CIUDAD **INNOVADORA** Y DE **DERECHOS**

GOBIERNO CON **ACENTO SOCIAL**



Policía Turística

Análisis del Modelo de la Ciudad de México

Junio 2024

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA POLICÍA TURÍSTICA

LABCO
INNOVACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Policía Turística

Análisis del Modelo de la Ciudad de México

Junio 2024

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA POLICÍA TURÍSTICA
LABCO INNOVACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Dirección de la investigación:
Thomas Favennec
Paola Aceves Sandoval
Autora:
Denisse Valdés
Colaboradores:
Daniela Cortés – Recolección, procesamiento y análisis de datos cuantitativos y cualitativos
Angel Serrano – Procesamiento y revisión de datos cuantitativos
Luis Amador – Procesamiento y revisión de datos cuantitativos
Revisión y edición:
Paola Aceves Sandoval
Thomas Favennec
Daniela Cortés
Valeria Cuevas
Fotografía y diseño:
David Hernández Mata

Usted puede descargar, copiar o imprimir este documento para su uso, puede incluir extractos en sus propios documentos, presentaciones, sitios web y materiales docentes, siempre y cuando se dé el adecuado reconocimiento a la autora y colaboradores, así como a la Secretaría de Seguridad de la Ciudad de México y a LAB-CO como fuente de información.

El documento en formato digital se encuentra disponible en: **www.lab-co.org**

Junio 2024.
© Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México.
© Dirección Ejecutiva de la Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México.
© Laboratorio de Soluciones Colaborativas de Políticas Públicas A.C.

Este trabajo tiene licencia CC BY-NC-ND 4.0.

Índice

Introducción **5**

1. Contexto general del turismo y la seguridad en la Ciudad de México **7**

1.1 La Ciudad de México en el panorama nacional 8

1.2 Impacto del turismo en la Ciudad de México 8

1.3 Seguridad turística en México 9

1.4 Seguridad turística en la Ciudad de México 11

2. Evolución de la Policía Turística en la Ciudad de México **14**

2.1 Orígenes del Modelo de Policía Turística 15

2.2 Inicio de la implementación de la Policía Turística 17

2.3 Rearticulación de la Policía Turística 18

3. Objetivos y estrategias de la Policía Turística **19**

3.1 Definición y metas de la Policía Turística 20

3.2 Estructura organizacional y funciones de la Policía Turística 23

3.3 Profesionalización de la Policía Turística 28

4. Implementación operativa de la Policía Turística **34**

4.1 Despliegue operativo 35

4.2 Estado de fuerza 38

4.3 Estrategias operativas 38

4.4 Centro de Atención al Turista (CAT) 44

5. Resultados obtenidos **46**

5.1 Acciones de prevención, atención y detención 47

5.2 Comportamiento delictivo 53

5.3 Percepción sobre la Policía Turística 55

6. Elementos distintivos de la Policía Turística **61**

6.1 Enfoque especializado 62

6.2 Coordinación y colaboración 64

7. Factores clave de éxito **68**

7.1 Recursos materiales y logísticos 69

7.2 Institucionalización 69

7.3 Profesionalización 70

7.4 Gestión política y relaciones institucionales 70

7.5 Estrategias de seguridad turística 71

7.6 Comunicación y difusión 71

8. Conclusión **73**

9. Fuentes consultadas **76**

Introducción

México es uno de los principales destinos turísticos a nivel internacional, ocupando el sexto lugar en el ranking mundial. La Ciudad de México, en particular, es uno de los estados con mayor número de visitantes tanto nacionales como internacionales, registrando 14.4 millones en 2023. Además, es uno de los principales puntos de ingreso a través del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, con más de 4 millones de ingresos de pasajeros internacionales en el mismo año. Este constante flujo de turistas ha tenido impacto económico, contribuyendo en un 9% en el PIB local y generando empleo en diversos sectores.

Reconociendo la importancia del turismo para la ciudad, la seguridad turística se ha convertido en uno de los ejes prioritarios en las estrategias de seguridad. En este contexto, se creó la Policía Turística, una unidad especializada que desde el 2019 se dedica a garantizar la seguridad de las personas turistas y de los prestadores de servicios turísticos mediante la prevención y disuasión de faltas administrativas y delitos en los diversos destinos turísticos de la ciudad. Además, la Policía Turística también atiende las necesidades de las y los turistas en situaciones de emergencia, ofreciendo asistencia y orientación para mejorar su experiencia.

El presente documento sistematiza el Modelo de Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) de la Ciudad de México (CDMX). El objetivo ha sido documentar lo realizado por esta corporación, para dar a conocer sus experiencias y poder servir de referencia para que otras entidades turísticas puedan replicar y adaptar las prácticas exitosas en sus propios contextos. Además, este esfuerzo busca dar a conocer el trabajo de la Policía Turística tanto en entornos especializados como entre la sociedad en general, promoviendo la difusión, reconocimiento y confianza en esta institución.

La metodología utilizada para la realización del estudio combinó varias técnicas de investigación. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a mandos y elementos de la Policía Turística para obtener una visión interna y detallada de sus funciones y de los desafíos que enfrentan. Además, se llevaron a cabo sesiones de acompañamiento para observación y documentación de las actividades de la Policía Turística en diversas zonas de la ciudad. Se analizaron datos cuantitativos sobre las intervenciones y procesos de atención brindados por parte de la corporación. Asimismo, se revisaron documentos oficiales, normativas y reportes de actividades relacionadas con la Policía Turística. Finalmente se recolectaron datos sobre la percepción y experiencia de las personas con la Policía Turística, para ello se aplicaron cuestionarios a prestadores de servicios turísticos y turistas. El texto fue revisado por especialistas en seguridad ciudadana y Policía Turística, para garantizar la precisión y relevancia de la información.

El documento presenta primero una visión general del impacto del turismo en la Ciudad de México, así como de la importancia de la seguridad para su promoción y desarrollo. Posteriormente se hace un recuento histórico de la creación y proceso de institucionalización de la Policía Turística. A continuación, se detallan las líneas de acción que guían el trabajo de esta unidad especializada, seguido de una descripción de su organización operativa. En donde también se examinan los procesos de formación de los elementos, el despliegue operativo y las estrategias de seguridad implementadas. Después se presentan los principales resultados de la Policía Turística en la seguridad y percepción de las y los turistas, y las personas prestadoras de servicios turísticos. Finalmente, se exponen los factores que han contribuido a su buen funcionamiento y a los resultados positivos obtenidos, claves fundamentales para el correcto funcionamiento y desarrollo progresivo de un Modelo de la Policía Turística.



1. CONTEXTO GENERAL DEL TURISMO Y LA SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO

1.1 La Ciudad de México en el panorama nacional

México es uno de los países más destacados por su actividad turística. De acuerdo con los datos más recientes de la Secretaría de Turismo, **el país ocupa el sexto lugar en el Ranking de los principales destinos turísticos en el mundo** (SECTUR, s.f.). Durante el 2023, se registró la entrada de más de 75 millones de visitantes internacionales, quienes tuvieron un gasto total de 28.68 mil millones de dólares (INEGI, 2024). Los datos se traducen en un impacto positivo en la generación de empleos directos o indirectos en las diferentes regiones de México.

Todos los estados de la República cuentan con destinos turísticos. En cada lugar se pueden encontrar opciones de diferentes tipos de turismo; por ejemplo, cultural, gastronómico, deportivo, entre otros (SECTUR, 2023). Razón por la que el turismo impacta en todo el país y se ha vuelto uno de los principales elementos en la economía de México, representando un 8.5% del PIB nacional de acuerdo con las últimas cifras (INEGI, 2023).

La Ciudad de México se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos en el país (SECTUR, 2022). Si bien destinos de playa como Cancún o Los Cabos destacan por tener un mayor porcentaje de ocupación hotelera anual, la Ciudad se ha posicionado como un estado con gran presencia turística nacional e internacional. Además de ser uno de los principales puntos de ingreso de turistas extranjeros por medio del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

1.2 Impacto del turismo en la Ciudad de México

Durante el 2023 la Ciudad de México recibió un total de 14.4 millones de turistas, 10.2 millones de turistas nacionales y 4.2 millones de turistas internacionales, quienes hicieron un gasto total de 132.85 mil millones de pesos; 49,813 millones de las personas nacionales y 83,040 millones de las internacionales (SECTUR CDMX, 2024a). De acuerdo con las últimas cifras, **el turismo en la CDMX representa el 9% del Producto Interno Bruto (PIB) local y el 14% del total de empleos en la Ciudad** (SECTUR CDMX, 2023).

El impacto del turismo en la Ciudad de México se puede explicar por la cantidad de actividades y sitios de interés que tiene para visitar. Hasta el momento, se ha reconocido que tiene una oferta de 9 tipos de turismo[1]. Igualmente, en su territorio concentra 5 de los 35 Patrimonios Mundiales que hay en México[2]: Además, es la segunda urbe con más museos en el mundo, cuenta con 170 museos, 4 de ellos se encuentran en el top 5 de los más visitados en los últimos 5 años[3]. En el 2023, tan solo estos museos registraron el ingreso total de 8.47 millones de visitantes, de alrededor de 1.15 millones fueron personas extranjeras (Instituto Nacional de Antropología e Historia, 2023).

La relevancia del turismo en la Ciudad de México no solo recae en las personas que participan en las diversas actividades que ofrece, sino también en quienes la transitan en su camino hacia otros destinos turísticos del país.

[1] Tipos de turismo en la CDMX: religioso, deportivo, de negocios, LGBTTTIQ, gastronómico, de barrio, de Salud, cultural y ecológico (Gobierno de México (s.f.) y SECTUR CDMX (2020a)

[2] 1) el Centro Histórico, 2) Xochimilco, 3) Campus central de la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México, 4) la Casa-Taller de Luis Barragán y 5) parte del Camino Real de Tierra Adentro (UNESCO, 2024).

[3] Museo Nacional de Antropología, Museo Nacional de Historia, Museo del Templo Mayor y el Museo Nacional de las Culturas.

Es preciso considerar que la Ciudad alberga uno de los principales aeropuertos de México: el Aeropuerto Internacional Benito Juárez. En el último año, este aeropuerto registró la entrada de más de 4 millones de personas extranjeras, principalmente de Estados Unidos (aproximadamente 1.76 millones), Colombia (cerca de 369 mil), Canadá (207 mil), España (alrededor de 162 mil) y Perú (casi 138 mil) (Gobierno de México, 2023). Muchas de estas personas suelen pasar unos días en la Ciudad de México como su primer destino turístico.

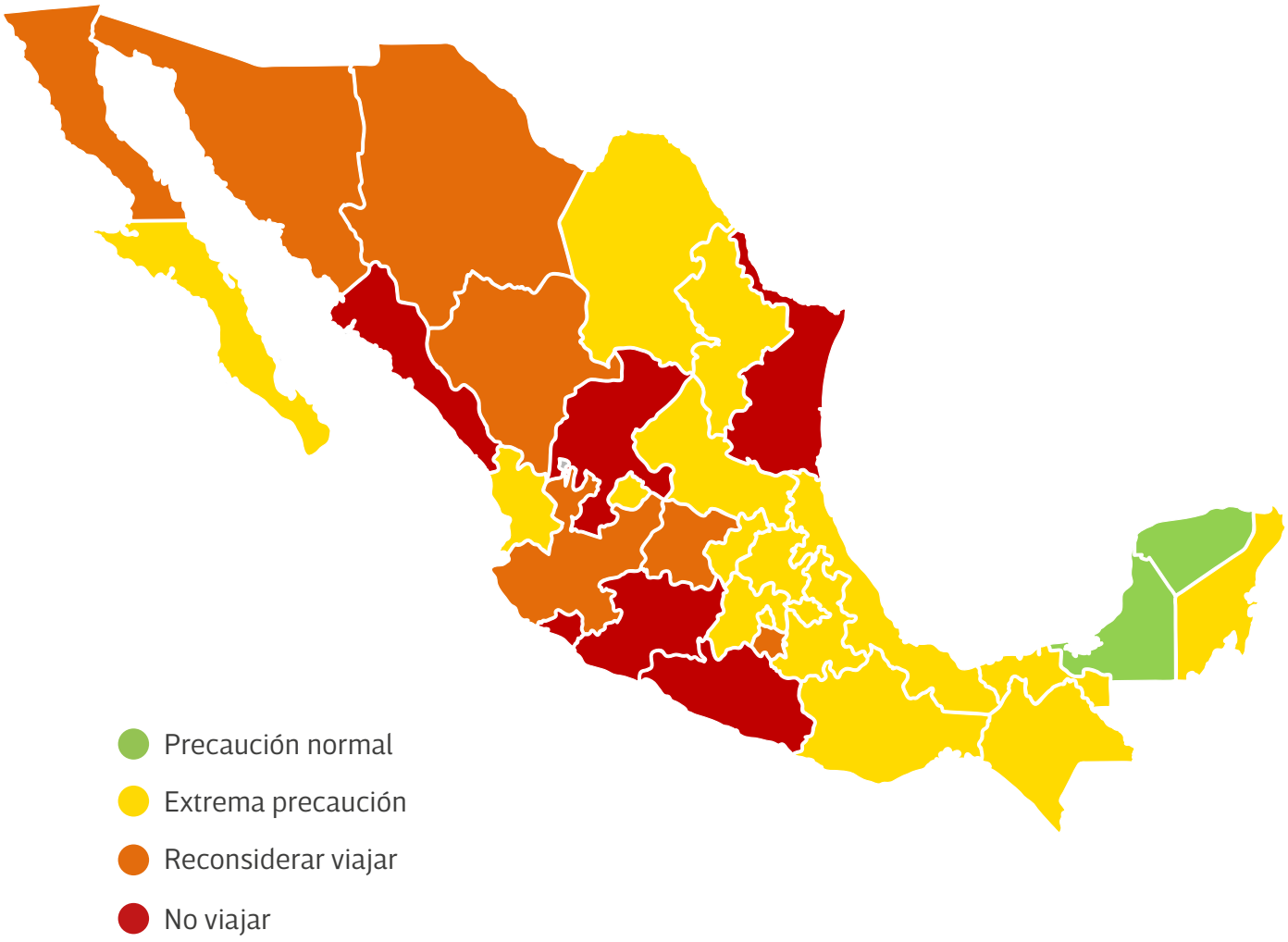
1.3 Seguridad turística en México

El impacto económico del turismo en México lo coloca como uno de los sectores de atención prioritaria. Por esta razón, frente a los distintos contextos de inseguridad en el país, los gobiernos locales han detectado la necesidad de fortalecer la procuración de seguridad a los flujos de turistas que transitan por todo el territorio.

De acuerdo con los datos del 2023, la tasa de delitos por cada 100 mil habitantes a nivel nacional se encontraba en 1,666 (Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2023). La agudización de los problemas de seguridad, principalmente en los estados del norte del país, impacta negativamente en el desarrollo turístico de la región. Si bien el país ocupa los primeros lugares entre los destinos turísticos más importantes a nivel mundial, la percepción internacional sobre México enfatiza los riesgos de viajar por este territorio. Esta imagen internacional ha sido identificada por diversos directivos empresariales del sector turístico nacional como un factor que afecta negativamente al arribo de turistas internacionales, principalmente provenientes de Estados Unidos y Canadá (Banco de México, 2024).

Son precisamente estos dos países vecinos quienes recientemente han emitido alertas de viaje por la inseguridad en México. Actualmente, Estados Unidos tiene activas alertas de seguridad en prácticamente todos los estados del país; (ver mapa 1) van desde tomar precauciones normales hasta no viajar (Departamento de Estado de EE.UU., 2024). Por su parte, Canadá recomienda tener extremo grado de precaución, concretamente sugiere evitar los viajes a Guerrero y aquellos no esenciales a Chihuahua, Colima, Coahuila, Durango, Guanajuato, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas y Zacatecas (Gobierno de Canadá, 2024).

Mapa 1. Nivel de precaución al viajar a México por Estado (2024)



Fuente: Departamento de Estado de Estados Unidos, 2024.

