

**DIPUTADO HÉCTOR DÍAZ POLANCO,  
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA DE  
LA COMISIÓN PERMANENTE, CONGRESO  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO, II  
LEGISLATURA.  
PRESENTE**

El que suscribe **Diputado Nazario Norberto Sánchez**, integrante del Grupo Parlamentario de MORENA del Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, con fundamento en los artículos 122 apartado A, fracciones I y II, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 Apartado D, inciso k) de la Constitución Política; 4 fracción XXXVIII, 13 fracción IX, 21 párrafo segundo de la Ley Orgánica del Congreso; 2 fracción XXXVIII, 5 fracción I y X, 82, 83, 99 fracción II, **101** del Reglamento del Congreso, todos ordenamientos de la Ciudad de México, someto a consideración de este Pleno la presente: **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE A LAS 66 DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE ESTE ÓRGANO LEGISLATIVO, A EFECTO DE QUE EN EL MARCO DE LA CULTURA CÍVICA PROMUEVAN EN SUS REDES SOCIALES Y EN SUS MÓDULOS DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS CIUDADANAS, EL USO CORRECTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIAS Y DE LOS BOTONES DE AUXILIO, ASÍ COMO LAS SANCIONES POR FALSOS LLAMADOS EN DICHS SERVICIOS, EN VIRTUD DE QUE SE HAN INCREMENTADO EN LA CIUDAD DE MÉXICO**, al tenor de la siguiente:

### **ANTECEDENTES**

El principio básico de protección que todo estado de Derecho está obligado a proporcionar a nuestro pueblo, desde luego se potencia ante las situaciones de emergencia, lo cual obliga a todo orden de gobierno a contar con sistemas

debidamente capacitados para actuar de manera coordinada, ordenada y sea efectiva.

Desde el año 2014, el Gobierno Federal, instauró un número de emergencia único a nivel nacional para emergencias, lo anterior como parte de las acciones para mejorar la seguridad, justicia y el Estado de Derecho, a partir de entonces respecto a las llamadas de emergencia encontramos el 9-1-1.

El 911. Funciona los 365 días del año, las 24 horas para atender 242 tipos de incidentes del Catálogo Nacional de Emergencias, a nivel Federal, Estatal y Municipal; cuenta con 2 mil 583 operadores capacitados y evaluados y 502 supervisores para su operación, en 194 Centros de Atención de Llamadas repartidos en el país y ofrece el servicio de primeros auxilios telefónicos, en las 11 emergencias médicas más frecuentes, para salvaguardar la vida de quien requiere ayuda, mientras llegan al lugar los servicios médicos.

Además de dichas acciones a nivel federal, la Ciudad de México, desde el año 2009, fundó el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (CAEPCCM), quien, en 2010 comenzó a operar el programa “**Ciudad Segura**” a través de las cámaras de video vigilancia, que permitió mejorar la reacción de las autoridades ante emergencias, situaciones de crisis y comisión de ilícitos. De acuerdo con información del Gobierno de la Capital, “*Ciudad Segura*” es el programa en materia de seguridad urbana más ambicioso a nivel mundial.

Bajo ese contexto y para fortalecer y crecer los servicios que proporciona, así como su nivel de calidad en la atención ciudadana, el 23 de diciembre de 2015 el Gobierno de la Ciudad de México decretó la anexión de LOCATEL al CAEPCCM para conformar el **Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y**

**Contacto Ciudadano de la Ciudad de México “C5”, el cual actualmente ofrece los servicios de:**

- Video Monitoreo
- Servicio de Atención de llamadas de emergencia 9-1-1 CDMX
- Denuncia Anónima 089
- LOCATEL 5658 1111

