



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

---

# La importancia de la denuncia al sistema de emergencia 9-1-1 en el estado de Quintana Roo, México (2022).

---

TESIS

Para obtener el grado de

**LICENCIATURA EN SEGURIDAD PÚBLICA**

PRESENTA

**Yoselin Liseth Moo Castillo**

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS

DIRECTOR DE TESIS

**Dra. Maribel Lozano Cortés**

ASESORES

**Lic. Juan Carlos Nahuat Martínez**

**Dra. René Leticia Lozano Cortés**



Chetumal, Cancún, Playa del Carmen, Quintana Roo, México, mayo de 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

Tesis elaborada bajo la supervisión del Comité de Tesis del programa educativo de **Licenciatura en Seguridad Pública** y aprobada como requisito para obtener el grado de:

### LICENCIATURA EN SEGURIDA PÚBLICA

#### COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS

Director: Dra. Maribel Lozano Cortés 

Asesor propietario: Lic. Juan Carlos Nahuat Martínez 

Asesor propietario: Dra. René Leticia Lozano Cortés 

Asesor suplente: Dr. Jaime Uribe Cortez 

Asesor suplente: Mtro. Omar Pasillas López 



Chetumal, Cancún, Playa del Carmen, Quintana Roo, México, mayo de 2023

## **Resumen**

Unificar el número único en todo el país facilitará a la población la denuncia de incidentes médicos, de protección civil, de servicios públicos y de seguridad a través de un mismo número, fácil de recordar. El 911 sustituye a diversos números de emergencias que operaba anteriormente, como es el caso del 066 o el 088. Uno de los problemas graves en México sobre impartición de justicia es que la ciudadanía no denuncia los delitos, de manera que se tiene una cifra negra de los delitos del 93.2 según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción Sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2022). Lo anterior genera que el trabajo de los operadores del sistema de emergencia 9-1-1 sea fundamental para alentar a la población a que denuncien por ese medio y así conocer los delitos y poder auxiliarlos. Sin embargo, en México, la sociedad no realiza las llamadas de auxilio, como lo señala el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP, 2022), a través del Centro Nacional de Información que ha implementado el número de emergencia 9-1-1 para 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. (MEXICO, 911 BLOG, 2017), Es necesario realizar un mejor desempeño hacia la ciudadanía por parte del 9-1-1 para hacer que las personas generen llamadas de auxilio en caso de requerirlo, pero también indagar la manera de que los habitantes tengan una cultura de respeto a las llamadas de auxilio al 9-1-1. El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) 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. 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 año en curso, 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. (UNAM)

**Palabras Claves: Quintana Roo, Sistema de Emergencia 9-1-1, Denuncia, Seguridad Pública, Inseguridad.**

# Índice

Introducción.....	2
<b>CAPITULO I. Denuncia .....</b>	<b>4</b>
1.1 Concepto de denuncia .....	4
1.2 Denuncia en la Doctrina Mexicana.....	10
1.3 Cifra negra en México.....	15
<b>CAPITULO II. Historia del servicio de emergencia 9-1-1.....</b>	<b>23</b>
2.1 Historia del 9-1-1 .....	23
2.2 llamadas falsas o llamadas de broma .....	27
2.3 Sanciones.....	30
<b>Capítulo III. El 911 en el estado de Quintana Roo .....</b>	<b>36</b>
3.1 Características socioeconómicas de Quintana Roo: .....	36
3.2La inseguridad en Quintana Roo .....	39
3.3 Historia del 911 en Quintana Roo.....	49
<b>Capítulo IV Principales retos y propuestas al 911 .....</b>	<b>58</b>
4.1 Principales retos al 911 en Quintana Roo .....	58
4.2 Propuestas al 911.....	67
<b>Conclusión.....</b>	<b>68</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>69</b>

## **Introducción**

El número único 9-1-1, es utilizado en México para solicitar asistencia por situaciones de emergencia. El 911 sustituye a diversos números de emergencias que operaba anteriormente, como es el caso del 066 o el 088. Unificar el número único en todo el país facilitará a la población la denuncia de incidentes médicos, de protección civil, de servicios públicos y de seguridad a través de un mismo número, fácil de recordar.

El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) 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. 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 año en curso, 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 serán atendidas por operadores que han sido capacitados y certificados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El objetivo principal del 911 en México es brindar una respuesta rápida y eficaz en situaciones de emergencia, incluyendo asistencia médica, respuesta policial y atención de incendios. Al marcar el número 911, las personas pueden comunicarse directamente con los operadores capacitados, quienes evalúan la situación y envían la ayuda necesaria al lugar de la emergencia. También se realiza la mención sobre la inseguridad que se manifiesta en el estado de Quintana Roo, de las cuales se manifiesta principalmente en forma de delitos relacionados con el narcotráfico, la violencia entre grupos criminales y el crimen organizado. Estos delitos a menudo incluyen la venta y distribución de drogas, el robo, la extorsión y la violencia armada. A lo que es otro problema importante de la inseguridad en Quintana Roo es la corrupción y la falta de transparencia en las instituciones de seguridad. La falta de confianza en las autoridades locales puede dificultar la prevención y el control de los delitos, lo que puede aumentar los problemas de inseguridad.

En el Capítulo I podemos observar los conceptos básicos de la denuncia, querrela, así como la explicación, de cada una de ellas, se menciona la doctrina de la denuncia en diferentes lugares, se hace mención sobre la cifra negra que se maneja en términos que la sociedad muchas cuestiones ya no realiza por temor a la delincuencia. La "cifra negra" en México se refiere a un fenómeno en el que una cantidad significativa de crimen y violencia no se reporta oficialmente a las autoridades. Esto significa que muchos delitos no aparecen en las estadísticas oficiales y, por lo tanto, no se incluyen en las cifras de crimen y violencia del país.

En el Capítulo II se señala el contexto de la historia del 9-1-1, el primer número de emergencia 066 la cual fue parte de una iniciativa del gobierno federal en el sexenio de Felipe Calderón Hinojosa. Su objetivo era proporcionar un número gratuito para que la gente pueda llamar en caso de una emergencia de Seguridad Pública, Atención médica, Protección Civil, Servicios Públicos, entre otros. También se menciona las llamadas falsas o de broma en donde se nos explica como son las dos y sus diferencias, así como también sus sanciones que llevan hacer el mal uso de este servicio.

En el capítulo III, se señala el contexto socioeconómico del Estado de Quintana Roo y del Servicio de Emergencia, lo que permite conocer la extensión territorial, la ubicación de los subcentros, número de habitantes en Quintana Roo. También se habla del municipio con un complejo de seguridad (C5).

En el capítulo IV, se habla de los retos del sistema de emergencias y de las propuestas que demanda la sociedad por los problemas de inseguridad del estado de Quintana Roo, tanto en la zona norte como en la sur.

## **CAPITULO I. Denuncia**

### **1.1 Concepto de denuncia**

La denuncia es una acción legal o información presentada ante una autoridad o institución con el objetivo de informar o acusar a alguien de un delito, falta, abuso, injusticia u otro tipo de irregularidad. Puede ser realizada por la víctima directamente o por una tercera persona que tenga conocimiento del hecho, y puede ser presentada ante la policía, un juez, una agencia gubernamental o cualquier otra institución competente. Es una forma importante de hacer valer los derechos y proteger la justicia, y es un paso crucial para iniciar un proceso legal o investigación previa.

Una denuncia es una comunicación formal o información presentada a una autoridad competente para notificar un hecho ilícito o una situación irregular que requiere su atención y acción.

En general, la denuncia se utiliza para notificar a las autoridades sobre hechos delictivos o situaciones que requieren su intervención, como robos, agresiones, abusos, corrupción, etc. Con la denuncia, se inicia un proceso investigativo y se abre un expediente para determinar si existe un delito o no y, en caso afirmativo, para identificar y perseguir a los responsables. Es importante destacar que la denuncia es un derecho y un deber de los ciudadanos y que se encuentra protegido por la ley. Es medio fundamental para la protección de los derechos humanos y para garantizar la justicia y la seguridad en la sociedad

La forma de denuncia puede variar según la autoridad a la que se hace la denuncia y el país en el que se encuentra. En general, existen varias formas de presentar una denuncia, incluyendo:

- **En persona:** Una persona puede acudir a una oficina del ministerio público y presentar una denuncia en manera presencial. En algunos casos, puede que haya que llenar un formulario o proporcionar una declaración formal sobre los hechos.
- **Vía telefónica:** En algunos casos, es posible presentar una denuncia por teléfono. Esto es común en casos de emergencia o cuando la persona no puede acudir a una oficina de la autoridad competente.

- Por internet: se puede manejar una denuncia por medio de internet, muchas autoridades ofrecen la posibilidad de presentar una denuncia a través de internet. Esto puede ser a través de un formulario en línea o mediante un correo electrónico. Por ejemplo, la forma de denunciar a la policía cibernética por teléfono e internet.
- Por escrito: Una persona también puede presentar una denuncia por escrito. En este caso, la denuncia se enviará por correo o se entregará en persona en una oficina de la autoridad competente.

Es importante destacar que la denuncia debe incluir información precisa y detallada sobre los hechos que se están denunciando. También es importante proporcionar información de contacto para poder contactar si es necesario.

Es recomendable que antes de presentar una denuncia, se obtenga información detallada sobre los procedimientos y requisitos específicos de la autoridad competente y que se consulte a un abogado o a una organización de derechos humanos para obtener asesoramiento sobre el proceso de denuncia.

La denuncia penal está basada en el derecho penal y en la legislación procesal penal de cada país. En muchos países, la denuncia penal está regulada por leyes específicas y por el Código Procesal Penal, que establece las normas y procedimientos para la investigación y el juzgamiento de los delitos.

Algunos ejemplos de artículos relacionados con la denuncia penal en diferentes países y en México:

- En España: Artículo 20 de la Constitución Española, que reconoce la obligación de todos los ciudadanos de colaborar con la justicia. Artículo denuncia penal en el Código Penal: "Toda persona que tenga conocimiento de un delito está obligada a denunciarlo a la autoridad." Artículo 7 del Código Procesal Penal, que establece la posibilidad de denunciar un delito ante la policía o el Ministerio Fiscal.
- En México: Artículo 17 de la Constitución Mexicana, que establece el derecho de toda persona a denunciar ante la autoridad cualquier acto que atente contra sus derechos humanos. Artículo 243 del Código Nacional de Procedimientos Penales, que establece la obligación de denunciar un delito y los procedimientos para hacerlo.

- En los Estados Unidos: Cuarta Enmienda a la Constitución de los Estados Unidos, que protege el derecho a ser protegido contra detenciones y arrestos ilegales. Artículo 21.17 del Código Penal de Texas, que establece la obligación de denunciar un delito y las sanciones por incumplimiento.

Los elementos esenciales de una denuncia dependen del tipo de denuncia que se esté presentando y del país o jurisdicción en el que se presente. Sin embargo, en general, los elementos esenciales de una denuncia incluyen:

- Identificación de la persona que presenta la denuncia: El nombre completo, la dirección, el número telefónico y cualquier otra información necesaria para poder contactar a la persona que presenta la denuncia.
- Identificación del presunto delito o situación irregular: La descripción del hecho que se está denunciando, incluyendo los detalles relevantes como la fecha, hora, lugar y circunstancias.
- Identificación de la persona o personas presuntamente responsables: La descripción física y cualquier otra información relevante sobre las personas presuntamente responsables del delito o de la situación irregular.
- Evidencia o información adicional: Cualquier información o evidencia adicional que pueda apoyar la denuncia, como testigos, fotografías, registros de audio o video, o cualquier otro tipo de documentación relevante.

Es importante destacar que la información presentada en una denuncia debe ser veraz y precisa, y que las denuncias falsas pueden tener consecuencias legales graves. Por lo tanto, es importante asegurarse de tener todos los hechos claros y de presentar una denuncia solo si se tiene un conocimiento sólido y confiable de los hechos.

Las consecuencias de presentar una denuncia dependen del tipo de denuncia y del país o jurisdicción en el que se presente. Sin embargo, algunas de las consecuencias comunes incluyen:

1. Inicio de una investigación: La denuncia puede llevar a la apertura de una investigación por parte de las autoridades competentes, como la policía, el fiscal o el regulador.

2. Proceso judicial: Si la investigación revela que existen pruebas suficientes para justificar una acusación, se puede iniciar un proceso judicial contra la persona o personas presuntamente responsables.
3. Consecuencias legales para la persona presuntamente responsable: Si se determina que la persona presuntamente responsable ha cometido un delito o una infracción, puede enfrentar consecuencias legales, como una multa, una pena de prisión o una combinación de ambas.
4. Protección del denunciante: La identidad del denunciante puede ser protegida por las leyes de confidencialidad y de protección de testigos.
5. Consecuencias para la relación con la persona presuntamente responsable: Presentar una denuncia puede afectar las relaciones con la persona presuntamente responsable, especialmente si se trata de una persona cercana.

Es importante saber las consecuencias de presentar una denuncia pueden ser serias y que, por lo tanto, es importante considerarlas cuidadosamente antes de hacerlo. También es importante tener en cuenta que, aunque las denuncias falsas pueden tener consecuencias legales graves, las denuncias verdaderas son una forma importante de proteger a la sociedad de la integridad física de cada una de las personas afectadas como directas e indirectas.

Algunos de los derechos y deberes más comunes incluyen:

Derechos:

- Derecho a la privacidad: La persona que presenta la denuncia tiene derecho a mantener su identidad en privado y a proteger su privacidad, especialmente si la denuncia involucra un asunto delicado o personal.
- Derecho a una investigación justa: La persona que presenta la denuncia tiene derecho a una investigación justa y objetiva por parte de las autoridades competentes.
- Derecho a ser protegido de la represalia: La persona que presenta la denuncia tiene derecho a ser protegido de cualquier tipo de represalia o venganza por parte de la persona presuntamente responsable o de sus allegados.

Deberes:

1. Dar información veraz y precisa: quien presenta la denuncia es responsable de proporcionar información veraz y precisa a las autoridades competentes.

2. Cooperar con la investigación: La persona que presenta la denuncia tiene la responsabilidad de cooperar con la investigación y de responder a las preguntas de las autoridades competentes.
3. Respetar el proceso legal: La persona que presenta la denuncia debe respetar el proceso legal y no interferir en la investigación o el proceso judicial.

Es importante destacar que es importante conocer los derechos y deberes de la persona que presenta una denuncia antes de hacerlo, especialmente si la denuncia es de naturaleza delicada o personal. Esto ayudará a garantizar que la denuncia sea procesada de manera justa y eficiente.

La denuncia y la querrela son dos formas de iniciar un proceso judicial en muchos países, incluyendo México, pero existen diferencias importantes entre ellas.

**Denuncia:** Es una declaración formal que se presenta ante las autoridades competentes, en la que se informa de un delito o de una conducta ilegal. La denuncia es un paso necesario para que las autoridades inicien una investigación y, en su caso, procesen a la persona presuntamente responsable. La denuncia puede ser presentada por cualquier persona, incluyendo la víctima o un testigo del delito o de la conducta ilegal.

**Querrela:** Es una acusación formal presentada por una persona o un grupo de personas en un proceso penal, para obtener una condena contra el presunto responsable. La querrela es una forma de participación activa en el proceso judicial, en la que la persona que presenta la querrela puede presentar pruebas y testimonios, y actuar como acusador en el juicio.

En resumen, la denuncia es una forma de informar a las autoridades de un delito ilegal, mientras que la querrela es una forma de participar en el proceso judicial y buscar una condena contra el presunto responsable. Ambas formas de presentar una acusación tienen implicaciones legales distintas, y es importante entenderlas antes de decidir cuál utilizar en un caso determinado.

Después de presentar una denuncia, generalmente se llevan a cabo las siguientes etapas:

1. Investigación: Las autoridades competentes inician una investigación para recopilar información y determinar si existe suficiente evidencia para continuar con el proceso judicial.
2. Formalización de la denuncia: Si las autoridades encuentran suficiente evidencia, la denuncia se convierte en una acusación formal y se inicia un proceso judicial.

3. Interrogatorio y audiencia: La persona presuntamente responsable es interrogada y se lleva a cabo una audiencia para determinar si existen indicios suficientes para continuar con el proceso.
4. Juicio: Si existen indicios suficientes, se lleva a cabo un juicio para determinar la culpabilidad o inocencia de la persona presuntamente responsable.
5. Sentencia: Si la persona es considerada culpable, se dicta una sentencia y se impone una pena adecuada. Si la persona es considerada inocente, se absuelve.

Estas etapas pueden variar dependiendo del país y del tipo de delito o conducta ilegal en cuestión. En algunos casos, el proceso puede ser más rápido o lento, y pueden surgir dificultades o complicaciones en el camino. Es importante tener en cuenta que la justicia puede ser un proceso largo y complicado, y que los resultados no siempre son rápidos o predecibles.

Si una denuncia es falsa o infundada, puede haber consecuencias legales para la persona que la presentó. La presentación intencional de una denuncia falsa o infundada puede ser considerada un delito en sí mismo, como calumnias o difamación. Esto puede resultar en multas, penas de prisión, o daños a la reputación de la persona presuntamente responsable.

Es importante tener en cuenta que la presentación de una denuncia falsa o infundada puede retrasar el proceso de justicia para aquellos que realmente son víctimas de delitos o abusos, y puede socavar la confianza en el sistema de justicia. Por lo tanto, es importante investigar cuidadosamente los hechos y la evidencia antes de presentar una denuncia, y ser consciente de las consecuencias legales que pueden resultar de presentar una denuncia falsa o infundada.

La denuncia es uno de los medios más importantes para iniciar una investigación y procesamiento de un delito. La denuncia penal es una acusación formal que una persona hace ante un órgano encargado de la investigación y persecución de los delitos, como la policía o el ministerio público. La denuncia permite a las autoridades conocer y tomar medidas con relación a un delito o presunto delito que ha sido cometido.

En la mayoría de los sistemas legales, la denuncia es el primer paso para iniciar una investigación y, en caso de ser necesario, un proceso penal. A partir de la denuncia, las autoridades pueden recopilar pruebas y testimonios, interrogar a los sospechosos y, en caso de tener suficientes elementos, presentar una acusación formal ante un juez.

Además, Permite a la víctima participar en la investigación y procesamiento del delito, y le da la oportunidad de que la escuchen y tener su versión de los hechos considerados.

En resumen, la denuncia es un elemento clave en la investigación y el procesamiento de delitos, ya que permite a las autoridades conocer y actuar con relación a un presunto delito, y brinda a la víctima la oportunidad de participar y proteger sus derechos.

## **1.2 Denuncia en la Doctrina Mexicana**

La denuncia realiza por un posible hecho delictivo, podrá realizarse verbalmente o escrita ante el ministerio público correspondiente, en lo que debe constar con acta que deberá firmarse o, si no puede firmar, deberá tener la huella dactilar del denunciante, como el domicilio de la víctima, el servidor público deberá requerirle al denunciante que produzca bajo protesta decir la verdad. En la narración de los hechos el denunciante deberá de limitarse en expresar los hechos del posible hecho delictivo, el servidor público le mencionará las sanciones que recibirá en cada caso de falsedad ante las autoridades.

Derecho internacional público. Para que tenga validez la denuncia como manifestación de voluntad de una de las partes para terminar un tratado o convenio internacional, se requiere que los contratantes hayan aceptado, de consuno, esta forma de terminación en el tratado.

Derecho procesal civil. En la legislación civil del Distrito Federal no se regula de manera sistemática la «denuncia de pleito a terceros». El artículo 2823 del Código Civil para el Distrito Federal prevé esta posible actitud del demandado, cuando se trate de un fiador, en los siguientes términos; «Si hubiere denunciado a los beneficios de orden y excusión, el fiador, al ser demandado por el acreedor, puede denunciar el pleito al deudor principal, para que éste rinda las pruebas que crea conveniente; y en caso de que no salga al juicio para el indicado objeto, le perjudicará la sentencia que se pronuncie contra el fiador». El artículo 5° del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal dispone que el poseedor derivado que sea demandado en un juicio reivindicatorio «puede declinar la responsabilidad del juicio designando al poseedor que lo sea a título de dueño».

A su vez, los artículos 22 y 657 prevén la posibilidad de que el adquirente de un bien cuya propiedad o posesión le sea demandada en un juicio, pida al juez la denuncia del pleito al enajenante obligado a la evicción y lo emplace para que comparezca como demandado principal. El artículo 68 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal del Estado de Sonora regula de manera más sistemática los casos en los cuales procede pedir al juez la denuncia del pleito a un tercero, así como los requisitos de la denuncia y las

consecuencias del llamamiento. Conviene aclarar que el tercero llamado a juicio en virtud de la denuncia deja de ser, en sentido estricto, un tercero ajeno a la relación procesal y se convierte, por el llamamiento, en una tercerista, en la modalidad de tercería-llamamiento o provocada, distinta a la tercería-intervención o espontánea (Pliego, 2015)

Para presentar una denuncia en México, puede acudir a las autoridades competentes, como la fiscalía general o el Ministerio Público. También puede presentar una denuncia ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), que es la instancia encargada de recibir y atender denuncias relacionadas con violaciones a los derechos humanos. Es importante que al presentar una denuncia proporcione la mayor cantidad de información y detalles posibles, incluyendo fechas, lugares, nombres de las personas involucradas y cualquier otro elemento relevante. También puede incluir pruebas y testimonios de testigos.

Es importante que al presentar una denuncia proporcione la mayor cantidad de información y detalles posibles, incluyendo fechas, lugares, nombres de las personas involucradas y cualquier otro elemento relevante. También puede incluir pruebas y testimonios de testigos. La Doctrina Mexicana en derecho penal se caracteriza por cuestionar la aplicación del derecho penal como medio para resolver los conflictos sociales y promover la justicia. Propone una revisión crítica de las normas penales y su aplicación, y defiende la necesidad de un enfoque más humanista y menos retributivo en la política criminal. La importancia de garantizar los derechos humanos y las garantías procesales en la aplicación del derecho penal, y cuestiona el uso excesivo de la prisión como medida de sanción.

La doctrina en derecho penal se enfoca en establecer los elementos necesarios para probar la comisión del delito, así como en determinar las posibles consecuencias penales para los responsables. también aborda cuestiones relacionadas con los derechos de los acusados, incluyendo el derecho a un juicio justo, la presunción de inocencia y la protección contra la autoincriminación.

Toda persona que tenga conocimiento de un presunto delito puede presentar una denuncia ante las autoridades competentes. Esto incluye a la víctima directa del delito, a los testigos, a las autoridades, a las organizaciones de derechos humanos o a cualquier otra persona que tenga información relevante sobre los hechos. La denuncia no garantiza que se inicie una investigación formal o que se celebre un proceso penal, ya que las autoridades competentes evalúan la denuncia para determinar si existen suficientes pruebas que justifiquen una investigación. Sin embargo, la presentación de una denuncia es un paso importante en el proceso de protección de los derechos y la justicia en el ámbito penal.

La denuncia puede ser presentada ante las autoridades competentes, como la policía o el Ministerio Público, o ante un juez. En algunos casos, también es posible presentar una denuncia en línea o por teléfono a través del 911 o de otros servicios de emergencia. La realización de una denuncia es una etapa importante para el inicio de un proceso penal y puede ser crucial para proteger los derechos de las personas involucradas. Por lo tanto, es recomendable que la denuncia sea presentada lo antes posible después de haberse conocido los hechos.

los procedimientos para presentar una denuncia varían dependiendo el hecho delictivo, son los pasos que se deben seguir para presentar una denuncia:

1. Identificación de la autoridad competente: La primera etapa es identificar la autoridad competente para recibir la denuncia. En México, las autoridades encargadas de investigar y procesar los delitos varían dependiendo del tipo de delito y de la jurisdicción en la que se haya cometido.
2. Preparación de la denuncia: La segunda etapa es preparar la denuncia, que debe incluir información detallada sobre los hechos y las circunstancias que constituyen un presunto delito. La denuncia también debe incluir cualquier información relevante sobre las personas involucradas y cualquier otro elemento que pueda ser útil para la investigación.
3. Presentación de la denuncia: La tercera etapa es presentar la denuncia ante la autoridad competente. La denuncia puede presentarse en persona o por escrito, y puede realizarse en cualquier momento después de conocerse la existencia de los hechos denunciados.
4. Investigación y procesamiento: Una vez que se ha presentado la denuncia, la autoridad competente comenzará a investigar los hechos y a procesar el caso de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.

Después de realizar una denuncia las autoridades competentes comenzarán a investigar los hechos relevantes. Esto puede incluir la realización de entrevistas con las personas involucradas, la recopilación de pruebas y la realización de inspecciones físicas o técnicas. Si las autoridades encuentran pruebas suficientes para establecer que un delito se ha cometido, se realizará un proceso penal contra el presunto responsable. Este proceso puede incluir una audiencia de imputación de cargos, un juicio y, eventualmente, una sentencia. Si

las autoridades no encuentran pruebas suficientes para establecer que un delito se ha cometido, se archivará la denuncia y acabará la carpeta de investigación.

La legislación penal mexicana establece un plazo máximo para investigar un delito, que es de 30 días desde la presentación de la denuncia, depende del plazo para investigar una denuncia. Este plazo puede ser ampliado por un período adicional de hasta 30 días si se requiere más tiempo para completar la investigación. En casos de delitos graves, como homicidios, extorsiones y secuestros, las autoridades tienen un plazo más corto para investigar y presentar cargos.

Las autoridades, como la policía y las fiscalías generales de cada estado, son responsables de recibir e investigar las denuncias de presuntos delitos, y de presentar cargos contra los presuntos responsables. También son responsables de llevar a cabo la investigación y el enjuiciamiento de los delitos. La doctrina mexicana establece un sistema de justicia penal acusatorio, en el que el Ministerio Público y los tribunales se encargan de investigar y juzgar los delitos, mientras que las defensas se encargan de proteger los derechos y las libertades de los acusados.

Los mecanismos para garantizar la protección de los derechos de las personas involucradas en una denuncia son:

- **Garantías procesales:** La Constitución Mexicana y el Código Nacional de Procedimientos Penales establecen una serie de garantías procesales que deben ser respetadas durante todo el proceso penal, incluyendo el derecho a un juicio justo, el derecho a la presunción de inocencia y el derecho a una defensa adecuada.
- **Ministerio Público:** El Ministerio Público tiene la responsabilidad de investigar los delitos y de proteger los derechos de las víctimas y de los testigos. También se encarga de asegurar que los acusados sean tratados justo y equitativos durante el proceso penal.
- **Defensa técnica:** Los acusados tienen derecho a una defensa técnica, a representar por un abogado asistido en todas las etapas del proceso penal.
- **Jueces imparciales:** Los jueces en la doctrina mexicana deben ser imparciales e impartir justicia de manera objetiva y sin prejuicios.

- Recursos de apelación: Los acusados tienen derecho a interponer un recurso de apelación contra una sentencia condenatoria y a solicitar una revisión de la decisión en caso de sentencias injustas o ilegales.

son esenciales para garantizar la integridad del sistema de justicia penal y para asegurar que las personas involucradas en una denuncia sean tratadas de manera justa y equitativa.

Existen diferentes recursos para interponer una denuncia de doctrina mexicana

- Denuncia ante las autoridades: Una persona puede presentar una denuncia ante las autoridades competentes, como la Policía o guardia nacional, si ha sido víctima de un delito o tiene conocimiento de su existencia.
- Defensoría Pública: Las personas que no tienen los medios económicos para contratar un abogado privado pueden recurrir al ministerio público un organismo independiente que brinda asesoramiento y representación legal a personas que no tienen recursos.
- Asociaciones de derechos humanos: Las asociaciones de derechos humanos también pueden brindar asesoramiento y apoyo a las personas que han presentado una denuncia.
- Recursos de apelación: Los acusados tienen derecho a interponer un recurso de apelación contra una sentencia condenatoria y a solicitar una revisión de la decisión en caso de sentencias injustas o ilegales.
- una sentencia condenatoria y a solicitar una revisión de la decisión en caso de sentencias injustas o ilegales.

En caso de una denuncia falsa en la doctrina mexicana, se podrá tomar medidas contra la persona que hizo la denuncia. En algunos casos la persona que hizo la denuncia puede ser responsable de cargos penales, como el delito de difamación, si se demuestra que hizo la denuncia con el propósito de dañar la reputación de alguien más. Es importante ser cuidadoso y considerar cuidadosamente las consecuencias de hacer una denuncia antes de hacerla. Realizarla con conciencia porque se puede afectar a la víctima y las víctimas indirectas. Si no se tiene certeza de los hechos que se denuncian, es mejor no hacer la denuncia o no realizar una llamada al sistema de emergencia porque puede a ver una llamada con mayor prioridad antes otro tipo de delito.

Ante la realización de una denuncia las víctimas y los testigos pueden pedir que sus identidades sean protegidas y no se revele su información personal durante la investigación

o el proceso judicial. las autoridades y los jueces deben proteger la privacidad y la confidencialidad de la información relevante a la denuncia, incluyendo la identidad de las víctimas y los testigos, así como cualquier información personal o confidencial que sea recopilada durante la investigación o el proceso judicial.

La privacidad y la confidencialidad de las personas involucradas en una denuncia en la doctrina mexicana se protegen por medio de leyes y regulaciones.

- I. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo: basada en los art.2° y art. 3° (Roo, Congreso del Estado de Quintana Roo, 2018)
- II. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo (Roo, Congreso del Estado de Quintana Roo, 2018)
- III. Ley General De Víctimas (UNIÓN, 2013)

La confidencialidad de las denuncias está protegida por varias leyes y reglamentos en México, y las autoridades y tribunales deben tomar medidas para garantizar su protección.

### **1.3 Cifra negra en México**

La "cifra negra" en México se refiere a un fenómeno en el que una cantidad significativa de crimen y violencia no se reporta oficialmente a las autoridades. Esto significa que muchos delitos no aparecen en las estadísticas oficiales y, por lo tanto, no se incluyen en las cifras de crimen y violencia del país.

Hay varias razones por las cuales la cifra negra es un problema en México. En primer lugar, muchas personas no confían en las autoridades o temen represalias si reportan un delito. En segundo lugar, muchas personas no reportan un delito porque no creen que las autoridades actuarán o porque no tienen los recursos para hacerlo.

Además, la cifra negra puede dificultar la identificación de tendencias y patrones en la delincuencia, lo que puede obstaculizar la toma de decisiones informadas sobre cómo abordar la criminalidad. También puede crear una percepción distorsionada de la seguridad en el país y hacer que las políticas y programas destinados a abordar la criminalidad sean menos efectivos.

Las causas de la "cifra negra" en México son variadas y complejas. Sin embargo, algunas de las principales causas incluyen:

- Falta de transparencia y regulaciones ineficientes: La falta de transparencia en la economía y la presencia de regulaciones ineficientes contribuyen a la creación de la "cifra negra".
- Corrupción: La corrupción es una de las principales causas de la "cifra negra" en México, ya que los funcionarios corruptos a menudo permiten la operación de actividades ilegales a cambio de sobornos.
- Evasión fiscal: La evasión fiscal es otra de las principales causas de la "cifra negra" en México, ya que muchas empresas y particulares evaden impuestos para reducir sus costos y aumentar sus ganancias.
- Sistema tributario ineficiente: El sistema tributario en México es considerado ineficiente por muchos, lo que contribuye a la "cifra negra".
- Desigualdades económicas: Las desigualdades económicas y la falta de oportunidades económicas llevan a muchas personas a participar en actividades ilegales, incluyendo la "cifra negra".

Estas son solo algunas de las principales causas de la "cifra negra" en México, pero puede haber otras dependiendo de las circunstancias específicas. Es importante destacar que la "cifra negra" es un fenómeno complejo que requiere una abordaje integral y sostenido para ser combatido efectivamente.

El impacto económico de la "cifra negra" en México es negativo y amplio. Algunos de los impactos más significativos incluyen:

1. Pérdida de ingresos fiscales: La "cifra negra" reduce los ingresos fiscales del gobierno, ya que muchas actividades económicas ilegales no están registradas ni sujetas a impuestos.
2. Desigualdades económicas: La "cifra negra" contribuye a las desigualdades económicas, ya que aquellos que participan en actividades ilegales suelen tener un acceso limitado a los recursos y oportunidades legales.

3. Competencia desleal: La "cifra negra" crea una competencia desleal, ya que aquellos que participan en actividades ilegales pueden ofrecer precios más bajos y productos o servicios de menor calidad debido a la falta de regulaciones y controles.
4. Efectos negativos en la economía formal: La "cifra negra" tiene un impacto negativo en la economía formal, ya que reduce la inversión y el crecimiento económico.
5. Falta de confianza en la economía: La "cifra negra" puede socavar la confianza en la economía, ya que las personas y las empresas pueden perder confianza en las instituciones y las regulaciones gubernamentales.

En resumen, la "cifra negra" en México tiene un impacto negativo en la economía y la sociedad, y es necesario abordar este problema de manera integral y sostenida para reducir sus efectos negativos.

Las consecuencias legales para aquellos que participan en la "cifra negra" pueden variar dependiendo de la naturaleza y la gravedad de la actividad ilegal en cuestión. En general, las consecuencias legales para aquellos que participan en la "cifra negra" incluyen:

1. Multas y sanciones administrativas: Las autoridades gubernamentales pueden imponer multas y sanciones administrativas a aquellos que participan en actividades económicas ilegales.
2. Procesamiento criminal: Aquellos que participan en actividades económicas ilegales pueden ser procesados y encarcelados por delitos penales, como el fraude fiscal o la evasión de impuestos.
3. Pérdida de derechos económicos: Aquellos que participan en actividades económicas ilegales pueden perder derechos económicos, como la capacidad de participar en contratos o de solicitar créditos.
4. Daño a la reputación: La participación en actividades económicas ilegales puede dañar la reputación de una persona o una empresa y socavar su credibilidad y confianza.

Las consecuencias legales para aquellos que participan en la "cifra negra" pueden ser graves y tener un impacto negativo en su vida y su futuro económico. Por lo tanto, es importante evitar participar en actividades económicas ilegales y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

Existen varias formas de combatir y prevenir los actos de la "cifra negra" en México, entre ellas:

1. Fortalecimiento de la regulación y el cumplimiento: El fortalecimiento de la regulación y el cumplimiento de las leyes fiscales y económicas es fundamental para combatir la "cifra negra". Esto puede incluir la implementación de sanciones más severas y la mejora de la capacidad de los organismos reguladores para hacer cumplir las leyes.
2. Educación y concientización: La educación y la concientización sobre los peligros y las consecuencias de la "cifra negra" pueden ayudar a prevenir su crecimiento.
3. Investigaciones y denuncias: Las investigaciones y denuncias de actividades económicas ilegales pueden ayudar a identificar y perseguir a aquellos que participan en la "cifra negra".
4. Cooperación internacional: La cooperación internacional entre las autoridades fiscales y las agencias encargadas de hacer cumplir la ley puede ayudar a identificar y perseguir a aquellos que participan en la "cifra negra" a nivel internacional.
5. Implementación de sistemas de información y tecnología: La implementación de sistemas de información y tecnología avanzados puede ayudar a detectar y prevenir la "cifra negra" al permitir una mayor transparencia y un seguimiento más eficiente de las actividades económicas.

Combatir y prevenir la "cifra negra" requiere un enfoque integrado y colaborativo que involucre a la sociedad, el sector privado y las autoridades gubernamentales.

El gobierno juega un papel importante en la lucha contra la "cifra negra" en México. La lucha contra la economía informal y la "cifra negra" es una prioridad para el gobierno y se realiza a través de la implementación de medidas y políticas económicas, así como también mediante la aplicación de leyes y regulaciones.

Entre las acciones que el gobierno puede llevar a cabo se incluyen la implementación de medidas para estimular la formalidad económica, como la creación de incentivos fiscales y financieros para las empresas, la simplificación de los procesos de registro y cumplimiento fiscal, y la mejora de la infraestructura y servicios necesarios para impulsar el crecimiento económico.

Además, el gobierno puede colaborar con organizaciones y entidades en la lucha contra la "cifra negra" mediante la creación de programas de capacitación y asesoramiento para pequeños negocios, así como la promoción de la inclusión y la educación financieras para la población.

En caso de detectar actividades ilegales relacionadas con la "cifra negra", el gobierno también puede llevar a cabo investigaciones y enjuiciamientos para perseguir y sancionar a los responsables.

Para prevenir y combatir la "cifra negra" en México, es necesario un enfoque integral que involucre tanto al gobierno como a la sociedad en su conjunto. Algunas de las mejores prácticas incluyen:

1. Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas: Es importante que el gobierno y las empresas proporcionen información clara y accesible sobre sus finanzas y actividades comerciales.
2. Mejora de la regulación y la supervisión: Las autoridades deben establecer medidas efectivas para supervisar y regular las actividades comerciales y financieras, para detectar y prevenir la "cifra negra".
3. Fomento de la cultura de la legalidad: Es importante promover valores y actitudes positivas hacia la legalidad y la conformidad fiscal entre los ciudadanos y las empresas.
4. Fortalecimiento de las capacidades de la autoridad fiscal: Las autoridades fiscales deben tener los recursos y la capacidad técnica para detectar y combatir eficazmente la "cifra negra".
5. Cooperación internacional: La cooperación internacional puede ser clave para combatir la "cifra negra", especialmente en un contexto globalizado donde los flujos financieros y comerciales cruzan fronteras.
6. Participación de la sociedad: La sociedad en su conjunto debe estar comprometida con la lucha contra la "cifra negra" y colaborar con las autoridades para denunciar cualquier acto ilegal.

Estas son solo algunas de las mejores prácticas para prevenir y combatir la "cifra negra" en México. Es importante que se adopten enfoques integrales y sostenibles para abordar este problema de manera efectiva.

Para reducir la "cifra negra" en México, se pueden implementar varias medidas, incluyendo:

1. Fortalecimiento de la fiscalización: El gobierno puede aumentar la eficacia de sus esfuerzos de fiscalización para detectar y perseguir actividades económicas ilegales.
2. Fomento de la transparencia: La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para prevenir la "cifra negra". El gobierno puede implementar sistemas de información y seguimiento que permitan a los ciudadanos monitorear la utilización de los recursos públicos.
3. Simplificación de los trámites administrativos: Una de las principales causas de la "cifra negra" es la complejidad y la burocracia de los trámites administrativos. El gobierno puede simplificar los procesos y reducir la carga burocrática para fomentar la formalidad económica.
4. Campañas de sensibilización: El gobierno puede liderar campañas de sensibilización para educar a la población sobre los riesgos y las consecuencias de la "cifra negra".
5. Cooperación internacional: La "cifra negra" es un fenómeno transnacional que requiere de una cooperación internacional eficaz. El gobierno puede trabajar con otros países y organismos internacionales para intercambiar información y coordinar esfuerzos.

Estas son solo algunas de las medidas que se pueden tomar para reducir la "cifra negra" en México. Es importante que se adopten enfoques integrales y colaborativos que involucren a todas las partes interesadas, incluyendo el gobierno, la empresa privada y la sociedad civil.

a sociedad puede contribuir a la lucha contra la "cifra negra" de varias maneras:

1. Reportar actividades sospechosas: Si alguien sospecha de actividades relacionadas con la "cifra negra", puede informar a las autoridades o a las organizaciones de derechos de la sociedad civil.
2. Participar en la economía formal: Una manera de combatir la "cifra negra" es participar en la economía formal y evitar realizar transacciones o compras en el mercado negro.
3. Educación financiera: Es importante que la sociedad esté educada sobre los riesgos y consecuencias de participar en la "cifra negra".

4. Participación ciudadana: La sociedad puede ser parte activa de la lucha contra la "cifra negra" participando en movimientos sociales y campañas que promuevan la transparencia y la responsabilidad fiscal.
5. Cooperación con las autoridades: La sociedad puede colaborar con las autoridades y los organismos encargados de combatir la "cifra negra" proporcionando información y apoyando sus esfuerzos.

La sociedad tiene un papel importante en la lucha contra la "cifra negra", ya que puede contribuir a crear una cultura de transparencia y responsabilidad fiscal.

Existen varias medidas que se pueden implementar para fomentar la transparencia y la integridad en el sector económico y prevenir la "cifra negra". Algunas de ellas son:

- Implementar prácticas contables y financieras claras y transparentes.
- Fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en la toma de decisiones empresariales.
- Promover la cultura de la integridad y el cumplimiento de las leyes fiscales y laborales.
- Fomentar la educación y concientización sobre la importancia de evitar la "cifra negra" y sus consecuencias negativas.
- Establecer medidas de control y seguimiento para detectar y prevenir la "cifra negra".
- Implementar sanciones severas para aquellos que participan en la "cifra negra" y fomentar la cooperación entre las diferentes agencias encargadas de la regulación y el control económico.
- Desarrollar una cultura de la legalidad y la transparencia, donde los ciudadanos puedan reportar y denunciar los casos de "cifra negra".

Estas son solo algunas medidas que pueden ayudar a reducir la "cifra negra" y fomentar la transparencia y la integridad en el sector económico. La lucha contra la "cifra negra" es un esfuerzo en equipo que requiere la participación de la sociedad, las empresas y las autoridades.

En conclusión, la "cifra negra" es un problema importante en México y en otros países, y su impacto económico y social es significativo. Para combatir y prevenir la "cifra negra", es

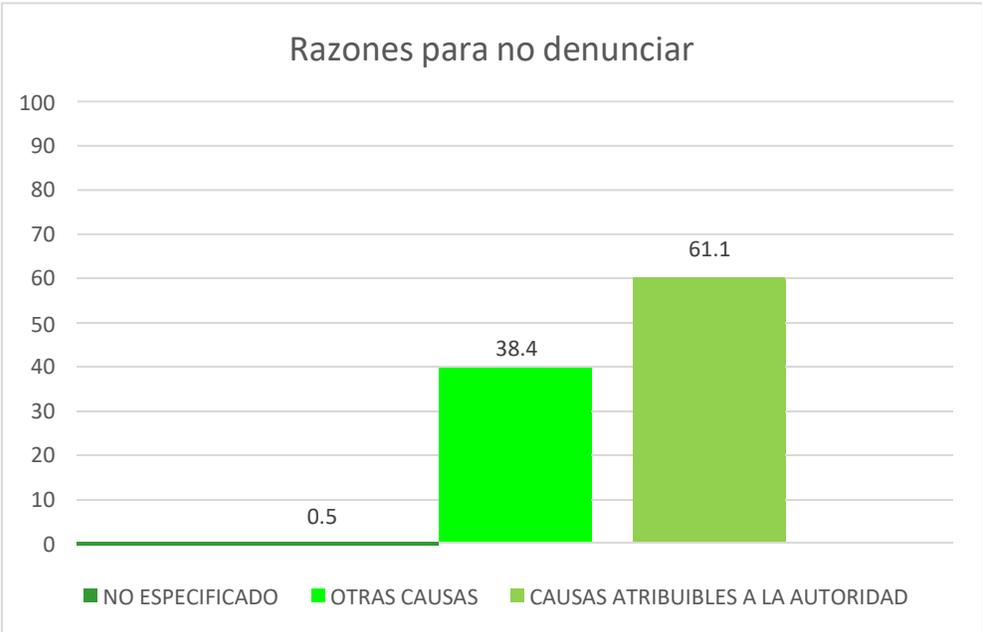
necesario un enfoque integral que involucre a diferentes actores, incluyendo el gobierno, las empresas, y la sociedad en general.

El gobierno puede jugar un papel crucial en la lucha contra la "cifra negra" mediante la implementación de políticas y regulaciones efectivas, así como la aplicación rigurosa de la ley y la consecuencia para aquellos que participan en actividades ilegales.

Las empresas y los individuos también pueden contribuir a prevenir y combatir la "cifra negra" adoptando prácticas comerciales transparentes y éticas, y denunciando cualquier actividad ilegal de la que tengan conocimiento.

En general, es importante que todos trabajemos juntos para reducir la "cifra negra" y fomentar una economía sana y justa para todos.

Gráfica 1

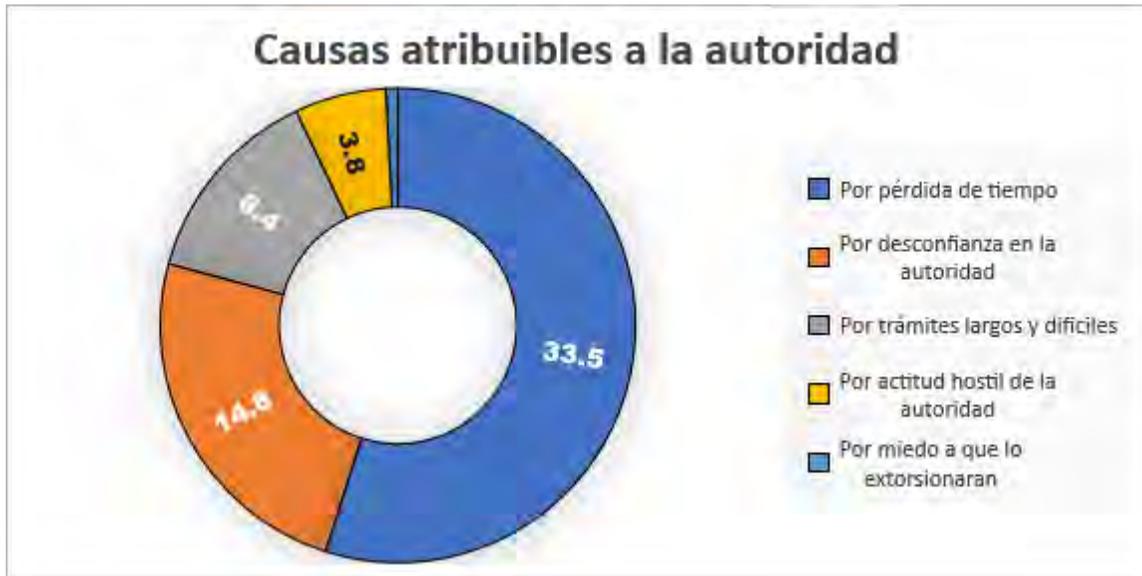


Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

Hay diferentes razones por las que la sociedad no denuncia, unas de las grandes son atribuibles a las autoridades (61.1), también hay diferentes causas (38.4) en las que por temor a ser otra vez víctima de algún delito. Aunque existe personas que no denuncian sin dar algún dato específico de las razones por la cual no lo hacen. (Gráfica 1)

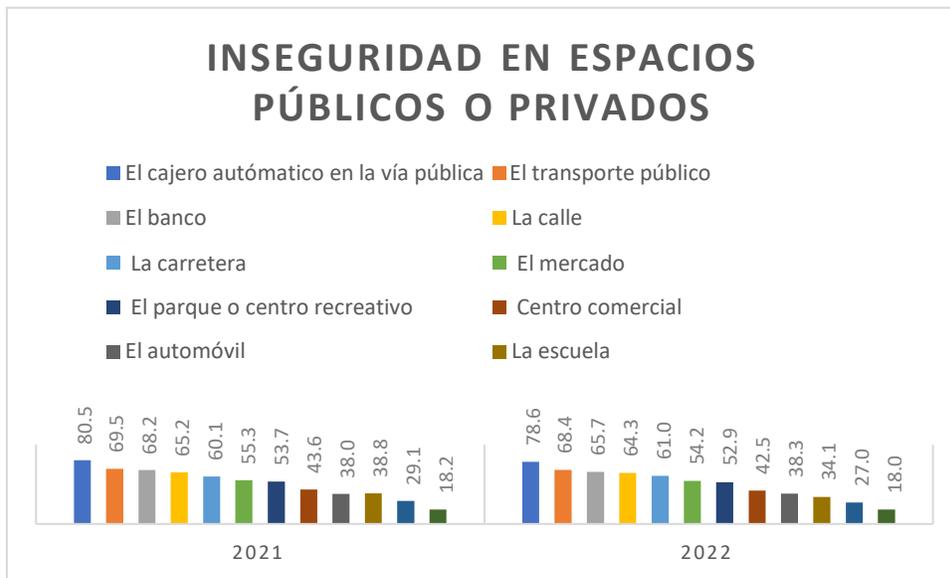
Los principales motivos se encuentra considerar la denuncia como una pérdida de tiempo (33.5%), la desconfianza en la autoridad (14.8%), trámites largos y difíciles (8.4%), actitud hostil de la autoridad (3.8%) y miedo a que lo extorsionen (0.5%). (gráfica 2)

Grafica 2



Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

Grafica 3



Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022

## CAPITULO II. Historia del servicio de emergencia 9-1-1

### 2.1 Historia del 9-1-1

Antes de la existencia del número único en México 9-1-1, fue creado en el 2008, el primer número de emergencia 066 la cual fue parte de una iniciativa del gobierno federal en el sexenio de Felipe calderón Hinojosa. Su objetivo era proporcionar un número gratuito para que la gente pueda llamar en caso de una emergencia de Seguridad Pública, Atención médica, Protección Civil, Servicios Públicos, entre otros.

los tipos de emergencias que se pueden reportar al 066 son:

- Ante un hecho de tránsito, las personas pueden llamar al 066 para pedir una ambulancia o al servicio de tránsito si requieren alguno de ellos.
- Incendios: Si hay un incendio de cualquier tipo, se puede llamar al 066 para informar sobre la ubicación y el alcance del incendio y solicitar asistencia de bomberos.
- Robos o asaltos: si existiera una persona en situación de un robo o asalto, o si presencia uno, puede llamar al 066 para informar sobre la situación y solicitar asistencia de la policía.
- Emergencias médicas: Si alguien está experimentando una emergencia médica, como un ataque al corazón o una lesión grave, puede llamar al 066 para solicitar una ambulancia o asistencia médica de emergencia.

Tras una llamada que entra al 066 se conectaba con un operador que atendía la llamada que recopilaba la información que proporcionaba la persona sobre la emergencia para enviar la ayuda necesaria.

Grafica 4

Forma de operar en el 066	
	Nombre del alertante
	Tipo de Emergencia
	Dirección de la emergencia

Fuente: elaboración creada basada de información Andrea Aguirre Sánchez, P. (s.f.). *ESTADÍSTICAS DE EMERGENCIAS: DESAFÍOS ACTUALES Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA*. Obtenido de ESTADÍSTICAS DE EMERGENCIAS: DESAFÍOS ACTUALES Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA: [https://portal.educoas.org/sites/default/files/nw/wg/docs/1.A.Aguirre\\_SIS-ECU-911\\_Ecuador\\_0.pdf](https://portal.educoas.org/sites/default/files/nw/wg/docs/1.A.Aguirre_SIS-ECU-911_Ecuador_0.pdf)

Grafica 5

	Nombre del alertante
<ul style="list-style-type: none"> <li>•No proporciona sus datos</li> <li>•Anónimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sin nombre</li> <li>•No da todo el nombre completo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sexo</li> <li>•Género</li> <li>•Edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nacionalidad</li> <li>•Nivel de educación</li> </ul>

Grafica 6

	Tipo de emergencia (descripción)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicio/institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Código de emergencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Clave de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Listado de emergencias</li> </ul>

Grafica 7

	Dirección de la emergencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Geolocalización</li> <li>•Puntos de referencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Provincia-Cantón-Parroquia</li> <li>•Distrito- metro</li> </ul>
<b>PROBLEMAS EN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares con baja cobertura de telefonía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Montañas, Parques Nacionales</li> <li>•Emergencias marítimas</li> </ul>

Fuente: Elaboración creada basada de información Andrea Aguirre Sánchez, P. (s.f.). *ESTADÍSTICAS DE EMERGENCIAS: DESAFÍOS ACTUALES Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA*. Obtenido de ESTADÍSTICAS DE EMERGENCIAS: DESAFÍOS ACTUALES Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA: [https://portal.educoas.org/sites/default/files/nw/wg/docs/1.A.Aguirre\\_SIS-ECU-911\\_Ecuador\\_0.pdf](https://portal.educoas.org/sites/default/files/nw/wg/docs/1.A.Aguirre_SIS-ECU-911_Ecuador_0.pdf)

En el 97% de los municipios del país operaba el sistema nacional de atención de llamadas de emergencia 066 y en el 100% el sistema nacional de denuncia anónima 089 todo durante estos cinco años hasta que un día por órdenes cambian el número de emergencia de 066 a 9-1-1.

“Comparativo a nivel internacional en cuanto a los números de emergencia que son frecuentemente utilizados, es cierto que 25% de los países se utiliza el 911 de alguna u otra forma, sin embargo, y como dato interesante, el número 112 es utilizado en más de 52% de los países, incluido prácticamente todo el continente europeo. Lo cierto es que, ya sea el 112 o el 911, tienen mucha ventaja en cuanto a su uso y relevancia a nivel internacional sobre nuestro 066, que únicamente es utilizado en México y ambos números son reforzados frecuentemente”

Grafica 8

Códigos de Emergencia	Instituciones
060	Policía Local
061	Policía Judicial Estatal y de D.F.
065	Cruz Roja
066	Sistema Nacional de Atención de Emergencias de la Ciudadanía
068	Bomberos
080	Seguridad y Emergencia

Fuente: elaboración creada basada de información (México, 2021)

En la que el número solo se ocupaba para servicios de seguridad y médicos, a lo que la gente realmente no realizaba llamadas.

“Por cada cien víctimas de un delito en la Ciudad de México, únicamente 4 marcaron al 066 para solicitar el auxilio de la Policía. Tristemente, aunque el tiempo de respuesta se ha reducido a menos de tres minutos, 96% de los ciudadanos no marca al 066 para reportar un delito.”

Durante un tiempo corto operó el numero único 066 hasta que, desde el 09 de enero, se realizó un cambio hacia el 9-1-1, en el que se enlazaron entre las llamadas recibidas en el número anterior y en el actual, a lo que hubo una gran demanda de llamadas durante el enlace de los números.

El 3 de octubre entro en operación, el numero para realizar llamadas de emergencia 9-1-1, en alguno del estado como principales fueron Zacatecas, Tlaxcala, Sonora, Quintana Roo, Puebla, Oaxaca, Nuevo león, Nayarit, Morelos, Guanajuato, Durango, Chihuahua, Chiapas, Colima, Coahuila, Baja California.

El senador Arturo Zamora Jiménez somete a consideración la propuesta de esta Soberanía la iniciativa de disposiciones de la ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y del Código Penal Federal, a efecto de prevenir y sancionar el uso indebido del número de emergencia 9-1-1.

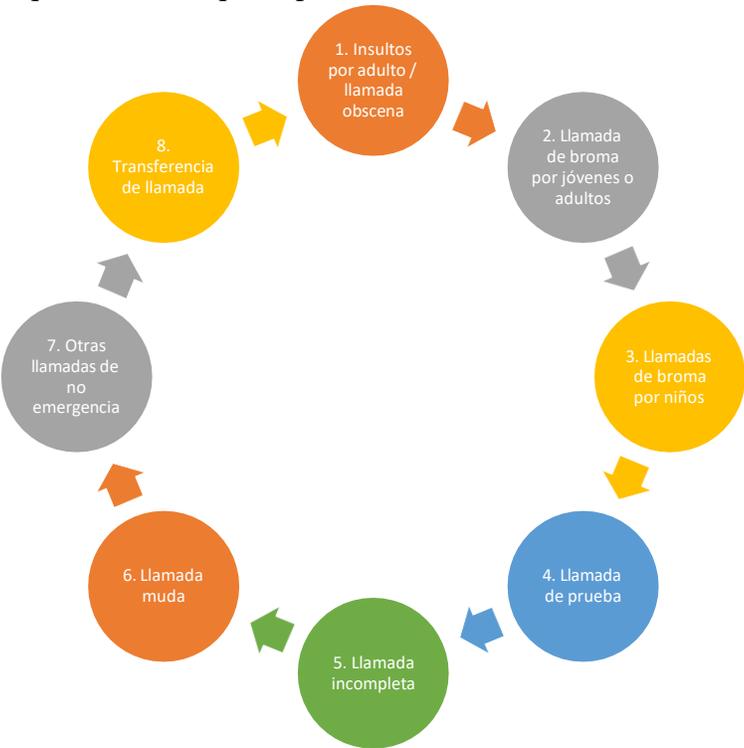
Durante el mes de noviembre del 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el catálogo Nacional de incidentes de Emergencia, el cual clasifica 242 incidentes, de los cuales son cinco tipos: 150 de Seguridad, 30 de protección civil, 36 de tipo médicos, 30 de carácter improcedente y 18 de Servicio público. De los cuales se ayuda para homologar los criterios de calificación y cuantificación de las amenazas, vulnerables, riesgo y peligros, que se usan en concentrados de bases de datos en los Centros de Atención Telefónica donde se reciben todas las llamadas y se dividen en diferentes áreas/Departamentos donde se realiza el concentrado de cada situación.

## **2.2 Llamadas falsas o llamadas de broma**

Algunas de las llamadas que recibe el sistema de emergencia son llamadas que no proceden por el simple hecho de que son realizadas por personas que solo llaman para realizar reportes falsos o más bien como la sociedad conoce “llamadas falsas o llamadas de bromas”, en algún caso las llamadas son mudas, en otros casos son llamadas procedentes pero en el proceso de la llamada el informante corta la llamada o diste del algún auxilio se pasa como llamada improcedente, estas llamadas son muy graves ya que pueden ocasionar un riesgo ya que a veces se envían las unidades y no hay ningún incidente sobre servicios de emergencia en donde no se requieren y mientras otras personas pueden necesitar de esa ambulancias, patrulla o de cualquier otro servicio de emergencia.

Llamadas falsas recibidas hacia el 9-1-1, pueden causar una sobrecarga en las líneas telefónica del 9-1-1, con un riesgo de que alguna llamada que no entre sea para pedir un servicio de emergencia el cual es el salvar una vida o de más personas, a lo que podemos decir que existiría una prioridad de los hechos, pero no se puede determinar en si por el simple hecho de que se deben de brindar el servicio, aunque sea una llamada procedente o improcedente.

Durante 2020, se estimuló el costo promedio de las llamadas improcedentes sería de \$31.00 mxn, a lo que se calculó que la perdida era de 4 millones 361 mil 824 pesos por día.



Grafica  
9  
Fuente:

Elaboración creada basada de información (José, 2022)

8 subtipos de llamadas

Las llamadas improcedentes técnicamente son las que obstruyen la provisión efectiva y eficiente del servicio de emergencias. También existen llamadas mudas, de no emergencia, de prueba, e incompletas. En alguno caso las llamadas que pretenden mal uso del servicio, por ejemplo, las que incluyen insultos a las personas operadoras o las de broma.

En los ocho subtipos de las llamadas improcedentes en lo que va del 2021, las llamadas mudas ocupan el primer lugar, en las cuales son realizadas y cuando contestan las operadoras nadie responde, en segundo lugar están las “otras llamadas que no son de emergencia” en estas llamadas son realizadas y cuando están preguntando solo está llamando para pedir algún datos no cuenta como una emergencia como tal, el tercer lugar son las llamadas de broma realizada por niños, jóvenes o adultos estas son las que afectan más las líneas de emergencia ya que algunas veces se mandan a los cuerpos de emergencia al lugar para que atienda en

auxilio y al llegar no encuentran a nadie para que haga contacto con los elemento mientras se turna como un evento falso. Pero en esos casos a veces esa unidad que asiste a ese evento pudo a ver asistido a otro en donde si era un hecho real.

La realización de éstas llamada dañan la operación de los equipos de emergencia, tras eso las líneas telefónicas son saturadas, por lo que no permiten el ingreso de llamadas de auxilio. Existe una diferencia mínima entre un llamado falso o llamada de broma, aunque ambas tienen la misma repercusión en la atención de aquellas que si necesitan el servicio.

En el 2022, se registró un mayor incremento de llamadas improcedente en Benito Juárez con un promedio mensual de aproximadamente 63 mil, segundo, el municipio solidario compartiendo estadísticas con Othón P. Blanco.

El Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, los incidentes resultan ser improcedentes por la forma que están catalogados:

**Llamada de broma:** son las llamadas en las cuales el operador detecta factores como risas, titubeos o contradicciones en la información proporcionada por parte de denunciante y considera que no es una llamada de emergencia, no se activa los servicios de las distintas corporaciones.

**Llamada de no emergencia:** Son las que no se encuentran relacionadas con una emergencia, y en algún caso no requieren canalizarse y se despachan, en algún caso llega a una solución y se despachan.

**Llamada de prueba:** Estas llamadas son realizadas generalmente por los supervisores del área de operación o despachos de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, con la finalidad de evaluar el funcionamiento de la línea y el procesamiento de la llamada.

**Llamada falsa:** Son las llamadas atendidas, las cuales se despacha la unidad y al llegar a la dirección indicada no se encuentra el incidente que había sido reportado.

**Llamada incompleta:** Son las llamadas realizadas por los usuarios que durante su atención existen una interrupción en la comunicación o el denunciante no da todos los datos, provocando que la llamada no haya sido registrada para su atención.

**Llamada no contestada:** Aquella llamada que entra al sistema y la atende una grabación en lo que espera a ser atendida, pero hay casos en que le denunciante finaliza la llamada antes de que el operador la reciba.

Llamada perdida: Son las llamadas que se quedan en la línea de espera, únicamente el denunciante escucha el tono de llamada y cuelga antes de que la llamada entre al sistema para ser atendida.

Transferencia de llamadas: Son las realizadas en otros estados y por su origen o necesidad, se canaliza telefónicamente a otro departamento para su atención.

### **2.3 Sanciones**

El resultado de una acción indebida a través de una llamada hacia los servicios de emergencias tiene como tal una sanción como señala en el **CODIGO PENAL PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO**, en el **ARTÍCULO 220**

**Quinquies**. En donde menciona que, si un individuo llama por teléfono o cualquier medio, en donde realiza un aviso falso que provoque que la movilización de personal de emergencia, se le impondrá una sanción de seis meses a dos años de prisión y de cincuenta a quinientos días de multa. Aunque no sería todo también se le haría responsable de los daños o perjuicios ocasionados hacia un tercero, como consecuencia de una acción indebida. Esta acción se cataloga como un delito que se persigue de oficio.

Algunos elementos mencionan que acudir a los auxilios es injusto, ya que la movilización cuesta tiempo que alguien que necesite esa atención no puede dársela, la gasolina y algunos transportes no funcionan por causas mecánicas.

Existen diferentes mecanismos de sanción en como estable el **CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO** en el **ARTÍCULO 229 TER**. En donde se hace mención que se les impondrá prisión de dos meses a dos años y de cincuenta a trescientos días de multas (Ref. P.O.No.26, 28-III-18). También se está estableciendo que reciba una sanción la persona que proporcione el móvil para realizar la llamada, a sabiendas de que se hará una llamada para dar un aviso de emergencia falso. Hace mención en el **ARTÍCULO 229 QUÁTER** en donde establece que, si se provoca algún daño personal, material o de accidente, se le impondrá, además de la pena prevista se le dará otra en donde la sanción de cinco meses a dos años de prisión y de quinientos a mil días de multas. En caso de reincidencia la pena será el doble de lo estableciendo en el **CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO**.

**Entidades federativas que  
contemplan sanciones penales por el  
mal uso de los servicios de  
emergencia**

Entidades	Si/No
Aguascalientes	Si
Baja California	Si
Baja California Sur	Si
Campeche	Si
Coahuila de Zaragoza	Si
Colima	Si
Chiapas	Si
Chihuahua	Si
Ciudad de México	Si
Durango	Si
Guanajuato	No
Guerrero	No
Hidalgo	No
Jalisco	Si
Estado de México	Si
Michoacán de Ocampo	Si
Morelos	Si
Nayarit	Si
Nuevo León	Si
Oaxaca	Si
Puebla	Si
Querétaro	Si
Quintana Roo	Si
San Luis Potosí	Si
Sinaloa	Si
Sonora	Si
Tabasco	Si
Tamaulipas	Si
Tlaxcala	No

Grafica

Veracruz de Ignacio de la Llave	Si
Yucatán	No
Zacatecas	No

10

Fuente: elaboración creada basada de información (Jiménez, 2014)

Las sanciones son diferentes en cada entidad federativa algunas van de los dos meses como mínima y hasta dos años como máximo, pero es algo muy diferente para cada lugar, en exención (Grafica 11)

Grafica 11

<b>Entidad</b>	<b>Legislación Código Penal estatal</b>
<b>Coahuila de Zaragoza</b>	<p><b>Código Penal estatal SECCIÓN CUARTA USO INDEBIDO DE LOS SISTEMAS DE EMERGENCIA</b></p> <p><b>ARTÍCULO 274 BIS 1-</b>Comete delito de uso indebido de los sistemas de emergencia el que dolosamente por cualquier medio reporte hechos falsos a instituciones públicas o privadas que presten servicios de Emergencia, protección civil, bomberos o seguridad pública y que haga necesaria la movilización y presencia de elementos de dicha institución.</p> <p>Al responsable de esta conducta se le impondrán de seis a doce meses de prisión y multa de 50 a 200 días de salario mínimo vigente en el Estado.</p> <p>Si por la comisión de este delito se provoca algún accidente o algún daño, personal o material, se impondrá de tres a cinco años de prisión y multa de 500 a 1,000 días de salario mínimo vigente en el Estado.</p> <p>En caso de reincidencia se le impondrá hasta el doble de las sanciones establecidas.</p> <p><b>ARTÍCULO 274 BIS 2.-</b>Cuando el reporte sea realizado por un menor de edad se sancionará de acuerdo a Ley de Justicia para Adolescentes del Estado. Los delitos señalados en el presente Título se perseguirán de oficio.</p>
<b>Colima</b>	<p><b>Código Penal estatal CAPÍTULO IV USO INDEBIDO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS</b></p> <p><b>ARTÍCULO 259.</b> A quien por cualquier medio de comunicación que se encuentre</p>

	<p>bajo su control o radio de acción, sin existir necesidad que lo justifique, realice llamadas de alerta, emergencia o ayuda a un particular o sistema de respuesta de llamada telefónica de emergencia o su equivalente, se le impondrá de uno a tres años de prisión o multa hasta por doscientos días de salario mínimo.</p> <p>En caso de reincidencia, se impondrá de dos a cuatro años de prisión y multa hasta por trescientos días de salario mínimo.</p>
<p><b>Chiapas</b></p>	<p><b>Código Penal estatal Capítulo VII Uso Indebido de los Servicios de Emergencia</b></p> <p>Artículo 378 Ter. -A quien realice una llamada o aviso falso a los servicios de emergencia o su equivalente, se impondrá de cuatro meses a cuatro años de prisión y multa de veinte a doscientos días de salario diario mínimo vigente en el Estado.</p> <p>Se impondrá pena de dos meses a dos años de prisión y multa de diez a cien días de salario diario mínimo vigente en el Estado, a quien dolosamente facilite los medios para realizar una llamada o aviso falso a los servicios de emergencia o su equivalente.</p>
<p><b>Oaxaca</b></p>	<p><b>Código Penal estatal</b></p> <p><b>CAPITULO 111.</b></p> <p>Falsedad en declaraciones judiciales o en informes dados a una Autoridad.</p> <p>ARTÍCULO 231 bis. -Al que, por cualquier medio reporte hechos falsos a los elementos de las Policías Estatal o Municipales, Bomberos, personal de instituciones públicas o privadas que presten servicios de emergencia o protección civil; se le impondrá de seis meses a dos años de prisión y multa de diez a cien días multa. En caso de reincidencia se impondrá de dos a cuatro años de prisión y multa de quinientos a mil días multa. Si la conducta del infractor provoca un accidente o daños se impondrá de tres a</p>

	cinco años de prisión y multa de quinientos a mil días multa.
<b>Puebla</b>	<p><b>Código Penal estatal</b></p> <p><b>SECCIÓN QUINTA USO INDEBIDO DE LOS SISTEMAS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA</b></p> <p>Artículo 186 Septies.-Al que realice una llamada -de emergencia o permita utilizar su teléfono, a sabiendas de que es una llamada o aviso falso de alerta con el único objeto de inducir al error y movilizar a los sistemas de emergencias y urgencias o su equivalente, se le impondrá de dos meses a dos años de prisión y multa de diez a cien días de salario.</p>

Fuente: elaboración creada basada de información (Jiménez, 2014)

Durante el transcurso del 2023, se giró una orden de aprehensión en contra de un ciudadano del nombre Pedro “N”, del estado de Nuevo León con la finalidad de ponerlo a disposición del juez de control con la finalidad de sancionar y oponerle una pena por el delito establecido por la realización de llamadas de bromas.

## Capítulo III. El 911 en el estado de Quintana Roo

### 3.1 Características socioeconómicas de Quintana Roo:

El estado de Quintana Roo es una de las 32 entidades federativas de México y se ubica, al Norte con el estado de Yucatán y con el Golfo de México. Al Sur con la Bahía de Chetumal y Belice; al Este con el Mar Caribe; al Oeste con los estados de Campeche y Yucatán.

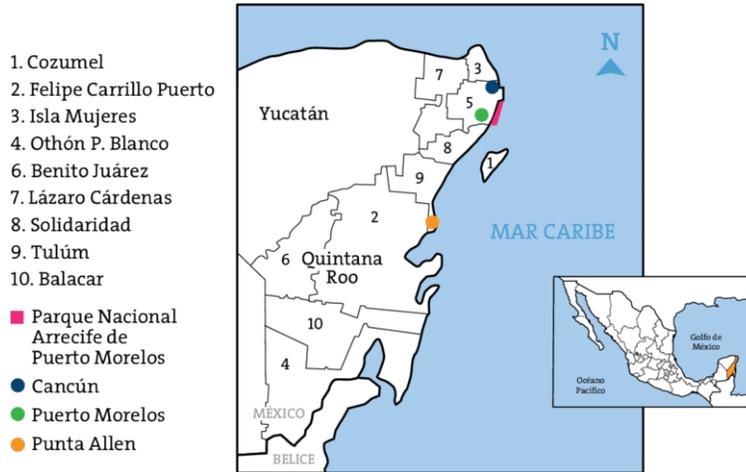
Grafica 12



Fuente: Elaboración propia

Posee una extensión territorial de 50,212 km<sup>2</sup>, en las cuales incluyen las islas de Cozumel, Holbox, Isla Mujeres, Isla Blanca, Contoy. En 1904, Quintana Roo se dividió en diez municipios: Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Cozumel, Isla Mujeres, Lázaro Cárdenas y Benito Juárez, en 1993 se creó el municipio de Solidaridad, Tulum en 2008 y El décimo municipio formo parte en 2011 y Bacalar.

Grafica 13



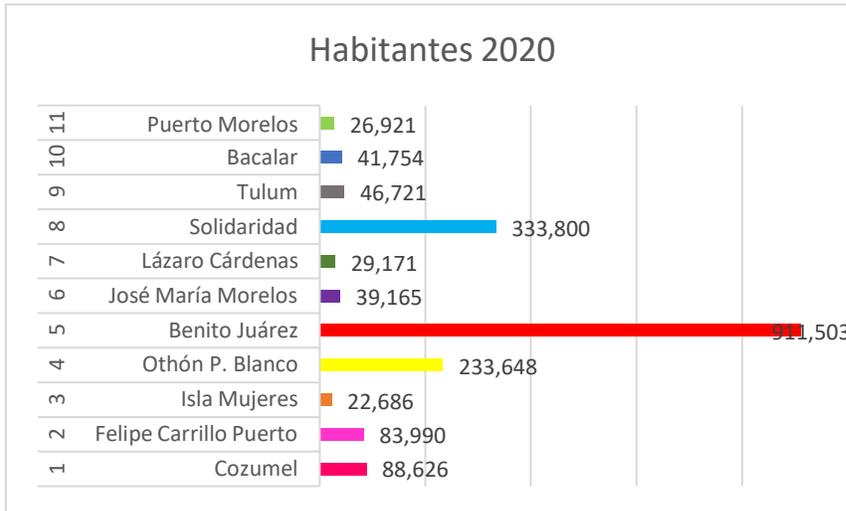
Fuente: elaboración creada basada de información (Rosa, 2016)

La capital del estado de Quintana Roo, se encuentra en el municipio de Othón P. Blanco con el nombre de la Ciudad de Chetumal.

La población total de 1,857,985 habitantes, el 1.5 % del total del país. La distribución parcial de la población es de 90 % urbana y 10 % rural; a nivel nacional el dato es de 79 y 21 % respectivamente. A pesar del número de habitantes contamos con 12 de cada 100 personas que hablan un lenguaje indígena, a nivel nacional como 6 a 100 personas que hablan otra lengua.

La fuente principal de ingresos económicos en el estado de Quintana Roo es de Servicios de alojamiento temporales para personas que nos visitan, al igual que la amplia gastronomía, a las diversas zonas turísticas que se encuentran en estado de Quintana Roo como mayor exportador de la economía es la zona norte del estado en donde se pueden apreciar diversas playas en los diversos municipios, así como la flora y la fauna del estado.

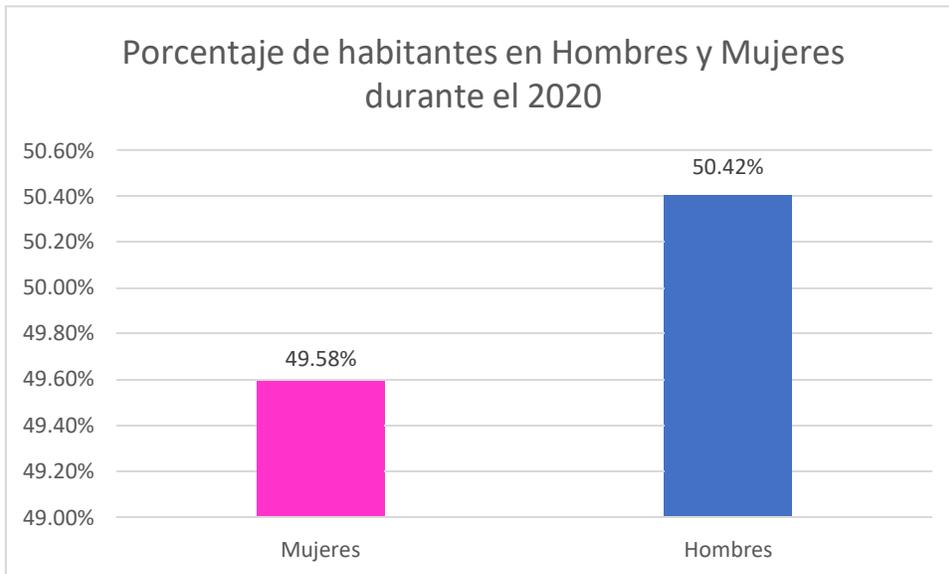
Grafica 14



Fuente: elaboración creada basada de información (Vivienda, 2020)

Durante el 2020, el municipio con mayor población fue el municipio de Benito Juárez con 911,503 habitantes, posicionándose en el primer lugar, en segundo municipio con más habitantes el Solidaridad, el municipio de OPB cuenta con 233,648 habitantes a pesar de que sea la capital del estado.

Grafica 15

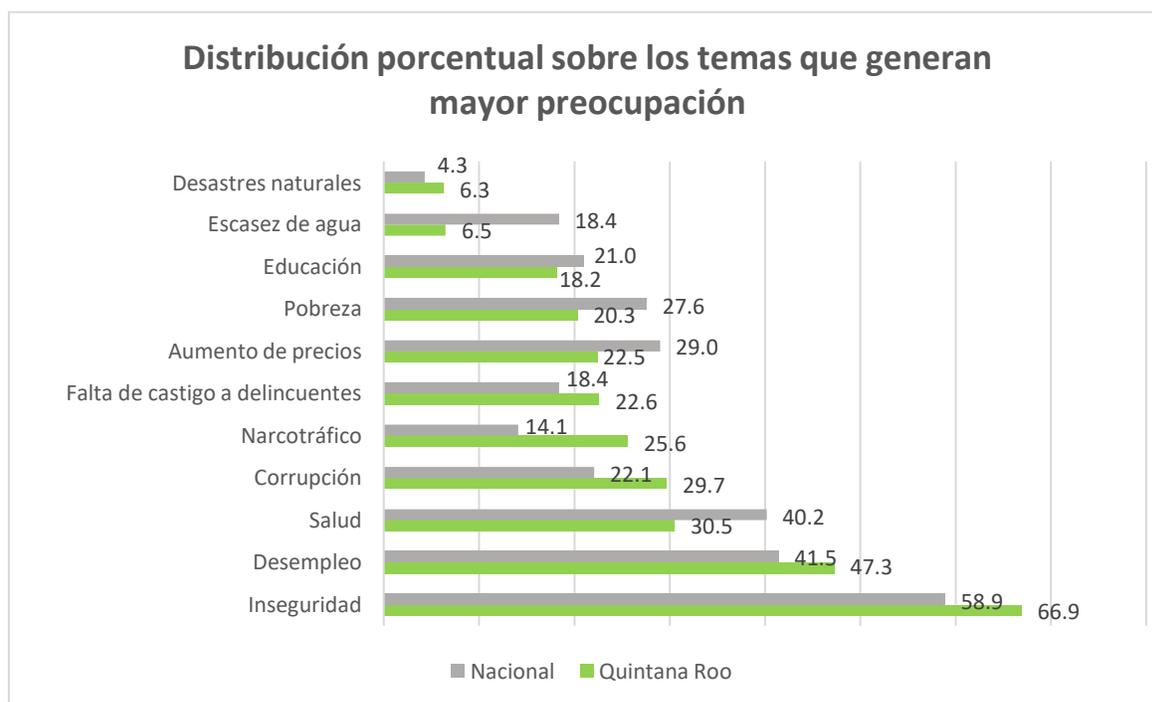


Fuente: elaboración creada basada de información (Vivienda, 2020)

La población en 2020 fue de 1,857,985 habitantes entre ellos la mayoría fue de hombres con el 50.42% de la población, el resto fue de mujeres con el 49.58%.

### 3.2 La inseguridad en Quintana Roo

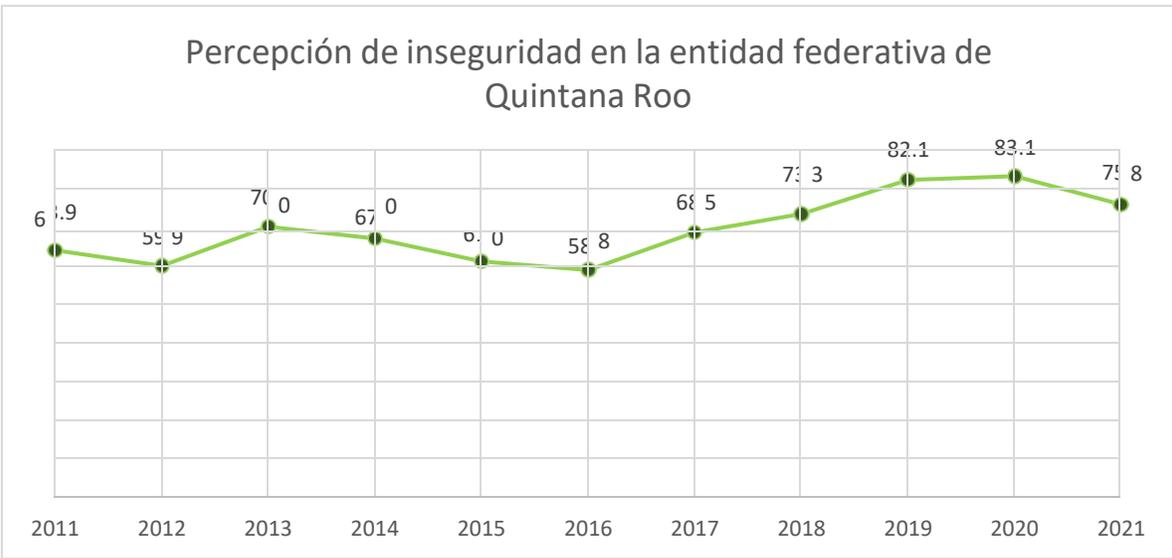
De los temas que mayor preocupa a la población es la inseguridad en el estado de Quintana Roo, 66.9% de la población de entre 18 años en adelante considera que el problema principal es la inseguridad en tanto como Nacional, Estatal y Municipal, aunque tras ese principal problema también está de la mano el desempleo con un 47.3% y la salud con un 30.5% tras un suceso que marco al mundo por esta pandemia de COVID-19, hubo un incrementó de inseguridad en tanto como en materia de Seguridad Pública por el incremento de delitos como delito de Violencia Familiar, Robo con violencia y sin violencia, entro otros más. Por parte del Sector de Salud se vio un incremento de auxilio tras muchos casos positivos en algunos las personas ya no resistían y fallecían. (Grafica 16)



Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

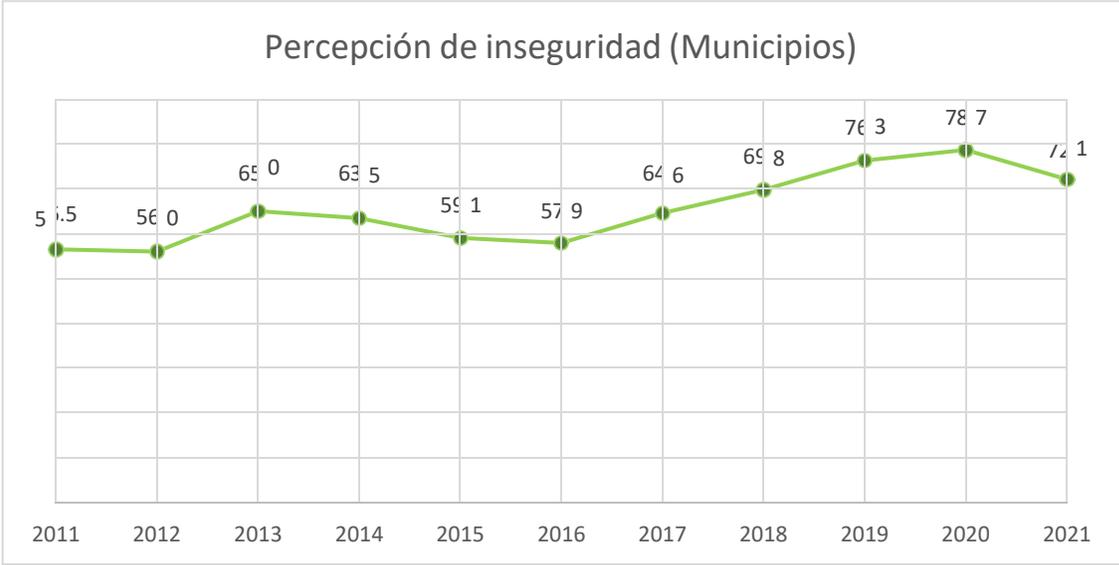
Podemos observar cómo la sociedad tiene problemas para combatir con la inseguridad, ya que en 2011-2021 observamos cómo aumentó, en 2020 se vio que hubo mayor inseguridad en el Estado, en 2016 fue el menor año en donde la gente se sintió insegura. En 2011 la inseguridad aún no había alcanzado una mayor parte hasta 2020, cuando aumentó más los municipios tanto como en la Zona Norte con la Zona Sur. Tras esos sucesos observamos que en las Colonias se mantuvo estable entre un 40 y 50 % aproximadamente, aunque en 2018 hubo un incremento de inseguridad del 50.5 % y en 2019 cuando inició este fenómeno que marco del mundo llamado COVID-19, observamos que aumentó la inseguridad a un 53.3 % de lo habitual. (ver en gráfica 17)

Gráfica 17



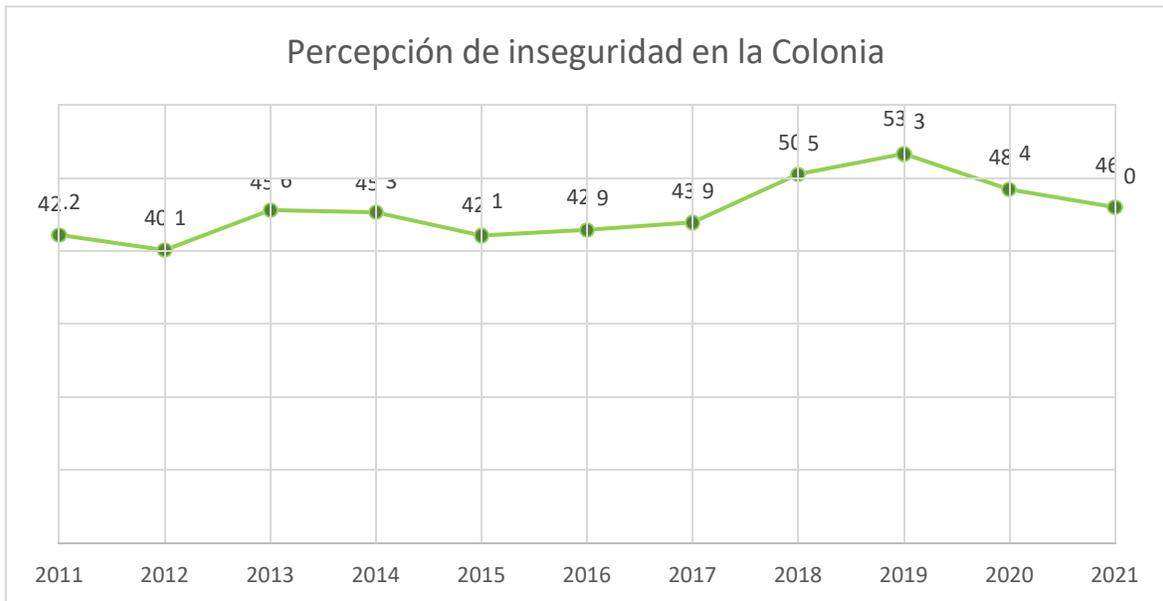
Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

Gráfica 18



Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

Gráfica 19



Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, 2022 (INEGI, 2022)

Algunos delitos de alto impacto que suscitaron durante los años de 2011-2016 de las cuales 130 fueron dolosas con armas blancas, extorsiones, robo con violencia, robo sin violencia, robo de vehículos, todo baso en el análisis estadístico que realiza el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) en el estado de Quintana Roo.

Gráfica 20

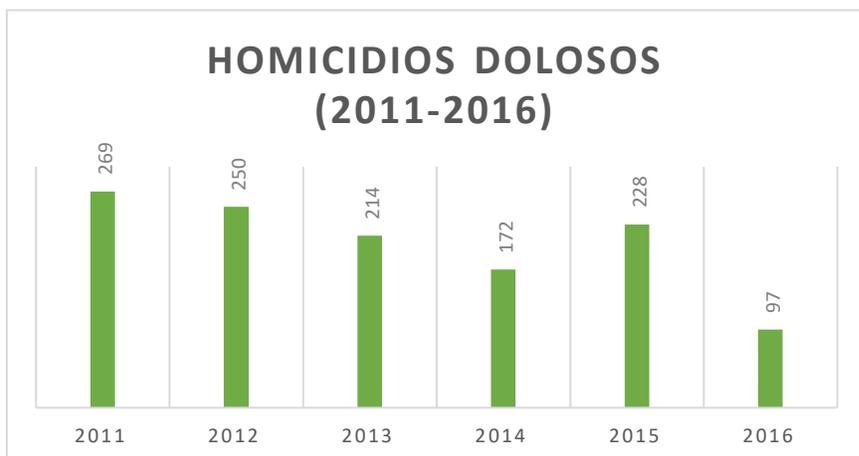


Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

En el secuestro pudimos observar que una disminución de casos ya que en 2011 se efectuaron 21 secuestros, mientras que durante el 2015 hubo nada más cinco casos, y durante los primeros meses del año 2016 solo hubo un caso positivo de secuestro, durante lapso de

tiempo pudimos observar que las estrategias que implementaban eran favorables. (ver en gráfica 20)

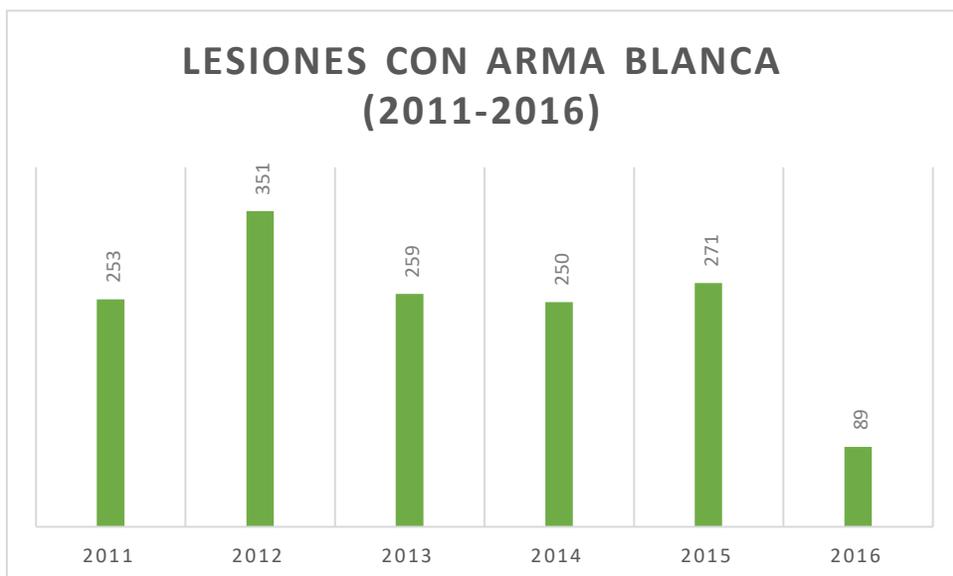
Gráfica 21



Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

Durante el 2011 se registró un mayor número de incidentes de homicidios dolosos, y en el año 2016 se registraron 97 casos, de los cuales se vio un aumento de reportes de este delito. (ver en gráfica 21)

Gráfica 22



Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

En el año 2012 se registró un mayor número de casos con la cantidad de 351 reportes por situaciones de personas con lesiones con arma blanca, el segundo año con más delitos fue 2013 con 259 reportes, aunque en lo que iba del inicio de año hasta septiembre del 2016 solo hubo 89 casos de este delito. (ver en gráfica 22)

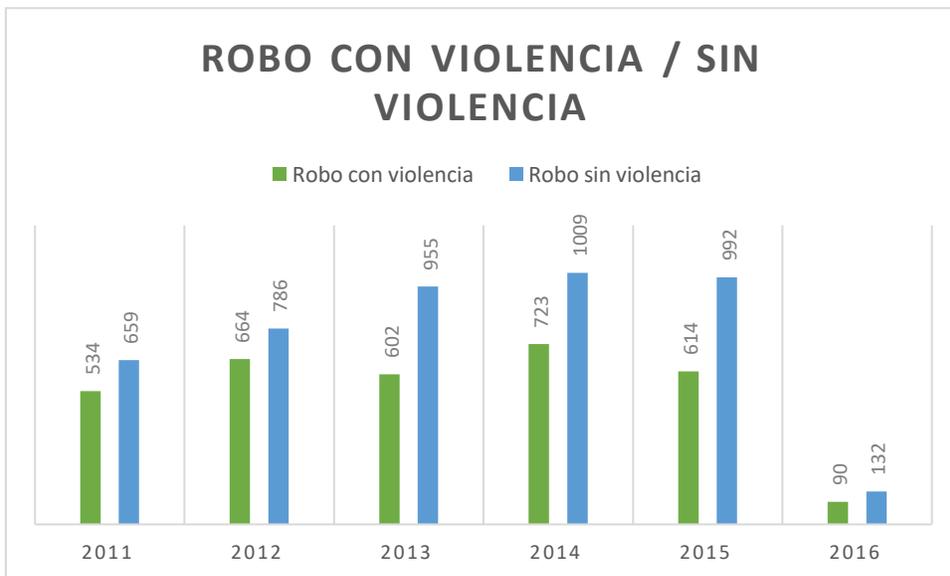
Gráfica 23



Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

La extorsión observamos que durante 2012-2014 hubo más casos por extorsión en todos los tipos, aunque en 2011 y 2015 se mantuvo con un margen mínimo entre ambos años, aunque en 2016 solo se observó 10 casos en lo que va de año. (ver en gráfica 23)

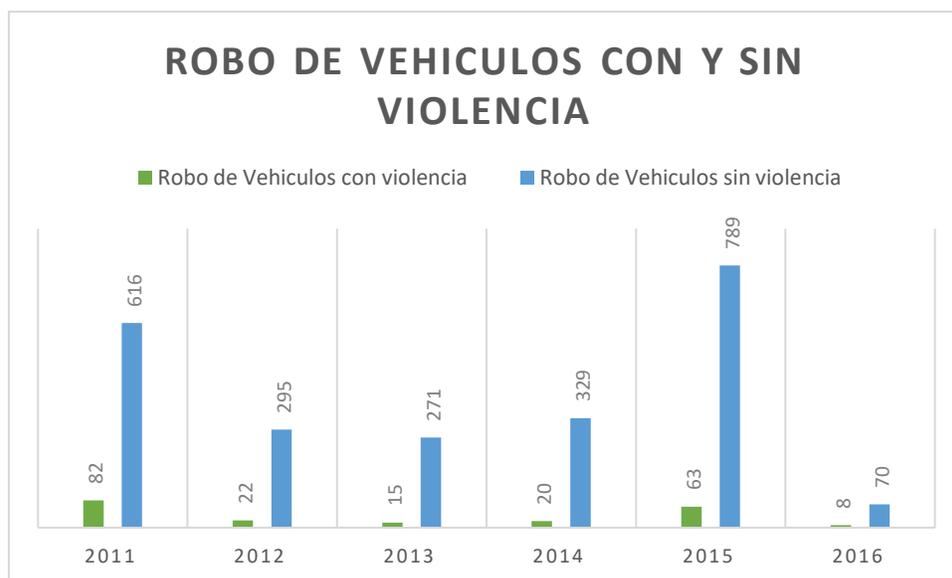
Gráfica 24



Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

El robo sin violencia ha registrado un aumento constante; no obstante, el robo con violencia ha registrado variación. (ver en gráfica 24)

Gráfica 25



Fuente: Elaboración propia en base a (SESNASP, 2016)

Se registró pocos incidentes en los primeros cuatro años sobre el delito de robo de vehículos con violencia, a lo contrario en robo de vehículos sin violencia se vio un incremento mayor, aunque en año con mayor número de casos fue 2015 con una cantidad de 789 reportes por el delito de robo de vehículo sin violencia. (ver en gráfica 25)

La inseguridad en Quintana Roo es un problema que ha ido en aumento en los últimos años. La violencia relacionada con el narcotráfico y el crimen organizado ha generado una ola de violencia en la región, especialmente en ciudades turísticas como Cancún y Playa del Carmen. Además, el aumento del turismo en la región ha llevado a un aumento en la delincuencia común, incluyendo robos y asaltos.

Las autoridades en Quintana Roo han tomado medidas para enfrentar la inseguridad en la región, incluyendo la implementación de nuevas tecnologías de seguridad, mayor presencia policial en las zonas de alta incidencia delictiva, y una mayor colaboración entre las autoridades estatales y federales para combatir el crimen organizado. Se han llevado a cabo campañas de concientización y prevención para la población en general, con el objetivo de reducir la violencia y la delincuencia en el Estado.

Quintana Roo, como muchas otras regiones de México, ha experimentado un aumento en la inseguridad en los últimos años. En 2020, Quintana Roo aumentó una tasa de homicidios de 28.6 por cada 100,000 habitantes, lo que representa un aumento del 130% con respecto al

año anterior. Según datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante 2021 se registraron en Quintana Roo un total de 5,428 delitos de alto impacto, lo que incluye homicidios, secuestros, extorsiones, robos con violencia, entre otros. Esta cifra representa un incremento del 10% respecto al año anterior.

En 2021, Cancún reportó 5,958 delitos del fuero común y 528 del fuero federal, mientras que Playa del Carmen reportó 3,003 delitos comunes y 417 del fuero federal.

Los principales problemas de inseguridad en Quintana Roo están relacionados con la delincuencia organizada, el narcotráfico y la violencia en áreas turísticas. Estos problemas de seguridad se han agravado en los últimos años debido a factores como el aumento del tráfico de drogas y la destrucción de grupos delictivos en el Estado. Además, la violencia relacionada con el crimen organizado ha advertido en las áreas turísticas de Cancún, Playa del Carmen y Tulum, lo que ha afectado negativamente al turismo en la Zona Norte. Otro problema importante de la inseguridad en Quintana Roo es la corrupción y la falta de transparencia en las instituciones de seguridad. La falta de confianza en las autoridades locales puede dificultar la prevención y el control de los delitos, lo que puede aumentar los problemas de inseguridad.

En Quintana Roo se pueden identificar varios tipos de inseguridades, entre las cuales destacan:

- Inseguridad por violencia: Este tipo de inseguridad se refiere a la presencia de la violencia relacionada con el crimen organizado y el narcotráfico, que ha advertido en la región en los últimos años. Los enfrentamientos armados, las ejecuciones y los ataques a la policía son algunos de los eventos que generan este tipo de inseguridad.
- Inseguridad vial: Este tipo de inseguridad se refiere a la inseguridad en las carreteras y calles de la región. La falta de señalización, la imprudencia al conducir, el mal estado de las vías y la presencia de conductores en estado de ebriedad son algunos de los factores que contribuyen a la inseguridad vial.
- Inseguridad vial: Este tipo de inseguridad se refiere a la inseguridad en las carreteras y calles de la región. La falta de señalización, la imprudencia al conducir, el mal estado de las vías y la presencia de conductores en estado de ebriedad son algunos de los factores que contribuyen a la inseguridad vial.
- Inseguridad en la playa: aunque las playas de Quintana Roo son populares y hermosas, también pueden ser peligrosas debido a las corrientes fuertes, las olas

grandes y los peligros ocultos como rocas y corales. También se recomienda estar atento a los robos de objetos personales mientras se disfruta de la playa.

- Inseguridad en la playa: aunque las playas de Quintana Roo son populares y hermosas, también pueden ser peligrosas debido a las corrientes fuertes, las olas grandes y los peligros ocultos como rocas y corales. También se recomienda estar atento a los robos de objetos personales mientras se disfruta de la playa.
- Inseguridad en la salud: aunque Quintana Roo es un destino turístico popular, también se recomienda tomar precauciones para evitar enfermedades transmitidas por mosquitos, como el dengue, la chikungunya y el zika. También es importante tomar medidas preventivas contra el sol, especialmente durante los meses más calurosos del año.
- Inseguridad en la información: algunos turistas pueden experimentar problemas debido a la falta de información o información incorrecta. Es importante verificar la información antes de viajar y buscar fuentes confiables de información sobre destinos turísticos, alojamiento y actividades en Quintana Roo.
- Inseguridad en los espacios públicos: algunos lugares públicos pueden ser inseguros en Quintana Roo, especialmente durante la noche o en zonas alejadas de las zonas turísticas. Es importante tomar precauciones, como evitar caminar solo, estar alerta y evitar llevar objetos de valor.

Las inseguridades en el Estado de Quintana Roo, en materia de Seguridad Pública en donde existen diversos tipos.

1. Robos y asaltos: es posible que los residentes y turistas sean víctimas de robos y asaltos en la calle, en su casa o en su lugar de trabajo. La mayoría de los robos se realizan con violencia, por lo que es importante tomar medidas preventivas como no caminar solo por lugares oscuros o peligrosos, evitar mostrar objetos de valor en público, y estar siempre alerta.
2. Narcomenudeo: aunque Quintana Roo es un estado altamente afectado por el narcotráfico, el narcomenudeo puede ser un problema en algunas áreas. Es importante estar alerta y evitar involucrarse en cualquier actividad relacionada con las drogas.
3. Extorsión: los turistas pueden ser víctimas de extorsión por parte de delincuentes que se hacen pasar por autoridades locales o por proveedores de servicios turísticos.

4. Secuestro: aunque es poco común en Quintana Roo, el secuestro es una amenaza real en algunas áreas, especialmente en las zonas alejadas de las zonas turísticas. Es importante estar alerta y evitar caminar solo por zonas desconocidas.
5. Trata de personas: la trata de personas es un problema grave en México, incluyendo Quintana Roo. Puede afectar a turistas y a gente del estado, y puede implicar tanto explotación sexual como laboral.
6. Fraude: pueden ocurrir fraudes en transacciones financieras, especialmente en transacciones realizadas en línea.

Algunas personas se hacen la pregunta si es seguro viajar al Estado de Quintana Roo, sus municipios atraen a los turistas a pesar de que hay algunos problemas de inseguridad en la zona, muchas personas todavía viajan a Quintana Roo y disfrutan de sus hermosas playas, cultura y atracciones turísticas. Algunas de las medidas de seguridad durante su visita a Quintana Roo.

- Evitar caminar por lugares solitarios y oscuros, especialmente por la noche.
- No llevar grandes cantidades de dinero en efectivo u objetos de valor que puedan llamar la atención.
- Utilizar taxis o servicios de transporte seguros y confiables.
- No deje objetos de valor a la vista en el coche o en la habitación del hotel.
- No aceptar bebidas o alimentos de desconocidos.
- Mantenerse informado sobre las condiciones actuales de seguridad en la zona y seguir las recomendaciones de las autoridades locales.

En Quintana Roo se están implementando diversas medidas de seguridad para prevenir la violencia. Algunas de estas medidas incluyen:

- Reforzamiento de la presencia policial en zonas conflictivas: Se ha advertido la presencia de policías y se han establecido más puestos de control en las áreas donde se registra una mayor incidencia de violencia.
- Campañas de concientización y prevención: se están llevando a cabo campañas de concientización y prevención dirigidas a la población, especialmente a los jóvenes, con el fin de fomentar una cultura de la paz y prevenir la violencia.

- Fortalecimiento de la justicia penal: se están realizando reformas al sistema de justicia penal para agilizar los procesos judiciales y garantizar una mayor eficacia en la sanción de los delitos.
- Programas sociales: se están implementando programas sociales para mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y reducir las causas estructurales que pueden generar violencia.
- Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional: se está trabajando en mejorar la coordinación entre las diferentes instituciones encargadas de la seguridad y la prevención de la violencia, como la policía, la fiscalía, los tribunales y otros organismos gubernamentales y no gubernamentales.

Zonas de Quintana Roo que pueden requerir más inseguras que otras, dependiendo de cada factor diversos. Las zonas urbanas con mayor población, como Cancún, Playa del Carmen, Tulum y Chetumal, tienen mayor índice de criminalidad que las zonas rurales o menos pobladas.

Algunos de los factores que contribuyen a la inseguridad en Quintana Roo, son algunas causas principales.

1. El aumento del narcotráfico: La presencia de organizaciones criminales dedicadas al narcotráfico ha sido un factor importante en el aumento de la violencia en el estado.
2. La falta de oportunidades económicas: La falta de empleo y de oportunidades económicas es un factor que puede llevar a la delincuencia.
3. El turismo: Aunque el turismo es una fuente importante de ingresos para Quintana Roo, también puede ser un factor de riesgo. La gran afluencia de turistas puede atraer a delincuentes que buscan cometer robos o extorsionar a los visitantes.
4. La corrupción: La corrupción es un problema que afecta a muchas instituciones en México, incluyendo a las fuerzas de seguridad. La corrupción puede debilitar la capacidad de las autoridades para combatir la delincuencia y la violencia.
5. La falta de recursos para las fuerzas de seguridad: pese a los esfuerzos por reforzar la presencia policial en Quintana Roo, las autoridades enfrentan desafíos en recursos, equipo y capacitación.

### 3.3 Historia del 911 en Quintana Roo

En el sexenio del gobernador Joaquín Hendricks Díaz, en el año 2000 se implementó el primer Centro de Comunicación, Cómputo y Comando (C-4) en la ciudad de Chetumal, a lo que el día 25 de mayo, se implementó el sistema de llamadas de emergencia el cual el número único en este tiempo fue 0-6-6, el cual tenía como propósito proporcionar apoyo a la ciudadanía vulnerable y a las corporaciones que requieran atención de acontecimientos o sucesos de emergencia.

En el 2015, se buscó la manera de mostrar los primeros montos previstos por el Consejo Nacional de Seguridad Pública, con lo que se aprobaron los programas con Prioridad Nacional, como uno de los principales fue el Servicio de Llamadas de emergencia 066 y de Denuncia Anónima 089.

Gráfica 26

PROGRAMAS Y MONTOS			
PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL	APORTACIÓN FEDERAL	APORTACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO	TOTAL
12. Servicio de Llamada de Emergencia 066 y de Denuncia Anónima 089.	\$27,450,000.00	\$13,150,000.00	\$40,600,000.00

Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. E., 2015)

Las primeras instalaciones del Centro de Comunicación, Cómputo y Comando (C-4) en Chetumal, muestran cómo era la operación del Servicio de llamadas de emergencia 066, donde se aprecia que no contaban con instalaciones adecuadas hasta que se cambió para luego crear el complejo de seguridad pública (C-5).



Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. d., 2011-2016)

Las recomendaciones que se dan a todo ciudadano para poder realizar una llamada al servicio de emergencia 9-1-1.

- Siguen las instrucciones del operador
- Guarda la calma.
- Prepárate para responder ¿Dónde?, ¿Qué?,¿Cuándo?,¿Quién? Y ¿Cómo?
- Habla claramente.
- Deja que el operador te formule las preguntas.
- Proporcione los datos que el operador te solicite.
- Permanece en la línea, si es seguro hacerlo.
- No cuelgue antes de terminar la llamada, o hasta que el operador te informe que puedas hacerlo
- Nunca marques para hacer bromas y evitar que otros lo hagan, ya que al ocuparse las líneas inútilmente se pone en riesgo la seguridad e incluso la vida de quienes realmente necesitan estos servicios.
- Explica a los niños la importancia de este servicio para que puedan utilizarlo sólo en caso necesario y nunca para realizar bromas.

Proceso que se realiza internamente mediante una llamada al 9-1-1.



Gráfica 29

Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. d., 2011-2016)



## ¿Cómo pedir auxilio?



 <p>1. Mantén la calma.</p>	 <p>2. Proporciona tus datos personales y los solicitados por el operador.</p>	 <p>3. Se detallado con la descripción del suceso.</p>
 <p>4. Espera a que tomen todos los datos y detalles</p>	 <p>5. Cuelga ya que termínala conversación.</p>	 <p>6. Informa que ya reportaste la situación y evita que se duplique la información.</p>

### 3.4 El 911 en Quintana Roo.

Durante el 2017, el estado de Quintana Roo recibió un reconocimiento por su desempeño durante el primer año de servicio, la secretaria de Seguridad Pública recibió en la distinción del Sistema Nacional durante el segundo Encuentro Nacional del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia. Por ser una de las 16 entidades que implemento el Servicio de Número Único de Emergencia 9-1-1, se puso en marcha en octubre del 2016 y ha permitido hacer tiempos de respuesta a favor de la gente.

En ese año también se anunció el nuevo catálogo de emergencia en el cual le anterior catalogo constaba de 242 tipos de incidente en materia de Seguridad, Emergencias médicas, Servicios públicos y de Protección Civil, de los cuales después de un año se agregaron 40 tipos más así con el fin de tener 282 tipos de incidente, todo con la finalidad de mantener un vínculo entre el 9-1-1 y las corporaciones.

El Sistema de Emergencia implemento una aplicación del 911 en Quintana Roo se realiza a través de una red de centros de atención de emergencias (CAE), ubicados estratégicamente en diferentes municipios del estado.

Extiende a través de la tecnología móvil, ya que los usuarios pueden descargar una aplicación móvil del 911 en sus teléfonos inteligentes, la cual les permite realizar llamadas de emergencia y enviar su ubicación GPS a los operadores del centro de atención de emergencias para una respuesta más rápida.

Gráfica 30



Gráfica 31



La manera de funcionar la aplicación móvil del Número Único 9-1-1:

1. Descarga de la aplicación: Los usuarios pueden descargar la aplicación móvil del 911 desde las tiendas de aplicaciones de sus dispositivos móviles.
2. Registro de la cuenta: Una vez descargada la aplicación, los usuarios deben crear una cuenta ingresando sus datos personales y de contacto.
3. Envío de emergencias: En caso de una emergencia, los usuarios pueden utilizar la aplicación para llamar al 911 y enviar su ubicación GPS a los operadores del centro de atención de emergencias más cercano. La aplicación también permite enviar imágenes y videos para proporcionar información adicional sobre la emergencia.
4. Recepción de alertas: Los usuarios también pueden recibir alertas de emergencia en tiempo real en la aplicación, las cuales incluyen información sobre desastres naturales, incidentes de seguridad pública, y otros eventos de emergencia en su área.
5. Seguimiento de la emergencia: La aplicación del 911 en Quintana Roo también permite a los usuarios hacer un seguimiento de su emergencia, mostrando información sobre el estado de su llamada y la llegada de los servicios de emergencia.

El sistema de emergencia está diseñado para recibir reportes de cualquier tipo de emergencia y así poder darle la atención necesaria de cada auxilio.

- Emergencias médicas: personas enfermas, heridas, accidentes, desmayos, convulsiones, etc.
- Emergencias de seguridad pública: robos, asaltos, actos de vandalismo, altercados, secuestros, etc.
- Emergencias de tráfico: accidentes de vehículos, choques, atropellamientos, etc.
- Emergencias relacionadas con desastres naturales: inundaciones, terremotos, tsunamis, ciclones, etc.
- Emergencias ambientales: incendios forestales, derrames de productos químicos, fugas de gas, etc.

Algunas de las preguntas que tiene la sociedad es si el 9-1-1, tiene la factibilidad de encontrar las ubicaciones de las personas que están en riesgo. Pero para eso debemos de implementar algunas recomendaciones de las cuales pueden seguir:

1. Mantén la calma y habla claramente: es importante que, al hacer la llamada al 911, mantengas la calma y hables con claridad para que el operador pueda entender la información que proporcionas.
2. Proporciona información detallada de tu ubicación: si conoces la dirección exacta donde te encuentras, proporciona esa información al operador. Si no, trata de dar una descripción detallada de la ubicación, incluyendo puntos de referencia cercanos, edificios importantes, calles principales, entre otros detalles que puedan ayudar a ubicarte.
3. Usa la aplicación móvil del 911: si tienes acceso a un teléfono móvil con internet, puedes descargar la aplicación móvil del 911 y utilizarla para reportar la emergencia. La aplicación envía automáticamente tu ubicación GPS al operador del 911, lo que puede ayudar a los servicios de emergencia a encontrarte más rápido.
4. Mantén tu teléfono encendido: asegúrate de que tu teléfono esté encendido y con la batería cargada para que los servicios de emergencia puedan contactarte en caso de necesitar información adicional.
5. Sigue las instrucciones del operador del 911: el operador del 911 puede brindarte instrucciones específicas para ayudar a los servicios de emergencia a encontrarte. Sigue esas instrucciones y responde a todas las preguntas que te hagan para que puedan enviar la ayuda necesaria de manera rápida y efectiva.

En el municipio de Benito Juárez, se incorporó el Complejo de Seguridad (C5), que empezó desde 2020 hasta que, el 24 de junio del 2021, se inauguró el nuevo C5 en Cancún, con mejores herramientas tecnológicas que contribuyen a servir mejor ante la ciudadanía.

Gráfica 32



Gráfica 33



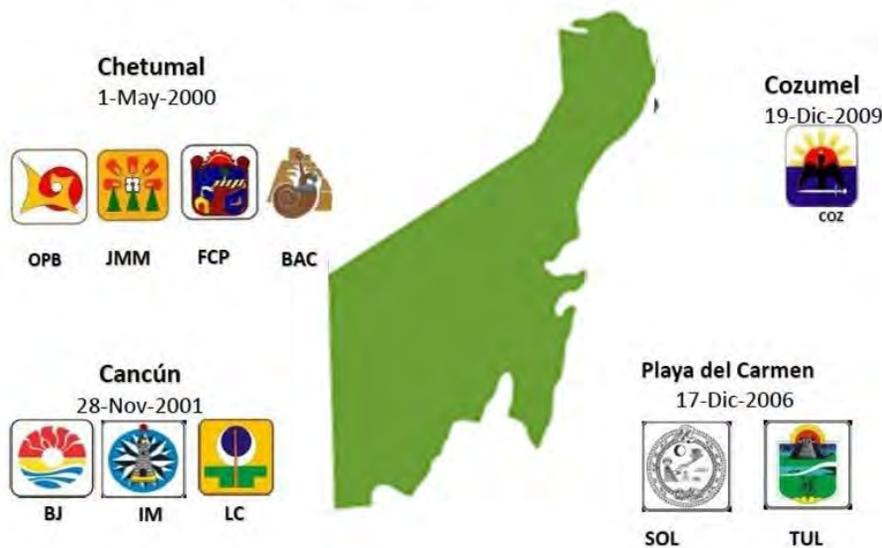
Fuente: imágenes de internet

Cuando el ciudadano llama al 911, se canaliza al C5 con una herramienta tecnológica inteligente que activa la cámara del teléfono del usuario que llama para transmitir vídeo en tiempo real hacia el C5, logrando tener imágenes en el lugar de la emergencia para enviar el apoyo y atender de manera eficiente. Por medio del sistema de videovigilancia del C5, diariamente se realiza un monitoreo activo para identificar conductas sospechosas y prevenir delitos, y también para buscar presuntos responsables de hechos ilícitos y para seguimientos e investigaciones que concluyen en detenciones de presuntos delincuentes.

El número único tiene una gran cobertura de redes para que cada ciudadano puede llamar a pedir un auxilio dividido en cada dato y recopilar datos diarios por Zona Norte y Sur.

## COBERTURA DEL SERVICIO

Gráfica 34



Fuente: Información (Pública S. d., 2011-2016)

Edificios Sub. Centro C-4

En el estado de Quintana Roo tenemos cuatro subcentros el subcentro que se encuentra en el

municipio de Benito Juárez está ubicado en la Av. Xcaret entre la Costa y Av. Kabah, 77505, Cancún, Q.roo.

Grafica 35



Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. d., 2011-2016)

En el municipio de Solidaridad no encontramos con otro subcentro ubicado en Av. Petempich entre Av. Jacinto Pat, 77730, Playa del Carmen, Q.roo

Gráfica 36



Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. d., 2011-2016)

En el municipio de Othón P. Blanco encontramos ubicado el subcentro del C4, el C3, y la academia de Policías, del cual está ubicado en la carretera federal Villahermosa-Chetumal, Km 12.5, 77380, de la ciudad de Capital de Chetumal, Q. Roo.

Gráfica 37



Fuente: elaboración creada basada de información (Pública S. d., 2011-2016)

## **Capítulo IV Principales retos y propuestas al 911**

### **4.1 Principales retos al 911 en Quintana Roo**

El reto del 911 en Quintana Roo puede ser el desbordamiento de llamadas, que puede ocurrir por factores como eventos o emergencias grandes. Otros de los retos pueden ser tiempo de respuesta, coordinación institucional y la tecnología y equipamiento del 911.

En esta parte de los principales retos explicaremos que consisten en que no son todos los retos si no los que se pueden presentar y que considero de manera importante. Es posible que presentamos ejemplos o suposiciones de escenarios en los cuales se pueden dar estos casos para así de esta manera tener más en cuenta que tan grave puede llegar a ser un problema.

Empezaremos explicando que es desbordamiento de llamada se refiere a todas aquellas situaciones en las cuales la cantidad de llamadas entrantes a un centro de respuesta de emergencia, como un sistema 911, excede el servicio disponible y la tasa de respuesta en ese momento. En otras palabras, hay más llamadas de las que el sistema puede procesar de manera eficiente y oportuna.

El desbordamiento de llamadas puede ocurrir por una variedad de razones, como eventos o incidentes importantes, accidentes, desastres naturales u otras circunstancias que causen un aumento significativo en la demanda del servicio. También puede ser el resultado de una infraestructura limitada o sin experiencia para responder a llamadas repentinas de alta demanda.

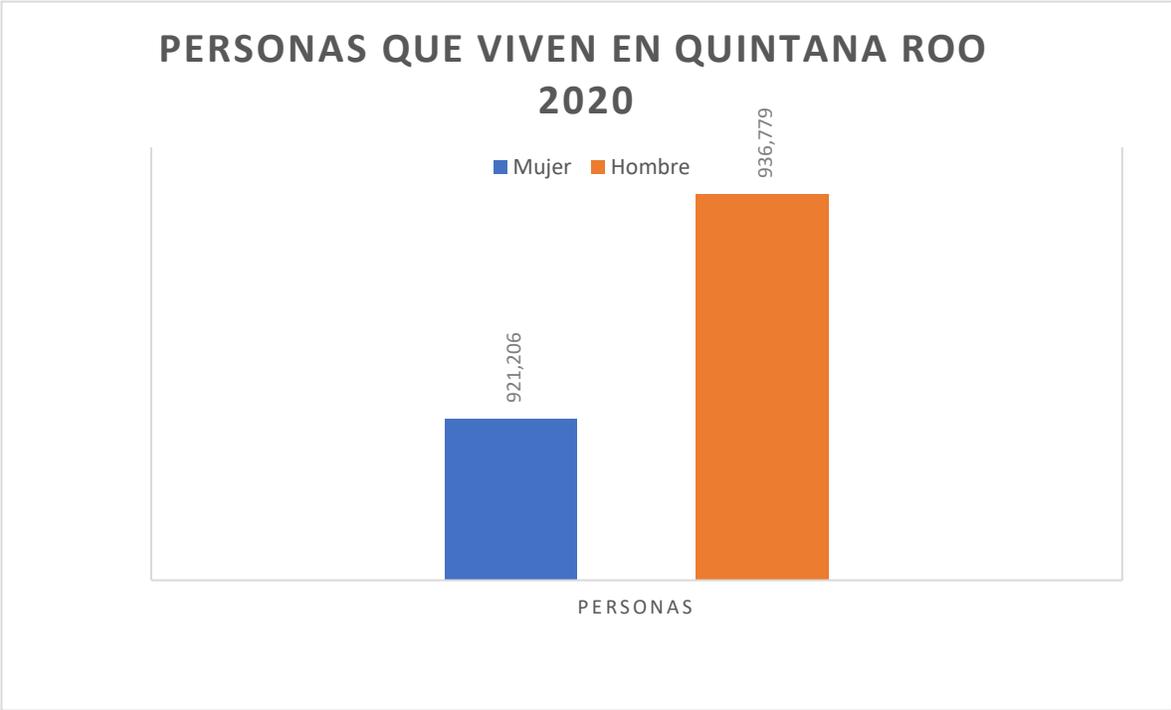
Cuando se produce un desbordamiento, las líneas se congestionan y las personas que llaman pueden experimentar largos tiempos de espera o incluso no poder comunicarse con los operadores de emergencia. Esto puede tener un impacto negativo, ya que aquellos que necesitan asistencia urgente pueden experimentar retrasos en la obtención de los recursos que necesitan.

A veces el desbordamiento de llamadas tiende a dar efecto domino en el sistema de emergencias, cuando un centro de atención de llamadas está saturado y no puede responder correctamente todas las llamadas entrantes, las personas suelen llamar repetidamente o buscar otro número alternativo. Esto puede causar la saturación de otros servicios de emergencia y hacer que las respuestas a la emergencia sean más lentas y poco eficientes.

Con el avance de la tecnología existen métodos que se están desarrollando, como las aplicaciones móviles, sistemas alternativos de comunicación de emergencia. Estas aplicaciones permiten a los usuarios enviar solicitudes de ayuda o alertas a través de mensajes de texto en lugar de realizar llamadas telefónicas tradicionales.

Estas nuevas opciones pueden ayudar a aliviar el desbordamiento de llamadas al sistema 911 y proporcionar información adicional a los servicios de emergencia.

Conforme al último censo publicado del INEGI del 2020 en Quintana Roo viven 1,857,985



Gráfica 38

Fuente: elaboración creada basada de información (INEGI, 2022)

Un ejemplo en donde se puede presentar un desbordamiento de llamadas:

Supongamos que un huracán de gran magnitud se acerca a la costa de Quintana Roo. Las autoridades correspondientes han emitido las advertencias y recomendaciones de evacuación para las áreas costeras y comunidades. Conforme el huracán se aproxima muchas personas se encuentran en situaciones de emergencia y necesitan asistencia inmediata.

En esta suposición, Un gran número de personas y turistas que se encuentran dentro de la región afectada intentan comunicarse desesperadamente con el número de emergencias 911 para solicitar la ayuda correspondiente, las llamadas comienzan a llegar en cantidades muy grandes ya que las personas se encuentran marcando constantemente y debido a esto las llamadas entrantes al sistema de emergencias superan rápidamente la capacidad del 911 para

manejarlas de manera correcta. Como consecuencias de estas acciones las líneas telefónicas se saturan y las personas que enfrentan dificultades durante el suceso quedan con un error grave de falta de atención de la emergencia. Debido al huracán y la alta demanda de asistencia de emergencia, las acciones de respuesta se ven severamente afectadas, los equipos de repuesta se ven retrasados por los sucesos.

Esta es una suposición, pero en ocasiones puede haber casos en eventos deportivos, bromas o llamadas falsas, festividades y celebraciones en las que las personas pueden contribuir de manera negativa en las que inconscientemente causan este desbordamiento de las llamadas del sistema de emergencia 911.

El tiempo de respuesta o tiempo de reacción se puede considerar como el transcurso de la cantidad de tiempo que desde nos percatamos de algo hasta que damos respuesta en consecuencia. Por lo tanto, es la capacidad de detectar, procesar y dar respuesta a una situación.

El tiempo de respuesta depende de varios factores entre los cuales están:

1. Percepción: este concepto viene de la acción y efecto de percibir, es decir el ver, oír, o sentir con seguridad el estímulo, es esencial para tener un buen tiempo de reacción.
2. Procesamiento: este concepto proviene de procesar de manera correcta la información, es decir, aplicar de manera sistemática pasos de cómo se establecen según la emergencia que se esté atendiendo.
3. Respuesta: la respuesta se refiere cuando las dos acciones anteriores se cumplieron correctamente y el tiempo de respuesta se accionó adecuadamente.

Si estos procesos para alguna razón se ven afectados o alterados, el tiempo de respuesta se puede verse leve o severamente afectado. Como un ejemplo práctico podemos poner una atleta si este tuviera un mal tiempo de respuesta quedaría en desventaja con el resto de los competidores. Con base a los conceptos anteriores estos se llevan a cabo en cuestión de segundos o milisegundos, pero en tiempo de respuesta puede variar dependiendo de diversas causas entre las cuales están:

1. Complejidad de la emergencia: entre más difícil o complida sea la emergencia, más cantidad de información habrá que procesar, porque se tendrá que enfocar más tiempo en la emergencia.
2. Familiaridad, preparación y expectativas: si hay que responder a emergencias ya conocidas y que métodos se han tomado anteriormente, el tiempo de respuesta es

menor puesto que este proceso es conocido. Cuanta menos información nueva haya que procesar más rápido será el tiempo de respuesta.

3. Estado del organismo: algunas razones pueden afectar negativamente al tiempo de respuesta pueden ser la fatiga., la atención, la edad avanzada o incluso, el consumo de comidas en mal estado o de sustancias como el alcohol u otras drogas. Estos pueden afectar negativamente al tiempo de respuesta.

El tiempo de reacción es muy importante porque puede afectar el servicio de emergencia 911; el tiempo de respuesta del 911 facilita el proceso por el que las personas pasan esto ayuda a agilizar y llevar de manera más eficiente la ayuda solicitada.

El tiempo de respuesta puede ser de gran ayuda, por ejemplo, al evaluarlo con algún simulacro permite saber, donde hay mayores dificultades o carencias del sistema para responder a alguna emergencia. Al reconocer estas carencias pueden plantearse propuestas para fortalecer estas áreas, contribuyendo así a mejorar el servicio para todos los ciudadanos de Quintana Roo.

Se puede mejorar o rehabilitar, cabe recalcar que el tiempo de respuesta puede entrenar y mejorar al igual que otras áreas, la rehabilitación se plantea ejercicios con los que el sistema puede llevar procesos para mejorar.

La coordinación interinstitucional es elemental para lograr que el servicio de emergencia sea eficiente y efectivo. Sin embargo, existen resto que pueden afectar a la coordinación y, por lo tanto, a la calidad del servicio de emergencias. Los retos más claros son los siguientes:

- La falta de comunicación clara y eficiente entre las diferentes entidades involucradas
- La falta de un protocolo unificado y coordinado de atención de emergencias del cualquier número de emergencias
- La falta de recursos primordiales para brindar una respuesta efectiva.

La coordinación interinstitucional son los esfuerzos constantes de diversas instancias del ámbito federal, estatal y/o municipal, en las que estas organizaciones llegan a un acuerdo para que estas coordinadas mejoren el servicio de emergencia.

## COORDINACIÓN INTERGUBERNAMENTAL

La cooperación de los poderes y órganos de gobierno de las entidades federativas para garantizar la seguridad nacional se establece para coordinar políticas, acciones y programas, promoviendo además la participación de los Municipios y aportando información local a la Red Nacional de Información, para celebrar convenios de colaboración generales y específicos.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Seguridad Nacional, cuando se investiguen amenazas inminentes y concretas a la seguridad nacional, las instituciones de seguridad de las entidades federativas proporcionarán de manera inmediata la cooperación e información que les sea solicitada.” (intergubernamental)

## INSTANCIAS DE SEGURIDAD NACIONAL

“Las Instancias de Seguridad Nacional son en sentido amplio y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 6, fracción II de la Ley de Seguridad Nacional, aquellas instituciones y autoridades que en función de sus atribuciones participan directa o indirectamente en la seguridad nacional, entendida ésta como las acciones destinadas de manera inmediata y directa a mantener la integridad, estabilidad y permanencia del Estado mexicano.

El reconocimiento como Instancia de Seguridad Nacional se otorga por disposición legal, o bien, por acuerdo del o la titular del Ejecutivo Federal o del o del secretario (a) Ejecutivo (a) del Consejo de Seguridad Nacional, y se formaliza mediante la suscripción de un instrumento jurídico entre éste o ésta y el o la titular de la dependencia o entidad objeto del reconocimiento, o bien, de aquélla a la que se encuentre adscrita la unidad administrativa reconocida con tal carácter.” (NACIONAL)

Para mejorar la coordinación entre las entidades mencionadas se pueden plantear nuevos protocolos implementados nueva tecnología disponible, o mejorando algún protocolo existente para que la coordinación se establece por roles y responsabilidades claras para cada entidad, también se pudo fomentar la capacitación para tener un personal más efectivo, se pueden crear grupos de trabajo para abordar emergencias complejas, son solo sugerencias que se pueden considerar para mejorar la coordinación interinstitucional.

Uno más de los retos que el sistema de emergencias 911 puede enfrentar es el de la tecnología y el equipamiento. La tecnología se refiere a todos aquellos instrumentos y procedimientos

con lo trabaja un determinado sector y el equipamiento es el conjunto de cosas o equipo que se le proporciona a la persona en cuestión.

Por ejemplo, en tecnología podemos encontrar:

- Computadoras
- Acceso a internet
- Plataformas
- Aplicaciones
- Teléfonos
- Aparatos auditivos

Los ejemplos del equipamiento pueden ser:

- Chalecos
- Uniformes
- Botas tácticas
- Capacitaciones para protocolos
- Proximidad social
- Atención psicológica

Esto puede presentarse como un reto porque puede afectar de manera directa la capacidad del sistema para responder una emergencia. La falta de recursos, tanto financieros como técnicos, puede limitar al sistema para brindar servicios de forma efectiva.

Entre las carencias que pueden afectar al sistema de emergencias se puede incluir el acceso a tecnología moderna y equipamiento adecuado para los operadores, y para las demás organizaciones que trabajan en conjunto para el sistema de emergencias 911. Otro riesgo que el sistema no se puede dar el lujo de tener es el problema de conectividad, las redes de comunicaciones deben ser confiables, esto es una limitación que en términos de velocidad y respuesta se pueden ver afectados.

Las inversiones en equipamiento y tecnología se pueden implementar como medidas para que el personal de sistema 911 tenga la infraestructura adecuada para manejar y contestar las emergencias de las personas de buena manera. alguna medida podría ser adquisición de equipos modernos de comunicación, también como se menciona anteriormente mejorar la infraestructura de las redes de comunicación.

Las inversiones en equipamiento se reflejarían en capacitaciones para desarrollar al personal del sistema para beneficiar el servicio y asegurar que la tecnología proporcionada a la organización de maneje de manera ética.

Las colaboraciones con otras entidades gubernamentales y privadas se pueden presentar como una manera de ahorrar gastos con el fin de establecer acuerdos de colaboraciones para asegurar un acceso estable y confiable de las redes de comunicación para que estas cuenten con una ayuda de emergencia en caso de errores con el sistema nativo.

Las propuestas para el sistema de emergencias 911 son ideas, recomendaciones para introducirlas o adaptarlas con el propósito de mejorar el sistema conforme los retos que presentaron anteriormente como el desbordamiento de llamadas, el tiempo de respuesta, la cooperación interinstitucional, etc. partiendo de estos retos e identificándolos podemos proponer soluciones.

Los beneficios que podría traer las propuestas al sistema de emergencias 911 en Quintana Roo van desde mejoras para fortalecer, mejorar el servicio, cumplir una mayor demanda de emergencias, disminuir los riegos, tiempos más cortos de respuesta, etc.

Para que una propuesta se valida o considerada se debe redactar en tiempo futuro y describir solo que proponer hacer con ella. Debe contener declaraciones para justificar que las acciones que se realicen sean para beneficio del sistema de emergencias, incluso deje llevar evidencias de que la propuesta es sólida y fundamentada y está diseñada de manera correcta.

Para buscar un punto de partida para una propuesta pueden ser de una idea, de experiencias externas o internas del sistema de emergencias, de observaciones de los ciudadanos, de problemas cotidianos para estas personas o la organización.

Las ideas para ser consideradas e implementadas deben cumplir con unos requisitos:

1. Deben ser ideas que causen conciencia, motiven y beneficien de alguna manera al sistema de emergencias.
2. Las ideas no tienen que ser nuevas, pero deben ser innovadoras y sobresalientes.
3. Tienen que ser ideas para utilizarlas para teorías o solucionar problemas que beneficien al sistema de emergencias.

Para que la propuesta sea atractiva debe tener un buen planteamiento del problema con una estructura formal, con conocimiento y experiencia del que la está proponiendo, también de ser clara y eficiente. Una vez planteado el problema debe cumplir con ciertos criterios para

beneficio del sistema de emergencias y de la organización para evaluar la propuesta. Los criterios podrían ser los siguientes:

1. La importancia de la propuesta
2. La viabilidad
3. Los riesgos o beneficios de la propuesta
4. Los costos

La importancia de la propuesta es la contribución a beneficio del sistema, la viabilidad se refiere a que la propuesta sea tan efectiva seria, los riesgos y beneficios serían los pros y las contras y los costos se refieren a que tan rentable seria para el sistema de emergencias lo implementarlo.

Como interés de la propuesta debe especificarse su función para poder implementarla de manera correcta en el sistema de emergencia justificando así su estructura.

Los objetivos de la propuesta hacen referencia a los aspectos de los problemas que se plantean solucionar o los resultados que desean obtener. Los objetivos deben ser las guías para seguir para elaborar una propuesta, estos deben ser congruentes entre sí. Dentro de la propuesta el tener los objetivos claros es fundamental para poder elaborar una de manera correcta.

Una propuesta debe estar bien estructurada es por esto por lo que la elaboración de un marco teórico beneficiaria su validez. La elaboración de un marco teórico trae consigo analizar y explicar las propuestas, el enfoque de los objetivos, las investigaciones a realizar, las experiencias y evidencias consideradas para construir un marco teórico conceptual y teórico.

Las funciones del marco teórico pueden ser algunas de estas:

- Disminuye el riesgo de errores
- Se estable un objetivo claro y eficiente
- Beneficia a otras propuestas
- Sirve como guía para la propuesta o derivados de esta
- Provee un marco de referencia para evaluar los resultados de la propuesta

La propuesta debe tener un diseño metodológico, un esquema general o marco estratégico que le da coherencia, secuencia y sentido a todo propuesto. El diseño tener se deben tomar en cuenta dos cosas:

- La validez
- La confiabilidad

La valides menciona que la propuesta es tan efectiva, es fundamental saber esto ya que va de la mano con la seguridad, requisito para cumplir con la confiabilidad de la propuesta.

La confiabilidad se refiere a la congruencia de las cosas propuestas, la consistencia y la eficacia de la información.

Una vez tomadas en cuenta estas fases, es necesario proyectar cómo se elaborarán cada una y en que sucesión. También se deben considerar los tiempos que llevará a cabo cada fase. La propuesta debe llevar un cronograma si es posible para que de esta manera la organización a cargo del sistema de emergencias 911 sepa con certeza en que fases se encuentra y en qué tiempo.

Cabe recalcar que estas solo son sugerencias para que se pueden seguir para generar de manera correcta la elaboración de una propuesta para el sistema de emergencias 911 de Quintana Roo.

## 4.2 Propuestas al 911

Ante el sistema de emergencia, ocurren diferentes problemáticas por lo que la sociedad propone diferentes métodos para la mejor atención ante un acontecimiento.

- Se propone que personal que atiende las llamadas de auxilio tenga una mayor efectividad en respuesta ante un hecho.
- Los policías cuenten con una preparación adecuada en término de proximidad social y en derechos humanos.
- Se desempeñan campañas de concientización hacia la ciudadanía para que entiendan la logística de una llamada, se busca que el denunciante brinde los datos necesarios como nombre, colonia, referencia del lugar, si existen personas lesionadas y narración breve de los hechos; para realizar llamadas eficaces y mejorar los tiempos de respuesta.
- Que todo personal de la policía cuente con las capacidades para la recepción de la llamada, Contestación, Localización del auxilio, Clasificación del delito, Despacho hacia la unidad correspondiente e Intervención del lugar.
- Contar con más personas capacitadas en psicología para poder brindar auxilio a las personas que llaman por el delito de violencia familiar o en diferentes ámbitos de violencia que tener esa persona que te puede ayudar y asesorar jurídica y psicológicamente.
- Brindar privacidad e información necesaria a las víctimas que solicitan auxilio tras delitos de alto impacto.
- Contar con mejor infraestructura, cámaras de vigilancia en los lugares más vulnerables, equipo adecuado para desempeñar una mejor atención. Se recomienda la implementación de unidades y equipos de servicio de emergencia en las diferentes instituciones en materia de Seguridad Pública.
- Campañas en donde el personal de servicios de emergencia enseñe a la sociedad cursos de primeros auxilios y rcp.
- Establecer un sistema de geolocalización para poder rastrear y localizar eficazmente al denunciante si por algún motivo se finaliza la llamada.
- Contar con personas que hablen más de dos lenguas para poder atender la llamada a personas de regiones indígenas y extranjeras.

## **Conclusión**

Uno de los problemas graves en México sobre impartición de justicia es que la ciudadanía no denuncia los delitos, de manera que se tiene una cifra negra de los delitos del 93.2 según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción Sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2022). Lo anterior genera que el trabajo de los operadores del sistema de emergencia 9-1-1 sea fundamental para alentar a la población a que denuncien por ese medio y así conocer los delitos y poder auxiliarlos. Sin embargo, en México, la sociedad no realiza las llamadas de auxilio, como lo señala el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP, 2022), a través del Centro Nacional de Información que ha implementado el número de emergencia 9-1-1 para 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. (MEXICO, 911 BLOG, 2017)

La inseguridad en Quintana Roo es un problema principal para que la gente tenga desconfianza en pedir un auxilio a la policía, pero también el riesgo de que las líneas se saturan y no pueden pedir un servicio. Los telefonistas del Servicio de emergencias 911 del estado Quintana Roo recibieron un millón 375,947 llamadas, de las cuales 644 mil 486 fueron llamadas falsas, lo que representó el 46.8% del total. A lo que igual atendieron 445 mil 272 marcaciones hechas por la ciudadanía y que fueron por una emergencia real y otras 286 mil 189 para pedir alguna información. (crónica, 2022)

Los subcentros, así como el personal que trabaja ahí carecen de elementos materiales para poder desempeñar favorablemente sus funciones, de las cuales el problema de llamadas falsas no existe ningún caso en materia de seguridad pública que se allá cumplido en el estado de Quintana Roo, la sociedad no sabe que existe sanciones por el mal uso de llamadas, a lo que siguen aumentando de las cifras de llamadas improcedentes.

Bajo este contexto es necesario realizar un mejor desempeño hacia la ciudadanía por parte del 9-1-1 para hacer que las personas generen llamadas de auxilio en caso de requerirlo, pero también indagar la manera de que los habitantes tengan una cultura de respeto a las llamadas de auxilio al 9-1-1.

Este trabajo pretende analizar la importancia de la denuncia al sistema de emergencias del 9-1-1 en Quintana Roo.

## Bibliografía

CogniFit. (s.f.). *Tiempo de respuesta: Importancia, evaluación y ejercicios*. Obtenido de  
Tiempo de respuesta: Importancia, evaluación y ejercicios:  
<https://www.cognifit.com/es/habilidad-cognitiva/tiempo-de-respuesta>

ELENA HENRÍQUEZ FIERRO Y MARIA INÉS ZEPEDA GONZALEZ. (2003).  
*PREPARACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de  
PREPARACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532003000200003](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200003)

INEGI. (08 de SEPTIEMBRE de 2022). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana*.  
Obtenido de Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana:  
<https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/ENVIPE/ENVIP E2022.pdf>

Inteligencia, C. N. (18 de febrero de 2020). *Coordinación Interinstitucional en Seguridad Nacional*. Obtenido de Coordinación Interinstitucional en Seguridad Nacional:  
<https://www.gob.mx/cni/documentos/coordinacion-interinstitucional-en-seguridad-nacional>

intergubernamental, c. (s.f.). *COORDINACIÓN INTERGUBERNAMENTAL*. Obtenido de  
ENTIDADES FEDERATIVAS Y MUNICIPIOS:  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/535138/Coord-Intergubernamental.pdf>

Jiménez, S. A. (27 de Noviembre de 2014). *Senado de la República*. Obtenido de Senado de la República :  
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/63/2/2016-11-17-1/assets/documentos/Ini\\_PRI\\_Ley\\_Telecomunicaciones.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/63/2/2016-11-17-1/assets/documentos/Ini_PRI_Ley_Telecomunicaciones.pdf)

José, R. (11 de Julio de 2022). *Contra Linea*. Obtenido de Contra Linea:  
<https://contralinea.com.mx/noticias/llamadas-falsas-al-911-causan-perdidas-por-4-millones-de-pesos-diaros/>

- México, G. d. (2021). *Gobierno del Estado de México apartado Emergencias 911*. Obtenido de Gobierno del Estado de México apartado Emergencias 911: [https://edomex.gob.mx/emergencias\\_911](https://edomex.gob.mx/emergencias_911)
- NACIONAL, I. D. (s.f.). *INSTANCIAS DE SEGURIDAD NACIONAL*. Obtenido de INSTANCIAS DE SEGURIDAD NACIONAL: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/535140/Instanciaas\\_SegNal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/535140/Instanciaas_SegNal.pdf)
- Pliego, J. A. (2015). *Programa de Derecho Procesal Penal*. Porrúa.
- Pública, S. d. (2011-2016). *Secretaría de Seguridad Pública*. Obtenido de Secretaría de Seguridad Pública: <http://sistemas.sspqroo.gob.mx/sistemas/estadisticas/portal/>
- Pública, S. E. ( 26 de Febrero de 2015). *Secretaría de Gobernación*. Ciudad de México, Distrito Federal: 1. Obtenido de Secretaría de Gobernación.
- Roo, C. d. (16 de Enero de 2018). *Congreso del Estado de Quintana Roo*. Obtenido de Congreso del Estado de Quintana Roo: <http://documentos.congresoqroo.gob.mx/leyes/L178-XV-16012018-631.pdf>
- Roo, C. d. (06 de Julio de 2018). *Congreso del Estado de Quintana Roo*. Obtenido de Congreso del Estado de Quintana Roo: <http://documentos.congresoqroo.gob.mx/leyes/L35-XV-06072018-701.pdf>
- Rosa, R. M. (Diciembre de 2016). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Mapa-del-estado-de-Quintana-Roo-senalando-los-municipios-existent-hasta-2015\\_fig1\\_317222216](https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Mapa-del-estado-de-Quintana-Roo-senalando-los-municipios-existent-hasta-2015_fig1_317222216)
- Salud/STCONAPRA, S. d. (2017). *Manual de Protección Civil ante Casos de Emergencia, Contingencias y*. Obtenido de Manual de Protección Civil ante Casos de Emergencia, Contingencias y: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/252641/Manual\\_de\\_Proteccion\\_Civil\\_STCONAPRA.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/252641/Manual_de_Proteccion_Civil_STCONAPRA.pdf)
- SEGOB, SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA. (s.f.). *Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de emergencia a Través del Numero Unico 9-1-1*. Obtenido de Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de emergencia a Través del Numero Unico 9-1-1: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/290653/Norma\\_CALLES.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/290653/Norma_CALLES.pdf)

SESNASP. (2016). *Gobierno del estado de Quintana Roo*. Obtenido de Gobierno del Estado de Quintana Roo: <https://qroo.gob.mx/eje-2-gobernabilidad-seguridad-y-estado-de-derecho/seguridad-publica>

UNIÓN, C. D. (09 de Enero de 2013). *CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN*. Obtenido de CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112957/Ley\\_General\\_de\\_Victimas.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112957/Ley_General_de_Victimas.pdf)

Vivienda, I. C. (2020). *Cuentame inegi*. Obtenido de Cuentame inegi: <https://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/Qroo/Poblacion/>