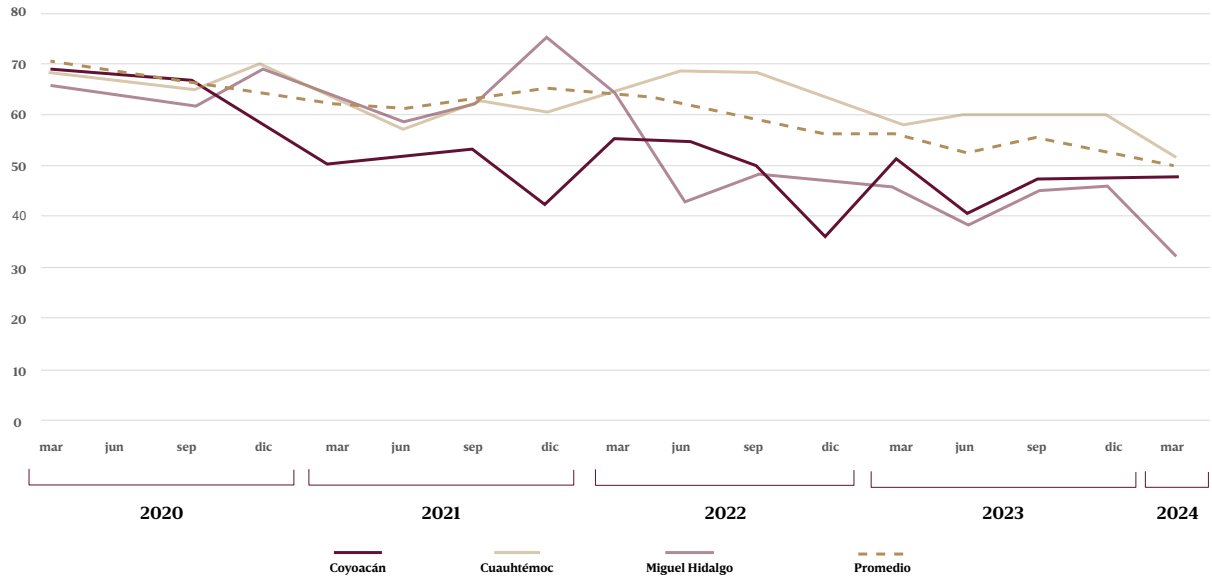
Las alertas de seguridad que han emitido estos países están relacionadas con la creciente delincuencia. Principalmente señalan delitos como homicidios, robo, secuestro, extorsión, agresiones sexuales y tráfico de drogas.

1.4 Seguridad turística en la Ciudad de México

Como se ha visto, la Ciudad de México no escapa de los beneficios económicos del sector turístico en el país. Lo que a su vez implica asumir responsabilidades en el desarrollo de políticas públicas específicas al ser uno de los principales destinos turísticos y de tránsito de turistas nacionales e internacionales. Con base en datos del 2024, la CDMX no figura como un destino de alto riesgo, puede estar vinculado con las acciones de seguridad implementadas y a la mejora en la percepción de la seguridad por parte de la ciudadanía y turistas.

De acuerdo con datos del INEGI, desde el 2020 se ha mantenido una tendencia a la baja en la percepción de inseguridad en las alcaldías con alta afluencia turística. La gráfica 1 muestra las 3 Alcaldías con mayor afluencia de turistas y cuadrantes con presencia de la Policía Turística. Si bien Coyoacán reportó un aumento de la percepción de inseguridad en el primer trimestre de 2024, este no sobrepasa los puntos más altos de los tres años anteriores.

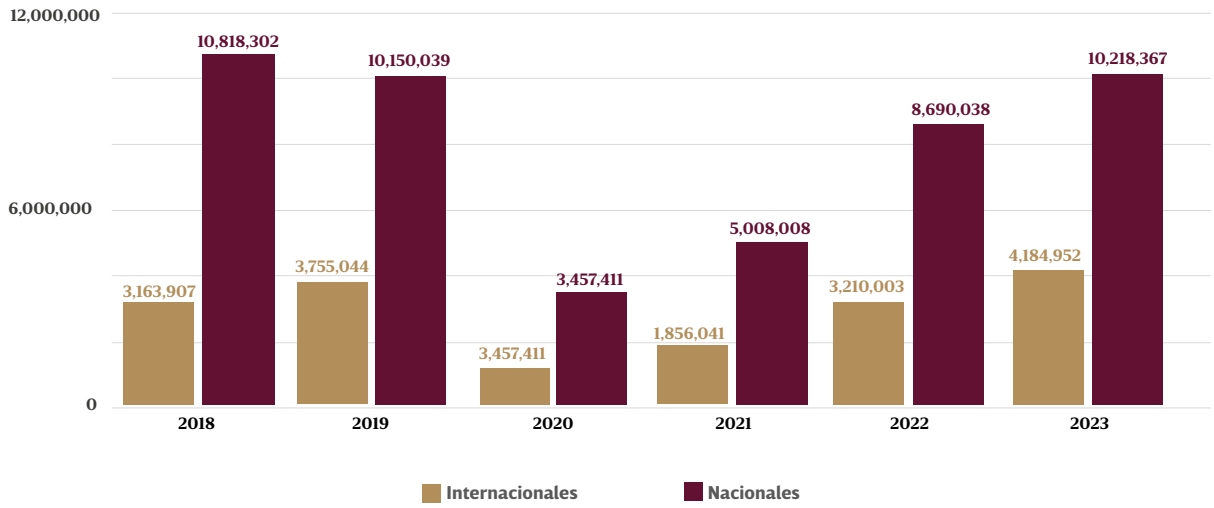
Gráfica 1. Percepción de inseguridad en alcaldías con mayor afluencia turística en CDMX 2020-2024



Fuente: elaboración propia con los Tabulados de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana 2020-2024

En materia de incidencia delictiva, en el 2023 se reportó en la Ciudad de México un total de 2,708 delitos por cada 100 mil habitantes (SESNSP, 2023). Es importante destacar que el comportamiento delictivo y la percepción de inseguridad no han limitado la afluencia turística de la Ciudad.

Gráfica 2. Total de turistas nacionales e internacionales en la Ciudad de México 2018 - 2023



Fuente: elaboración propia con información de la base de datos de Turistas hospedados en hoteles de la Ciudad de México de la SECTUR, CDMX.

Como se muestra en la gráfica, en el 2023 se sobrepasó el número total de turistas con respecto al 2019 y aumentó el número de turistas internacionales respecto al año previo a la pandemia por COVID-19, por lo que se puede afirmar que la actividad turística ha comenzado a recuperarse después del confinamiento y mantiene una tendencia al alza (ver gráfica 2).

Debido a ello, la capital del país no puede ignorar los retos pendientes en materia de seguridad y la importancia de fortalecer el desarrollo de la actividad turística, dado el gran impacto económico que representa. **En este contexto la ssc de la Ciudad de México ha creado la Policía Turística, una unidad especializada para el fortalecimiento de la política de seguridad orientada al turismo de la urbe más grande del país.**



2. EVOLUCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE MÉXICO



2.1 Orígenes del Modelo de Policía Turística

En la Ciudad de México ha habido diversos esfuerzos por contar con una Policía Turística. Durante 2005, se inició un primer proyecto para conformar una Policía Turística en la capital. Sin embargo, fue hasta abril de 2014 que se emitió el Acuerdo 16/2014 que expidió el Protocolo de Actuación de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal para la Atención y Seguridad al Turismo en la Ciudad de México. La publicación fue resultado de la priorización de la actividad turística como Política de Gobierno (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013) en el entonces Distrito Federal (DF).

En los lineamientos generales del Protocolo de Actuación se estableció que la Policía Turística sería el cuerpo especializado que proporciona asistencia y orientación al turismo nacional y extranjero en los sitios de interés turístico del DF. Además de prevenir infracciones administrativas o hechos probablemente constitutivos de delito. En suma, se estipuló que la Subsecretaría de Desarrollo Institucional y el Instituto Técnico de Formación Policial, serían quienes capacitarían al personal policial en lo referente a la atención y seguridad de las personas turistas (Acuerdo 16/2014, 2014).

Si bien el Acuerdo 16/2014 priorizaba la protección del turista, el cuerpo especializado en atención al turismo no fue parte de la estructura orgánica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Sin embargo, a modo de atender la Política de Gobierno, se seleccionó a elementos de la Policía Preventiva, se les asignó como uniforme una camisa blanca y pantalón azul marino; sus funciones se concentraron en la Zona Rosa de la alcaldía Cuauhtémoc con módulos de atención al turista.

La primera iniciativa concreta para la creación de una policía enfocada en el turista tuvo efectos positivos; sin embargo, la falta de institucionalización de la unidad dentro del organigrama de la Secretaría tuvo como consecuencia su desarticulación como cuerpo especializado. Fue durante la administración del Lic. Omar García Harfuch que se retomó la integración de la Policía Turística. El 29 de noviembre del 2019 se creó la Policía Turística como cuerpo especializado en seguridad turística en la Ciudad de México.



Elementos de la Policía Turística en recorrido de prevención del delito y faltas administrativas en Chapultepec.

Para ello se emitió un nuevo Acuerdo[4] que subordinó a la Policía Turística al mando de la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito, que en ese momento estaba a cargo del Mtro. Pablo Vázquez Camacho.

Además, se definió a la Oficialía Mayor como el área responsable de la reestructuración orgánica y de la actualización y reformas de los elementos administrativos y normativos necesarios. En ese contexto, el Lic. Manuel Flores Sonduk asumió el cargo de primer Director General de la Policía Turística. La principal tarea de ese momento fue comenzar la estructuración y operación de la Policía Turística.

El perfil del entonces Director de la Policía Turística fue importante para los inicios del cuerpo especializado; puesto que previamente el Lic. Manuel Flores, encabezó la implementación del Modelo de Policía Turística de Acapulco, Guerrero. La visión que tenía esa policía retomó los principios de proximidad policial, enfocándose en la vinculación con los turistas nacionales e internacionales.

Con el objetivo de distinguir a la Policía Turística de la CDMX de los policías preventivos, a los elementos se les uniformó con camisa azul cielo y pantalón color caqui, como su homólogo en Acapulco. **Actualmente, el uniforme se ha convertido en un símbolo distintivo de este cuerpo policial;** quienes además adaptaron los principios de proximidad policial para brindar atención y acompañamiento a las personas turistas.



Elemento de la Policía Turística en recorrido de prevención del delito y faltas administrativas alrededor de la Alameda Central

[4] Acuerdo 77/2019 por el que se crea la Policía Turística como cuerpo especializado en seguridad turística en la Ciudad de México.

2.2 Inicio de la implementación de la Policía Turística

En el 2020 la implementación de esta unidad especializada en seguridad turística se vio afectada por la pandemia de COVID-19. La actividad turística nacional e internacional prácticamente se detuvo. En ese contexto, la prioridad era atender la contingencia sanitaria; por lo que gran parte de los elementos que habían sido asignados para la Policía Turística, fueron reubicados hacia otras actividades.

A finales del 2020, con fuertes restricciones sanitarias se comenzaron a reanudar algunas actividades comerciales y turísticas. En ese momento, las zonas de Polanco y Polanquito se vieron afectadas por hechos delictivos de robo y homicidio que fueron de gran impacto internacional y entre la asociación de restauranteros y empresarios (véase Pantoja, 2020; Milenio, 2020; e Infobae, 2020). Es por ello que se desplegaron elementos de la Policía Turística en el área, lo que respondió también al inicio de la vinculación con la iniciativa privada, en específico con la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) y un grupo de restauranteros organizados; quienes donaron a la Policía Turística uniformes y equipamiento. En conjunto impulsaron el Programa de Actividades de la Policía Turística, orientado a la atención de los turistas y a aumentar la seguridad y vigilancia en la zona de Polanquito (SECTUR, 2020b).

Al término de la gestión del Lic. Manuel Flores Sonduk y en la etapa de decrecimiento de la pandemia por COVID-19, la Policía Turística atravesaba retos en su estructura y capacidades. La unidad que había iniciado con 300 policías se encontraba debilitada con solo 77 elementos asignados (59 operativos, 4 administrativos y 14 de estructura). La falta de personal suficiente limitó las operaciones únicamente a la zona de Polanquito. Otros de los principales problemas que enfrentaba la Policía se encontraban la falta de una jerarquía definida y una variedad en los horarios del personal lo cual provocaba confusión entre los elementos y retos en el despliegue del personal (Aceves, 2021).

En noviembre del 2021, asumió la Dirección General de la Policía Turística la Lic. Paola Aceves Sandoval. La misión principal del inicio de su gestión fue la rearticulación de la Policía Turística para dar continuidad a su implementación y consolidación. Para ello, comenzó a impulsar el proceso de institucionalización de la unidad dentro de la SSC y así evitar que ante futuros cambios administrativos volviera a desaparecer. Asimismo, se priorizó la vinculación y proyección internacional de la Policía Turística, por lo que se realizaron diferentes acercamientos con otras policías turísticas del continente; por ejemplo, con las de Colombia y Ecuador. En conjunto se han realizado foros y capacitaciones que han fortalecido los conocimientos de la Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México.

El cambio de contexto colocó a la Policía Turística como parte de los ejes prioritarios en materia de seguridad de la Ciudad de México. La relevancia del tema hizo que también se consultara y retomaran buenas prácticas de experiencias policiales con enfoque turístico de ciudades como Nueva York, de quien se ha retomado la importancia de contar con elementos profesionalizados y capaces de tener comunicación con los diferentes turistas internacionales que visitan el país.

2.3 Rearticulación de la Policía Turística

El proceso de reestructuración inició con un diagnóstico exhaustivo del Turismo para definir las necesidades de la Ciudad con relación a la seguridad turística. En respuesta a los hallazgos del análisis, el entonces Secretario de Seguridad Ciudadana, el Lic. Omar García Harfuch y el Subsecretario de Participación Ciudadana y Prevención del Delito, el Mtro. Pablo Vázquez Camacho, avalaron la implementación de un nuevo Plan Estratégico para la Policía Turística.

El Plan consideraba los siguientes ejes:

1. Expansión: Se planteó una estrategia de expansión gradual hacia otras zonas de la Ciudad de México con incidencia turística. En consecuencia, se asignaron a más elementos recién graduados de la Universidad de la Policía de la Ciudad de México (UPCDMX), para su incorporación a la Policía Turística.
2. Equipamiento: Se buscó contar con los recursos materiales básicos para la operación de una policía, tales como: uniformes, chalecos balísticos, radios, armas y parque vehicular.
3. Difusión: Se comenzó a desarrollar una estrategia de difusión para aumentar la visibilidad y el conocimiento público de la labor y los servicios proporcionados por la Policía Turística.

La implementación de estos ejes tenía como objetivo rearticular a la Policía Turística por medio del fortalecimiento de actividades de gestión con las áreas administrativas y operativas para definir la estructura y funciones claras de los elementos. Además de lograr el posicionamiento de los elementos en las calles; esto es lograr poner en marcha estrategias que permitieran que las y los policías turísticos estuvieran realmente en contacto directo con las personas turistas y prestadores de servicios turísticos, a fin de mejorar la percepción de la seguridad turística.





3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA POLICÍA TURÍSTICA

3.1 Definición y metas de la Policía Turística

Actualmente, **la Policía Turística de la Ciudad de México es un cuerpo especializado en seguridad turística, dedicado a garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas nacionales e internacionales que visitan la capital mexicana; así como de los prestadores de servicios turísticos.** Su principal objetivo es prevenir y disuadir la comisión de faltas administrativas y delitos, con el fin de promover un entorno seguro y tranquilo en los diversos destinos turísticos de la ciudad.

En línea con su función de cuerpo especializado en seguridad turística, la institución ha definido las siguientes metas que orientan sus acciones hacia la protección y promoción de un entorno seguro para los visitantes y proveedores de servicios turísticos:

- Prevenir la comisión de delitos en las zonas turísticas.
- Desarticular grupos delictivos que se dedican a vulnerar a turistas y lugares turísticos.
- Aumentar la eficiencia, así como la productividad en general a través de puestas a disposición al Ministerio Público y Juzgados Cívicos para mejorar la seguridad en las zonas turísticas.

Para alcanzar estas metas, la Policía Turística implementa las siguientes líneas de acción, tomando como base el enfoque de Policía de Proximidad establecido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP).

- **Proximidad social:** Fomenta la interacción positiva con la comunidad turística y local, estableciendo relaciones de confianza y colaboración para prevenir y resolver problemas de seguridad.
- **Prevención del delito:** Desarrolla estrategias proactivas para evitar la ocurrencia de delitos en las zonas turísticas, mediante patrullajes preventivos, vigilancia y presencia disuasoria.
- **Orientación al turista en distintos idiomas:** Brinda asistencia y orientación personalizada a los visitantes en diversos idiomas, facilitando su experiencia en la ciudad y promoviendo así un ambiente seguro.

