



Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuario,
Comercio e Industria

Oficio No. COFEME/17/6690

Asunto: Respuesta a la solicitud de exención de presentación de Manifestación de Impacto Regulatorio, respecto del anteproyecto denominado Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, "Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)."

Ciudad de México, 6 de diciembre de 2017



Ing. Octavio Rangel Frausto
Oficial Mayor
Secretaría de Economía
Presente

Se hace referencia al anteproyecto denominado *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, "Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)*, así como a su formulario de exención de presentación de la manifestación de impacto regulatorio (solicitud de exención), enviados por la Secretaría de Economía (SE) a través del Sistema Informático de la Manifestación de Impacto Regulatorio¹, y recibidos en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) el 29 de noviembre de 2017.

Sobre el particular, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 69-H de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo (LFPA), se observa que la COFEMER tiene la facultad de eximir de la obligación de elaborar manifestaciones de impacto regulatorio (MIR) cuando los anteproyectos que se presenten a su consideración no impliquen costos de cumplimiento para los particulares.

Bajo este tenor, la SE justificó la solicitud de exención con el siguiente argumento:

"El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana "PROY-NOM-227-SCFI-2017, ESTANDARIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A TRAVÉS DEL NÚMERO ÚNICO ARMONIZADO 9-1-1 (NUEVE, UNO, UNO)." Plantea la estandarización de los servicios de atención de llamadas de emergencia por parte de las autoridades. Por lo que, tanto la carga regulatoria como los costos que pudiera generar la misma, son exclusivamente para el Estado. El artículo 69-H Capítulo Tercero, el cual hace referencia respecto a "la manifestación de impacto regulatorio" de la Ley Federal de Proceso Administrativo², menciona la posibilidad de exención de la Manifestación de Impacto Regulatorio en caso de que las dependencias o los organismos demuestren el no costo a particulares. En Los Estados Unidos Mexicanos las llamadas de Emergencia no generan costos a los particulares, ya que es un

¹ www.cofemersimir.gob.mx

² Artículo consultado en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_020517.pdf



Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuario,
Comercio e Industria

numero de marcación gratuita, por lo tanto, si un ciudadano en caso de emergencia llama a este número, no se reflejará un cobro en su recibo de telefonía móvil o fijo o en sus planes de prepago, incluso las llamadas de emergencia se pueden realizar desde un teléfono público sin costo alguno.

Los costos generados por esta regulación serán íntegramente absorbidos por el Gobierno Federal y las Entidades Federales, pues es un programa que se contempla para su uso y atención en todo el territorio de la República Mexicana.

El tercer párrafo del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³ estipula que "Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley". Con base en lo anterior, podemos definir qué, los derechos humanos que busca cuidar el Proyecto de Norma Oficial Mexicana son principalmente el derecho a la vida y el derecho a la salud.

Lo anterior no solamente faculta, sino que demanda de las autoridades la puesta en marcha de políticas públicas en las que se priorice a las telecomunicaciones como instrumentos esenciales de prevención, respuesta, mitigación y recuperación en las diversas situaciones de seguridad y emergencia; poniendo un énfasis en una mejor comunicación con la sociedad, lo que precisamente promueve el número único de atención de llamadas de emergencia, y la divulgación de información con fines preventivos; y la otra, a nivel de operaciones, para la conformación de una infraestructura accesible y eficiente.

En ese sentido según datos de la Asociación México Unido Contra la Delincuencia A.C, asociación dedicada al auxilio y asesoramiento de víctimas de delitos, en su boletín bimestral enero 2017⁴, registró un total de 242 llamadas de víctimas de delitos de noviembre a diciembre del 2016. Dichos delitos se representaron en los siguientes porcentajes: extorsión 85%, secuestro 11%, homicidio 4% y violación con un porcentaje no significativo que el mismo boletín excluye. A su vez, en el reporte estadístico del primer trimestre de 2017 "Número de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1"⁵ emitido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, se puntualizó que en el primer trimestre de 2017 se recibió un total de 31 429 407 llamadas en los centros de atención de las 32 entidades federativas. Del total se determinó que solo el 10% de las llamadas fueron reales y el 90% corresponden a llamadas improcedentes (llamadas falsas, bromas, llamadas no contestadas, etc.)

