



Ciudad de México a 17 de agosto de 2026

DIP. JESÚS SESMA SUÁREZ
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA DEL
H. CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DE LA III LEGISLATURA
P R E S E N T E

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UNA
FRACCIÓN AL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN
DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, A FIN DE FORTALECER LA CALIDAD
DE LA ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA PROFESIONALIZACIÓN DEL
PERSONAL.**

La que suscribe, Diputada **Erika Lizeth Rosales Medina**, integrante del Grupo Parlamentario conformado por la Asociación Parlamentaria Progresista de la Transformación de la III Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 122 apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 29 apartado A, numeral 1, apartado D, inciso b) y artículo 30 numeral 1, inciso b) de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículo 12 fracción II y 13 fracción LXXIV de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; artículo 5 fracción I, 95 fracción II, 96, y 118 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración de esta H. Soberanía la siguiente INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE LA INICIATIVA PRETENDA RESOLVER;

La atención ciudadana constituye una de las funciones más relevantes de la administración pública, ya que es el medio por el cual las personas ejercen sus derechos y acceden a los trámites y servicios que brinda el Gobierno de la Ciudad de México y sus Alcaldías. En este proceso, las personas servidoras públicas desempeñan un papel fundamental, pues de sus conocimientos, capacidades y actualización depende, en gran medida, la calidad de la atención que recibe la ciudadanía.



Sin embargo, el marco legislativo vigente no establece un sistema integral de certificación que garantice que el personal encargado de la atención ciudadana cuente con un perfil académico y profesional acorde con las funciones que desempeña, ni que mantenga actualizados sus conocimientos mediante evaluaciones periódicas y capacitación continua. Lo anterior, puede repercutir directamente en la eficacia de la atención y respuesta que reciben las personas solicitantes de trámites y servicios de la Ciudad de México.

Del mismo modo, los mecanismos actuales de acreditación contemplan requerimientos como la permanencia en el área o la antigüedad, sin considerar la evaluación de conocimientos y competencias; lo que limita el fortalecimiento de una cultura institucional basada en la profesionalización del personal, el mérito, la actualización y la mejora continua.

A pesar de los significativos avances normativos y tecnológicos impulsados en la Ciudad de México en materia de innovación y simplificación administrativa, persiste una brecha crítica entre el diseño normativo de las instituciones y la experiencia cotidiana de las y los ciudadanos al realizar un trámite o solicitar un servicio público.

En la práctica, las personas enfrentan cotidianamente barreras humanas que afectan el procedimiento integral del trámite en los servicios públicos solicitados. Entre las principales problemáticas identificadas se destaca la atención deficiente, ineficaz y sin apego al deber de servicio por parte de los funcionarios públicos encargados del contacto ciudadano.

Por ello, la presente iniciativa busca fortalecer las atribuciones de la Agencia Digital de Innovación Pública para establecer un Sistema de Profesionalización del Personal de Atención Ciudadana, privilegiando la acreditación mediante evaluaciones de conocimientos y competencias, la capacitación permanente y la certificación periódica, con el propósito de elevar la calidad de los servicios públicos y brindar una atención más eficiente, profesional y cercana a la ciudadanía.

II. ARGUMENTOS QUE LA SUSTENTEN;

La atención ciudadana representa uno de los principales vínculos entre el Gobierno y la población. Las personas servidoras públicas que desempeñan estas funciones tienen la responsabilidad de orientar, atender y acompañar a la ciudadanía en la realización de trámites y servicios, por lo que resulta indispensable que cuenten con los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para desarrollar su labor de manera eficiente y profesional.



En este sentido, la profesionalización del personal de atención ciudadana constituye un elemento fundamental para mejorar la calidad de los servicios públicos. Contar con servidores públicos preparados, actualizados y con las competencias necesarias permite brindar una atención más clara, eficiente, cercana y confiable a las personas usuarias.

La acreditación o certificación no deben depender únicamente de la antigüedad o permanencia en un área, sino del cumplimiento de requisitos que permitan garantizar que las personas servidoras públicas cuenten con las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones, fortaleciendo la confianza de la población en las instituciones públicas y garantizando servicios de mayor calidad.

No es una iniciativa contra el servicio público, sino a favor de una mejor preparación de quienes tienen contacto directo con la ciudadanía.

III. PROBLEMÁTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO, EN SU CASO;

La presente iniciativa no se configura formalmente una problemática desde la perspectiva de género. Lo cual, se considera apegado a lo establecido en la Guía para la Incorporación de la perspectiva de género en el trabajo legislativo del Congreso de la Ciudad de México y el Protocolo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para Juzgar con Perspectiva de Género.

IV. FUNDAMENTO LEGAL Y EN SU CASO SOBRE SU CONSTITUCIONALIDAD Y CONVENCIONALIDAD;

PRIMERO. De conformidad con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

SEGUNDO. De acuerdo con el numeral 1, apartado A del artículo 7º de la Constitución Política de la Ciudad de México, que determina que toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.



TERCERO. De igual forma, el numeral 1 del artículo 60 de la Constitución Política de la Ciudad de México, con el cual, se garantiza el derecho a la buena administración a través de un gobierno abierto, integral, honesto, transparente, profesional, eficaz, eficiente, austero incluyente, y resiliente que procure el interés público y combata la corrupción.