De acuerdo con el SESNSP, la proximidad es un mecanismo de gestión policial y una filosofía que prioriza la cercanía y la interacción directa con la comunidad, reconociendo que la seguridad se construye de manera colectiva (2020). Este enfoque ha sido adaptado para cada una de las acciones prioritarias que tiene que llevar a cabo la Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México (véase tabla 1) y que cumple a través de diversas estrategias y operativos.

Tabla 1. Principales actividades de la Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México	
1	Contribuir a inhibir la comisión de delitos y salvaguardar la integridad de la población, especialmente de turistas y prestadores de servicios turísticos.
2	Realizar acciones de vinculación y proximidad social para garantizar y mantener la confianza de los turistas, prestadores de servicios turísticos y de la ciudadanía en general.
3	Orientar a los turistas, recibir y/o canalizar las quejas o denuncias que presenten.
4	Contribuir al desarrollo, vigilancia y control de los sitios turísticos.
5	Apoyar las labores de promoción turística.

Fuente: elaboración propia con información del Acuerdo 77/2029.



Elementos de la Policía Turística en recorridos de prevención del delito.

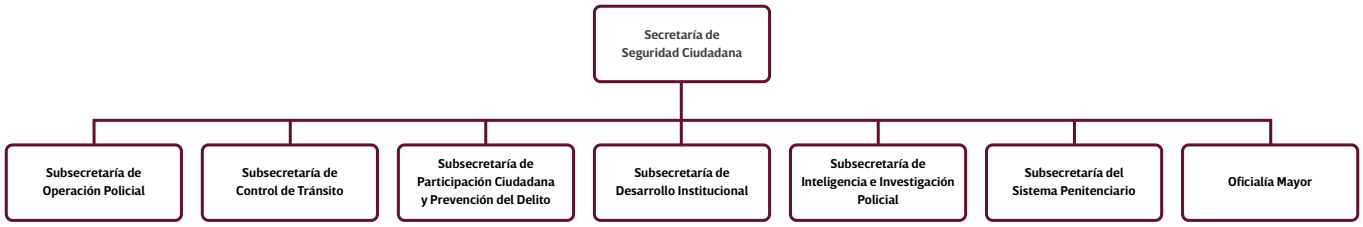


Elementos de la Policía Turística en labores de proximidad y orientación a personas turistas.

3.2 Estructura organizacional y funciones de la Policía Turística

Como se mencionó previamente, la Policía Turística depende de la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito, que al momento es encabezada por la Lic. Paulina Salazar Patiño. Esta área tiene como objetivo establecer lineamientos, políticas y programas institucionales en materia de participación ciudadana y prevención del delito. A su vez, la Subsecretaría depende directamente de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, que actualmente está bajo la titularidad del Mtro. Pablo Vázquez Camacho y tiene la responsabilidad de preservar y proteger el orden público, la integridad personal y los bienes de la población. Además de trabajar en coordinación con diferentes niveles de gobierno para garantizar la seguridad y la participación ciudadana en la Ciudad de México.

Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México

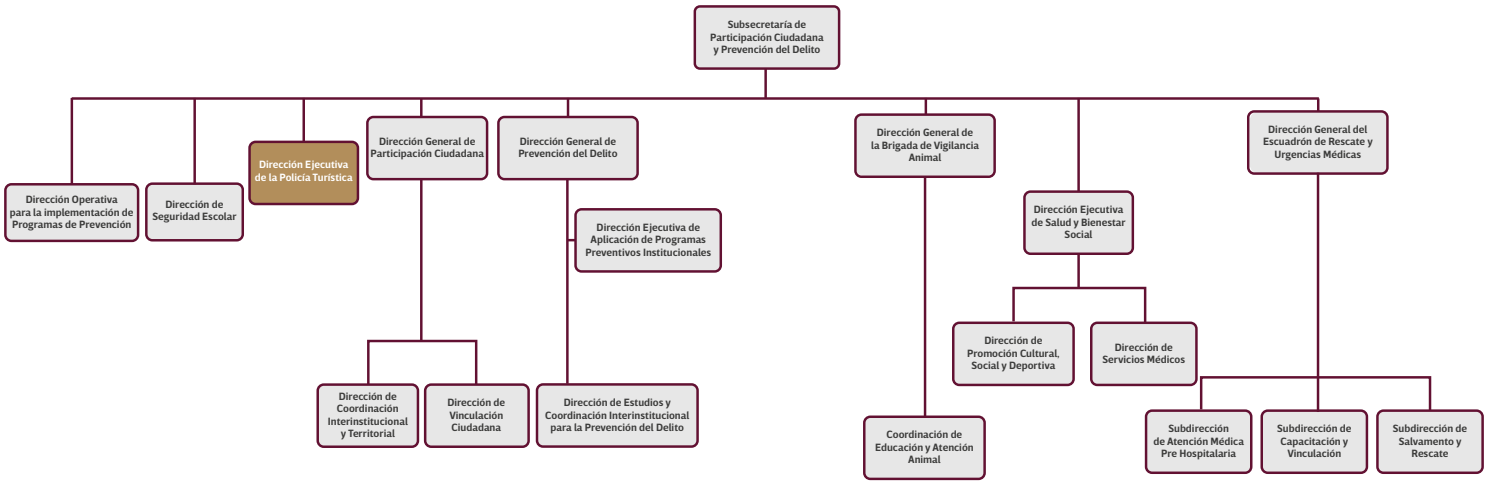


Fuente: elaboración propia con base en el Dictamen Número: D-ssc-11/211123. Estructura Orgánica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana[5].

La integración formal de la Policía Turística en la estructura orgánica de la ssc se realizó durante el 2023. El cuerpo especializado se incorporó como una de las áreas de la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito como Dirección Ejecutiva de la Policía Turística (ver figura 2).

[5] Con fines ilustrativos y de síntesis, el organigrama solo refleja las 7 principales dependencias de la ssc de la CDMX.

Figura 2. Organigrama de la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito

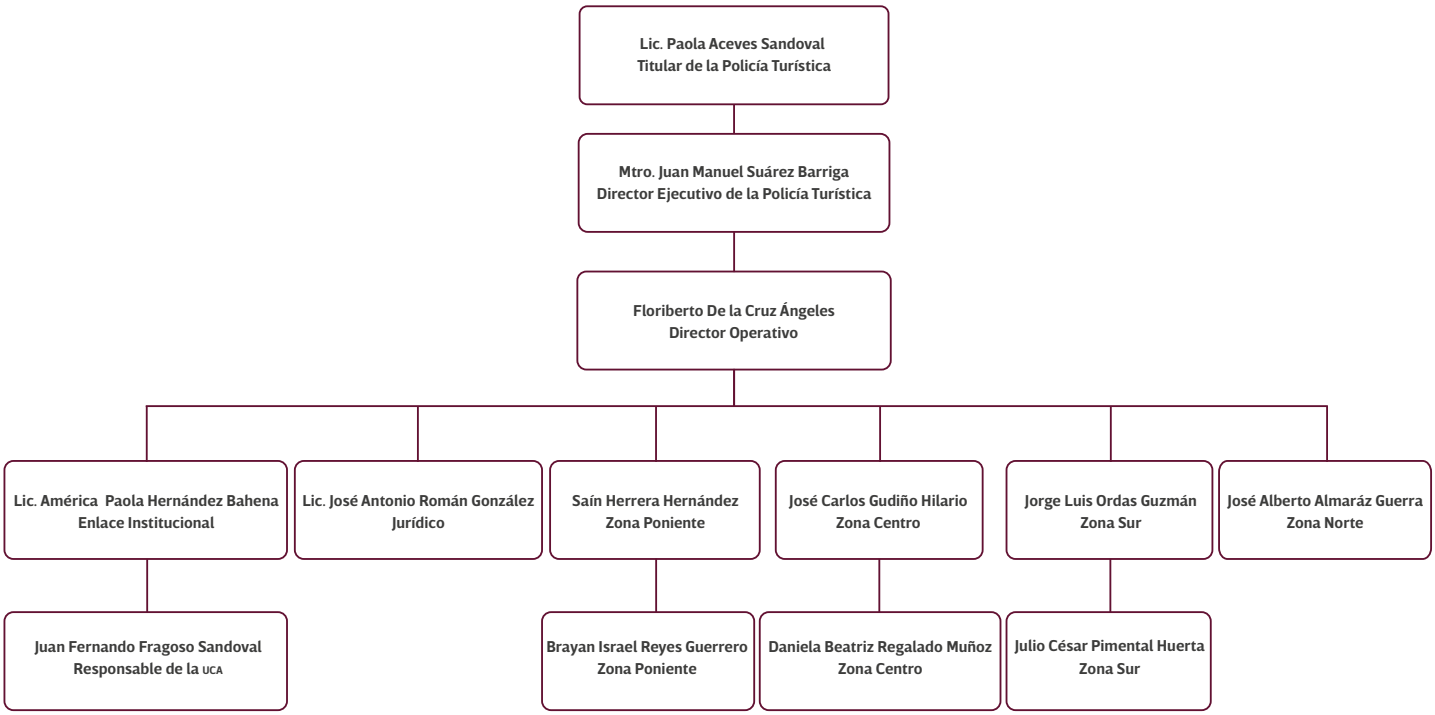


Fuente: elaboración propia con base en el Dictamen Número: D-ssc-11/211123. Estructura Orgánica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana[6].

[6] Con fines ilustrativos y de síntesis, únicamente se colocaron los niveles 1 y 2 de las unidades administrativas que conforman a la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito.

Para fines operativos la Policía Turística se ha organizado de la siguiente manera (véase figura 3). Cabe señalar que la estructura aún no se ha oficializado, al momento está señalada en el Manual Administrativo de la SSC y sigue en curso la integración de toda su organización operativa.

Figura 3. Organización Operativa de la Policía Turística de la ssc de la Ciudad de México



Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Como es posible apreciar, el liderazgo de la Policía Turística está al mando de la Titular, la Lic. Paola Aceves Sandoval, quien operativamente dirige a otros elementos con funciones específicas. A continuación, se presenta una tabla que sintetiza las responsabilidades de los principales mandos y otras áreas relevantes de la Policía Turística.

Tabla 2. Responsabilidades de los mandos y áreas relevantes de la Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México	
Lic. Paola Aceves Sandoval **Titular de la Policía Turística**	**Desarrolla e implementa el plan de seguridad de la Policía Turística,** lo que incluye la planificación de estrategias y operativos, así como la formulación de consignas y acciones estratégicas. Además, **es responsable de representar a la corporación a su cargo ante las diferentes entidades y autoridades,** tales como museos, restaurantes, funcionarios públicos, embajadas y consulados. Esta función también implica escuchar y retroalimentar a los diferentes actores involucrados en la seguridad turística, así como informar a sus superiores sobre los resultados obtenidos en las distintas áreas de trabajo.
Mtro. Juan Manuel Suárez Barriga **Director Ejecutivo de la Policía Turística**	Coordina las operaciones tanto administrativas como operativas de la Policía Turística. En suma, **es responsable de garantizar el cumplimiento de las instrucciones de la Titular de la Policía Turística en todas las áreas de la institución.** Además, realiza actividades de supervisión diaria para asegurar que todas las unidades estén desempeñando sus funciones correctamente.
Floriberto de la Cruz Ángeles **Director Operativo**	**Gestiona y supervisa todas las actividades operativas** llevadas a cabo por los elementos de la Policía Turística en el terreno, **asegurando un despliegue y coordinación efectivos de los recursos operativos para garantizar la eficacia en la ejecución de las tareas asignadas.** Además, vigila el funcionamiento adecuado de los diversos servicios de la Policía Turística dentro de su ámbito de competencia, supervisando el mantenimiento de la cadena de mando y el principio de autoridad correspondiente. Esto se realiza con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las tareas asignadas y obtener resultados efectivos en materia de seguridad ciudadana.
Lic. América Paola Hernández Bahena **Enlace Institucional**	**Facilita la toma de decisiones mediante el control y sistematización de la información de la Policía Turística.** Además, resguarda y gestiona los documentos internos desarrollados por la institución, garantizando el correcto almacenamiento de todos los documentos operativos.
Lic. José Antonio Román González **Jurídico**	**Supervisa y aplica la normatividad y procedimientos policiales en su ámbito de competencia,** gestionando y controlando los documentos y procedimientos jurídicos de la Policía Turística. Es también responsable de dar respuestas jurídicas a cualquier cuestión que involucre a la Policía Turística.
Subdirecciones de Zonas	**Coordinan y supervisan los servicios ordinarios y extraordinarios en las zonas turísticas,** así como la aplicación de técnicas y tácticas en la implementación de dispositivos de seguridad. Lo anterior también implica asegurar que los elementos estén correctamente ubicados y desempeñando sus funciones asignadas.
Personal Responsable del Sistema de Información Pública (SIP)	**Recopila, procesa y presenta la información generada por los elementos operativos en la vía pública de la Policía Turística.** Incluye la transformación de los datos recopilados en informes periódicos que reflejen las actividades y resultados de las operaciones diarias.
Personal responsable de la Unidad Departamental de Control Administrativo (UCA)	**Realizan los trámites logísticos ante las Unidades Administrativas correspondientes para abastecer a las Unidades Operativas con los requerimientos y apoyos necesarios,** asegurando así que el personal y los equipos estén en óptimas condiciones para cumplir con sus funciones. De igual modo, llevan a cabo actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos y materiales, que involucran actividades de supervisión del personal de la armería y control vehicular; quienes se encargan de la gestión, mantenimiento y suministro de armas de fuego, municiones, vehículos y equipo autorizado.
Personal responsable de la Unidad Departamental de Base	**Recibe, concentra y da seguimiento a las solicitudes de atención,** orientación, apoyo, auxilio, vinculación, emergencia y/o acompañamiento. Además, realiza los procesos de canalización de las personas turistas ante las instancias correspondientes.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Cada área desempeña un papel vital en la gestión y ejecución de las operaciones de seguridad. **Las áreas administrativas proporcionan el apoyo necesario para la gestión de recursos y la coordinación de operaciones, mientras que las áreas operativas se encargan de implementar estrategias en el terreno y responder a emergencias**. La combinación de ambas es crucial para el funcionamiento adecuado y eficaz de una Policía Turística.



Elemento de la Policía Turística en proceso de armamento

3.3 Profesionalización de la Policía Turística



Elementos de la Policía Turística en un curso de capacitación

Los elementos operativos que se integran a la Policía Turística pasan por el mismo proceso de formación inicial que el resto de los cadetes de la UPCDMX. La institución recibe a todos los aspirantes a desempeñarse como Policías de la SSC de la Ciudad de México. La capacitación tiene una duración de seis meses donde se les prepara para que desarrollen las competencias necesarias para la función policial. En la etapa final de formación, la UPCDMX selecciona a las personas con el perfil de ingreso más adecuado para incorporarse a la Policía Turística y se les da un primer curso general de seguridad turística. Una vez que los elementos causan alta con el grado de Policía y son seleccionados para desempeñarse en la Policía Turística, se les da una capacitación más extensa y especializada para el cumplimiento de sus funciones.