Servicios del C5 que operan las 24 horas, los 365 días del año.<sup>1</sup>

### **PROBLEMÁTICA PLANTEADA**

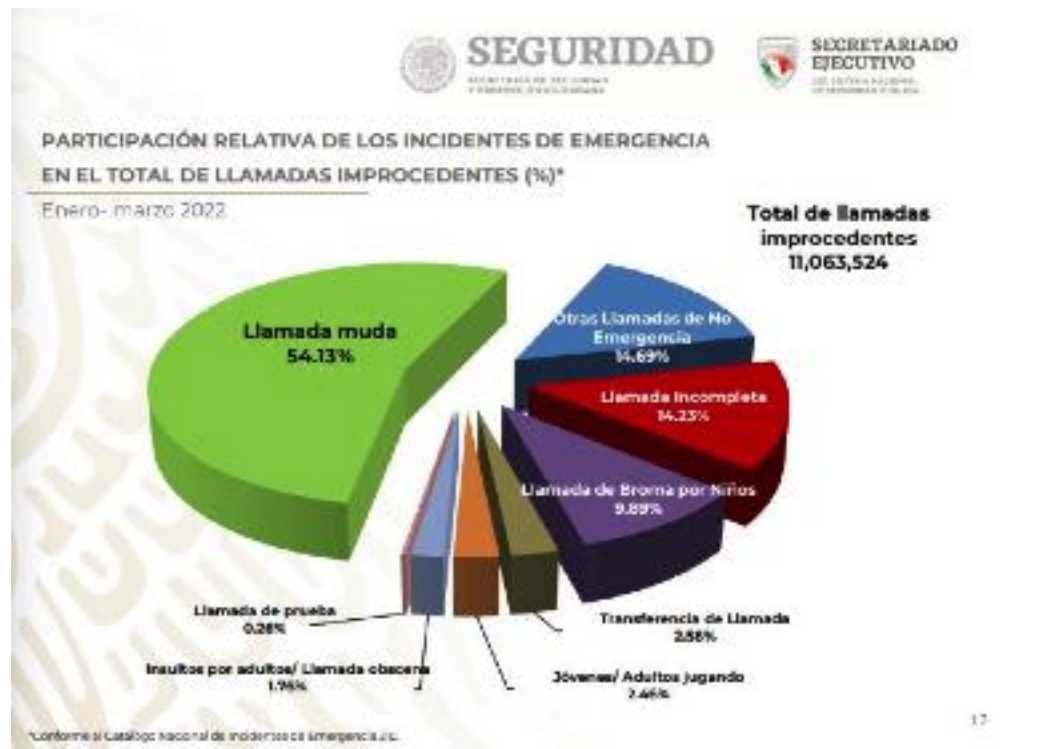
Hoy en día, el Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública es la entidad que publica las estadísticas a nivel nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1, de modo que, respecto a las cifras con corte al 31 de marzo de 2022, **arroja que de enero a marzo del año en curso se han llevado a cabo más de once millones de llamadas improcedentes.**

De lo anterior:

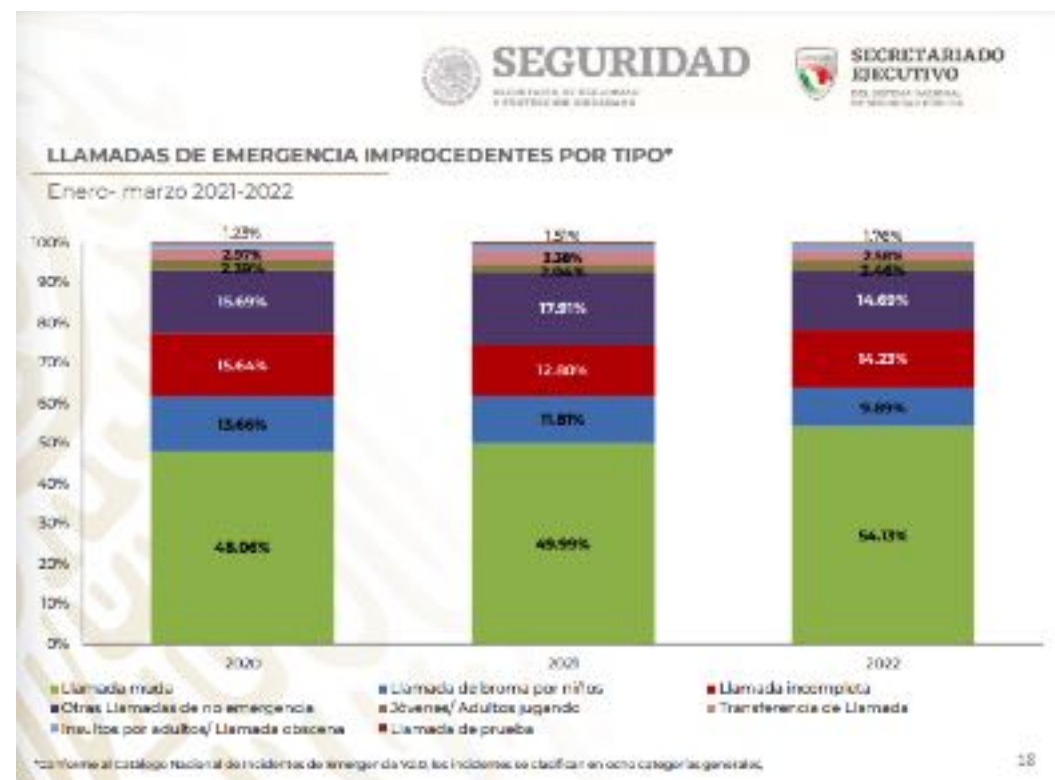
- el 54.13 % son llamadas mudas;
- el 14.69% no son emergencia;
- el 14.23% son llamadas incompletas;
- el 9.89% son llamadas de broma por niños, y
- el 2.46 %, son de jóvenes y adultos jugando, tal como se puede apreciar en las siguientes gráficas<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Gobierno de la Ciudad de México. (-). Emergencias 9-1-1. 24 de junio de 2022, de Gobierno de la Ciudad de México Sitio web: <https://www.c5.cdmx.gob.mx/canales-de-atencion-emergencias/emergencias-9-1-1>

<sup>2</sup> Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (abril 2022). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1. 24 de junio de 2022, de Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana Sitio web: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/719568/Llamadas\\_de\\_emergencia\\_9-1-1\\_Ene-marzo\\_2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/719568/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-marzo_2022.pdf)



17



18





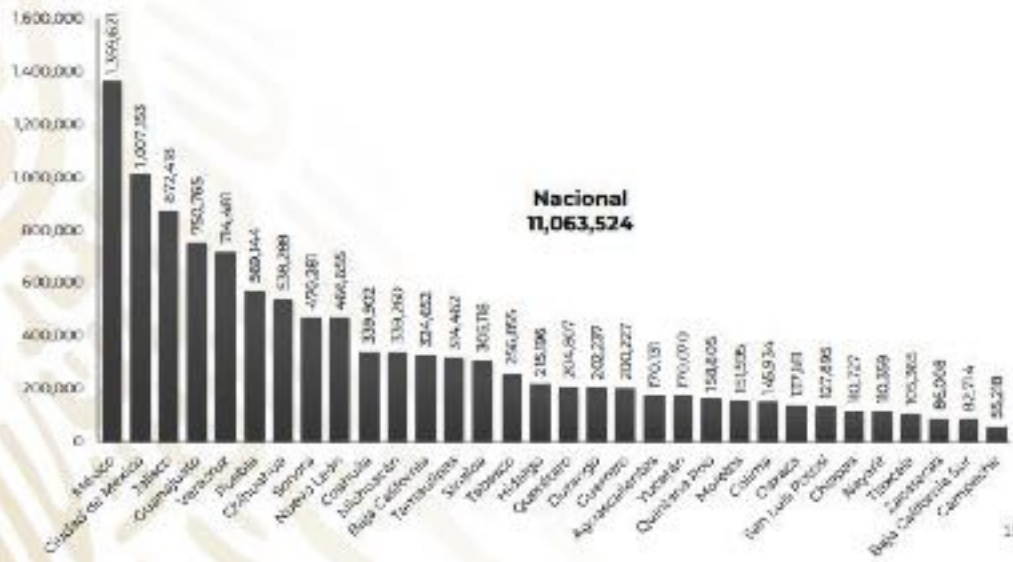
**SEGURIDAD**  
 SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
 Y PROTECCIÓN PÚBLICA



