

מבט
על
האלימות
במרחב
הציבורי

App E.L.S. 911 un software tecnológico al servicio del municipio de Cerralvo, Nuevo León

E.L.S App. 911 a software technology at the service of the municipality of Cerralvo, Nuevo Leon

Jesús Héctor Herrera Martínez ⁽¹⁾

Jorge Alfredo Macias García ⁽²⁾

Jorge Ulises Gutiérrez Alvizo ⁽³⁾

Baltazar Martínez Montemayor ⁽⁴⁾

Baltazar Gilberto Martínez Ríos ⁽⁵⁾

Fecha de recibido: 15/02/2024

Fecha de aceptado: 29/05/2024



Resumen: En Cerralvo, un municipio del área rural del Estado de Nuevo León, México, la seguridad causaba relevancia al presentar un tema de eficiencia en atención de parte de la policía municipal, debido a que la mayoría de la población que habita en el municipio no identifica las calles en las que vive o transita a diario, aunque exista nomenclatura y estén visiblemente identificados los nombres de las calles; dificultando la atención de parte de la policía municipal al no saber exactamente en dónde está siendo reportada una emergencia.

(1) Licenciado en Ciencias Computacionales por la Universidad Autónoma de Nuevo León; Certificado en Hacking & Ciberseguridad. chuyasimov@gmail.com

(2) Licenciado en Administración y Gestión de Micro Entidades Financieras por la Universidad Abierta ya Distancia de México. lcetrainer@live.com

(3) Licenciado en Derecho y Ciencias Jurídicas por la Universidad Interamericana para el Desarrollo; actualmente Secretario de Seguridad Pública y Vialidad del Municipio de Cerralvo. jgutierrez.al@gmail.com

(4) Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Exdiputado Local y Federal, actualmente Alcalde del municipio de Cerralvo. baltazar.mm@hotmail.com

(5) Master en Administración Pública y Gobierno por la Universidad Autónoma de Nuevo León; Ex alcalde del municipio de Cerralvo, actualmente Director General de Sistema de Caminos Nuevo León. baltazar.martinez@nuevoleon.gob.mx

Al existir esta problemática, se solicitó a las autoridades municipales de seguridad dar solución al problema, misma que fue atendida con su experiencia en contacto con la ciudadanía de Cerralvo, refirió que como parte de usos y costumbres del municipio, es común que utilicen referencias de lugares cercanos como señas de casas, colores, nombres de familias, etc., por ejemplo: "mi casa está a dos calles de la plaza grande, a mediación por donde esta una casa en color rojo antes de llegar a las casas de renta de la familia Rodríguez", por lo que muchos de estos auxilios llegaban así, incluso canalizados por C5, y era difícil ubicar el lugar. Al respecto se aplicó un método cuantitativo experimental, dando como resultado la creación de la APP ELS 911.

Palabras Clave: Población, problemas sociales, programa de ordenador, protección de datos, policía

Abstract: *In Cerralvo, a municipality in the rural area of the State of Nuevo León, Mexico, the security causes relevancy to the deficient attention regarding the attention of the municipal police, they don't identify the streets that they live in or transit daily, although there is nomenclature and the name of the streets are visibly identified, hindering the attention of the municipal police not knowing exactly where the emergency is being reported.*

Since this problem existed, the municipal security authorities were asked to provide a solution to the problem, which was supported by the former mayor, who with his experience in contact with the citizens of Cerralvo, said that it is part of the uses and customs of the municipality. , that use references to nearby places, such as signs of houses, colors, names of families, etc., such as: "my house is two blocks from the main square, where a red house is located before reach the Rodríguez family's rental houses", many of these aids arrived like this, even channeled through C5, and it was difficult to locate the place. Thus creating ELS 911.

Key Words: *Population, social problems, computer program, data protection, police*

Antecedentes

Cerralvo es un municipio del área rural, el cual actualmente tiene más de siete mil habitantes, conocido como la cuna del Estado, siendo el primer lugar donde existió un asentamiento poblacional en el Estado de Nuevo León, el cual se encuentra ubicado a 74 kilómetros de la ciudad de Monterrey y a 79 kilómetros de Ciudad de