A continuación, se detallan los principales puntos relacionados con el perfil de ingreso, egreso, temas del curso de inducción y el contenido temático del curso de especialización en Policía Turística.

a) Perfil de ingreso

Además de cumplir con los requisitos de ingreso establecidos por la UPCDMX (UPCDMX, 2024), se busca que las personas que ingresen como elementos de la Policía Turística cumplan con las siguientes características:

- Capacidad de comunicarse en inglés o en otro idioma relevante para el turismo.
- Preferiblemente formación académica en turismo o experiencia laboral en sectores turísticos como hotelería, restaurantes o museos.
- Edad comprendida principalmente entre los 19 y 35 años.
- Habilidad de comunicación y facilidad de palabra, especialmente en situaciones de

proximidad social que involucran diálogos con personas turistas nacionales e internacionales.

b) Perfil de egreso

El perfil de egreso de los Policías Turísticos está diseñado para asegurar que los egresados posean las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva y profesional. A continuación, se detallan las habilidades y conocimientos que los policías adquieren al finalizar su formación:

- Aplica sus competencias en materia de acondicionamiento físico para un desempeño laboral óptimo.
- Aplica las técnicas defensivas policiales con estricto apego a los principios del uso de la fuerza, establecidos en la Ley Nacional del Uso de la Fuerza.
- Aplica las técnicas para el manejo de armas no letales de manera apropiada.
- Conoce y observa las normas y formalidades requeridas en diferentes contextos como referencia de la disciplina policial.
- Utiliza de manera adecuada las armas de fuego como herramientas para enfrentar situaciones que lo requieran.
- Aplica el marco normativo vigente en materia de seguridad turística para su desempeño profesional.
- Actúa conforme a los principios constitucionales, contribuyendo a la preservación de la libertad, el orden y la paz pública, así como a la salvaguarda de la integridad propia y de terceros.
- Brinda atención oportuna a la ciudadanía, adoptando un enfoque proactivo en sus funciones de seguridad turística.
- Brinda seguridad turística siguiendo los procedimientos, protocolos de actuación y principios constitucionales que rigen su desempeño.
- Posee conocimientos del contexto del turismo en México para proporcionar una atención adecuada a los turistas.
- Aplica técnicas para el manejo de crisis ocasionadas por diversas situaciones que puedan surgir durante el ejercicio de sus funciones.
- Colabora con los servicios de apoyo y está capacitado para brindar atención en situaciones de riesgo o peligro para la vida de las personas.
- Ofrece atención de primera instancia a los visitantes de destinos turísticos en caso de contingencias o eventos disruptivos.

c) Temáticas generales del curso de inducción a la seguridad turística

El curso de inducción a la seguridad turística tiene una duración de 12 horas y es impartido por la Dirección Ejecutiva de la Policía Turística. En las sesiones se abordan los siguientes temas:

- Seguridad turística en la Ciudad de México.
- Objetivos generales de la seguridad turística en la ciudad.
- Regulación normativa del turismo en la Ciudad de México.
- Perfil y responsabilidades diarias de un Policía Turístico.
- Elementos distintivos de la Policía Turística.
- Zonas de responsabilidad.
- Actuaciones y estrategias de la Policía Turística.

d) Contenido temático del curso de especialización en seguridad turística

La duración del curso es de 12 horas y es impartido por mandos de estructura de la Policía Turística. La temática tiene una parte teórica y otra práctica, a continuación se presentan.



Elementos de la Policía Turística brindado orientación a un turista

Tabla 3. Marco teórico del curso	
Marco jurídico y normativo en materia de turismo	Estudio de la normativa vigente relacionada con el turismo, incluyendo leyes, reglamentos y códigos éticos relevantes.
Proximidad social y seguridad ciudadana	Formación en estrategias de interacción con la comunidad y enfoques de seguridad ciudadana, promoviendo la participación ciudadana y la prevención del delito.
Actuación del policía en seguridad turística	Desarrollo de habilidades y protocolos para la intervención policial en tareas de atención al turista y en la detención de personas por la comisión de faltas administrativas o delitos.
Turismo en la CDMX	Conocimiento del contexto turístico local, incluyendo recursos, servicios y organismos gubernamentales relacionados con el turismo en la Ciudad de México.
Habilidades de Comunicación en Inglés para el Turismo	Desarrollo de habilidades lingüísticas en inglés para la comunicación efectiva con turistas y colaboradores internacionales, abarcando situaciones cotidianas y de emergencia.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Tabla 4. Marco práctico del curso	
Policía Turística	Organización y despliegue en zonas turísticas, incluyendo el proceso de pase de lista y revista, así como la supervisión de células en dichas áreas.
Primeros auxilios	Adquisición de competencias en el manejo de situaciones de emergencia médica, desde la activación de servicios de emergencia hasta la atención inicial de lesionados.
Operación del Centro de Atención al Turista	Procedimientos y funciones administrativas para el adecuado funcionamiento del proceso de atención al turista.
Agencia del Ministerio Público Especializada en Atención al Turista	Acompañamiento y orientación al turista, así como los pasos a seguir para el cierre del ciclo de atención.
Código Águila	Implementación y protocolos del Código Águila en diferentes entornos turísticos como embajadas, consulados, hoteles y restaurantes.
Historia de la CDMX	Conocimiento de la geografía turística y servicios disponibles en la Ciudad de México a través de recorridos guiados.
Dispositivos Turísticos	Estrategias operativas específicas, como operativos de “espacios seguros para el turismo”, “pasajero seguro” y seguridad en museos.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.



Elementos de la Policía Turística en un recorrido de capacitación sobre historia, arquitectura y cultura de México

La capacitación práctica es fundamental y uno de los ejes que más se ha fortalecido en la Policía Turística, ya que permite que los elementos adquieran un conocimiento profundo sobre los sitios turísticos y culturales de la Ciudad de México. A través de recorridos presenciales y explicaciones detalladas, los policías turísticos se sumergen en la historia, la arquitectura y cultura de la capital del país, lo que les proporciona una base sólida para interactuar con los turistas de manera informada y profesional.

Algunos de los elementos de la Policía Turística han recibido capacitaciones en otros países como Estados Unidos, Ecuador, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Argentina y Brasil. Donde han tenido la oportunidad de fortalecer sus conocimientos en seguridad turística y conocer otras prácticas en la materia.

Además, la colaboración estrecha con los prestadores de servicios turísticos ha fortalecido significativamente las capacidades de la Policía Turística. Gracias a la participación en proyectos conjuntos y recorridos organizados por museos, asociaciones turísticas y guías privados, los elementos operativos obtienen una comprensión más amplia y detallada de los destinos turísticos de la ciudad. Esta vinculación no solo enriquece el conocimiento de los policías, sino que también genera confianza entre los prestadores de servicios, quienes ven en la Policía Turística una aliada en la promoción de la seguridad y el turismo en la CDMX.



Elementos de la Policía Turística realizando el operativo Código Águila en un Hotel de la Ciudad de México



4. IMPLEMENTACIÓN OPERATIVA DE LA POLICÍA TURÍSTICA

4.1 Despliegue operativo

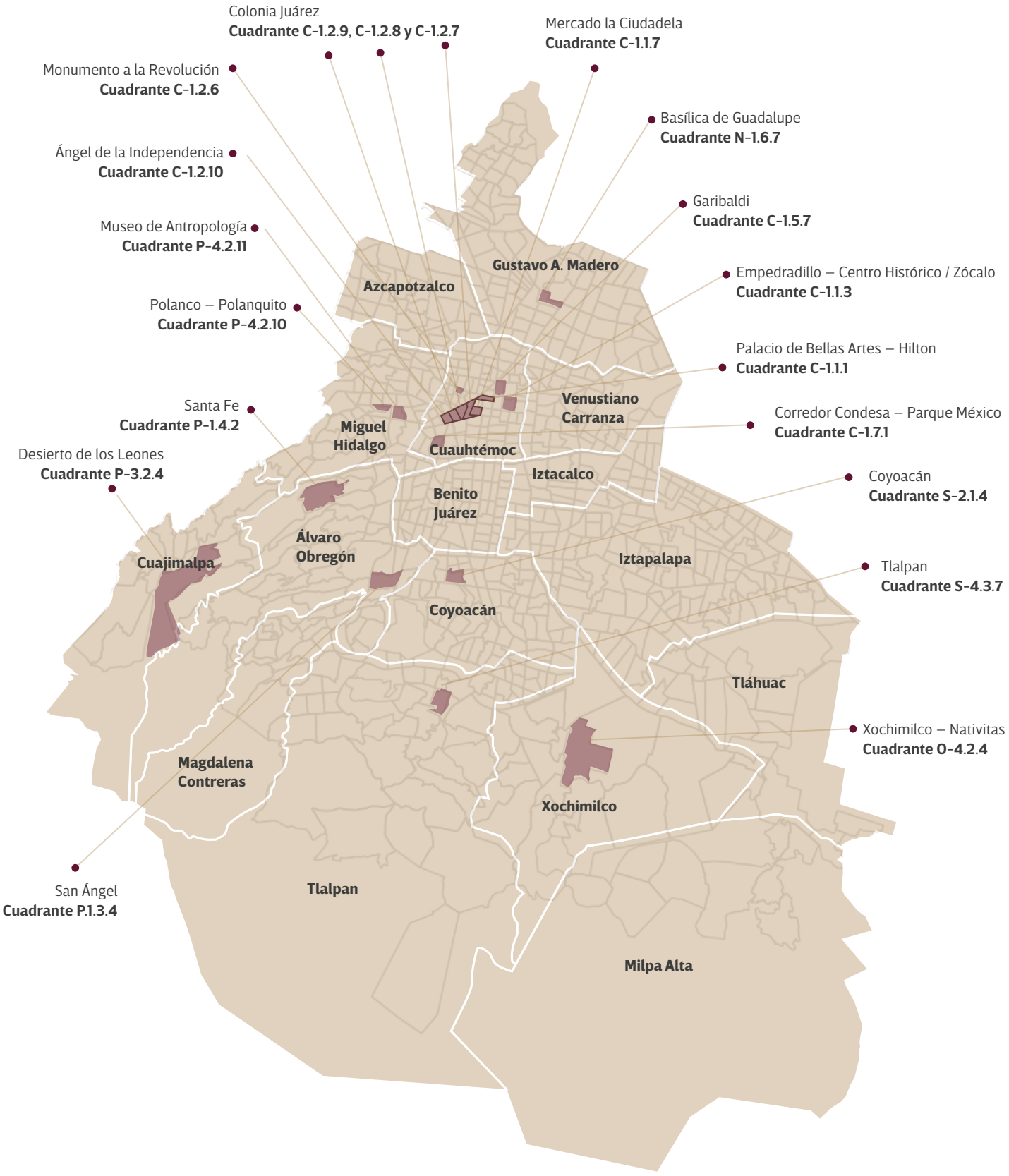
En la operatividad, **la Policía Turística de la Ciudad de México tiene presencia en 8 alcaldías**, que a su vez se ha dividido en 5 zonas y en las cuales están establecidos "microcuadrantes" específicos (véase tabla 5).

Tabla 5. Despliegue territorial de la Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México

Zona	Alcaldía	Cuadrante
Zona Norte	**Gustavo A. Madero**	Basílica de Guadalupe **Cuadrante N-1.6.7**
Centro	**Cuauhtémoc**	Empedradillo – Centro Histórico / Zócalo **Cuadrante C-1.1.3**
		Palacio de Bellas Artes – Hilton **Cuadrante C-1.1.1**
		Monumento a la Revolución **Cuadrante C-1.2.6**
		Corredor Condesa – Parque México **Cuadrante C-1.7.1**
		Ángel de la Independencia **Cuadrante C-1.2.10**
		Mercado la Ciudadela **Cuadrante C-1.1.7**
		Garibaldi **Cuadrante C-1.5.7**
		Colonia Juárez **Cuadrante C-1.2.7, C-1.2.8, C-1.2.9 y C-1.2.10**
Poniente	**Miguel Hidalgo**	Polanco – Polanquito **Cuadrante P-4.2.10**
		Museo de Antropología **Cuadrante P-4.2.11**
	Cuajimalpa	Desierto de los Leones **Cuadrante P-3.2.4**
		Santa Fe **Cuadrante P-1.4.2**
	Álvaro Obregón	San Ángel **Cuadrante P.1.3.4**
Oriente	**Xochimilco**	Xochimilco – Nativitas **Cuadrante O-4.2.4**
Sur	**Coyoacán**	Coyoacán **Cuadrante S-2.1.4**
	Tlalpan	Tlalpan **Cuadrante S-4.3.7**

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Mapa 2. Presencia de la Policía Turística por Alcaldía (2024)



Los objetivos principales de la división territorial por "microcuadrantes" en la Ciudad de México, es lograr distribuir responsabilidades, garantizar una mayor cobertura, ejercer control territorial y asegurar una reacción operativa oportuna, así como reducir el tiempo de respuesta ante emergencias y mantener un patrullaje constante y focalizado en la seguridad turística.

La definición del despliegue territorial se realizó retomando los siguientes elementos para la sectorización de una policía de proximidad, establecidos por el SESNSP (2020).

a) Caracterización del territorio: Se llevó a cabo un detallado análisis del territorio, donde se identificaron los principales sitios turísticos de la Ciudad de México, así como los horarios y días de mayor afluencia turística. Esto se logró mediante: 1) estudio de información cuantitativa, como análisis de incidencia delictiva: 2) revisión de las recomendaciones en las alertas de viaje emitidos por otros países y 3) mediante sesiones de trabajo directas con prestadores de servicios turísticos. La interacción con estos últimos permitió una retroalimentación valiosa, donde se compartieron necesidades y se identificaron áreas críticas de atención. Por ejemplo, reuniones con hoteleros y propietarios de restaurantes proporcionaron información vital sobre áreas con problemas recurrentes, como delitos en zonas específicas o incidentes relacionados con personas con comportamientos disruptivos en establecimientos turísticos. La colaboración estrecha condujo a una mejor cobertura geográfica y a una mayor eficiencia en la atención de problemas específicos en áreas turísticas.



b) Gestión de recursos: Uno de los principales desafíos de las corporaciones policiales, es la gestión eficiente de recursos limitados. Conscientes de esta realidad, la Policía Turística ha priorizado zonas críticas, donde la presencia turística es alta o donde ha habido mayor incidencia delictiva. Conforme se han integrado más elementos, se ha ajustado la distribución de acuerdo con la relevancia de las zonas, asignando más personal a áreas con una mayor concentración de puntos turísticos y visitantes. Este enfoque ha permitido una expansión gradual y una distribución más eficiente de recursos.

c) Definición de tramos de control: Para optimizar la efectividad operativa, cada elemento ha recibido una asignación específica de responsabilidades y áreas de patrullaje. La división territorial, combinada con una clara definición de tramos de control, ha facilitado la cercanía con los turistas y ha fortalecido la estrategia de proximidad. Al asignar responsables directos para atender problemáticas específicas en cada área, se ha procurado obtener una mayor eficiencia en la atención de incidentes y una mayor capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.

4.2 Estado de fuerza

El estado de fuerza actual de la Policía Turística es de 150 elementos y trabajan en un turno de 8:00 a 21:00 en dos bloques (turno A y turno B) y una guardia de 24 horas de trabajo por 48 de descanso. De manera diaria, **se tiene un despliegue aproximado de 35 a 40 elementos distribuidos en las zonas y cuadrantes** previamente mencionados. Los elementos realizan el patrullaje en binomios, respondiendo siempre a un subdirector de zona.

Parte del despliegue operativo consiste en asignar a personas bilingües en puntos específicos donde se sabe que arriban turistas nacionales e internacionales que hablan idiomas distintos al español. Esta medida asegura que la Policía Turística esté preparada para atender las necesidades lingüísticas de todas las comunidades visitantes, promoviendo así una experiencia turística inclusiva y respetuosa.

4.3 Estrategias operativas

Considerando las características turísticas de la Ciudad de México y los trabajos conjuntos con los prestadores de servicios turísticos, **la Policía Turística ha implementado las siguientes estrategias operativas de seguridad:**

Código Águila: La Policía Turística realiza visitas diarias a embajadas, museos, hoteles y restaurantes. Los elementos se presentan y **establecen contacto directo con el personal de los establecimientos para verificar su seguridad y ofrecerles apoyo en caso de ser necesario.** Se les proporciona el número del Centro de Atención al Turista que está disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Además, se recopila información valiosa sobre posibles problemas de seguridad o situaciones de riesgo que puedan afectar a los turistas.



Elemento de la Policía Turística realizando el Código Águila en un restaurante



Elementos de la Policía Turística realizando el Código Águila en un hotel

Operativo Museos: Se establece un puesto de mando para coordinar las acciones de la Policía Turística, principalmente en los periodos con mayor presencia de visitantes. Entre las medidas implementadas se encuentra **la colocación de puntos estratégicos de vigilancia, el establecimiento de una comunicación estrecha con los museos y los servicios de emergencia**, y la realización de recorridos de vigilancia para detectar posibles situaciones de riesgo o delictivas.



Elementos de la Policía Turística realizando el Operativo Museos

Pasajero Seguro: La Policía Turística realiza dispositivos de proximidad con servicios turísticos como Capital Bus para garantizar la seguridad de los pasajeros. Durante estos dispositivos, los agentes se suben a las unidades para interactuar directamente con los turistas, brindan recomendaciones de seguridad, comparten información sobre los servicios que presta la Policía Turística y los canales de comunicación como la aplicación "Mi Policía"[7] el número de contacto y la ubicación del Centro de Atención al Turista.



Policía Turística realizando el Operativo Pasajero Seguro.

[7] Es una aplicación para Smartphone, tiene el objetivo de acercar los servicios de la policía al ciudadano, y reducir a menos de tres minutos los tiempos de respuesta en las llamadas de emergencia. (SSC CDMX, 2024).

Estrategia de Atención a Personas en Situación de Calle: Se lleva a cabo en colaboración con la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), asegurando el pleno respeto a los Derechos Humanos y la integridad de los servidores públicos y de las personas en situación de calle. La Policía Turística acompaña al personal de la SIBISO para ofrecer servicios y apoyo a estas personas que se encuentran en áreas turísticas, para cubrir sus necesidades básicas como alimentación y refugio.