**SECRETARIADO  
 EJECUTIVO**  
 DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
 Y PROTECCIÓN PÚBLICA

**LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA**

Enero-marzo 2022



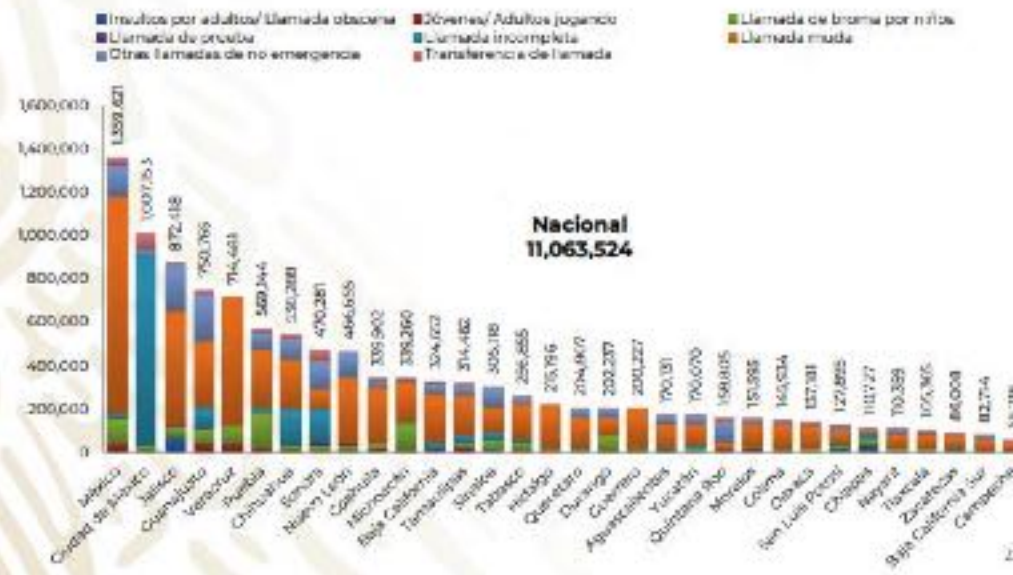
**SEGURIDAD**  
 SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
 Y PROTECCIÓN PÚBLICA



**SECRETARIADO  
 EJECUTIVO**  
 DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
 Y PROTECCIÓN PÚBLICA

**LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO**

Enero-marzo 2022



De lo anterior, se desprende que al recibir llamadas falsas no solo se desaprovechan recursos que son necesarios para las auténticas emergencias, sino que se retrasa la atención de verdaderas contingencias, dejando pérdidas económicas y desperdicio de recursos humanos, materiales y tecnológicos que bien pueden utilizarse de manera oportuna y urgente en otros siniestros y salvar vidas.

En la actualidad los avances de la tecnología permiten indagar las llamadas falsas, al detectar el número telefónico de salida, no obstante, se complica cuando las llamadas se realizan desde teléfonos públicos.

Al mismo tiempo, es importante exponer que el pasado 29 de mayo del año en curso, el periódico “Publimetro”, publicó un reportaje en el que exhibe que son casi 50 mil llamadas de emergencia falsas, a través de los **botones de auxilio**, debemos recordar que “... *El Botón de auxilio es un intercomunicador de contacto directo con los C2, se ubica en el poste de diversas cámaras de videovigilancia de la Ciudad de México, el cual debe ser presionado por las y los ciudadanos que requieran el apoyo inmediato de algún servicio de emergencia. Quien presiona el botón es atendido desde el despacho y su reporte es canalizado de manera inmediata a los cuerpos de emergencia...*”<sup>3</sup>.

