

**DIP. FAUSTO MANUEL ZAMORANO  
ESPARZA, PRESIDENTE DE LA MESA  
DIRECTIVA DEL CONGRESO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO, II LEGISLATURA.**

**PRESENTE**

Honorable Congreso de la Ciudad de México.

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 párrafo 5 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 Apartado D, inciso a) y 30 numeral 1, inciso b) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II, y 13 párrafo primero de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracciones I y II, 82, 95 fracción II, 96 Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración de este Pleno la presente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL SEGUNDO Y CUARTO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 211 QUÁTER DEL CÓDIGO PENAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, EN MATERIA DE USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA**, al tenor de las consideraciones siguientes:

**I. Planteamiento del Problema:**

Actualmente uno de los sistemas de protección y emergencia que el gobierno de la Ciudad de México, brinda a los ciudadanos es el **Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1**, el cual como se ha expuesto por diversos medios de comunicación de los que hablaremos más adelante, hoy se encuentra altamente vulnerable por la misma población debido al uso inadecuado de los mismos. Con

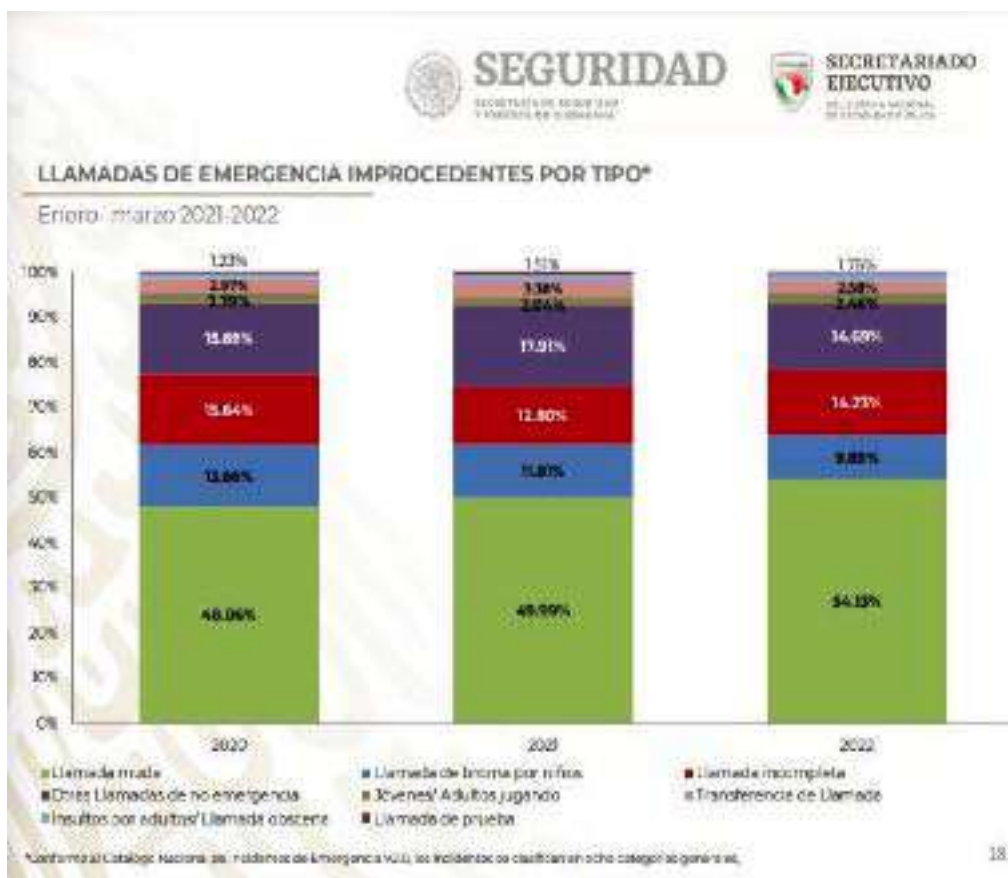
base a las estadísticas publicadas por el Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública arroja que de enero de 2016, a cifras con corte al 31 de marzo de 2022 se han llevado a cabo 11,063,524 de llamadas improcedentes.