Además, se promueven los programas de empleo temporal y otros programas gubernamentales para brindar oportunidades de inserción laboral. El objetivo principal es reducir la violencia y el consumo de drogas en estas zonas mediante acciones de prevención y atención integral.



Elementos de la Policía Turística acompañando a personal de SIBISO en la atención de personas en situación de calle.

Espacios Seguros para el Turista: Se implementan recorridos de inspección y presencia policial en lugares estratégicos, como la Alameda Central, con el fin de prevenir incidentes y garantizar un ambiente seguro para los turistas. Durante estos recorridos, se llevan a cabo inspecciones de personas para detectar posibles infracciones o situaciones de riesgo, y se refuerza la presencia policial para disuadir la comisión de delitos y brindar tranquilidad a los visitantes.

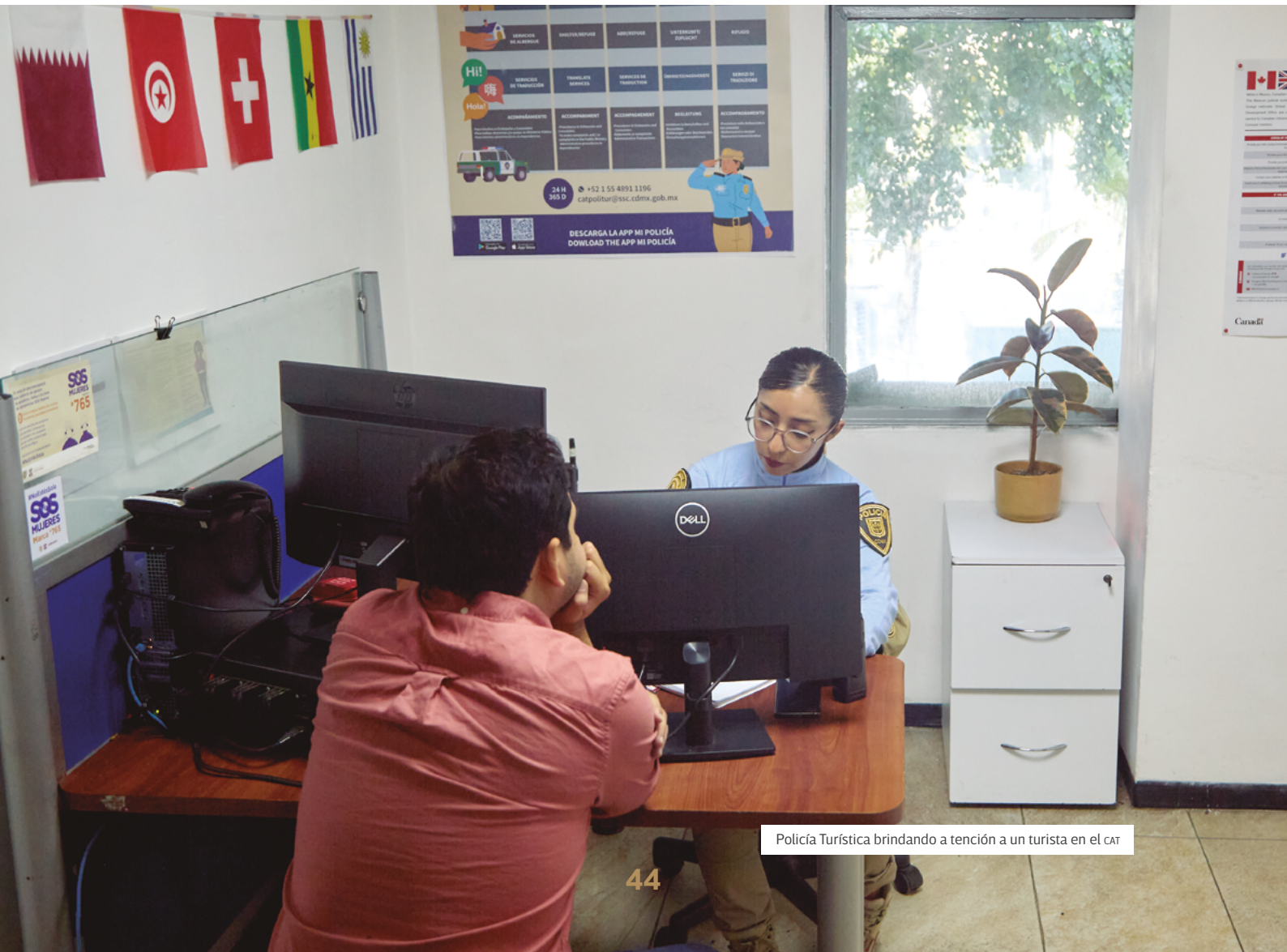
Cobertura en Eventos Turísticos: Se realiza con cobertura integral con presencia y patrullaje en los eventos turísticos como conciertos, eventos deportivos, religiosos, de espectáculos, ferias, festivales, congresos, etc.

Cada una de las actividades que lleva a cabo la Policía Turística se realizan en apego la normatividad que regula a la SSC de la CDMX y a todos los Protocolos de Actuación Policial vigentes en la Ciudad de México; tales como: Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante Casos de Violencia contra las Mujeres y Feminicidio, Protocolo de la Secretaría de Seguridad Pública en la Ciudad de México, Protocolo de Actuación Policial de la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México en los Espectáculos Deportivos "Estadio Seguro", Protocolo de Actuación Policial de la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México para la Protección de Personas en el Contexto de Manifestaciones o Reuniones, entre otros.

Datos de Contacto de la Policía Turística	
	**55-4891-1166**
	**catpolitur@ssc.cdmx.gob.mx**
	**Florencia 14. Col. Juárez, Cuauhtémoc, 06600, Ciudad de México.**
	**Atención las 24 horas al día y los 365 días del año.**

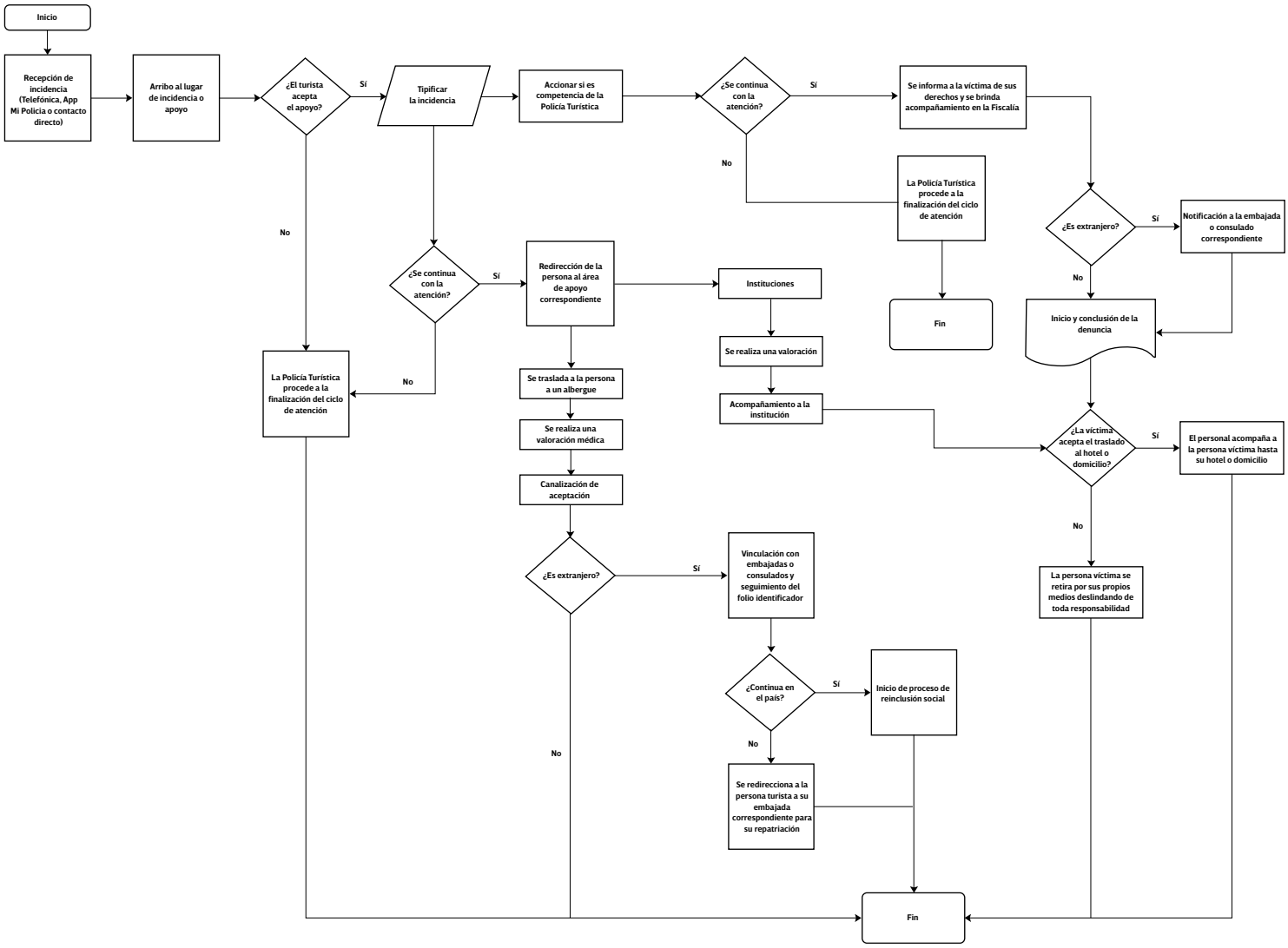
4.4 Centro de Atención al Turista (CAT)

El Centro de Atención al Turista (CAT) es una de las principales áreas en la operatividad de la Policía Turística; **brinda atención empática y eficiente a los visitantes en diversas situaciones las 24 horas los 365 días del año**. El proceso comienza con la recepción del turista por el personal del CAT, seguido de una entrevista para determinar sus necesidades específicas. Una vez comprendido el problema, se activa el Ciclo de Atención al Turista, canalizándolo al área correspondiente según su necesidad, que puede variar desde emergencias delictivas hasta pérdida de documentos o búsqueda de familiares extraviados. Además del CAT, los turistas pueden solicitar asistencia a través de la aplicación móvil "Mi Policía", llamadas al 911, o por WhatsApp, lo que permite abordar una amplia gama de situaciones (véase figura 4). Cada tipo de solicitud desencadena un proceso específico de atención por parte de la Policía Turística, la cual da seguimiento al asunto hasta su cierre.



Policía Turística brindando a tención a un turista en el CAT

Figura 4. Diagrama de Centro de Atención al Turista de la Policía Turística



Fuente: Policía Turística de la SSC de la Ciudad de México.



5. RESULTADOS OBTENIDOS

Las estrategias operativas de la Policía Turística como se ha mencionado están dirigidas al fortalecimiento de la seguridad turística y procuración del bienestar de las personas turistas y prestadores de servicios turísticos. A continuación, se presentan los resultados más destacados en tres ejes principales: 1) acciones de prevención, atención y detención; 2) comportamiento delictivo en los cuadrantes con presencia de la Policía Turística y 3) satisfacción con la actuación de la Policía Turística.

5.1 Acciones de prevención, atención y detención

A) Prevención

Código Águila: En el 2023, se llevaron a cabo un 48% más de Códigos Águila que el año anterior. Esta actividad consiste en visitas diarias de parte de la Policía Turística a embajadas, museos, hoteles y restaurantes para verificar seguridad y ofrecer apoyo. El incremento se debe al fortalecimiento de esta iniciativa, impulsado por el mayor interés y participación de prestadores de servicios turísticos en las visitas de proximidad.

Códigos Águila realizados por año

2022	2023	2024*	Total
48,889	72,764	37,397	159,050

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Recorridos de Seguridad Turística: Refiere a la estrategia operativa de "Espacios seguros para las personas turistas". Los elementos de la Policía Turística realizan recorridos de prevención y disuasión en puntos clave. Del 1 de enero al 15 de mayo del 2024, se están realizando 14.2 recorridos diarios, en comparación con los 11.3 recorridos diarios que se realizaron durante el 2023.

Recorridos de Seguridad Turística por año			
2022	2023	2024*	Total
4,439	4,129	1,925	10,493

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Estrategia de atención a personas en situación de calle: La actividad de sensibilización a personas en situación de calle, ofreciendo alternativas de canalización a programas sociales de la Ciudad de México, inició en 2022, aunque durante ese año no se llevó un conteo de personas sensibilizadas. Durante todo el 2023, se atendieron a 2,650 personas, y en los primeros cinco meses de 2024, este número aumentó a 5,888, lo que representa un incremento del 122%. El incremento refleja una mayor coordinación con el personal de SIBISO, lo que ha mejorado el proceso de acercamiento y sensibilización.

Atención a Personas en Situación de Calle por año		
2023	2024*	Total
2,650	5,888	8,538

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

B) Servicios de atención y respuesta



Centro de Atención al Turista (CAT)

Atención a personas turistas: Del 1 de enero del 2022 al 15 de mayo del 2024, se tiene el conteo de 5,694 personas turistas atendidas por la Policía Turística tanto en el Centro de Atención al Turista como en la vía pública. En el 2023, el número de atenciones en el CAT aumentó en un 31% en comparación con el 2022.

Atenciones en el Centro de Atención al Turista por año			
2022	**2023**	**2024***	**Total**
304	**399**	**128**	**831**
Atenciones a personas turistas en la vía pública por año			
Sin registro	**2,376**	**2,487**	**4,863**

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Acompañamientos al Ministerio Público: Las solicitudes de auxilio o atención que recibe la Policía Turística, como se ha visto, pueden resultar en diferentes acciones. Una de las opciones es que la persona turista sea víctima de un delito y desee denunciar. En esos casos, los elementos informan sobre el proceso a seguir y acompañan a la persona hasta el Ministerio Público. En el 2023, el número de acompañamientos aumentó en un 21.4% en comparación con el 2022.

Acompañamientos al Ministerio Público por año			
2022	2023	2024*	Total
289	351	125	765

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Canalización y acompañamientos: Entre los hechos a los que se suelen enfrentar las personas turistas, principalmente internacionales, es que durante su visita a la Ciudad de México lleguen a quedarse sin recursos para continuar con su estadía o incluso regresar a su país de residencia. En estos casos, la Policía Turística brinda la canalización y acompañamiento a un albergue o a un retorno voluntario con apoyo de las embajadas correspondientes.

Canalización a albergues por año			
2022	2023	2024*	Total
64	36	72	172
Acompañamientos en retornos voluntarios por año			
8	9	3	20

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Atención a embajadas y consulados: A través de las acciones de vinculación, la Policía Turística se ha posicionado como la entidad de primer contacto para embajadas y consulados en situaciones de emergencia. De 2022 a 2023, las solicitudes de apoyo se quintuplicaron, con un aumento del 403%. Además, en los primeros cinco meses de 2024, ya se ha alcanzado el 73% del número total de atenciones del año anterior. La asistencia de la Policía Turística a embajadas y consulados generalmente está relacionada con atender situaciones como, por ejemplo, canalización de personas a atención médica, acompañamientos en el proceso de reporte del extravío de documentos y en la solicitud de visas, entre otros.

Atención a embajadas y consulados por año			
2022	2023	2024*	Total
98	493	361	952

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Atención a hoteles: Entre 2022 y 2023, las solicitudes de apoyo de los representantes de hoteles a la Policía Turística aumentaron un 33.4%. Este incremento se relaciona con el fortalecimiento de las actividades de difusión y proximidad con los prestadores de servicios turísticos, posicionando a la Policía Turística como el primer contacto en situaciones de emergencia.

