

**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	
<b>ATENCIÓN A LLAMADAS TELEFÓNICAS DE SOLICITUD DE AUXILIO</b>		SERVICIO:	<b>X</b>
DESCRIPCIÓN			
Consiste en la recepción, atención, registro, canalización y seguimiento de llamadas de emergencia realizadas por la ciudadanía a través de la línea telefónica local del C2 de Zumpango (591 917 2044), con el objetivo de brindar atención inmediata mediante la coordinación con las corporaciones de seguridad pública y protección civil.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	<b>GCZ/003/2026</b>		
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 2 y 4 de la Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 81 y 86 BIS de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 97 y 99 inciso e) del Bando Municipal 2026		
DOCUMENTO A OBTENER	N/A		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
			<b>X</b> <b>TEL: 5919172044</b>
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Cuando la ciudadanía requiera reportar emergencias dentro del municipio de Zumpango, tales como hechos delictivos, accidentes, incendios, riñas, disturbios o cualquier situación que requiera la intervención inmediata de autoridades.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTA SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	N/A		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS			
LLAMADA AL NÚMERO TELEFÓNICO DE EMERGENCIA 591-91-720-44	NO	N/A	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 2 y 4 de la Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 81 y 86 BIS de la Constitución Política

			del Estado Libre y Soberano de México Artículo 97 y 99 inciso e) del Bando Municipal 2026
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>			
LLAMADA AL NÚMERO TELEFÓNICO DE EMERGENCIA 591-91-720-44	NO	N/A	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 2 y 4 de la Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 81 y 86 BIS de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 97 y 99 inciso e) del Bando Municipal 2026
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>			
LLAMADA AL NÚMERO TELEFÓNICO DE EMERGENCIA 591-91-720-44	NO	N/A	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 23 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Artículo 2 y 4 de la Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 81 y 86 BIS de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 97 y 99 inciso e) del Bando Municipal 2026
<b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano realiza la llamada al número 591 917 2044.</li> <li>2. El operador recibe la llamada y solicita información del incidente.</li> <li>3. Se registra el reporte en el sistema.</li> <li>4. Se clasifica la emergencia.</li> <li>5. Se canaliza a la corporación correspondiente.</li> <li>6. Se da seguimiento hasta su atención.</li> </ol>		

PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Atención inmediata durante la llamada y canalización en tiempo real			
COSTO	Gratuito	FUNDAMENTO JURÍDICO	N/A	
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
	N/A	N/A	N/A	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	N/A			
OTRAS ALTERNATIVAS	N/A			
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN				
N/A				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	<p>Criterio Positivo, el servicio se considera procedente y se brinda atención cuando; el ciudadano proporciona información veraz, suficiente y clara, la situación reportada corresponde a una emergencia real y se identifica la ubicación del incidente.</p> <p>Criterio Negativo, el servicio se considera improcedente en los siguientes casos; llamadas falsas, de broma o malintencionadas, falta de información que impida la atención o localización del evento, uso indebido de los números de emergencia e información falsa, contradictoria o incompleta que impida la intervención.</p>			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	N/A			
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
Guardia Civil Zumpango			Centro de Respuestas de Emergencia Zumpango	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	Lic. María del Carmen Rangel Monroy			
DOMICILIO				
CALLE	Libramiento Luis Donaldo Colosio sin número		NO. INT. Y EXT.:	NO APLICA
COLONIA	Barrio San Juan	MUNICIPIO	Zumpango Estado de México	
C.P.	55600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	24 horas, los 365 días del año	
LADA	TELÉFONOS	EXT	CORREO ELECTRÓNICO:	
591	9172044	N/A	zumpango.crezum@gmail.com	
N/A	N/A	N/A	N/A	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	N/A			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	N/A			
DOMICILIO				
CALLE	N/A		NO. INT. Y EXT.:	N/A
COLONIA	N/A	MUNICIPIO	N/A	
C.P.	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	N/A	

LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO
N/A	N/A	N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES	NO APLICA		
INFORMACIÓN ADICIONAL			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué pasa si no atienden mi llamada?		
RESPUESTA:	Se configura una omisión de servicio y puedes interponer una queja en contra de los servidores públicos encargados del área		
PREGUNTA FRECUENTE	¿Este número sustituye al 911?		
RESPUESTA:	No, es una línea local complementaria para atención directa del C2.		
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué pasa si hago una llamada falsa?		
RESPUESTA:	Puede generar sanciones administrativas o legales.		
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia anónima 089</li> <li>• Atención de emergencias 911</li> </ul>			

<p>ELABORÓ:</p>  <p><b>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZUMPANGO</b></p> <p>C. HERMES YAIR LUJANO AMARO ENLACE DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO</p>	<p>VISTO BUENO:</p>  <p><b>ZUMPANGO</b></p> <p>LIC. MARÍA DEL CARMEN BANGEL MONROY TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>15/04/2026</p>
---	---	--