los resultados obtenidos, el equipo de INSYDE realiza una presentación para la institución e informa sobre las principales recomendaciones para iniciar el proceso.

---

<sup>2</sup> Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, artículo 5 fracción X, “Instituciones Policiales: a los cuerpos de policía, de vigilancia y custodia de los establecimientos penitenciarios, de detención preventiva, o de centros de arraigos; y en general, todas las dependencias encargadas de la seguridad pública a nivel federal, local y municipal, que realicen funciones similares”.

<sup>3</sup> Capítulos de estándares de certificación como: “Prevención del Delito”, “Investigación del Delito” o “Vialidad y Tránsito” pueden ser no aplicables en algunas instituciones policiales.

<sup>4</sup> En la Revisión Inicial y las Revisiones Periódicas se aplican sólo algunos “Medios de Comprobación” de los estándares.

- **Capacitación del Responsable de Certificación y su equipo.**

La Certificación Policial Ciudadana involucra esfuerzos importantes de todas las áreas y, por consiguiente, acciones para coordinar estos esfuerzos. Esta es una de las funciones primordiales del Responsable de Certificación, pero no la única. Debe conocer ampliamente los estándares, la metodología de certificación y sus diversas etapas, los formatos y herramientas, entre otras cosas. El Responsable de Certificación también se debe encargar de dirigir las Revisiones Periódicas y la Revisión Final. Además, debe ser el encargado de organizar e integrar los expedientes necesarios para acreditar los métodos de comprobación de cada uno de los estándares. Con la finalidad de que estas tareas se lleven de manera adecuada, INSYDE realiza, durante el proceso, una capacitación especial para el Responsable de Certificación y su equipo.

- **Revisiones Periódicas, Asesoría y Reporte de Avances.**

El proceso de Certificación Policial Ciudadana de INSYDE incluye la realización de revisiones periódicas acordadas en el convenio o contrato con la institución. Habitualmente, se realizan 3 revisiones periódicas cada 4 meses partiendo de la fecha en que se realizó la Revisión Inicial. En estas revisiones, el equipo de INSYDE revisa y analiza de manera general<sup>5</sup> los avances en la institución policial respecto a los estándares. Por medio de estas actividades se pueden identificar los resultados obtenidos de los esfuerzos realizados, lo que permite orientar el rumbo para el logro de los objetivos. Es además benéfico para la institución policial que un tercero informe respecto a los avances y la situación en la que se encuentra el proceso de trabajo para la obtención de la certificación. Por cada Revisión Periódica, INSYDE desarrolla un reporte, mismo que es entregado al titular de la institución y al Responsable de la Certificación.

- **Revisión Final.**

Es el paso del proceso de certificación en donde un grupo de trabajo integrado por personal de INSYDE y por representantes ciudadanos, previamente acordados y seleccionados, revisan la situación de la institución policial respecto a los estándares de la Certificación Policial Ciudadana. La Revisión Final se realiza una vez que la institución policial notifica que se encuentra lista para que el **total de estándares que le aplican sean revisados**. En esta revisión se ejecutan todos los medios de comprobación de los estándares, incluyendo las entrevistas a los policías, las revisiones físicas y las revisiones documentales, entre otras. El Responsable de Certificación en esta etapa debe tener lista, identificada y acomodada la información de manera que el ejercicio sea práctico y dinámico. En caso de que la institución policial cumpla con todos los requisitos establecidos, la Revisión Final dará cuenta de ello y se otorgará el certificado correspondiente. En caso de que en la Revisión Final no se cumplan todos los requisitos establecidos en los estándares, no podrá otorgarse el certificado correspondiente y la institución policial deberá programar una nueva Revisión Final cuando haya subsanado las fallas.

---

<sup>5</sup> En la Revisión Inicial y las Revisiones Periódicas se aplican sólo algunos “Medios de Comprobación” de los estándares.

- **El Certificado y la Recertificación.**

El esfuerzo por lograr la Certificación Policial Ciudadana implica desarrollar y poner en marcha una serie de procesos dentro de la institución policial que permitan su buen desarrollo y una mejor calidad en el servicio policial que se ofrece la ciudadanía. Este esfuerzo debe ser constante y deben mantenerse los procedimientos y las políticas implementadas. Por ello, el Certificado que se expide a la institución policial que haya logrado cumplir con todos los estándares que le aplican, tendrá una vigencia de 18 meses. Antes de que concluya este plazo de vigencia, la institución policial debe coordinarse para llevar a cabo una Recertificación. La Recertificación consiste en que la institución policial compruebe que se mantienen todos los estándares que le aplican, esto por medio una Revisión de Reacreditación, etapa que contempla las mismas actividades que la Revisión Final.