Atención a hoteles por año			
2022	2023	2024*	Total
368	491	256	1,115

* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

Otras actividades de atención:

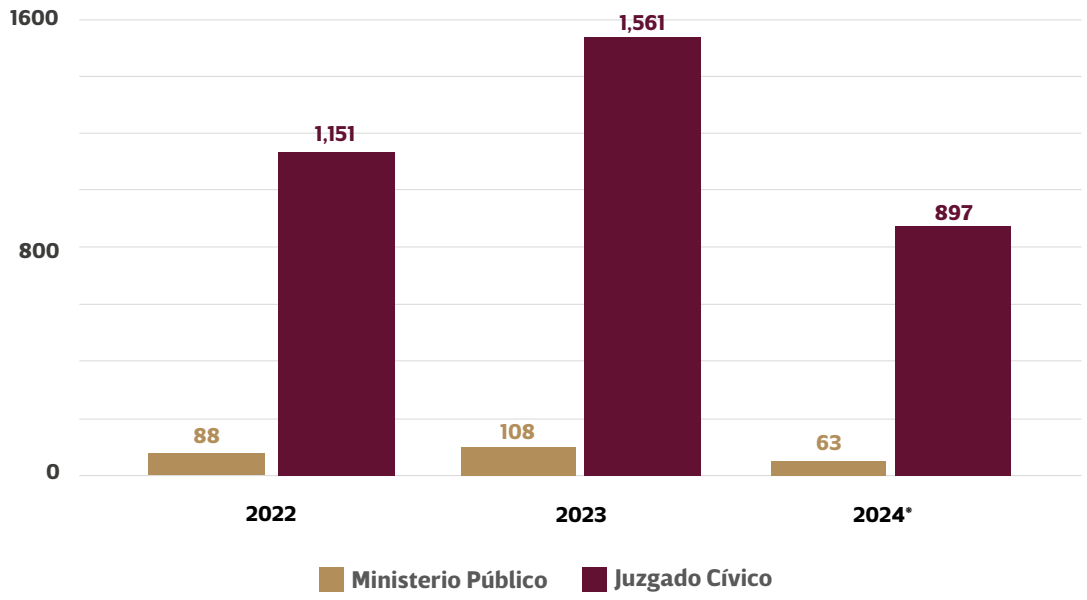
La Policía Turística lleva también un conteo de su intervención en actos relacionados con violencia de género. Los casos que han atendido son tanto en la vía pública como reportes de prestadores de servicios turísticos, que solicitan el apoyo por presenciar agresiones entre parejas dentro de sus establecimientos. De enero del 2023 al 15 de mayo del 2024 se tiene el registro de 35 casos.

Por otra parte, la Policía Turística también es requerida por otras áreas de la ssc para intervenir con apoyo de traducción en alguno de los idiomas que los elementos dominan. De enero del 2022 hasta el 15 de mayo del 2024, se tiene el conteo de 1,284 servicios de traducción.

C) Operaciones de detención

Entre las actividades para mantener la seguridad y orden público, la Policía Turística ha realizado de enero del 2022 al 15 de mayo del 2024 un total de 3,868 presentaciones de personas por la comisión de un probable delito o falta administrativa. Específicamente, 259 al Ministerio Público y 3,609 a los Juzgados Cívicos.

Gráfica 3. Personas presentadas ante el Ministerio Público o Juzgado Cívico por la Policía Turística



* Los datos son del 1 de enero al 15 de mayo del 2024.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la Titular de la Policía Turística.

5.2 Comportamiento delictivo

Para comprender el comportamiento delictivo en los cuadrantes donde tiene presencia la Policía Turística, se llevó a cabo un análisis de la evolución de los delitos que suelen afectar a los turistas. A continuación, se detalla la metodología utilizada para procesar esta información:

Nota metodológica del análisis

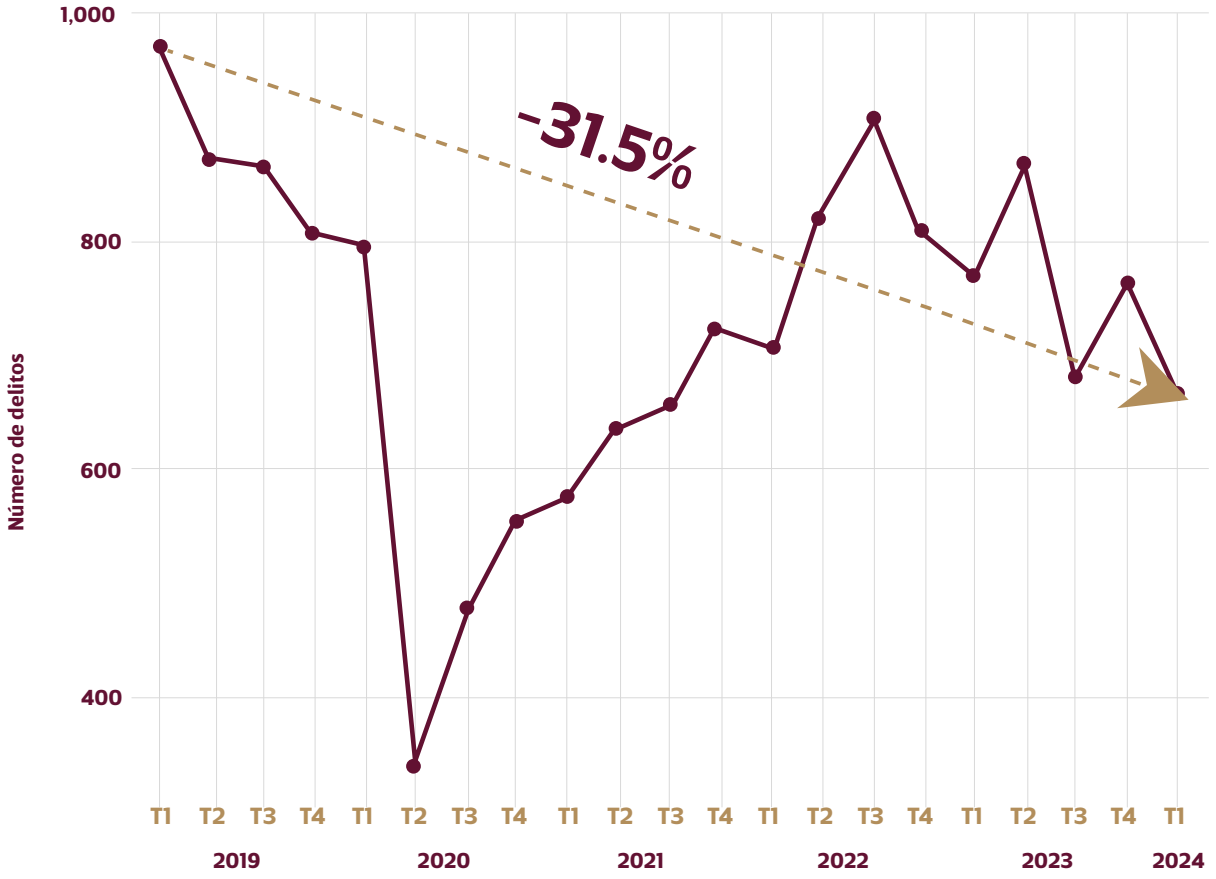
• **Selección de análisis:** Se seleccionaron los delitos que de acuerdo con la Policía Turística y entidades gubernamentales internacionales como el Departamentos de Estado de EE.UU. (2024) y el Gobierno de Canadá (2024), han indicado que son los que suelen afectar a las personas turistas. Los delitos son: 1) robo, 2) violencia y lesiones, 3) sexuales, 4) privación de la libertad, 5) extorsión, 6) fraude y 7) tentativa de delitos (homicidio, feminicidio, violación y robo).

• **Unidad de análisis:** Carpetas de investigación iniciadas por los delitos mencionados. Para el análisis se utilizó la base de Carpetas de Investigación de la Fiscalía General de Justicia (FGJ) del Portal de Datos Abiertos del Gobierno de la Ciudad de México (2024).

• **Ámbito geográfico:** Se analizó la ocurrencia de los delitos en los cuadrantes donde hay presencia de la Policía Turística. Para realizar la delimitación territorial se usó la base de datos del Portal de Datos Abiertos del Gobierno de la Ciudad de México (2024). En ella se puede consultar información sobre la delimitación territorial de los 847 cuadrantes que integran la estrategia de Proximidad de Cuadrantes de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

• **Temporalidad:** Se consideraron datos desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2024.

Gráfica 4. Delitos que afectan a turistas en cuadrantes con presencia de la Policía Turística[8]



Fuente: elaboración propia con información del Portal de datos abiertos del gobierno de la Ciudad de México.

Al comparar el primer trimestre del 2019 con el del 2024, se observa **una reducción de la incidencia delictiva del 31.5%**. En la gráfica 4 se aprecia que en los últimos años ha habido una tendencia a la baja, coincidiendo con el periodo de creación de la Policía Turística de la SSC la Ciudad de México[9].

[8] Los cuadrantes que se analizaron son los siguientes: N-1.6.7; C-1.1.3; C-1.1.1; C-1.5.7; C-1.7.1; C-1.2.10; C-1.1.7; C-1.5.7; C-1.2.7; C-1.2.8; C-1.2.9; C-1.2.10; P-4.2.10; P-4.2.11; P-3.2.4; P-1.4.2; P.1.3.4; O-4.2.4; S-2.1.4; S-4.3.7. Para consultar el nombre de cada cuadrante y su ubicación geográfica, puede consultar el mapa de la página 36.

[9] La Policía Turística realiza un despliegue estratégico en puntos con afluencia de turistas en cuadrantes donde también hay presencia de la Policía Preventiva de la SSC de la Ciudad de México.

5.3 Percepción sobre la Policía Turística

Con el fin de conocer la percepción de las personas turistas y de los prestadores de servicios turísticos respecto a la Policía Turística, se implementaron dos tipos de cuestionarios de satisfacción. A continuación, se detalla la metodología utilizada en la aplicación de estos instrumentos:

Nota metodológica de los cuestionarios

• **Muestra:** La constituyen las personas turistas que visitan la Ciudad de México y los prestadores de servicios turísticos en los cuadrantes de despliegue de la Policía Turística.

- **Turistas:** 46 cuestionarios.
- **Prestadores de servicios:** 42 cuestionarios.

• **Cobertura temática:** Para los cuestionarios se consideró preguntar a las personas sobre los siguientes temas.

- **Personas turistas:** 1) satisfacción con el desempeño de la Policía Turística, 2) nivel de confianza que genera la Policía Turística, 3) efectividad de la atención, 4) percepción de la seguridad en zonas turísticas de la CDMX y 5) posibilidad de recomendar a la Policía Turística.
- **Personas prestadoras de servicios:** 1) satisfacción con las actividades de prevención y seguridad, 2) percepción de la seguridad en zonas turísticas de la CDMX y 3) probabilidad de recomendar los servicios de la Policía Turística.

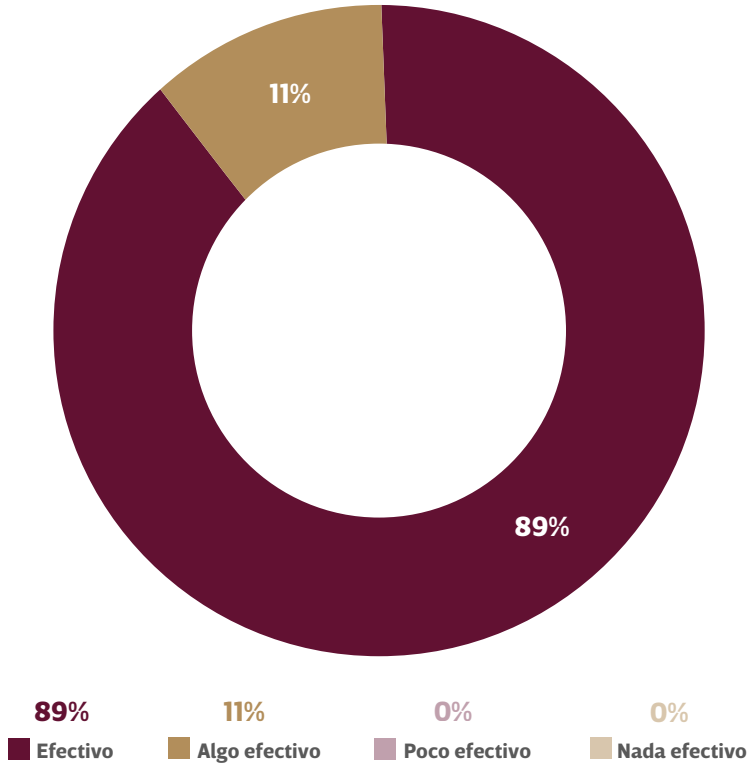
• **Temporalidad:** El periodo de aplicación de los cuestionarios fue del 29 de abril al 7 de junio de 2024 durante atenciones realizadas por elementos de la Policía Turística en vía pública o en el CAT.

Personas turistas

La encuesta consistió en seis preguntas diseñadas para evaluar la opinión de las personas turistas[10] sobre el desempeño de la Policía Turística y la percepción de seguridad en la CDMX. Las personas encuestadas provenían de 18 nacionalidades diferentes, siendo la mexicana la más representada con el 23.9% (11), seguida por la colombiana y venezolana, ambas con el 10.8% (5 cada una).

De los datos analizados se encontró que el **89% de las personas encuestadas consideran que el desempeño de la Policía Turística es efectivo[11].** Otro elemento importante es la confianza en la Corporación, en este sentido el 73% de las personas turistas tienen mucha confianza en la Policía Turística. A su vez, **el 100% indicó que recomendaría a otros turistas que, en caso de alguna emergencia, soliciten el apoyo de la Policía Turística.**

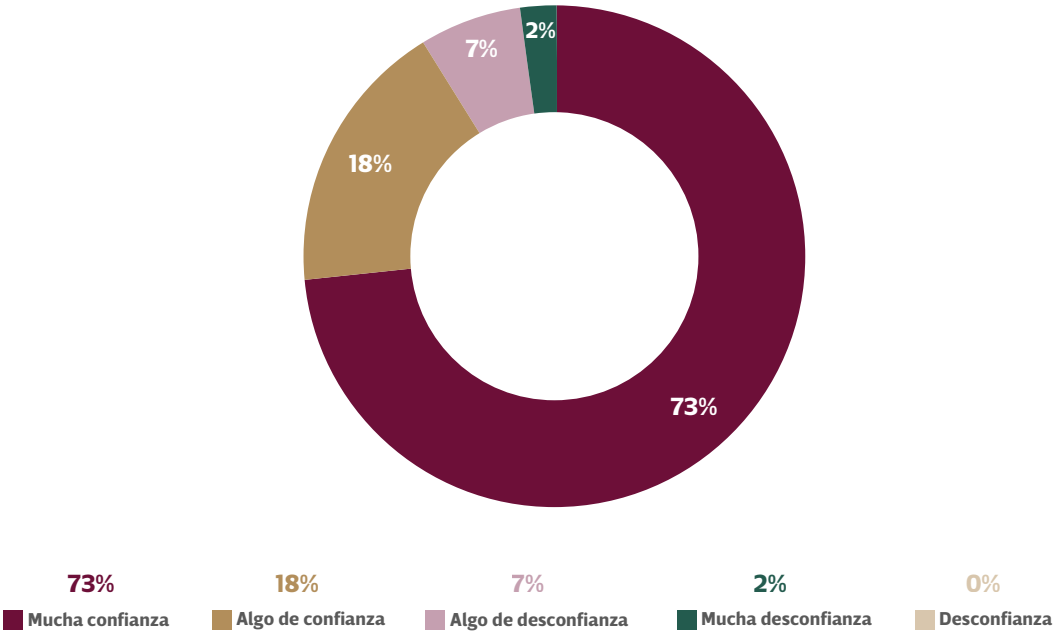
Gráfica 5. Percepción del desempeño de la Policía Turística



Fuente: elaboración propia.

[10] La encuesta se aplicó a personas turistas que solicitaron algún apoyo o atención en la vía pública o en el CAT de la Policía Turística.
[11] Incluye las opciones de respuesta "Muy efectivo" o "Efectivo".

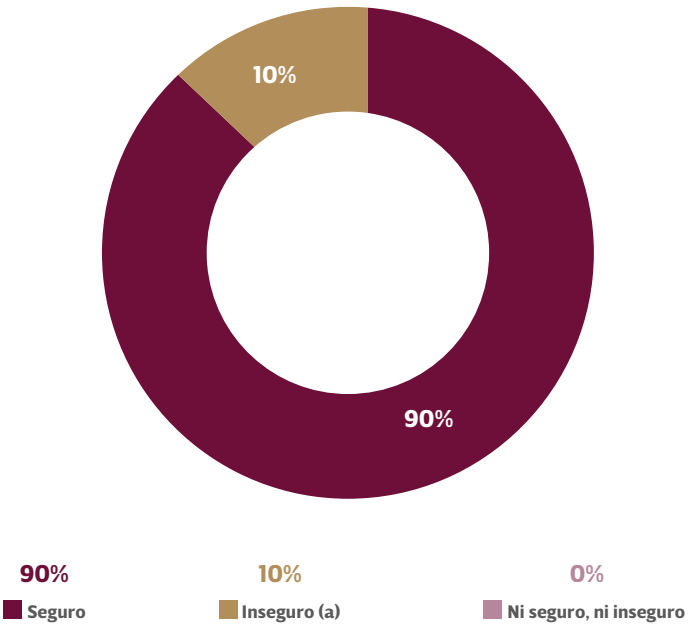
Gráfica 6. Confianza en la Policía Turística



Fuente: elaboración propia.

