

**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a los gobiernos de las 32 entidades federativas para que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, implementen campañas informativas sobre el uso responsable del sistema de emergencia 911, con especial atención a la Ciudad de México.**

Los suscritos, Senadores de la República, integrantes del Partido Revolucionario Institucional de la LXIII Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, sometemos a la consideración de esta H. Comisión Permanente la presente Proposición con Punto de Acuerdo, al tenor de las siguientes:

**Consideraciones**

El pasado 27 de noviembre de 2014, el Ejecutivo Federal propuso establecer un número telefónico único para emergencias a nivel nacional, por lo que el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), a través del Centro Nacional de Información, implementó el número de emergencia 9-1-1 cuyo objetivo central es atender la demanda ciudadana de contar con un servicio ágil, confiable y profesional que dé auxilio a través de un número único y gratuito, el cual permitirá facilitar la coordinación de las autoridades el tiempo de respuesta ante cualquier emergencia<sup>1</sup>.

El 911 sustituyó a diversos números de emergencias que operaba anteriormente, como es el caso del 066 o el 088. Unificar el número en todo el país facilitará a la población la denuncia de incidentes médicos, de protección civil, de servicios públicos y de seguridad pública a través de un mismo número y fácil de recordar.

---

<sup>1</sup> [http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/911/Protocolo\\_especifico\\_INMUJERES.pdf](http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/911/Protocolo_especifico_INMUJERES.pdf)

El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública empezó a operar la primera etapa del 911 el 3 de octubre del año pasado en 16 entidades federativas del país, para atender todo tipo de peligro<sup>2</sup>.

Las entidades federativas fueron las siguientes: Baja California, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Guanajuato, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sonora, Tlaxcala y Zacatecas.

La segunda etapa inició el 9 de enero del 2017, con los 16 estados restantes: Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Ciudad de México, Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.

Las llamadas de emergencia son atendidas por operadores que han sido capacitados y certificados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Actualmente, operan 194 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia con más de 200 supervisores y 3000 operadores, en todo el país<sup>3</sup>.

Para dimensionar la relevancia de este asunto, cabe señalar que el titular del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, indicó que en el país se reciben un promedio de 120 millones de llamadas al año, esto es alrededor 10 millones de llamadas mensuales, de las que el 10 por ciento son reales, es decir, al mes se reciben nueve millones de llamadas falsas<sup>4</sup>.

La Secretaría de Gobernación (SEGOB), señala que tan sólo en el periodo de enero-septiembre de 2017, se registraron un total de 88 millones 76 mil 945 llamadas, de las cuales poco más de 10 millones son llamadas reales o procedentes, es decir, se registró un incremento de 1.5 puntos porcentuales

---

<sup>2</sup> <http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/911/9.pdf>

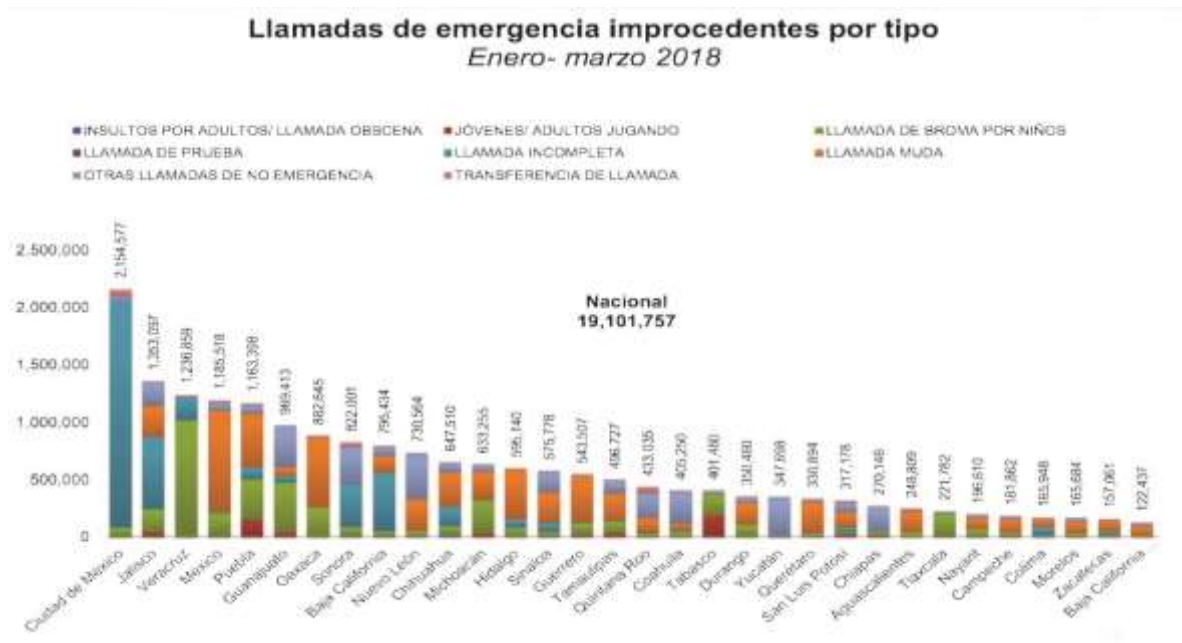
<sup>3</sup> <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/implementacion-del-numero-de-atencion-de-llamadas-de-emergencias-911-91001?idiom=es>