Roma, Texas, colindando con municipios como Melchor Ocampo, Los Ramones, Agualeguas, Treviño, Los Herrera y Dr. González, y por el lado de la Sierra de Picachos, con los municipios de Sabinas y Marín, con parques reconocidos a nivel nacional, como el "Parque nacional el Sabinal" y el parque municipal "Minas de Benavides" (INEGI. 2020). "Según cartas de archivo de Indias en España, Fray Juan de la Magdalena envió una carta al Arzobispo de México Don Pedro Moya de Contreras, informando que la fundación de Ciudad de León tuvo lugar el 22 de abril de 1582; sin embargo, la ciudad fue despoblada durante ocho décadas. El cuarto gobernador Martín de Zavala, restituyó el nombre de Monterrey el 31 de agosto de 1627 y refundó la Ciudad de León con el título de Villa de San Gregorio de Cerralvo. Zavala reconstruyó la ciudad, construyó las Cureñas, las casas moneda, el Convento de Nuestra señora de la concepción, el cuartel militar, el presidio y las casas de los vecinos (Estas edificaciones datan de los años 1627-1636) (Velázquez, J. G. 2023).

Cerralvo (Cerrus Albus) significa "cerros blancos" y es un término utilizado en varios lugares de España y México como: Cáceres, Toledo, Salamanca, Isla de Baja California Sur y Nuevo León. El nombre de Cerralvo se originó en 1330; es decir, 262 años antes de la fundación de Ciudad Cerralvo, Nuevo León. El primer español en pisar el territorio fue Álvaro Núñez Cabeza de Vaca, en 1535, (47 años antes de que el territorio fuera descubierto y fundado en 1582, según el cronista Capitán Alonso de León). En 1597, Luis Carvajal y De la Cueva, fue nombrado gobernador de lo que sería el nuevo Reyno de León, quien llegó con ese nombramiento, encontrando las minas de San Gregorio y, al ver que la zona era abundante en agua y cercana a los minerales, estableció una población que llamó Ciudad de León" (Velázquez, J. G. 2023).

El tema de seguridad, causaba relevancia al presentar un tema de deficiencia en atención hacia la población por parte de la policía municipal, debido a que la mayoría de la población que habita en el municipio no identifica las calles en las que vive o transita a diario, aún y cuando existe nomenclatura y estén visiblemente identificados los nombres de las calles, lo que ha dificultado la atención de parte de la policía municipal al no saber exactamente en dónde se encuentra un problema social que está siendo reportado. Al existir esta problemática en el año 2021, se buscaba darle solución, sin embargo, al tratarse de un municipio que se rige por usos y costumbres, donde estos conjuntos forman unidades socioeconómicas particulares, que son implícitas en la conciencia cultural de los habitantes, teniendo particularidades características de esa región (Ríos, 2019) era difícil conseguir la

colaboración de la ciudadanía en materia de seguridad, sobre todo, al querer obtener datos como direcciones, referencias, etc., ya que muchos de los auxilios que se solicitaban no se atendían, incluso los canalizados por el Centro de coordinación integral, de control, comando, comunicaciones y cómputo (C-5) del estado de Nuevo León, pues era difícil ubicar el lugar con esas señas, aunado a que muchos de los ciudadanos están acostumbrados a hacer referencias de los lugares en vez de dar direcciones concretas, ya que así es como lo vivieron en su niñez y así se manejó durante décadas; además otro porcentaje de la población desconoce la situación del municipio, ya que no es originario del mismo, y se encuentra en el por motivo de trabajo, estudio, turismo, etc.; no obstante, se encuentra dentro de la falta de cultura de personas en cuanto a la participación ciudadana (Sol, 2012) ya que no conocen la ubicación, su entorno y al momento de requerir o solicitar un auxilio dan referencias del lugar en vez de dar una dirección con número y entre calles y colonia.

Esa problemática no trascendió con el paso del tiempo, pues los policías municipales se fueron acostumbrando a la forma en que los ciudadanos dan sus señas, y lograban ubicar las direcciones, pero en el lapso en que lograban adaptarse se perdía tiempo importante en el que lograban ubicar con el lugar referido por señas; sin embargo, cuando podía considerarse que la situación estaba controlada por los mismos policías, algunos renunciaban, entraban otros nuevos, y volvían a surgir los mismos temas, ya que tenían que volver a adaptarse, generando un ciclo en bucle del cual no se podía salir en años, generando con ello, que la unidad de policía llegara tarde al lugar dónde se solicitaba el auxilio por no saber en dónde era exactamente, en algunos de los casos, la unidad de policía ni siquiera lograba dar con el lugar referido, pero los ciudadanos se quejaban del mal servicio de la policía municipal. Las principales causas de quejas fueron:

1. La unidad de policía llegó tarde al lugar requerido y los participantes, víctimas y victimarios ya se habían retirado.
2. La unidad de policía no llegó al lugar donde se le requirió.
3. El policía que atendió la llamada pedía muchos datos (uno de los datos solicitados eran las calles, número exterior y colonia) en vez de mandar la patrulla.