Del conglomerado de las llamadas reales, el boletín lo distribuye en porcentajes respecto al área de atención requerida, los cuales se presentan a continuación:

Distribución de las llamadas reales 1er trimestre 2017	Porcentaje
--	------------

³ Artículo consultado en: http://www.diputados.gob.mx/LevesBiblio/pdf/1_240217.pdf

⁴ Boletín consultado en: <http://www.muco.org.mx/recursos/Contenidos/Boletines/documentos/BoletinMUCDene-2017.pdf>

⁵ Estadísticos consultados de: http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/229909/Reporte_911_Primer_trimestre_2017.pdf



Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuario,
Comercio e Industria

Seguridad	70%
Médico	14%
Servicios Públicos	9%
Protección Civil	7%

Fuente: Elaboración propia con datos de http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/229909/Reporte_911_Primer_trimestre_2017.pdf

En atención a las estadísticas anteriores, se resuelve que es importante contar con Sistemas de Atención de Llamadas de Emergencia adecuados y eficaces que den atención oportuna a la población, en caso de necesitarla, por lo anterior, se considera relevante la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-227-SCFI-2017, ESTANDARIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A TRAVÉS DEL NÚMERO ÚNICO ARMONIZADO 9-1-1 (NUEVE, UNO, UNO), la cual tiene como objeto la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia, a través de medidas esenciales y básicas de: infraestructura, organización, recursos humanos, operación, evaluación, tecnología y aspectos normativos. En ese sentido, el propósito de la regulación es la reducción de la heterogeneidad en la operación y organización de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de los órdenes estatales y municipales coadyuvar en la optimización de las labores de dichos Centros y proporcionar una base particularizada para el diagnóstico y capacitación que cada uno requiera; además de proveer medios para prevenir la recurrencia de errores y brindar un mejor servicio a la población.

Cabe señalar que, con base en lo establecido en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2015, se consideró contar con un número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia. En este caso se definió el número único 911 (nueve, uno, uno), con el propósito de que sea fácil de recordar y que sirva para dar la atención requerida a los distintos casos de emergencia que se presenten en el territorio mexicano, así como contar con un mejor seguimiento, diagnóstico y tratamiento de los casos que se presenten.

Un ejemplo de la importancia de los números de emergencia es que el uso del teléfono celular en llamadas de emergencia salva un porcentaje mayor de vidas, y que en pacientes con problemas de salud es posible una reducción en el ingreso de estos a las salas de emergencias. Lo anterior fue publicado por la Australian Mobile Telecommunications Association (AMTA⁶, por sus siglas en inglés), que a su vez cita un estudio publicado por The Journal of Emergency Medicine.

El estudio se hizo con el recuento de dos hospitales del condado del Reino Unido en un periodo de 1995 a 2006 en donde descubrieron que se salvan 137 vidas más por cada 100,000 pacientes, considerando que Reino Unido

⁶ Estadísticos obtenidos de: http://www.amta.org.au/articles/Mobile_phones_proven_to_save_lives_in_emergencies



Coordinación General de Mejora Regulatoria
de Servicios y de Asuntos Jurídicos
Dirección de Servicios Agropecuario,
Comercio e Industria

de 1995 a 2006 tuvo una población promedio de 59 161 559⁷ habitantes y Los Estados Unidos Mexicanos en el mismo periodo concentró una población de 103 194 734⁸ habitantes en promedio, nos arroja una tasa de referencia de 174.5% y los casos reportados fueron 137, obtenemos una tasa de referencia de 238 casos aplicables para los Estados Unidos Mexicanos. Aunque la publicación menciona que se salvan más vidas cuando una llamada de emergencia es realizada desde un teléfono móvil a una realizada desde un teléfono fijo, este estudio nos marca la importancia de tener un buen sistema de atención a llamadas de emergencia en ambos equipos, como el que se contempla el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana."

Del análisis que esta Comisión llevó a cabo al Anteproyecto, se observa que el mismo tiene como propósito la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia. Con la finalidad anterior, el Anteproyecto establece los parámetros para la organización, infraestructura, tecnología, recursos humanos, operación, evaluación y normatividad de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia de los órdenes estatales y municipales.

En este sentido, con la emisión del Anteproyecto no se crean nuevas obligaciones y/o sanciones para los particulares, o se hacen más estrictas las obligaciones existentes, no se modifican o crean trámites, no se reducen o restringen prestaciones o derechos para los particulares y no se establecen o modifican definiciones, clasificaciones, metodologías, criterios, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, afectando derechos, obligaciones, prestaciones, o trámites de los particulares.

Por tanto, habiéndose observado que el Anteproyecto no genera costos de cumplimiento para los particulares, resulta procedente eximir a la SE de presentar la MIR correspondiente, toda vez que se actualiza la hipótesis contenida en el artículo 69-H, segundo párrafo, de la LFPA, e informa que la SE puede proceder con las formalidades necesarias para la publicación del Anteproyecto en el Diario Oficial de la Federación, atento a lo establecido en el artículo 69-L, segundo párrafo, de la LFPA.

Lo anterior, se comunica con fundamento en los preceptos jurídicos invocados en el presente escrito, así como en los diversos 7, fracción II, y 10, fracción IV del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, Primero, fracción II, y Segundo, fracción I, del Acuerdo por el que se delegan facultades del Titular de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria a los servidores públicos que se indican⁹.

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

Atentamente
La Directora

Celia Pérez Ruiz

EVG

⁷ Datos poblacionales obtenidos de: <http://datos.bancomundial.org/pais/reino-unido>

⁸ Datos poblacionales obtenidos de: <http://datos.bancomundial.org/pais/mexico>

⁹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 2010.