Respecto a la percepción de seguridad, se preguntó a las personas si se sintieron seguras durante su visita. En este sentido, la encuesta mostró que el **90% manifestó sentirse seguro en la CDMX** (véase gráfica 7). Mientras que a nivel nacional, en el primer trimestre del 2024, el 61% de la población consideró que vivir en su ciudad es inseguro en términos de delincuencia.

Gráfica 7. Percepción de seguridad de las personas turistas en la Ciudad de México



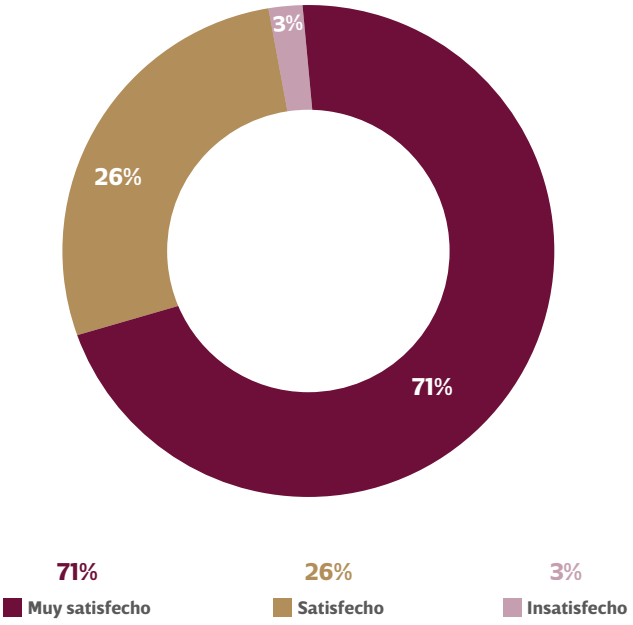
Fuente: elaboración propia.

Personas prestadoras de servicios turísticos

El cuestionario estuvo integrado por cuatro preguntas diseñadas para identificar la opinión de los prestadores de servicios turísticos.[12] De los 42 cuestionarios, el 55% correspondió a restaurantes (23), el 21% a hoteles (9), el 14% a otros servicios turísticos (6) y el 10% a turibuses (4).

Se preguntó a las personas prestadoras de servicios turísticos su nivel de satisfacción con las actividades de prevención y proximidad que realiza la Policía Turística. De las personas encuestadas, el **71% manifestó sentirse satisfechas con las acciones u operativos realizados.**

Gráfica 8. Satisfacción con las acciones de prevención y proximidad realizados por la Policía Turística

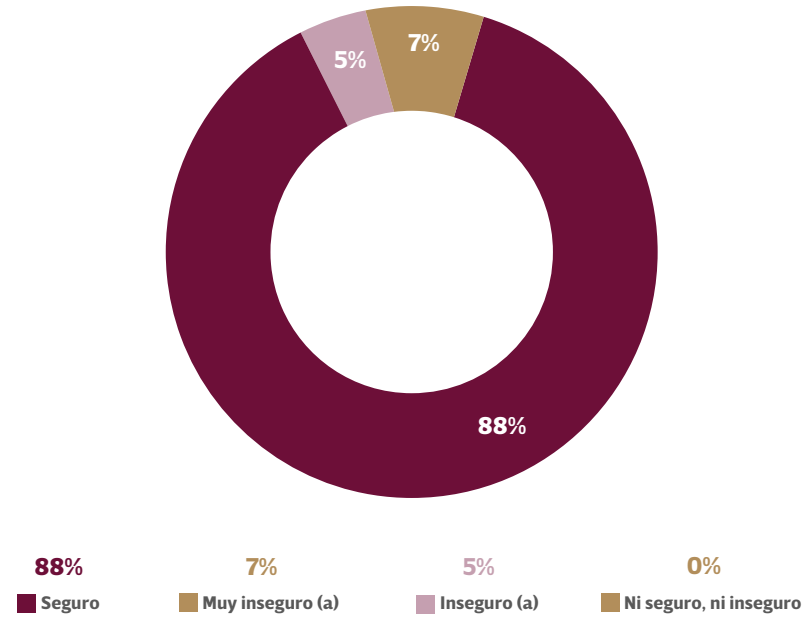


Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo, se preguntó a las personas que tan seguras se sentían en sus establecimientos con la presencia de la Policía Turística. **El 88% afirmó sentirse seguras con la presencia de la Policía Turística en las calles (véase gráfica 9).**

[12] La encuesta se aplicó a las personas responsables de los establecimientos durante la implementación del Código Águila.

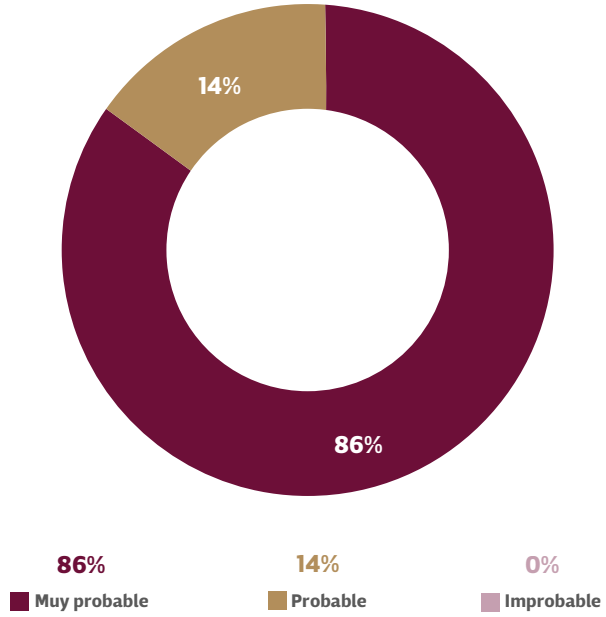
Gráfica 9. Percepción de seguridad de los prestadores de servicios turísticos en la Ciudad de México



Fuente: elaboración propia.

En relación con la satisfacción de los prestadores de servicios con las atenciones y operativos de seguridad de la Policía Turística, **el 86% afirmó que sería muy probable que les recomendaría a turistas o a otros prestadores de servicios turísticos contactarse con la Policía Turística en casos de emergencia.**

Gráfica 10. Probabilidad de recomendar contactar a la Policía Turística en caso de emergencia



Fuente: elaboración propia.

En conclusión, los cuestionarios muestran que tanto las personas turistas como los prestadores de servicios están satisfechos con el actuar de la Policía Turística. Las acciones de prevención, atención y detención han contribuido a una percepción positiva sobre la efectividad y utilidad de la corporación. Así como en general de la seguridad de las zonas turísticas de la CDMX.

6. ELEMENTOS DISTINTIVOS DE LA POLICÍA TURÍSTICA



6.1 Enfoque especializado

Profesionalización continua: La formación constante de los elementos es un aspecto central. **A través de diplomados en seguridad turística, asistencia a foros internacionales y cursos de idiomas, se garantiza que el personal esté preparado para enfrentar cualquier situación con profesionalismo y eficacia.** Además, con la estrecha colaboración con instituciones como la Secretaría de Turismo, el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y los prestadores de servicios turísticos, los elementos tienen acceso a una amplia gama de capacitaciones y actividades que permiten que fortalezcan sus conocimientos sobre patrimonio histórico y cultural. La inversión en desarrollo profesional no solo beneficia a los elementos, sino que también contribuye a elevar el estándar de seguridad y atención al turista en la Ciudad de México.

Servicios multilingüe: La Policía Turística **se destaca por contar con elementos que hablan una amplia gama de idiomas**, incluyendo inglés, italiano, chino mandarín, totonaco, mazateco, náhuatl y mixteco. La diversidad lingüística permite ofrecer un apoyo efectivo a los turistas en situaciones diversas, desde la atención en puntos turísticos hasta la presentación de denuncias. Los elementos bilingües se distribuyen estratégicamente para garantizar una cobertura óptima en áreas donde se espera la llegada de turistas nacionales e internacionales que hablan idiomas distintos al español. Los elementos bilingües facilitan la interacción con visitantes de todo el mundo y de todas las regiones del país; esta particularidad no solo mejora la experiencia del turista, sino que también promueve un ambiente de seguridad y confianza.

Desarrollo de estrategias preventivas: Más allá de su labor cotidiana de atención al turista, **la Policía Turística realiza trabajos de identificación y seguimiento de grupos delictivos que operan en áreas turísticas**. Utilizando una cartera fotográfica y técnicas especializadas, los elementos han logrado detectar y detener a grupos que afectan la seguridad y experiencia de los visitantes. Entre los casos abordados se encuentran prácticas como el acoso y la intimidación por individuos que presionan a los turistas para aceptar servicios no deseados y exigen pagos exorbitantes. Acciones que socavan la confianza y bienestar de los turistas. El enfoque proactivo de vigilancia de la Policía Turística contribuye a la seguridad ciudadana y al mantenimiento de un entorno favorable para el turismo.

Uniforme distintivo: El uniforme de la Policía Turística, compuesto por tonos de azul cielo y caqui, no solo representa la identidad institucional, sino que también desempeña un papel fundamental en la generación de confianza y cercanía con los turistas. El tono azul cielo evoca una sensación de seguridad, serenidad y protección, mientras que el color caqui transmite fortaleza y formalidad. Esta combinación distintiva facilita el reconocimiento de los elementos y genera una acogida positiva por parte de los visitantes. La imagen profesional y amigable que proyecta el uniforme contribuye significativamente a fortalecer el vínculo entre la comunidad turística y la Policía Turística, creando así un ambiente de protección y tranquilidad en las áreas turísticas de la ciudad.



Elementos de la Policía Turística brindando atención a turistas internacionales.

Enfoque en turistas: Más allá de simplemente aplicar la ley, se prioriza una interacción comprensiva y amigable con aquellos que cometen infracciones menores como la Ley de Cultura Cívica, por ejemplo el consumo de bebidas alcohólicas en espacios públicos. Se les brinda orientación sobre las regulaciones locales y se les insta a evitar futuras faltas, todo ello con el propósito de garantizar una experiencia positiva en la ciudad para los visitantes. En caso de que la persona no acate las instrucciones, se sigue el protocolo correspondiente y se procede a presentarla ante las autoridades pertinentes, como podría ser el Juzgado Cívico.

6.2 Coordinación y colaboración

Coordinación institucional: La Policía Turística se vincula estrechamente con diversas instituciones y organismos para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas. En colaboración con autoridades de migración, se brinda apoyo en casos de turistas que necesitan asistencia para regresar a sus países de origen, facilitando procesos de deportación cuando es necesario. Además, se establecen acciones en conjunto con la policía preventiva y de investigación para abordar delitos, como la clonación de tarjetas o robos a casas de cambio y bancos. En la coordinación interna se amplía a otras áreas, como el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM), la Policía de Tránsito y la Unidad Base Sombra, así como con la Secretaría de Turismo de la CDMX, Fiscalía General de Justicia de la CDMX, SIBISO, C5 y el DIF. Además, en el ámbito internacional, se establecen vínculos con las 89 embajadas y consulados.



Titular de la Policía Turística en actividades de vinculación con la Embajada de Colombia



Inspector de la Policía Turística en diálogos de coordinación con Oficial de la Policía de Tránsito

Participación en mesas y gabinetes de seguridad: La Policía Turística se integra activamente en las mesas y gabinetes de seguridad que se realizan en las alcaldías donde tiene presencia. En ellas asisten desde autoridades municipales y aeroportuarias, hasta cuerpos de emergencia y embajadas. La participación en esos espacios permite coordinar acciones, compartir información y abordar de manera colaborativa los desafíos de seguridad en el entorno turístico.



Participación de la Policía Turística en mesas de seguridad

Chats de Seguridad Turística: Los grupos de WhatsApp son una herramienta importante para la Policía Turística; **permiten una comunicación instantánea y efectiva con diferentes actores del sector turístico.** Con un total de 14 grupos, estos chats son utilizados tanto para compartir información relevante como para coordinar solicitudes de asistencia directa. En estos grupos participan prestadores de servicios turísticos, así como el mando responsable del micro cuadrante. Desde la difusión de agendas de movilizaciones hasta la atención de quejas de los prestadores de servicios turísticos, **estos grupos garantizan una respuesta ágil y colaborativa ante cualquier eventualidad, fortaleciendo así la seguridad turística.**

Coordinación con la Iniciativa Privada (IP): La colaboración con la Iniciativa Privada representa un eje central en las estrategias de la Policía Turística. Cada semana mandos de estructura de la Policía Turística participan activamente en reuniones estratégicas. Los encuentros congregan a representantes destacados del sector restaurantero, hotelero y otros prestadores de servicios turísticos; por ejemplo, turibuses y los embarcaderos de Xochimilco. En las mesas de alto nivel, propietarios de negocios y gerentes comparten preocupaciones y sugerencias, asegurando una atención integral y adaptada a las necesidades específicas de cada área turística. Grupos como Alsea y la CANIRAC también forman parte de estas dinámicas, en las cuales se abordan de manera directa los desafíos y oportunidades para mejorar la experiencia turística en la Ciudad de México.



Participación de la Policía Turística en reuniones con la Iniciativa Privada



Participación de la Policía Turística con otras instituciones.



7. FACTORES CLAVE DE ÉXITO

La implementación del Modelo de Policía Turística en la Ciudad de México se ha basado en una serie de elementos que han incidido en su operatividad y eficacia. Estos factores han facilitado el desarrollo continuo de este cuerpo especializado y son considerados como esenciales para asegurar el correcto funcionamiento de una Policía Turística. A continuación, se detallan los principales factores que deben tenerse en cuenta:

7.1 Recursos materiales y logísticos

Equipamiento básico: Garantizar que todos los elementos cuenten con el equipamiento básico tales como: uniformes, chalecos balísticos, radios de comunicación, armamento, vehículos especializados, etc. El equipamiento asegura la protección de las y los policías y que puedan responder de manera eficiente a diversas situaciones de emergencia.

Organización interna: Contar con áreas operativas y administrativas. Las divisiones operativas son responsables de la implementación directa de las estrategias de seguridad, mientras que las administrativas se encargan del soporte logístico y la gestión de recursos. La existencia de ambas áreas permite un funcionamiento eficiente y una respuesta adecuada a las necesidades tanto de las personas turistas y prestadores de servicios turísticos como de los agentes en el campo.

Presupuesto asignado: Tener líneas presupuestales asignadas y suficientes para garantizar que la Policía Turística pueda operar de manera continua y eficaz. El presupuesto debe abarcar todas las necesidades, como equipamiento, mantenimiento de infraestructura, plazas de servicio, capacitaciones, entre otras. De esta manera, se asegura que la Policía Turística pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva y brindar un servicio de calidad.

7.2 Institucionalización

Estructura orgánica y continuidad operativa: Asegurar la integración oficial de la Policía Turística en la estructura orgánica de la Secretaría o Dirección de Seguridad correspondiente. Lo anterior implica establecer una jerarquía clara y funciones definidas que faciliten el reconocimiento y la coordinación institucional efectiva, asegurando así la continuidad operativa más allá de los cambios administrativos. Para fortalecer la

institucionalización, es necesario contar con mecanismos formales; por ejemplo, un Manual de Organización y Procedimientos que establezcan un marco sistemático para guiar las acciones de cada una de las áreas.

Protocolos de actuación: Tener reglamentos y protocolos de actuación específicos para la seguridad turística que garanticen un estándar de actuación uniforme y coherente en todas las situaciones. Una vez oficializados estos elementos normativos, es preciso realizar una revisión periódica para adaptarse a los cambios en el entorno turístico y mantener la efectividad operativa de la Policía Turística.

7.3 Profesionalización

Capacitación especializada: Contar con una sólida formación básica como elemento de la Policía, es esencial para después realizar cursos de especialización en seguridad turística. La preparación específica que brinde la Policía Turística a los elementos que se integren a la corporación, garantiza que el trabajo se desempeñe de manera adecuada. En suma, es necesario mantener abiertas las oportunidades de capacitación continua a través de talleres, asistencia a foros, cursos de idiomas o sobre el patrimonio turístico local. Las actividades pueden ser desarrolladas por los prestadores de servicios turísticos como museos o embajadas en un entorno de cooperación y coordinación.