<sup>4</sup> <https://www.gob.mx/911/articulos/que-sucede-cuando-se-hace-una-llamada-al-9-1-1-y-no-esta-ocurriendo-una-emergencia-5-tips-para-utilizar-bien-el-911emergencias?idiom=es>

con respecto de las llamadas procedentes registradas en el mismo periodo de 2016<sup>5</sup>.

Asimismo, dicha dependencia señala que en el primer trimestre del 2018, se han registrado un total de 22 millones 774 mil 791 llamadas a nivel nacional, de los cuales 3 millones 673 mil 034, son llamadas reales, mismos que se dividen de la siguiente manera: 2 millones 302 mil 298 son de seguridad, 503 mil 488 por servicio médico, 404 mil 266 por asistencia, 228 mil 466 por atención de protección civil, 205 mil 361 por otros servicios y 29 mil 155 son llamadas a servicios públicos<sup>6</sup>.

Sin embargo, en cuestión de las llamadas falsas, lamentablemente se tiene contabilizado 19 millones 101 mil 757, de los cuales 6 millones 092 mil 359 son llamadas mudas; 4 millones 330 mil 775 corresponde a llamadas incompletas; 4 millones 227 mil 352 pertenecen a llamadas de broma por niños; otras llamadas 3 millones 387 mil 822; Jóvenes/Adultos jugando 602 mil 301; transferencia de llamada 337 mil 280; insultos 101 mil 897 y llamada de prueba 21 mil 971.



<sup>5</sup> <https://www.gob.mx/segob/prensa/diversas-intervenciones-en-2-encuentro-nacional-de-centros-de-atencion-de-llamadas-de-emergencias-y-1-aniversario-de-implementacion-911>

<sup>6</sup>

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/320624/Estadistica\\_Nacional\\_911\\_MAR2017\\_250418.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/320624/Estadistica_Nacional_911_MAR2017_250418.pdf)

Un caso particular, lo constituye la Ciudad de México, que ocupa el primer lugar con más llamadas improcedentes, por lo que resulta indispensable y urgente concientizar sobre el uso responsable de este sistema de emergencia a las organizaciones civiles, padres de familia, los maestros, medios de comunicación y la población en general, para que juntos, impulsemos el uso apropiado de esta herramienta primordial que es tan importante para todas y todos los mexicanos.

No podemos permitir que se siga haciendo el uso inadecuado del sistema de emergencia ya que afecta a toda la población y pone en riesgo, incluso, a los sistemas de auxilio.

En este mismo orden de ideas, 14 entidades federativas tipifican como delito realizar llamadas falsas a los servicios de emergencia y tres entidades más sancionan este tipo de llamadas conforme a sus leyes o reglamentos de justicia cívica con una multa o arresto administrativo.

Ante este panorama, se requiere avanzar hacia una verdadera cultura sobre el uso responsable del 911, sensibilizando a la población de que al realizar una llamada falsa o de broma se pone en riesgo la vida o el patrimonio de alguien que realmente necesita asistencia ante una emergencia, ya sea de tipo médico, de seguridad o de protección civil.

Es imperativo que los gobiernos de las 32 entidades federativas, con especial atención a la Ciudad de México, fortalezcan y estandaricen la calidad de los servicios de atención telefónica del número único para la prestación de servicios de emergencia 911, a fin de que las denuncias se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad, en beneficio de la población.

Hoy más que nunca, nuestro país está mejor preparado ante las emergencias; no obstante, es indispensable fortalecer este tipo de instrumentos, con el objeto de salvaguardar la integridad y patrimonio de las personas.

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a la consideración de esta Soberanía la siguiente propuesta:

### **PUNTO DE ACUERDO**

**Único.** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta a los gobiernos de las 32 entidades federativas para que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, implementen campañas informativas sobre el uso responsable del sistema de emergencia 911, con especial atención a la Ciudad de México.

Dado en el salón de sesiones de la H. Comisión Permanente, a los 06 días del mes de junio del 2018.

**ATENTAMENTE**