En ese sentido, de acuerdo con información que obtuvo dicho diario periodístico, tan solo en 2021, se realizaron 336 mil 717 solicitudes de apoyo por medio de alguno de los botones distribuidos por las 16 alcaldías, **de las cuales el 13.89% de las llamadas fueron falsas. En tanto, del 1 de enero al 31 de marzo del 2022, se han atendido 71 mil 347 llamadas por botones de auxilio de los STVs, de las**

---

<sup>3</sup> Botón de Auxilio. C5. Sitio web: <https://www.c5.cdmx.gob.mx/canales-de-atencion-emergencias/boton-de-auxilio>

cuales el 10.48% fueron falsas, para robustecer lo anterior, se cita dicho reportaje<sup>4</sup>:

***“...Casi 50 mil llamadas por botones de auxilio en CDMX son falsas***

*La ciudadanía activa en falso los botones de auxilio de la CDMX, que son una herramienta para denunciar actos delictivos.*

*Datos del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) señalan que alrededor de 50 mil llamadas por botones de auxilio, ubicados en postes de diversas cámaras en esta entidad, son falsas.*

*De acuerdo con información a la que tuvo acceso Publimetro, en 2021 se realizaron 336 mil 717 solicitudes de apoyo por medio de alguno de los botones distribuidos por las 16 alcaldías, de las cuales el 13.89% de las llamadas fueron falsas.*

***Se entiende por llamada falsa por botón de auxilio de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancias (STV) cuando se presiona el botón por usuario, se contesta en los Centros de Comando y Control (C2), y no hay posterior interacción del lado del usuario”***

— - explicó el C5.

*En tanto, del 1 de enero al 31 de marzo del 2022, se han atendido 71 mil 347 llamadas por botones de auxilio de los STVs, de las cuales el 10.48% fueron falsas.*

*Los también llamados botones de pánico sirven para denunciar algún delito, accidente, irregularidad en la calle o para reportar una falta administrativa.*

***Fallas en botones***

*Información del mismo Centro refiere que en esta entidad hay 10 mil 788 botones, de los cuales 320 presentan falla, es decir, únicamente el 3%.*

<sup>4</sup> <https://www.publimetro.com.mx/noticias/2022/05/29/cdmx-casi-50-mil-llamadas-por-botones-de-auxilio-son-falsas/>

*Estadísticas del Gobierno de la Ciudad de México establecen que las alcaldías Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc son las que presentan más fallas en este sistema con 46, 40 y 34, respectivamente.*

*De acuerdo con la Unidad de Contacto del Secretario de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (UCS SSC), esta dependencia es la encargada de recibir las solicitudes para la instalación de cámaras de videovigilancia, las cuales ya incluyen un botón de emergencia.*

*Para pedir la colocación de este sistema de emergencia las personas deben explicar el motivo por el cual se pide la instalación y una vez hecho el llamado la Unidad analiza si es viable o no la instauración.*

### **Funcionamiento**

*De acuerdo con el protocolo de funcionamiento, los postes están compuestos con por dos cámaras de vigilancia, un botón de pánico (o de emergencia) que activa alertas sonoras y visuales. Además emite otra alerta al C5 para que envíe ayuda.*

*Si una persona se siente en riesgo o necesita ayuda de la autoridad, sólo tiene que presionar el botón para que suene la alerta. El C5 recibe el aviso en su sistema de despacho de emergencias. Ellos toman el control de las cámara, verifican que pasa en la ubicación y mandan una unidad al lugar para atender el incidente.*

*En declaraciones de autoridades locales, estos botones de pánico han servido en reducir el índice delictivo en la ciudad que a la fecha presenta una baja del 58%, comparado con lo registrado en 2019.*

### **UBICACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO**

- Álvaro Obregón: 722
- Azcapotzalco: 579
- Benito Juárez: 676
- Coyoacán: 716
- Cuajimalpa: 214
- Cuauhtémoc: 1183
- Gustavo A. Madero: 1402
- Iztacalco: 493
- Iztapalapa: 1827



- Magdalena Contreras: 262
- Miguel Hidalgo: 711
- Milpa Alta: 188
- Tláhuac: 424
- Tlalpan: 649
- Venustiano Carranza: 708
- Xochimilco: 354...”