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>1</sup>



<sup>1</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)





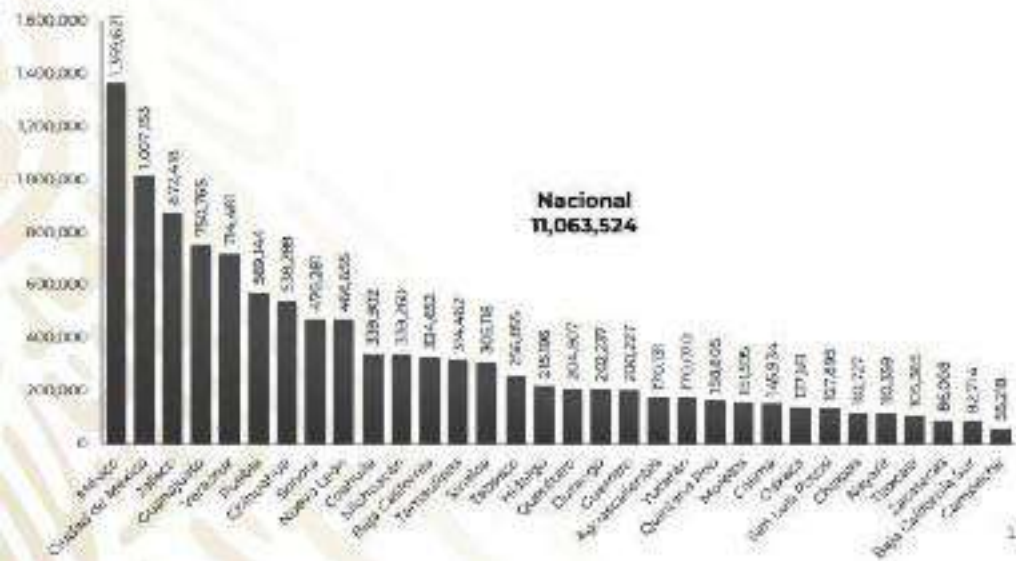
**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
PÚBLICA



**SECRETARIADO  
EJECUTIVO**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
PÚBLICA

**LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA**

Enero-marzo 2022



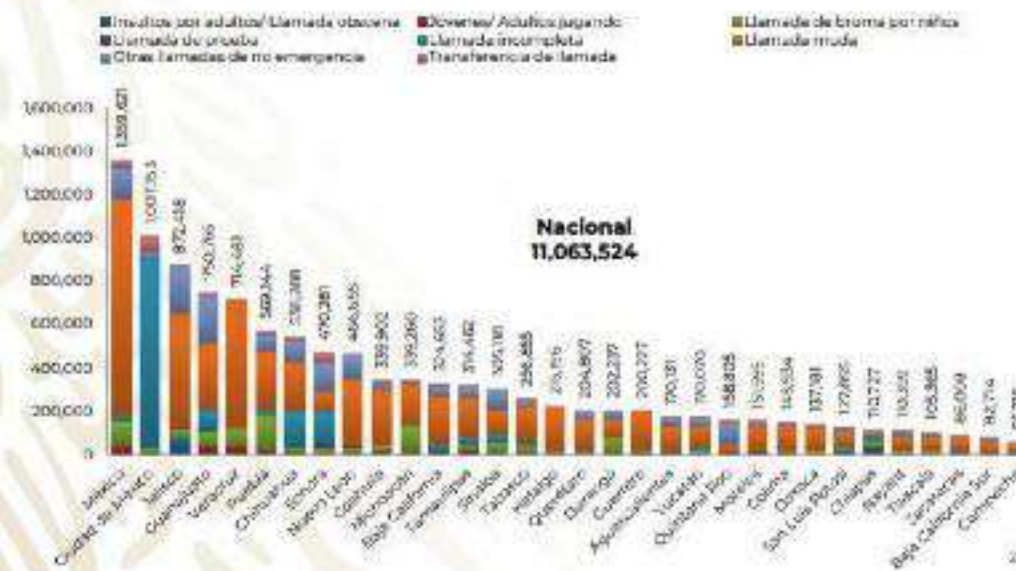
**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
PÚBLICA



**SECRETARIADO  
EJECUTIVO**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
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 números privados o teléfonos públicos.