Una vez identificado que por una costumbre era difícil de modificar pero que se tenía que solucionar, se optó por buscar un recurso viable e integral con un enfoque con el que la población no se sintiera vulnerada en sus “usos y costumbres”; no obstante, se debía tomar en consideración que aproximadamente un 40% de la población del municipio al proporcionar algún dato como: calle, pero sin referir un número exterior, o mencionan calle y número, sin mencionar entre calles, algunas calles tienen dos veces el mismo número, ya sea en oriente, poniente, norte y sur, otras calles, la proporcionan incompleta; es decir, la mencionan sin colonia y abarcan dos colonias, la lógica es que existe en el exterior de la calle una nomenclatura con el nombre de la calle, en el recibo de los servicios como agua y drenaje, luz, telefonía, etc., aparece una dirección, incluso en la credencial de elector, y pareciera que no quieren proporcionar bien los datos, lo que nos hizo entender que se convertía en un acto de molestia pedir que proporcionaran datos más detallados del lugar y que además están en la credencial de elector o algún recibo, por tanto, se optó por mirar más allá de las necesidades del policía y observar las situaciones del ciudadano.

Además nuestro artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, nos pide como lo menciona en su párrafo reformado y publicado en el Diario Oficial de la Federación (en 29-01-2016 y 26-03-2019) que a la letra dice: “La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución” (CPEUM. 06 de 06 de 2023).

También como se menciona en el Código Nacional de Procedimientos Penales, Capítulo II, artículo 109, fracción 20, que a la letra dice: “A solicitar el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre, para ser interrogada o participar en el acto para el cual fue citada, cuando por su edad, enfermedad grave o por alguna otra imposibilidad física o psicológica se dificulte su comparecencia, a cuyo fin

deberá requerir la dispensa, por sí o por un tercero, con anticipación” (CNPP. 29 de 08 de 2023).

Al igual en la Ley General de Víctimas en sus diversos artículos como lo menciona en los siguientes:

“Capítulo II, artículo 4. Debida diligencia. - El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho. Párrafo reformado DOF 03-05-2013 El Estado deberá remover los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas reguladas por la presente Ley, realizar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de sus derechos, contribuir a su recuperación como sujetos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes, así como evaluar permanentemente el impacto de las acciones que se implementen a favor de las víctimas (LGV. 25 de 04 de 2023).

Enfoque diferencial y especializado. -Esta Ley reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. Párrafo reformado DOF 03-05-2013 Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos. Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad (LGV. 25 de 04 de 2023).

Gratuidad. - Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley, serán gratuitos para la víctima (LGV. 25 de 04 de 2023).

Igualdad y no discriminación.- En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos a los que se refiere la presente Ley, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial (LGV. 25 de 04 de 2023).

Victimización secundaria. - Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos” (LGV. 25 de 04 de 2023).

Como ya se menciona en estos puntos anteriores correspondientes a la Ley General de Víctimas, es notable la inclusión a las personas tanto de la tercera edad, y sus usos y costumbres.

Entre otros deberes del policía mencionados en diversas leyes y códigos, se hace mención a un extracto del libro Formación Policial, deberes, perfil y práctica, en su capítulo nueve, punto 9.1 el cual dice: Servicios frecuentes del policía como primer respondiente.

Las incidencias; La mayor parte de los auxilios prestados por la policía no se relacionan con la comisión de algún delito. Son más bien problemas como emergencias médicas, hechos de tránsito, reportes de automóviles abandonados, desavenencias familiares, conflictos vecinales, extravíos de niños, y adultos, incendios, inundaciones, fugas de gas, asuntos relacionados con problemas de salud mental, deficiencias

en la prestación de servicios primarios como recolección de basura, alcantarillado y alumbrado público (*James Q. W.* 1975).

Y en el punto 9.3 el cual menciona: En consecuencia, al policía le corresponde prevenir delitos y faltas administrativas, así como respetar las leyes y reglamentos, son parte de la justificación de la presente innovación.

1. Contexto

Ante la mencionada problemática, se buscó darle una solución que estuviera relacionada con usos y costumbres en el municipio, resaltando lo siguiente: aproximadamente más del 90% de las llamadas recibidas solicitando un auxilio provenían de un teléfono celular y un porcentaje menor al 10% eran recibidas de un teléfono fijo, tomando a consideración que todas esas personas tenían acceso a un teléfono celular, e indagando más a fondo se obtuvo información de que el porcentaje menor que se comunicaba de un teléfono fijo, el cual pertenecía a un plantel escolar, institución, o casa en dónde un adulto de la tercera edad no usa teléfono celular.