Es menester señalar que en la VII Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, fue tipificado el Delito “Uso indebido de los servicios de llamadas de emergencia” tipo penal instaurado en el numeral 211 Quáter, y que es sancionado de 3 meses a 2 años de prisión, mismo que a la letra dice:

**“...CAPÍTULO V**  
**USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA**

**ARTÍCULO 211 Quáter.** *Comete el delito de uso indebido de servicios de emergencia la persona que de forma dolosa realice una llamada, aviso o alerta falsa a las líneas de emergencia a través de cualquier medio de comunicación, como teléfono fijo, móvil, radio, botón de auxilio, aplicaciones, internet o cualquier otro medio electrónico a números de emergencia.*

*Al responsable de esta conducta se le impondrá de tres meses a dos años de prisión y multa de diez a cien unidades cuantificables de medida y actualización. En caso de que la llamada, aviso o alerta falsa a números de emergencias lo realice un adolescente se sancionará de acuerdo a la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.*

*Este delito se perseguirá por querrella...”*

Respecto a lo anterior, es claro que dicha conducta no proyecta actualmente ninguna disminución en la comisión de este delito, pues al contrario va a la alza, por lo que en el próximo periodo ordinario, el suscrito presentará una iniciativa para endurecer el tipo penal, empero, para coadyuvar a disminuir la incidencia no solo es importante agravarlo sino hay que **llevar a cabo acciones que fortalezcan la**

**educación cívica en esta materia**, particularmente informar a la población sobre las consecuencias de accionar los servicios de emergencia cuando no sea necesario, ya que además, significa que aproximadamente el 87% del personal que atiende las llamadas de emergencia, está dedicando su horario laboral para atender llamadas de mal uso, lo cual provoca entre otros: Abandono de llamadas; incremento en el tiempo de atención de las llamadas de emergencia reales; ineficiencia en el servicio; deterioro de la imagen institucional del 9-1-1; incremento del tiempo de respuesta en el campo de los servicios de emergencia (ambulancias, bomberos o patrullas), lo cual resulta un desvío de recursos en atención de eventos falsos o que no representan una emergencia real descuidando los eventos que en realidad requieren de la atención pronta y expedita de los Servicios de Emergencia.

Bajo este contexto, una de las acciones que promueve el suscrito es que, desde nuestra trinchera como legisladoras y legisladores, quienes tenemos contacto directo con nuestro representados, promovamos ampliamente desde nuestras redes sociales y en nuestros módulos legislativos el uso correcto de las llamadas de emergencia y botones de auxilio, así como las consecuencias cuando se realizan a forma de broma o juego.

## **CONSIDERANDOS**

**PRIMERO.** Que el artículo 16, Apartado I, de la Constitución Política de la Ciudad de México, prevé que el Gobierno de la Ciudad garantizará la seguridad de las personas, estableciendo medidas de prevención, mitigación y gestión integral de riesgos que reduzcan la vulnerabilidad ante eventos originados por fenómenos naturales y por la actividad humana, tal y como se aprecia a continuación:

### ***“Artículo 16 Ordenamiento territorial***



*A... a H...*

***I. Vulnerabilidad, resiliencia, prevención y mitigación de riesgos***

***1. El Gobierno de la Ciudad garantizará la seguridad de las personas, estableciendo medidas de prevención, mitigación y gestión integral de riesgos que reduzcan la vulnerabilidad ante eventos originados por fenómenos naturales y por la actividad humana. Asimismo:***

***a) Deberá informar y prevenir a la población, en formatos accesibles para todos, ante los riesgos que amenacen su existencia mediante la elaboración de diagnósticos y atlas de riesgos, instrumentos de monitoreo, pronósticos, alerta temprana y los demás que establezca la ley;***

***b) Implantará la coordinación interinstitucional para la prevención, mitigación, auxilio, atención, recuperación y reconstrucción ante la ocurrencia de una emergencia, siniestro o desastre, privilegiando la integridad de las personas, su patrimonio y la protección de los animales en su calidad de seres sintientes;***

***c) Realizará programas participativos de reubicación de las personas y familias de escasos recursos que habiten en zonas y edificaciones de riesgo en condiciones que compensen sus pérdidas patrimoniales, mantengan sus redes sociales de apoyo y mejoren su calidad de vida;***

***d) Establecerá los mecanismos necesarios para garantizar dichas compensaciones en los casos de responsabilidad de las empresas inmobiliarias, y podrá expropiar, demoler y rehabilitar inmuebles riesgosos;***

***e) En situaciones de emergencia o desastre, garantizará la seguridad ciudadana, implementando medidas que tomen en cuenta todas las características de la población, brindará atención médica prehospitalaria y hospitalaria, y garantizará la infraestructura disponible;***

***f) Desarrollará la cultura de la seguridad y la resiliencia, promoviendo la participación ciudadana, el voluntariado, la autoprotección, la corresponsabilidad, la ayuda mutua y el auxilio a la población;***

***g) A través de un organismo público garante de la gestión integral de riesgos, diseñará y ejecutará, con base en los principios de diseño***

*universal y accesibilidad, la preparación y respuesta para la reducción del riesgo y la prevención y atención de desastres, fortaleciendo el cuerpo de primera respuesta, conforme a lo que determine la ley en la materia; y*

*h) Llevará a cabo las demás acciones que establezca la ley.*

2...

**SEGUNDO.** Que el artículo 211 Quáter del Código Penal para la Ciudad de México prevé que, el uso indebido de los servicios de llamadas de emergencia se sanciona de tres meses a dos años de prisión y de diez a cien veces la unidad de medida y actualización:

**“...CAPÍTULO V  
USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA**

**ARTÍCULO 211 Quáter.** *Comete el delito de uso indebido de servicios de emergencia la persona que de forma dolosa realice una llamada, aviso o alerta falsa a las líneas de emergencia a través de cualquier medio de comunicación, como teléfono fijo, móvil, radio, botón de auxilio, aplicaciones, internet o cualquier otro medio electrónico a números de emergencia.*

*Al responsable de esta conducta se le impondrá de tres meses a dos años de prisión y multa de diez a cien unidades cuantificables de medida y actualización. En caso de que la llamada, aviso o alerta falsa a números de emergencias lo realice un adolescente se sancionará de acuerdo a la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.*

*Este delito se perseguirá por querrela...”*

**TERCERO.** Que el artículo 7 fracción XV, del Reglamento del Congreso establece que las y los Diputados tenemos la obligación de “...**Mantener un vínculo permanente con sus representadas o representados** y atender los intereses de las y los ciudadanos, promover y gestionar la solución de los problemas y necesidades colectivas ante las autoridades competentes a través de un Módulo Legislativo de Atención y Quejas Ciudadana en el distrito o circunscripción para el que haya sido electo...”

Por lo antes expuesto y fundado, someto a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente de este H. Congreso el siguiente punto de acuerdo de urgente y obvia resolución:

**ÚNICO. SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE A LAS 66 DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE ESTE ÓRGANO LEGISLATIVO, A EFECTO DE QUE EN EL MARCO DE LA CULTURA CÍVICA PROMUEVAN EN SUS REDES SOCIALES Y EN SUS MÓDULOS DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS CIUDADANAS, EL USO CORRECTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIAS Y DE LOS BOTONES DE AUXILIO, ASÍ COMO LAS SANCIONES POR FALSOS LLAMADOS EN DICHSO SERVICIOS, EN VIRTUD DE QUE SE HAN INCREMENTADO EN LA CIUDAD DE MÉXICO.**

Dado en el pleno del Congreso de la Ciudad de México a los 29 días del mes de junio de 2022.

**ATENTAMENTE**

*Nazarío Norberto Sánchez*

**DIP. NAZARIO NORBERTO SÁNCHEZ**

**DISTRITO IV.**