Esta situación, como se ha expuesto en las graficas anteriores, se ha expandido a diversas entidades federativas como se puede observar a continuación:

- El pasado 27 de julio de 2022, el “Canal Línea Directa”<sup>2</sup>, expuso lo siguiente:

***“...Son falsos reportes el 80% de las llamadas que se realizan al 911, asegura Cristóbal Castañeda.***

***El secretario de Seguridad en Sinaloa, Cristóbal Castañeda Camarillo señaló que en el caso de la llamada que recibieron para reportar la presunta bomba en las oficinas del Poder Judicial de la Federación, no se pudo conocer de dónde la generaron.***

***Culiacán, Sinaloa. - De las 4 mil llamadas diarias que se reciben de la población al 911, del 80 al 85 por ciento son falsas, reveló el titular de la Secretaría de Seguridad Pública en Sinaloa, Cristóbal Castañeda Camarillo.***

*El funcionario de Gobierno del Estado, explicó que, pese a esta cifra, existe una disminución en los reportes falsos, pues de 600 que se recibían al día en*

---

<sup>2</sup> Xiomara Ramirez. (2022). Son falsos reportes el 80% de las llamadas que se realizan al 911, asegura Cristóbal Castañeda. 26 de julio de 2022, de Línea Directa Sitio web: <https://lineadirectaportal.com/sinaloa/centro/2022/7/26/son-falsos-reportes-el-80-de-las-llamadas-que-se-realizan-al-911-asegura-cristobal-castaneda-480913.html>

*Culiacán, actualmente sólo se reciben 400, sin embargo, consideró que aún se necesita trabajar para crear conciencia en la ciudadanía.*

**“Hemos tenido afortunadamente una disminución, todavía es algo que tenemos que seguir trabajando. En todo el estado debemos de tener 4 mil llamadas al día y el 80 o 85 por ciento siguen siendo falsas”, dijo.**

**En cuanto a la llamada que se recibió al número de emergencia este lunes donde dieron a conocer la presencia de una supuesta bomba en las oficinas del Poder Judicial de la Federación en Culiacán, el secretario de Seguridad en la entidad, apuntó que, al tratarse de una llamada anónima, no se pudo conocer la identidad de la persona ni de dónde se generó el reporte...”**

- El día 25 de julio de 2022, el canal “Lo de hoy Morelos”<sup>3</sup>, expuso la gravedad que este comportamiento está produciendo no únicamente como Estado, si no como país:

**“...Al C5 de la CES tres mil 800 falsas llamadas en 24 horas En una jornada de 24 horas en el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C5) en Morelos, se llegan a recibir hasta tres mil 800 llamadas de broma o calificadas como “improcedentes”, representando alrededor del 80 por ciento del total que se recibieron durante el año 2021 y 2022.**

*Anabel Banda Ruiz, directora del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y Delincuencia con Participación Ciudadana, **dijo que en promedio en un día se reciben alrededor de cinco mil llamadas de auxilio al 911, y al 089, de estas más de la mitad resultan ser bromas.***

**“Proviene de todo el estado, principalmente del municipio de Cuernavaca, Jiutepec y Emiliano Zapata, que son conurbados que son de donde se reciben mayor número de estas llamadas”.**

<sup>3</sup>Redacción. (2022). Al C5 de la CES tres mil 800 falsas llamadas en 24 horas. 25 de julio de 2022, de lodehoyMorelos Sitio web: <https://morelos.lodehoy.com.mx/estado/2022/07/25/19683/al-c5-de-la-ces-tres-mil-800-falsas-llamadas-en-24-horas>

*Una llamada de broma lleva al operador a atender a la persona desde segundos hasta los cuatro minutos, ya que el protocolo marca que se debe aplicar en un primer momento un cuestionario en donde el solicitante debe proporcionar algunos datos. Lo anterior, de acuerdo a Banda Ruiz, retrasa la atención en llamadas que de verdad requieren atención de manera urgente.*

*“Estamos haciendo un llamado a la ciudadanía para que sea consciente sobre el uso de los números de emergencia y de los canales por los que recibimos las llamadas de emergencia, en el ejercicio de 2021 al 2022 tenemos que el 80% de las llamadas son improcedentes, desde llamadas de broma o que no son una emergencia como Protección Civil, y de emergencias médicas”.*

*Defendió que esta es una de las razones por las que la ciudadanía en ocasiones se queja de que no se les atiende de manera pronta, pues los operadores deben atenderlas, aunque en un principio no parecen ser una broma...”*

Volviendo a la Ciudad de México, 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**, donde 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>4</sup>.

En ese sentido, de acuerdo con información que obtuvo dicho diario periodístico vía transparencia, 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**

<sup>4</sup> Botón de Auxilio. C5. Sitio web: <https://www.c5.cdmx.gob.mx/canales-de-atencion-emergencias/boton-de-auxilio>

del 2022, se han atendido 71 mil 347 llamadas por botones de auxilio de los STVs, de las cuales el 10.48% fueron falsas, para robustecer lo anterior, se cita dicho reportaje<sup>5</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*

<sup>5</sup> Monserrat Vargas. (2022). Casi 50 mil llamadas por botones de auxilio en CDMX son falsas. 29 de mayo de 2022, de Publimetro Sitio web: <https://www.publimetro.com.mx/noticias/2022/05/29/cdmx-casi-50-mil-llamadas-por-botones-de-auxilio-son-falsas/>



*botones, de los cuales 320 presentan falla, es decir, únicamente el 3%.*

*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 instalación.*

### **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 cámaras, 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

Como antecedente, es importante señalar que la entonces Asamblea Legislativa del Distrito Federal en su VII Legislatura, en abril de 2018 tipificó lo que hoy es un ilícito en el artículo 211 Quáter, imponiendo una sanción de tres meses hasta dos años de prisión, no obstante es claro que dicha conducta no proyecta actualmente ninguna disminución en la comisión de este delito, pues al contrario va al alza, por lo que tenemos la responsabilidad de contribuir en la disminución de este tipo de comportamiento, que no solo es agravarlo, si no es importante llevar a cabo acciones que fortalezcan la educación cívica en esta materia.

Bajo este contexto, una de las acciones en primera instancia que como legisladores implementamos y debemos seguir realizando de manera permanente, es informar y generar conciencia en la Ciudadanía sobre las sanciones y consecuencias al utilizar los servicios de emergencia para bromas, por ello, el pasado mes de junio el suscrito propuso ante el pleno de la Comisión Permanente de este Congreso la *“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 atención, orientación 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 dichos servicios, en virtud de que se han incrementado en la*

ciudad de México”, instrumento que fue presentado por la Diputada Alicia Medina y aprobado por unanimidad, y que diversos legisladores dimos cumplimiento.

No obstante, en segunda instancia se propone la presente iniciativa para quedar en los siguientes términos y que sea complementaria al pasado punto de acuerdo:

## II. Propuesta de Solución:

Se propone llevar a cabo una reforma el segundo y cuarto párrafo del **Artículo 211 Quáter**, del Código Penal para la Ciudad de México, que señala el delito de **uso indebido de los servicios de llamadas de emergencia** para aumentar la penalidad mínima a 9 meses y una máxima a 3 años de prisión, además, de aumentar de 20 a 150 Unidades de medida y actualización.

Finalmente, por lo que hace al último párrafo, se propone que las instituciones responsables de los servicios de llamadas de emergencia, estén obligadas a presentar la querrela o querellas correspondientes, pues son estas quienes cuentan con audios, ubicaciones o videograbaciones de las personas que cometen esta conducta antijurídica, lo anterior para quedar de la siguiente manera:

### CÓDIGO PENAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
CAPÍTULO V USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA	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.

...

Este delito se perseguirá por querrela

**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 **nueve** meses a **tres** años de prisión y multa de **veinte a ciento cincuenta** unidades cuantificables de medida y actualización.

...

Este delito se perseguirá por querrela. **Las autoridades responsables de los servicios de emergencia están obligadas a formular las querellas en los casos en que se hayan utilizado de manera indebida los servicios de emergencia en términos del presente artículo.**

Con base en los razonamientos antes precisados, el suscrito Diputado propone al Pleno del Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, la presente **Iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforma el segundo y cuarto párrafo del Artículo 211 Quáter, del Código Penal para la Ciudad de México, en materia de uso indebido de los servicios de llamadas de emergencia, para quedar de la siguiente manera:**



## DECRETO

**ÚNICO.** Se reforma el párrafo segundo y cuarto del Artículo 211 Quáter del Código Penal para la Ciudad de México para quedar como sigue:

**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 **nueve** meses a **tres** años de prisión y multa de **veinte** a **ciento cincuenta** unidades cuantificables de medida y actualización.

...

Este delito se perseguirá por querrela. **Las autoridades responsables de los servicios de emergencia están obligadas a formular las querrelas en los casos en que se hayan utilizado de manera indebida los servicios de emergencia en términos del presente artículo.**

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.** Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan al presente decreto.

Dado en el Recinto del Congreso de la Ciudad de México a los 8 días del mes de  
septiembre del año 2022.

ATENTAMENTE  
*Nazario Norberto Sánchez*  
DIP. NAZARIO NORBERTO SÁNCHEZ  
DISTRITO IV