Tabla 1. Porcentaje de llamadas recibidas

Porcentaje de llamadas recibidas			
Más de 90% desde un teléfono celular	Menos del 10% desde un teléfono fijo		
Más del 90% de llamadas recibidas por teléfono celular corresponde a los siguientes rangos de edades:			
12 a 19 años	20 a 39 años	40 a 59 años	60 años en adelante
10% aproximado de llamadas recibidas	40% aproximado de llamadas recibidas	40% aproximado de llamadas recibidas	10% aproximado de llamadas recibidas
usa <i>smart phone</i>	usa <i>smart phone</i>	usa <i>smart phone</i>	usa teléfono celular analógico, pero tiene a alguien en casa que si usa <i>smart phone</i>

Fuente: Elaboración propia.

Se aplicó un método cuantitativo experimenta, en una primera fase para conocer qué cantidad de personas tienen acceso a un *smart phone*, de lo que se encontró que aproximadamente 70% y 80% de las personas que solicitan un auxilio vía

telefónica usan un *smart phone*. Por lo que, en una segunda etapa, surgió la idea de aprovechar el uso de la tecnología, y hacer uso de aplicaciones que tienen esos teléfonos como la geolocalización, que vimos como área de oportunidad y estrategia para solucionar el problema. Al respecto, se elaboró y presentó una propuesta, la cual consistió en enviar la ubicación del solicitante a la policía, que al principio se consideró como una idea viable, pero complicada de realizar, debido a que no existía un medio por el cual se pudiera hacer él envío de la ubicación. Después de varias propuestas y aprovechar el uso de las tecnologías, surgió la idea de crear una aplicación que cumpliera con todas características que se le solicitaban en las diferentes propuestas, pero que además no ocasionara un acto de molestia al ciudadano, y principalmente cubrir las necesidades sociales cotidianas y de emergencia, pero todo apegado a la legalidad.

Las características principales de la propuesta de aplicación fueron las siguientes:

1. Fácil e intuitiva de usar para las personas desde los 6 años hasta los 100 años.
2. No genera acto de molestia a quien no sabe o no puede proporcionar datos de su ubicación.
3. Envío automático de la ubicación del solicitante.
4. Mejorar y reducir el tiempo de respuesta al no triangular la solicitud de auxilio.

La idea fue muy factible al momento de presentarse con las autoridades de seguridad, solo hacía falta agregar y modificar algunas cosas para hacerla segura para el usuario y para los policías.

2. Metodología

Una vez definido el problema e identificadas las posibles soluciones, llevamos a cabo una planificación en diversas etapas a lo largo de un año, de la que se deprendió un posible diseño para una aplicación para teléfono celular y cubrir las necesidades de los ciudadanos del municipio de Cerralvo. Ya teniendo una idea fija de solución viable se tomó la presentación inicial y se modificó por el secretario de seguridad, para reforzar la idea principal de la aplicación.

Tabla 2. Necesidad municipal

Necesidad municipal	Respuesta/ Solución
Fácil e intuitiva de usar para las personas desde los 6 hasta los 100 años.	Se agregaron algunos segundos para corroborar la solicitud, para evitar se pida por accidente al estar tal fácil el acceso a la solicitud.
No genera acto de molestia a quien no sabe dar datos de su ubicación.	El único acto de molestia será hacer una cuenta que solicite por única ocasión nombre completo, teléfono y correo electrónico, y no se volverá a requerir ingresar otro dato después de darse de alta, así como se usa en todas las aplicaciones de <i>smart phone</i> .
Envía el automático la ubicación del solicitante.	El envío de la ubicación se autoriza por el solicitante y sus datos son protegidos por la Ley de protección de datos.
Como extra se genera reducción de tiempo de respuesta al no triangular la solicitud de auxilio.	El auxilio le llegara realmente al policía que ande en rondines de prevención, no esperara ser despachado, ni llegara a alguna comandancia.

Fuente: Elaboración propia.

Después de realizarse las modificaciones a la idea principal, el diseño y ejecutó la creación de una app inicio en el área de programación, dónde las ideas se plasmaron en un programa de ordenador, generando una primera propuesta de diseño de la app en dos versiones, que consta de una para el policía que va a atender el auxilio y otro para el ciudadano que lo va a solicitar.

