

# Mirada Legislativa

## Llamadas falsas a los números telefónicos de emergencia

### Puntos Principales

- El número de emergencias 911 se homologó en todo el país en 2016, a fin de brindar servicios oportunos a la población en caso de un incidente.
- De enero a diciembre de 2017 se recibieron en el número telefónico 911 un total de 112 millones 460 mil 767 llamadas; de las cuales 98 millones 523 mil 093 fueron consideradas improcedentes, de acuerdo con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP).
- Es decir, siete de cada ocho (87.6%) del total de llamadas a los servicios de emergencia a escala nacional durante 2017 fueron falsas.
- Las entidades federativas con mayor número de llamadas improcedentes fueron: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Guanajuato y Baja California.
- Los estados que registraron un mayor porcentaje de llamadas reales de emergencia fueron: Nuevo León (25.8%), Querétaro (24.9%), Colima (20.7%), Aguascalientes (19.1%), Baja California (17.2%) y Chihuahua (17.2%).
- En contraste, los que mayor promedio de llamadas improcedentes -falsas o broma- fueron: Oaxaca (96%), Michoacán (95%), Tabasco (94.9%), Tlaxcala (94.7%) y Guerrero (94.6%).
- A escala nacional, de las llamadas procedentes durante 2017, nueve millones 760,990 fueron por temas de seguridad pública (70.03%); dos millones 030,217 fueron por cuestiones médicas (14.56%); un millón 292 mil 623 fueron por servicios públicos (9.27%); y 853 mil 844 por servicios de protección civil (6.12%).
- En la LXIII Legislatura se han presentado cuatro iniciativas para sancionar a quienes hagan uso indebido del número de emergencia. Tres de estas se encuentran pendientes de discutirse en las comisiones de la Cámara de origen, mientras que una recibió dictamen negativo.



# Mirada Legislativa

## Llamadas falsas a los números telefónicos de emergencia

Las llamadas falsas o de broma generan desperdicio de tiempos y recursos a los servicios de emergencia, además de que los pueden distraer de un evento verídico, lo que puede ocasionar negligencias que cuestan la vida de personas en situación de crisis. En México, durante 2017 se registraron 87.6% de llamadas falsas al total de números de emergencia (911).<sup>1</sup> Esta medición fue posible debido a que a finales de 2016 se homologaron los diferentes números de las entidades federativas a fin de tener una marcación nacional. Con esta medida “facilitará la toma de decisiones informadas, que contribuirá a la consolidación de las acciones efectivas, y el diseño de nuevas políticas públicas especializadas que mejorarán la calidad de vida de la población”.<sup>2</sup> Pese a que en ese año disminuyeron el número de avisos improcedentes a los servicios de rescate, aún es un severo problema en cuanto al total de verdaderas eventualidades.

Las llamadas falsas o improcedentes a los servicios de emergencia es una evidencia de la falta de cultura social ante una situación de crisis a atender. Si bien se han presentado iniciativas en la LXIII Legislatura a fin de atender este problema, aún persiste un elevado porcentaje de notificaciones que no se deberían realizar. Si bien en otros países este número es menor o nulo en México la cifra ha estado en 100 millones de casos en los últimos dos años.

Es importante destacar que en las entidades federativas el promedio de este tipo de llamadas es variable, desde 74% a 96% del total de telefonemas a los servicios de emergencia. Dicha estadística señala la importancia que desde lo local se haga énfasis en la necesidad de fortalecer la cultura de un uso correcto al número 911.

## Estadísticas de llamadas falsas a los números telefónicos de emergencia

El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) informó que de enero a diciembre de 2017 se recibieron en el número telefónico 911 un total de 112 millones 460 mil 767 llamadas; de las cuales 98 millones 523 mil 093 fueron consideradas improcedentes.<sup>3</sup> Esta cifra equivale a 87.6% de llamadas falsas o de broma a una línea que tiene como ideal estar lista para atender a la población. De estas, el mayor número de llamadas improcedentes por entidades federativas se registraron en: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Guanajuato y Baja California.

---

<sup>1</sup> Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia. Disponible en: [http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/catalogos/Catalogo-nacional\\_Incidentes\\_Emergen- cia\\_2015.pdf](http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/catalogos/Catalogo-nacional_Incidentes_Emergen- cia_2015.pdf) (fecha de consulta: 20 de marzo de 2018).

<sup>2</sup> *Idem.*

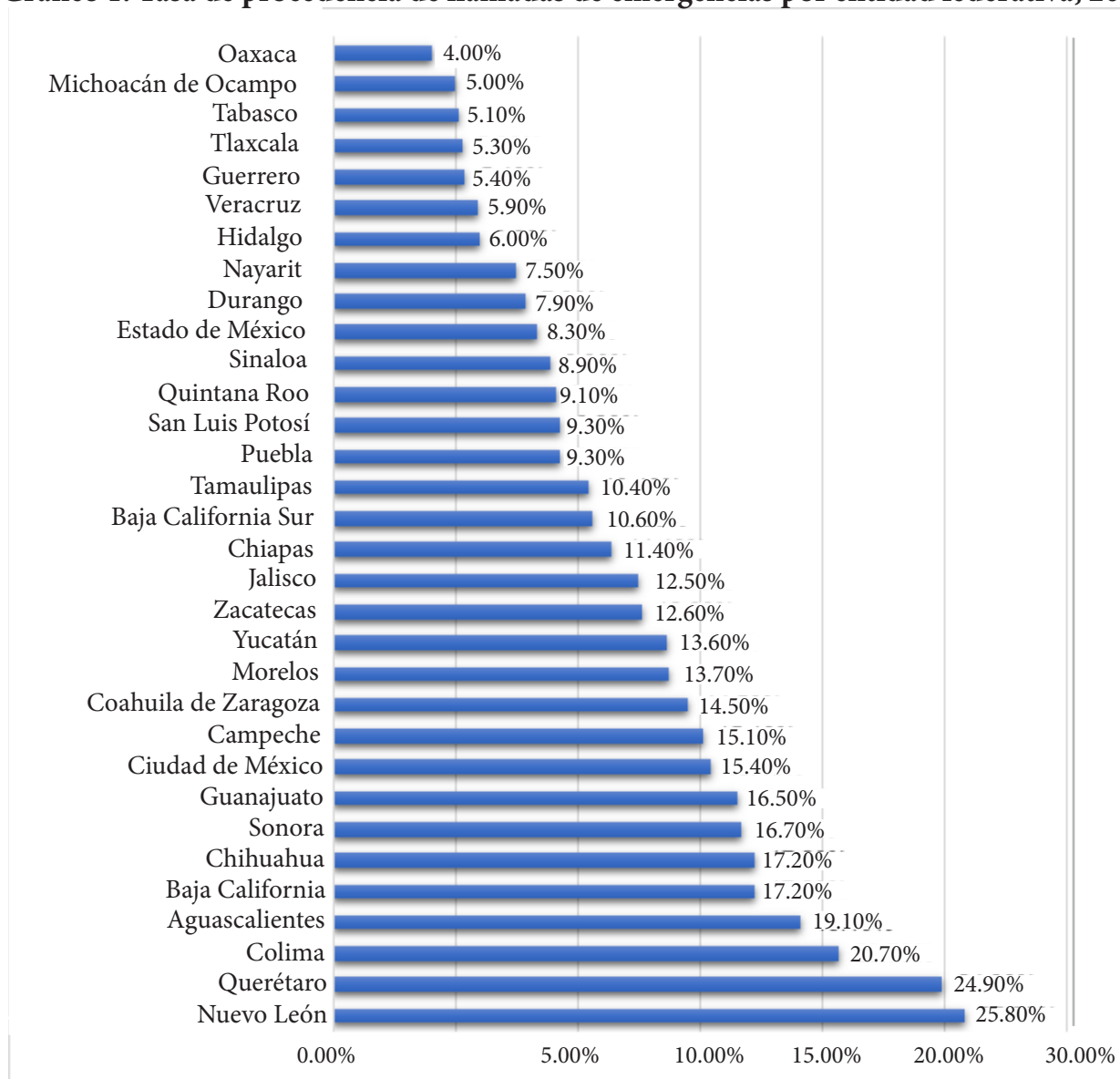
<sup>3</sup> Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). *Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1*. Enero de 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica\\_Nacio- nal\\_911\\_DIC2017\\_VF\\_300118.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica_Nacio- nal_911_DIC2017_VF_300118.pdf) (fecha de consulta: 13 de marzo de 2018).

# Mirada Legislativa

Los estados que registraron un mayor porcentaje de llamadas reales de emergencia fueron: Nuevo León (25.8%), Querétaro (24.9%), Colima (20.7%), Aguascalientes (19.1%), Baja California (17.2%) y Chihuahua (17.2%). El gráfico 1 muestra el porcentaje de llamadas reales respecto al total de recibidas en los números de emergencia.

En contraste, los que mayor promedio de llamadas improcedentes -falsas o broma- fueron: Oaxaca (96%), Michoacán (95%), Tabasco (94.9%), Tlaxcala (94.7%) y Guerrero (94.6%). La tabla 1 muestra los porcentajes de llamadas falsas respecto a las reales por entidad federativa.

**Gráfico 1. Tasa de procedencia de llamadas de emergencias por entidad federativa, 2017.**



Fuente: Elaboración propia con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). *Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1*. Enero de 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica\\_Nacional\\_911\\_DIC2017\\_VF\\_300118.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica_Nacional_911_DIC2017_VF_300118.pdf) (fecha de consulta: 13 de marzo de 2018).

# Mirada Legislativa

**Tabla 1. Porcentaje de llamadas improcedentes por entidad federativa, 2017**

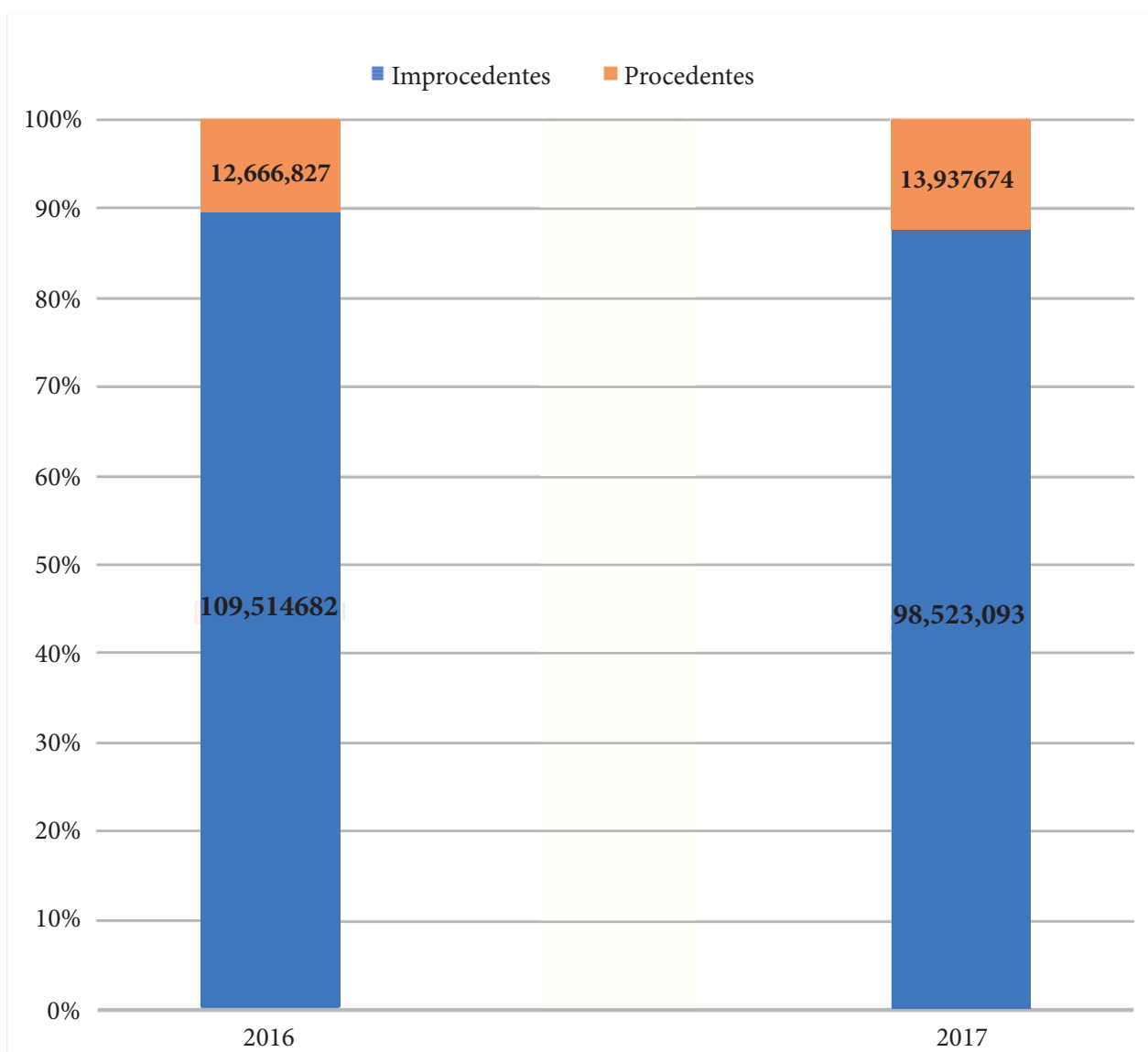
<i>Estado</i>	<i>Total</i>
Nuevo León	74.2%
Querétaro	75.1%
Colima	79.3%
Aguascalientes	80.9%
Baja California	82.8%
Chihuahua	82.8%
Sonora	83.3%
Guanajuato	83.5%
Ciudad de México	84.6%
Campeche	84.9%
Coahuila de Zaragoza	85.5%
Morelos	86.3%
Yucatán	86.4%
Zacatecas	87.4%
Jalisco	87.5%
Chiapas	88.6%
Baja California Sur	89.4%
Tamaulipas	89.4%
Puebla	90.7%
San Luis Potosí	90.7%
Quintana Roo	90.7%
Sinaloa	91.1%
Estado de México	91.7%
Durango	92.1%
Nayarit	92.5%
Hidalgo	94.0%
Veracruz	94.1%
Guerrero	94.6%
Tlaxcala	94.7%
Tabasco	94.9%
Michoacán de Ocampo	95.0%
Oaxaca	96.0%

Fuente: Elaboración propia con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). *Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1*. Enero de 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica\\_Nacional\\_911\\_DIC2017\\_VF\\_300118.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica_Nacional_911_DIC2017_VF_300118.pdf) (fecha de consulta: 13 de marzo de 2018).

# Mirada Legislativa

En términos generales se aprecia que la gran mayoría de llamadas que se realizan a los servicios de emergencia son falsas, de las cuales proceden las subclasificaciones como erróneas, de broma o improcedentes. Pese a no ser considerado un delito si es un problema a la seguridad pública debido a los obstáculos que pueden generar, pese a la disminución mostrada en los últimos meses (Gráfico 2).

**Gráfico 2. Comparación de total de llamadas a los servicios de emergencia en 2016 y 2017.**



Elaboración propia con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). *Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1*. Enero de 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica\\_Nacional\\_911\\_DIC2017\\_VF\\_300118.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294173/Estadistica_Nacional_911_DIC2017_VF_300118.pdf) (fecha de consulta: 13 de marzo de 2018).

# Mirada Legislativa

## Medidas adoptadas para reducir las llamadas falsas a los números de emergencia

En diferentes gobiernos -nacionales, estatales y municipales- se han realizado acciones a fin de promover la cultura del respeto a los números de emergencia, aunque también hay sanciones a fin de evitar la elevada cantidad de llamadas falsas o de broma.

Ejemplo de esto sucede en la Ciudad de México, ya que la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal establece en su artículo 25 fracción IX que es motivo de infracción: “solicitar los servicios de emergencia, policía, bomberos o de establecimientos médicos o asistenciales, públicos o privados, cuando no se requieran. Asimismo, proferir voces, realizar actos o adoptar actitudes que constituyan falsas alarmas de siniestros o que puedan producir o produzcan el temor o pánico colectivos”.<sup>4</sup> Por lo que hay una sanción económica en la Ley citada por este tipo de actos, la cual es de alrededor de siete mil 500 pesos.

Otro ejemplo a escala local sucede en Oaxaca -primer lugar nacional en cuanto a llamadas falsas- en la que la diputada local Adriana Atristain Orozco solicitó incrementar las sanciones económicas para quienes realicen este tipo de actos.<sup>5</sup> En tanto, el municipio de Delicias, Chihuahua reportó más de 7 mil llamadas de este tipo en el mes de enero de 2018, por lo que la Síndica municipal, Lourdes Contreras Colomo expresó que “los padres de familia tengan más cuidado en el uso del teléfono de los menores de edad, pero también se han dado una gran cantidad de casos en donde el que llamada es un adulto de emergencia y moviliza a las unidades de las corporaciones de seguridad y policiacas, tratándose de llamadas falsas, dejando de atenderse cuando de verdad se presentan casos emergentes”.<sup>6</sup> Por tanto, este problema afecta a los tres órdenes de gobierno -federal, estatal y municipal- lo que exige soluciones de forma generales.

## Trabajo legislativo en materia de llamadas falsas a los números de emergencia

En la LXIII Legislatura se han presentado cuatro iniciativas para sancionar a quienes hagan uso indebido del número de emergencia. Tres de estas se encuentran pendientes de discutirse en las comisiones de la Cámara de origen, mientras que una recibió dictamen negativo (tabla 2).

---

<sup>4</sup> Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura. *Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal*. Disponible en: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-0f05874fac7a0a4b94b9935dd0998eae.pdf> (fecha de consulta: 5 de abril de 2018).

<sup>5</sup> Rebeca Luna Jiménez. “Piden incrementar sanciones por llamadas de broma al 911”. *Despertad de Oaxaca*. 5 de marzo de 2018. Disponible en: <http://despertardeoaxaca.com/piden-incrementar-sanciones-llamadas-broma-al-911/> (fecha de consulta: 5 de abril de 2018).

<sup>6</sup> El Heraldo de Delicias. “Delicias, segundo lugar en llamadas falsas al 911”. 25 de febrero de 2018. Disponible en: <https://www.elheraldodechihuahua.com.mx/local/delicias/delicias-segundo-lugar-en-llamadas-falsas-al-911-1026989.html> (fecha de consulta: 5 de abril de 2018).

# Mirada Legislativa

**Tabla 2. Iniciativas presentadas en materia de llamadas falsas a los números de emergencia en la LXIII Legislatura. 2015-2018**

<i>Denominación del asunto y fecha de presentación</i>	<i>Objeto</i>	<i>Presentada por:</i>	<i>Estatus</i>
Que adiciona el artículo 29 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.  29/nov/2016	Facultar a la Conferencia Nacional de Secretarios de Seguridad Pública para proponer programas homologados de sanciones económicas a quienes entorpezcan y afecten el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública mediante llamadas de hechos falsos al número telefónico unificado de emergencia y con ello generen movilización de unidades o recursos.	Dip. Tomás Roberto Montoya Díaz (PRI)	Pendiente en Comision(es) de Cámara de origen. 29-nov-2016
Que reforma diversas disposiciones de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y del Código Penal Federal. 14 de noviembre de 2017	Sancionar a quien realice llamadas falsas a los servicios de emergencia. Entre lo propuesto, destaca: 1) facultar a la federación y a las entidades federativas para legislar en materia de sanciones penales y administrativas por el uso indebido de dichos servicios; 2) imponer pena de seis meses a un año de prisión y multa de 15 a 200 UMA al que haga uso falso o indebido de llamadas de emergencia y denuncias anónimas; y, 3) especificar que si el imputado es un servidor público, la pena contemplará la destitución de su cargo e inhabilitación para desempeñar cualquier cargo público por un año. Para ello modifica el artículo 111 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; y, 252 Bis del Código Penal Federal.	Dip. José Hernán Cortés Berúmen (PAN)	Pendiente en Comision(es) de Cámara de origen. 14-nov-2017
Que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley General del Sistema Nacional de Seguri-	Establecer sanciones por el uso indebido de los servicios de emergencia. Entre lo propuesto, destaca: 1) indicar que se impondrá multa de 50 a 500 veces el valor de la unidad de medida y actualización	Dip. Tomás Roberto Montoya Díaz (PRI)	Pendiente en Comision(es) de Cámara de origen. 30-mar-2016

# Mirada Legislativa

<p>dad Pública y de la Ley de Coordinación Fiscal.</p> <p>30 de marzo de 2016</p>	<p>a quien, a través del servicio telefónico o por cualquier otro medio de comunicación, realice amenazas, insultos o reporte dolosamente hechos falsos a instituciones de emergencia, protección civil, bomberos o seguridad pública, que hagan necesaria la movilización y presencia de elementos de dichas instituciones; 2) precisar que responderán solidariamente a dichas sanciones quienes ejerzan la patria potestad u ostenten la vigilancia y custodia de menores de edad o incapaces que incurran en las conductas descritas; 3) señalar que los montos recaudados con motivo de esas sanciones formarán parte del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal; y, 4) considerar dentro de las Bases de Datos Criminalísticas y de Personal los registros de llamadas a los servicios de emergencia.</p> <p>Para tal fin modifica los artículos 5, 18, 152 Bis y 152 Ter de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; y, 44 de la Ley de Coordinación Fiscal.</p>		
---	---	--	--

Fuente: Secretaría de Gobernación. Sistema de Información Legislativa (SIL). Disponible en: <http://sil.gobernacion.gob.mx/Busquedas/Basica/ResultadosBusquedaBasica.php?SID=f1272dfd19140f3904f884dccd108cc3&Serial=d5d-c04a314f6b15f8ba687cd340991ba&Reg=10&Origen=BB&Paginas=15#10> (fecha de consulta: 12 de marzo de 2018).

El interés por disminuir el número de alertas falsas se refleja en estas cuatro iniciativas de lo que parecería ser un problema menor en materia de seguridad pública. No obstante, las estadísticas refieren porcentajes muy altos de llamadas improcedentes.

## *Comentarios finales*

Las llamadas improcedentes a los servicios de emergencia -sean de broma o falsas- reflejan falta de cultura por parte de la población para el uso correcto de los números de servicio médico, de seguridad o bomberos. Estos actos movilizan personal, equipo y recursos que son desperdiciados -con cargo al erario-, al tiempo de poner en riesgo la vida o integridad de personas que necesitan ser atendidos y que puede existir un retraso en la llegada del auxilio debido a los mensajes improcedentes.



# Mirada Legislativa

Sin bien en el último año disminuyó el número de sucesos de este tipo, aún existen porcentajes extremadamente altos de falsas alertas. Por tanto, los legisladores han presentado iniciativas a fin de detener estos hechos nocivos para la sociedad.

Es importante que la sociedad también llame al teléfono 911 únicamente cuando exista una emergencia real. Estos pequeños cambios en lo familiar pueden generar una gran diferencia en lo nacional.

Mirada Legislativa Número 147  
Llamadas falsas a los números telefónicos de emergencia

Elaboración:  
Juan Pablo Aguirre Quezada

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de su autora o autor y no reflejan, necesariamente, los puntos de vista del Instituto Belisario Domínguez o del Senado de la República.

*Mirada Legislativa* es un trabajo académico cuyo objetivo es apoyar el trabajo parlamentario.

Números anteriores de la serie:  
<http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx>

Como citar este documento:

Aguirre Quezada, Juan Pablo, (2018) “Llamadas falsas a los números telefónicos de emergencia”, *Mirada Legislativa No. 147*. Ciudad de México: Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República, 11p.

# Instituto Belisario Domínguez

## Comité Directivo

Presidente Senador Manuel Barlett Díaz  
Secretario Senador Rubén Antonio Zuarth Esquinca  
Secretario Senador Daniel Gabriel Ávila Ruíz  
Secretario Senador Marlon Berlanga Sánchez

Dr. Alejandro Navarro Arredondo  
Director General de Análisis Legislativo

Mtra. Gabriela Ponce Sernícharo  
Mtro. Cornelio Martínez López  
Dr. Itzkuauhtli Benedicto Zamora Sáenz  
Mtra. Irma del Rosario Kánter Coronel  
Mtro. Christian Uziel García Reyes  
Dra. Carla Angélica Gómez Macfarland  
Mtra. Lorena Vázquez Correa  
Lic. María Cristina Sánchez Ramírez  
Mtro. Israel Palazuelos Covarrubias  
Dr. Juan Pablo Aguirre Quezada

Diseño Editorial:  
Denise Velázquez Mora



[www.senado.gob.mx/ibd/](http://www.senado.gob.mx/ibd/)

Donceles No. 14, Centro Histórico,  
C.P. 06020, Del. Cuauhtémoc,  
Ciudad de México