



Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2022.

C5/CG/DEAJ/352/2022

Asunto: Se atiende requerimiento

**ARMANDO GODÍNEZ BELLO**  
**DIRECTOR DE SEGUIMIENTO REGULADORIO INSTITUCIONAL**  
**DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**P R E S E N T E**

Me refiero a su similar **ADIP/DGAJN/DSRI/389/2022**, de fecha 10 de octubre de 2022, mediante el cual solicita con fundamento en los artículos 29 y 75 de la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México, numerales Vigésimo Tercero, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos para la Elaboración y Presentación de la Agenda Regulatoria y los **Programas de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México**, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México 462 Bis, el 29 de octubre de 2020.

Al respecto, este órgano desconcentrado procede a proporcionar la información requerida en los términos siguientes:

De conformidad con el artículo 289 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, entre los servicios que ofrece este Centro a la población de la Ciudad de México, se encuentran la Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, los cuales se prestan de manera gratuita, sin que existan requisitos que cumplir por parte de los ciudadanos para ser proporcionados.

La operación de los servicios en comento, se encuentra regulados por la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública, que en su artículo 111 señala que el servicio de Llamadas de Emergencias y servicios de Denuncia Anónima operan con un número único de atención, siendo la secretaría (del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública) quién adoptará las medidas necesarias para la operación e interconexión de estos servicios con el Sistema Nacional de Información. Asimismo, el diverso artículo 111 bis indica que el Centro Nacional de Información regula el Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia bajo el número único 9-1-1 y en ejercicio de dicha atribución, el referido Centro emitió la Norma Técnica de Operación de los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia (CALLE), la cual establece los parámetros para la organización, infraestructura, tecnología, recursos humanos, operación, evaluación y normatividad de los CALLE de los órdenes estatal y municipal.

Dicho instrumento, define los criterios normativos, técnicos y administrativos y la forma de operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia, estableciendo los protocolos estandarizados, así como las características y/o especificaciones del proceso de recepción, despacho y atención de dichas llamadas.



Es por ello que este Centro se encuentra limitado para proponer una mejora regulatoria, respecto a la administración y operación de dichos servicios, en virtud que la regulación de los mismos corresponde a la Federación a través del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. En este Centro únicamente puede establecer los procedimientos respectivos para atención de dichos servicios en su Manual Administrativo, los cuales deben de encontrarse ajustados a la Norma Técnica de Operación de los Centros de atención a llamadas de Emergencia (CALLE).

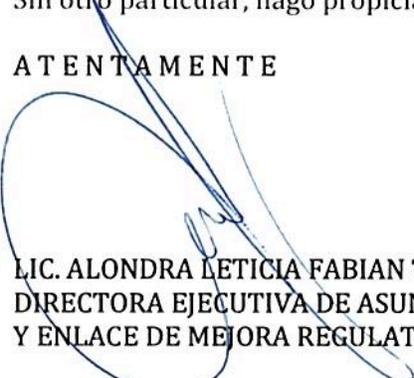
Asimismo, cabe mencionar que en fecha 05 de enero de 2021 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Proyecto de Norma Oficial Mexicana *PROY-NOM-227-SE-2020, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno) (cancela al PROY-NOM-227-SCFI-2017 publicado el 21 de febrero de 2019)*, por lo tanto, una vez que sea publicada como norma definitiva y la misma entre en vigor, se tendrán que realizar las adecuaciones necesarias para ajustar los servicios de llamadas de emergencias que presta este Centro a la Norma Oficial Mexicana que al efecto se expida, por lo que será hasta ese momento que se analice si resulta necesaria la emisión o modificación de regulaciones aplicables a este Centro y si las mismas son susceptibles de costos de cumplimiento.

Ahora bien, respecto del Programa de Mejora Regulatoria del ejercicio en curso, se informa que por las razones expuestas en el presente oficio no se establecieron acciones en el referido programa, ya que como se ha manifestado la normatividad con la que se regulan los trámites y servicios a cargo de este Centro, son expedidas por la Federación, la cual no ha sido objeto de modificación.

Finalmente, el presente oficio es remitido al correo electrónico [umr.adip@cdmx.gob.mx](mailto:umr.adip@cdmx.gob.mx), en términos del *"Acuerdo por el que se autoriza el uso de medios remotos tecnológicos de comunicación como medios oficiales para continuar con las funciones esenciales y se establecen medidas para la celebración de las sesiones de los Órganos Colegiados en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública y Alcaldías de la Ciudad de México, con motivo de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México"* publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 06 de abril de 2020.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**



**LIC. ALONDRA LETICIA FABIAN TAPIA  
DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS  
Y ENLACE DE MEJORA REGULATORIA**

C.C.C.E.P. MTRO. JUAN MANUEL GARCÍA ORTEGÓN.-COORDINADOR GENERAL DEL C5.-PRESENTE

IDP/NA/NA/NA