Se realizaron pruebas del sistema en el que se incluyeron algunos puntos de seguridad, las cuales son los siguientes:

1. No mostrar la ubicación en tiempo real, ni tiempo de llegada de la unidad de policía, pero asegurar el arribo de la unidad al lugar solicitado.
2. Para controlar las falsas emergencias y bromas, se solicitó bloquear el IMEI de los teléfonos *smart phone* y de las tarjetas SIM de dónde fueran registrados varias solicitudes falsas, para que aun así cambiando la SIM el *smart phone* quede inhabilitado para ser usado por la aplicación.

3. Para asegurarse que la solicitud no sea falsa, y registrarse como real, el policía deberá finalizar el auxilio en la misma ubicación del solicitante en un tiempo menor a 60 segundos.

Una vez presentadas las modificaciones, se realizaron pruebas de campo, en diferentes puntos del municipio solicitando una unidad de policía mediante la aplicación, en la que se verificaba si era recibida por el policía junto con ubicación del solicitante, además si mostraba una ruta para llegar hacia él, posteriormente trasladándose de dónde se encontraba hacia el lugar del solicitante, llegando en un tiempo récord de atención en el municipio de Cerralvo. Se logró un tiempo de entre un minuto con treinta segundos hasta tres minutos aproximadamente, cuando estos con anterioridad se tardaban entre cinco y siete minutos o hasta 20 minutos, por la triangulación de información de C5 hacia la comandancia, y de la comandancia hacia la unidad que se encontraba en servicio.

Después de hacer pruebas a finales del año 2022 y principio del 2023, fue presentada la app en el año 2023, con la que se logró que en la actualidad el municipio de Cerralvo cuente con una innovación y mejora en el servicio de atención de parte de la policía, brindando solución al problema de la falta de datos de direcciones para atender un auxilio y reducción de tiempo récord en el arribo de la unidad de policía al lugar de donde era solicitada, incrementando el número de auxilios atendidos.

La aplicación fue nombrada ELS 911 (*Emergency Location System*), misma que se presentó legalmente, bajo un registro de nombre y sistema, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las leyes vigentes; además, se obtuvo la licencia en la tienda de iOS (*Apple Computer Inc.*) y Android (*Google LLC*) para que estuviera disponible para descarga gratuita en ambas tiendas. La app ELS 911 fue presentada de manera oficial en el municipio de Cerralvo, y desde el primer día comenzaron las descargas de las tiendas de ambos sistemas operativos. Cabe mencionar que en la primera semana se incrementaron los auxilios atendidos, principalmente la atención a los accidentes viales; pero con el paso de las semanas se fue usando más la app ELS 911, sin notar una baja en las solicitudes de auxilios recibidas de manera telefónica en la comandancia, lo que se consideró no como una baja en llamadas recibidas, sino como una alta en la atención a auxilios, se espera ir incrementando

el número de auxilios atendidos, y sumarlos a los auxilios que se reciben por línea telefónica para que no quede ningún auxilio sin atenderse.

Conclusiones

Con la creación de la app ELS 911, los policías municipales de Cerralvo continúan dándole cumplimiento al artículo 21 Constitucional, así también el policía es agente de la ley y garante del orden público. Por coherencia de rol. Al policía le corresponde conocer la ley penal y los reglamentos de policía y buen gobierno, para hacerlos cumplir y respetarlos (Palacios, G. S. 2020). Continuando así los policías de municipio de Cerralvo con sus deberes como primer respondiente, con el apoyo de un software tecnológico denominado ELS 911.

Bibliografía

- James Q. Wilson, Thinking About Crime, Basic Books, E.U.A. (1975)** 2013, p. 49: y *Thomas F. Adams, Police Field Operations, 8a ed., Pearson E.U.A. 2014 pp. 89 ss.*
- CNPP. (29 de 08 de 2023).** www.diputados.gob.mx. Obtenido de Código Nacional de Procedimientos Penales: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cnpp.htm>
- CPEUM. (06 de 06 de 2023).** www.diputados.gob.mx. Obtenido de Constitución Política del Estados Unidos Mexicanos: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- INEGI. (2020).** www.inegi.org.mx. Obtenido de [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/): <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- LGV. (25 de 04 de 2023).** www.diputados.gob.mx. Obtenido de Ley General de Víctimas: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>
- Palacios, G. S. (2020).** Obtenido de: Formación Policial, Deberes, Perfil y Práctica. México: Trillas.
- Ríos, S. (2019).** Manual básico de derechos humanos para autoridades municipales editorial UNAM, México.
- Sol, R. (2012).** Desafío de la participación ciudadana en el estado democrático de derecho y retos de la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas, en espacios institucionales de los estados Centroamericanos. FLACSO, Costa Rica.
- Velázquez, J. G. (2023).** Obtenido de: Síntesis Histórica "Cuna del Estado". México: Cerralvo.