7.4 Gestión política y relaciones institucionales

Voluntad política: Asegurar el compromiso y apoyo de las autoridades gubernamentales a nivel local y federal es esencial para la creación y mantenimiento de la Policía Turística. Garantizar la voluntad política permite priorizar el proyecto y facilita la asignación de recursos para su operatividad y continuidad.

Relaciones con el sector privado: Colaborar con empresas turísticas, restauranteros y hoteleros es vital para coordinar esfuerzos y recursos; ya que la vinculación permite desarrollar estrategias operativas adaptadas a las necesidades de los usuarios y al entorno, promoviendo así un espacio seguro y atractivo para los turistas. La relación fortalece la capacidad de respuesta de la Policía Turística y podría mejorar la percepción de seguridad entre los visitantes.

Coordinación interinstitucional: Mantener un enlace constante con instituciones como, por ejemplo: la Secretaría de Turismo, el Instituto de Migración, la Fiscalía General de Justicia, Juzgados Cívicos, cuerpos de emergencia y embajadas garantiza una respuesta integral y coordinada a las necesidades de los turistas, mejorando la eficiencia y eficacia de las intervenciones.

7.5 Estrategias de seguridad turística

Despliegue territorial: Realizar previamente un diagnóstico que permita identificar los recursos disponibles, caracterizar el territorio, conocer la incidencia y comportamiento delictivo, así como las zonas con mayor afluencia de turismo y las características de las personas turistas. Lo anterior garantiza la implementación de un despliegue territorial eficiente, permite una cobertura efectiva y una respuesta rápida a las emergencias.

Actividades especializadas: Desarrollar estrategias de operación adaptadas a la seguridad turística. Las actividades pueden ser de asistencia directa con los prestadores de servicios turísticos o acercamientos con las personas turísticas, como lo que se realiza con el Código Águila y Pasajero seguro, que están enfocadas al fortalecimiento de la proximidad policial. Además de realizar acciones de coordinación con otras instituciones como Obras Públicas o SIBISO para la protección de los corredores turísticos.

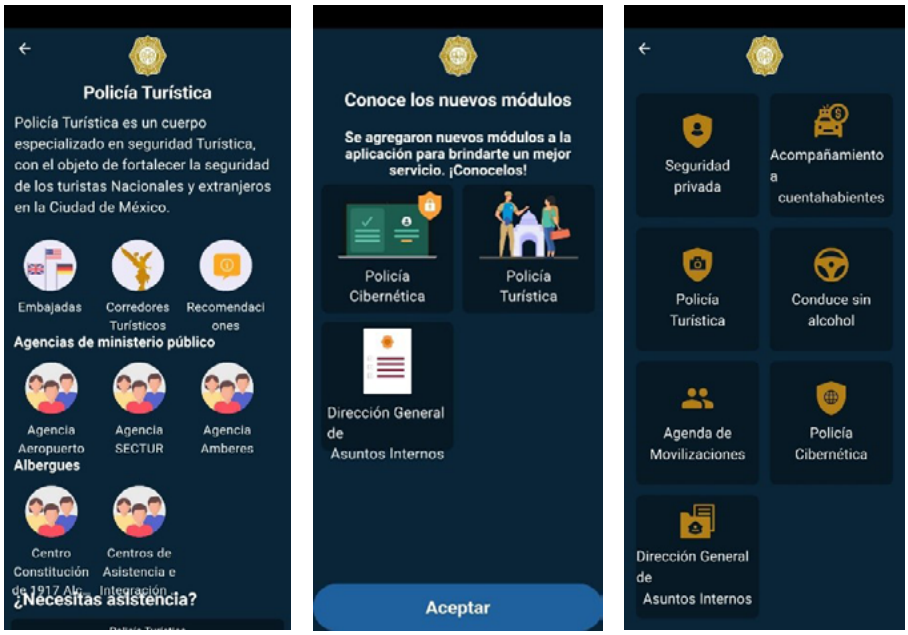
Centro de Atención al Turista: Contar con una sede específica para brindar atención a los turistas asegura una asistencia rápida y efectiva, mejorando tanto la experiencia de los visitantes como su percepción de seguridad. El Centro funciona como el punto de recepción, despacho y seguimiento de todas las incidencias en las que interviene la Policía Turística, coordinándose directamente con dependencias como la Fiscalía, el Instituto de Migración, entre otras. De tal manera, se garantiza la atención inmediata y el seguimiento completo del ciclo de atención a la persona turista. Además, el Centro opera las 24 horas del día, los 365 días del año, proporcionando a los turistas un lugar específico al que acudir en caso de necesitar apoyo.

7.6 Comunicación y difusión

Visibilidad pública: Implementar estrategias de difusión para aumentar el conocimiento sobre la Policía Turística y sus servicios es esencial

para generar confianza y una imagen positiva entre las personas turistas y la comunidad local. Las primeras acciones deben incluir darse a conocer internamente con los otros cuerpos de policía que conforman la institución de seguridad para establecer un trabajo coordinado. Además, es crucial dirigirse a los prestadores de servicios turísticos para explicar sus funciones y cómo pueden colaborar en la seguridad de las personas usuarias. Finalmente, realizar acercamientos in situ con los turistas contribuirá a mejorar la percepción de seguridad y la confianza en la Policía Turística.

Innovación tecnológica: La Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México desarrolló la aplicación "Mi Policía" que tiene el objetivo de acercar los servicios de la policía a las y los ciudadanos, y reducir a menos de tres minutos los tiempos de respuesta en las llamadas de emergencia (SSC CDMX, 2024). Entre sus diferentes funciones, el aplicativo cuenta con contacto inmediato con los elementos de la Policía Turística responsables del cuadrante correspondiente a la ubicación de la persona usuaria.



Aplicación "Mi Policía", acceso al contacto con la Policía Turística

Grupos de Comunicación: El uso de plataformas como WhatsApp para mantener una comunicación constante y efectiva con prestadores de servicios turísticos facilita la coordinación y la respuesta rápida a cualquier situación emergente.

Identidad Institucional: Los uniformes y símbolos distintivos facilitan el reconocimiento de los agentes y promueven la confianza entre las personas turistas, contribuyendo a un ambiente de seguridad en las áreas turísticas.

8. CONCLUSIÓN



El Modelo de Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México ha demostrado ser una iniciativa eficaz en la atención de la seguridad turística y en la mejora de la experiencia de los visitantes tanto nacionales como internacionales que requieren de su auxilio, así como de los prestadores de servicios turísticos. Lo anterior contribuye de manera significativa a la economía local y a la percepción positiva de la Ciudad de México.

La Policía Turística ha alcanzado resultados notables. La reducción del 31.5% en la incidencia delictiva en los cuadrantes donde tiene presencia, junto con la satisfacción del 71% de los prestadores de servicios turísticos respecto a las acciones de prevención y proximidad, así como la percepción de seguridad del 90% de los turistas, subrayan la efectividad de las estrategias implementadas.

Los éxitos de la Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana se atribuyen a la consideración de varios factores clave. Los cuales son fundamentales para asegurar el funcionamiento de una Policía Turística y que pueden servir como punto de referencia para el desarrollo de otras corporaciones en otras regiones tanto del país como de Latinoamérica:

- **Recursos materiales y logísticos:** Asegurar el equipamiento básico y los recursos necesarios para una respuesta eficiente y segura ante emergencias.
- **Institucionalización:** Integrar oficialmente a la Policía Turística en la estructura orgánica, garantizando una operación continua y efectiva.
- **Capacitación especializada:** Ofrecer formación continua y especializada en seguridad turística para todos los miembros de la corporación.
- **Gestión política y relaciones institucionales:** Asegurar el compromiso político y establecer colaboraciones efectivas con el sector privado y otras instituciones para apoyar el desarrollo y la sostenibilidad de la Policía Turística.

- **Centro de Atención al Turista:** Mantener un centro operativo dedicado que brinde atención integral y seguimiento a incidentes las 24 horas del día, asegurando una respuesta rápida y efectiva.
- **Voluntad política:** Garantizar el compromiso y apoyo de las autoridades gubernamentales a nivel local y federal, esencial para la creación y mantenimiento de la Policía Turística, facilitando la asignación de recursos para su operatividad y continuidad.
- **Coordinación interinstitucional:** Mantener un enlace constante con instituciones como la Secretaría de Turismo, cuerpos de emergencia y embajadas, entre otros garantiza una respuesta integral y coordinada a las necesidades de los turistas, mejorando la efectividad de las intervenciones.

La inversión en seguridad turística debe considerarse una prioridad estratégica que no solo fomenta el desarrollo económico, sino que también mejora la reputación internacional del país como destino turístico seguro y atractivo. Continuar fortaleciendo las estrategias de seguridad turística y retomar elementos de modelos exitosos como el de la Policía Turística de Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México permitirá mejorar aún más la percepción de seguridad y seguir promoviendo a México como un destino turístico de clase mundial.

9. Fuentes consultadas

Acuerdo 16/2014. Por el que se expide el Protocolo de Actuación de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal para la Atención y Seguridad al Turismo en la Ciudad de México. 2 de abril del 214.

Acuerdo 77/2019, por el que se crea la Policía Turística como cuerpo especializado en seguridad turística en la Ciudad de México. 29 de noviembre de 2019.

Banco de México. (2024). *Reporte sobre las Economías Regionales. Octubre-Diciembre 2023*. https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-economias-regionales/%7B55C1B-DBE-C08A-2AD8-AA0F-ECDA84C8A940%7D.pdf

Becerril, J. (2020, 14 de marzo). Matan a conductor tras resistirse a asalto en Polanco. Milenio. https://www.milenio.com/policia/polanco-asesinan-disparos-conductor-resistirse-asalto

Departamento de Estado de EE.UU. (2024). *Oficina de Asuntos Consulares. Viajes Internacionales*. https://travel.state.gov/content/travel/en/international-travel/International-Travel-Country-Information-Pages/Mexico.html

Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales. (2023). SAF/DGAPYDA/DEDYPO/1261/2023. Dictamen número: D-ssc-11/211123. https://www.ssc.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Dictamen/DEDYPO-1261-2023.pdf

Garrido, E. (2020, 01 de diciembre). Se los llevaron con engaños, les robaron y luego los mataron": los detalles del asesinato de Baptiste Lormand y su socio, por cinco botellas de USD 50,000. Infobae. https://www.infobae.com/america/mexico/2020/12/01/se-los-llevaron-con-enganos-les-robaron-y-luego-los-mataron-los-detalles-del-asesinato-de-baptiste-lormand-y-su-socio-por-cinco-botellas-de-usd-50000/

Gobierno de Canadá. (2024). Mexico travel advide. https://travel.gc.ca/destinations/mexico?_ga=2.172983715.1044778787.1714545520-1346493200.1714545519

Gobierno de la Ciudad de México. (2024). Portal de Datos Abiertos. *Carpetas de Investigación (acumulado 2016-2024).* https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/carpetas-de-investigacion-fgj-de-la-ciudad-de-mexico

Gobierno de la Ciudad de México. (2024). Portal de Datos Abiertos. *Cuadrantes.* https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/cuadrantes

Gobierno de México. (2023). *Boletines Estadísticos. Entradas aéreas, por continente, país de nacionalidad y punto de internación, enero-diciembre de 2023.* https://portales.segob.gob.mx/es//PoliticaMigratoria/CuadrosBOLETIN?Anual=2023&Secc=1

INEGI, (2018). Cuestionario de para turistas residentes en el exterior que visitaron México. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/eti/2018/doc/T_1.pdf

INEGI, (2024). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. Primer trimestre 2024.* https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ensu/doc/ensu2024_marzo_presentacion_ejecutiva.pdf

INEGI. (2023). *Producto Interno Bruto turístico.* https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/

Instituto Nacional de Antropología e Historia. (2023). *Llegadas a Museos y Zonas Arqueológicas. Base de datos Museos con Mayor Afluencia 2023.* https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadesCulturales.aspx

Instituto Nacional de Geografía (INEG. (2024). Encuestas de Viajeros Internacionales. Tabulados. Visitantes internacionales que ingresaron y egresaron del país por número, gasto total y gasto medio, según el año. https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/#tabulados

Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones. (2024). *Consejos para viajes al extranjero. México.* https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/mexico

Observatorio Nacional Ciudadano. (2024). *Plataforma de incidencia* delictiva. https://delitosmexico.onc.org.mx/tendencia?unit=folders&indicator=researchFoldersRate&group=anual&crime=0&state=0%2C9&domain=

Pantoja, S. (2020, 15 de diciembre). Asaltan a canadiense en heladería de Polanco; le roban reloj de 300 mil pesos. Proceso. https://www.proceso.com.mx/nacional/cdmx/2020/12/15/asaltan-canadiense-en-heladeria-de-polanco-le-roban-reloj-de-300-mil-pesos-254623.html

Secretaría de Gobernación (s.f.). *Las clasificaciones del turismo y las nuevas tendencias.* https://www.bancomext.com/blog-bancomext/mejora-tu-hotel/las-clasificaciones-del-turismo-y-las-nuevas-tendencias/

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. (2020). *Experiencias de Barrio.* https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/banner2020/2catalogo-de-experiencias-de-barrio-2020-sectur.pdf

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. (2023). *Boletín 048-2023/SECTUR CDMX.* https://www.turismo.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/el-turismo-en-la-ciudad-de-mexico-es-ahora-mas-fuerte-diversificado-sostenible-y-competitivo-nathalie-desplas

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. (2024a). *Turistas hospedados en hoteles de la Ciudad de México.* https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/turistas-en-la-ciudad-de-mexico

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. (2024b). *Boletín Estadístico Cifras a diciembre 2023.* https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/2023/boletin_estadistico_diciembre_2023.pdf

Secretaría de Turismo. (2020b). *Inicia actividades la Policía Turística en Polanco con 30 elementos.* https://www.turismo.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/inicia-actividades-la-policia-turistica-en-polanco-con-30-elementos

Secretaría de Turismo. (2022). *Tablero de mando para consulta de información Hotelera.* https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Tableros.aspx

Secretaría de Turismo. (2023). *Atlas Turístico de México*. http://atlasturisticomx.sectur.gob.mx/AtlasTuristico/inicio.do

Secretaría de Turismo. (2024). *Comunicado 036/2024.* https://www.gob.mx/sectur/prensa/nuevo-record-historico-en-ingreso-de-divisas-por-visitantes-internacionales-en-mexico-con-30-mil-809-millones-de-dolares#:~:text=%2D%20El%20secretario%20de%20Turismo%20del,m%C3%A1s%20que%20los%2024%20mil

Secretaría de Turismo. (s.f.). *Ranking Mundial del Turismo Internacional.* https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/RankingOMT.aspx#:~:text=%E2%80%8BPrincipales%20resultados%E2%80%8B%E2%80%8B,por%20llegada%20de%20turistas%20internacionales

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2020). *Herramientas para la implementación de una Policía de Proximidad Orientada a la Solución de Problemas en los municipios de la República Mexicana.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557082/Herramientas_para_la_implementacio_n_de_Prox_en_municipios.pdf

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2020). *Herramientas para la implementación de una Policía de Proximidad Orientada a la Solución de Problemas en los municipios de la República Mexicana.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557082/Herramientas_para_la_implementacio_n_de_Prox_en_municipios.pdf

UNESCO. (2024). *Lista del Patrimonio Mundial*. https://whc.unesco.org/es/list/?iso=mx&search=&

Agradecimientos

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento al Mtro. Pablo Vázquez Camacho, Secretario de Seguridad Ciudadana, por su incansable labor y visión para mejorar la seguridad en la Ciudad de México. Su liderazgo y compromiso han sido fundamentales para la creación y fortalecimiento de la Policía Turística. Asimismo, agradecemos a la Lic. Paulina Salazar Patiño, Subsecretaria de Seguridad Ciudadana, por su valiosa colaboración y apoyo en este proyecto.

Agradecemos también a la Dra. Nathalie Veronique Desplas Puel, Secretaria de Turismo de la Ciudad de México, por su constante apoyo y colaboración con la Policía Turística. Su visión para posicionar a la Ciudad de México como un destino turístico de primer nivel ha sido respaldada por iniciativas que han permitido a los policías turísticos especializarse en áreas clave para la atención y protección de los visitantes.

Finalmente, se extiende un profundo agradecimiento a cada uno de los elementos de la Policía Turística, quienes día a día demuestran un compromiso inquebrantable y un profesionalismo ejemplar. Su dedicación y esfuerzo en la protección y atención de los turistas son la base sobre la cual se sostiene el éxito de este cuerpo policial.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA POLICÍA TURÍSTICA

LABCO
INNOVACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS