



Ciudad de México, a 07 de noviembre de 2023

C5/CG/DEAJ/505/2023

Asunto: Se atiende requerimiento

**LIC. NORMA SOLANO RODRÍGUEZ**  
**DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS**  
**Y NORMATIVIDAD 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/156/2023** de fecha 20 de octubre del año en curso, mediante el cual solicita con fundamento en los artículos 3, 61 y 62 de la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México, se envíe la propuesta de Agenda Regulatoria del periodo diciembre de 2023 a mayo 2024, correspondiente a este órgano desconcentrado.

Al respecto, se informa lo siguiente:

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 encuentra 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 regulada 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 adopta 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 en los órdenes estatal y municipal.

El referido instrumento, define los criterios normativos, técnicos, 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.

Asimismo, le informo que derivado de la modificación a la estructura orgánica de este Centro, aprobada a través del Dictamen número OD-JGCDMX-C5-46/01011 emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, con vigencia a partir del 01 de septiembre del



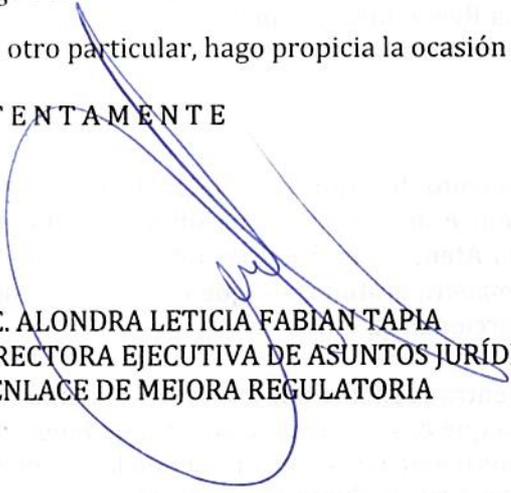
presente año, la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia tuvo modificaciones en su estructura interna, a fin de mejorar la organización de la supervisión en el área de contacto directo, con el fin de que el personal que recibe las llamadas telefónicas cumpla con los protocolos de actuación, brinde el servicio 24 horas al día, los 365 días del año y retroalimente la opinión de los usuarios respecto a la atención recibida.

Dicha modificación, mejora la coordinación y eficiencia operativa de los servicios que presta este órgano desconcentrado y trae como consecuencia la actualización del Manual Administrativo, sin que dicha actualización, implique la modificación de los requisitos para proporcionar a la ciudadanía los servicios Atención a llamadas de emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, así como tampoco crea un nuevo servicio, por lo tanto, no se cuenta con alguna propuesta para la Agenda Regulatoria correspondiente al periodo diciembre 2023 a mayo 2024.

En virtud de lo antes expuesto, y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 62 fracciones III y V de la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México y el artículo 65 fracciones III y V de la Ley General de Mejora Regulatoria, se considera que la modificación del instrumento jurídico en mención se encuentra en los casos de excepción para integrarse como proyectos en la Agenda Regulatoria de este Centro.

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