ORDENAMIENTOS A MODIFICAR

LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO	
TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
Artículo 14. La Agencia tendrá las siguientes atribuciones: I a XXVIII ...	Artículo 14. La Agencia tendrá las siguientes atribuciones: I a XXVIII ... XVIII Bis. Diseñar, implementar y supervisar el Sistema de Profesionalización de las personas servidoras públicas que desempeñen funciones de atención ciudadana; estableciendo los perfiles del puesto, los mecanismos de acreditación o certificación periódicas mediante la evaluación constante de conocimientos y competencias, así como los programas permanentes de capacitación y actualización; a efecto de que dicha acreditación del puesto se otorgue con base en el mérito, sin que la antigüedad o permanencia en el área constituyan, por sí mismas, un criterio para su otorgamiento. Lo anterior, con el propósito de elevar la calidad y eficiencia de la atención que se ofrece a la ciudadanía en los trámites y servicios de la Ciudad de México.



Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a la consideración de esta H. Soberanía, el siguiente proyecto de:

DECRETO

POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XXVIII Bis AL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, A FIN DE FORTALECER LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL.

ÚNICO. - Se adiciona la fracción XXVIII Bis. al artículo 14 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, para quedar como sigue:

LA LEY DE OPERACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPÍTULO II DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA

Artículo 14. La Agencia tendrá las siguientes atribuciones:

I a XXVIII ...

XVIII Bis. Diseñar, implementar y supervisar el Sistema de Profesionalización de las personas servidoras públicas que desempeñen funciones de atención ciudadana; estableciendo los perfiles del puesto, los mecanismos de acreditación o certificación periódicas mediante la evaluación constante de conocimientos y competencias, así como los programas permanentes de capacitación y actualización; a efecto de que dicha acreditación del puesto se otorgue con base en el mérito, sin que la antigüedad o permanencia en el área constituyan, por sí mismas, un criterio para su otorgamiento. Lo anterior, con el propósito de elevar la calidad y eficiencia de la atención que se ofrece a la ciudadanía en los trámites y servicios de la Ciudad de México.

ARTICULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. - Remítase a la Jefatura de Gobierno para su promulgación y publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.



ERIKA
ROSALES MEDINA
DIPUTADA LOCAL DTTO. 25



ASOCIACIÓN PARLAMENTARIA
PROGRESISTA
DE LA TRANSFORMACIÓN

CONGRESO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



III LEGISLATURA



III LEGISLATURA

SEGUNDO. - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO. - Las disposiciones normativas relacionadas al Sistema de Profesionalización se armonizarán con lo establecido en el Modelo Integral De Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad De México, emitido por la Agencia Digital de Innovación Pública.

Dado en el Palacio Legislativo de Donceles, Ciudad de México a los 19 días del mes de agosto del año 2026.

ATENTAMENTE

Erika Rosales

DIPUTADA ERIKA LIZETH ROSALES MEDINA
ASOCIACIÓN PARLAMENTARIA PROGRESISTA
DE LA TRANSFORMACIÓN

Certificado de firma		17/08/2026 15:34
Documento electrónico	Solicitante del proceso de firma Almacenado	
Identificador: 6A8379ED6807320822477950	Nombre: Erika Lizeth Rosales Medina	
Nombre y extensión: Atención Ciudadana.pdf	Compañía: SR LUZ SA DE CV	
Descripción:	Correo electrónico: erika.rosales@congresocdmx.gob.mx	
Cantidad de páginas: 3	Teléfono:	
Estado: Firmado	Dirección IP: 187.170.207.127	
Firmantes: 1	Fecha y hora de emisión	
Huella digital del contenido del documento original:	(America/Mexico_City):	
55484aa86469512b3ad376695344bc2e98a469eddfb54d187a4025f7d4e3f382	17/08/2026 15:15	
Huella digital del contenido del documento firmado:		
1e37dcd59c102afe2ac9ca051c5e655a6f5f6e8665bb7d86e4ff3c8e1b2a3ff8		

Constancia de conservación del documento firmado	
Información de la constancia NOM-151	Información del emisor de la constancia NOM-151
Fecha de emisión:	Prestador de Servicios de Certificación (PSC):
17/08/2026 21:34:42 UTC (17/08/2026 15:34:42 Hora local de la Ciudad de México)	PSC WORLD S.A. DE C.V.
Nombre y extensión:	Certificado PSC válido desde: 2017-07-19
23db658b-1493-4128-8bbc-1fb13f2a1178.cons	Certificado PSC válido hasta: 2029-07-19
Huella digital contenida en la constancia:	
1e37dcd59c102afe2ac9ca051c5e655a6f5f6e8665bb7d86e4ff3c8e1b2a3ff8	

Firmantes		
Firmante 1. Erika Rosales		
Atributos	Firma	Fecha
Tipo de actuación: Por su Propio	ID: 6A837E6C43B595137357B331	Enviado: 17/08/2026
Derecho	IP: 187.170.207.127	15:17:30
Compañía:		Aceptó Aviso de
Método de notificación: Correo		Privacidad: 17/08/2026
Correo: erika.rosales@congresocdmx.gob.mx		15:30:18
Teléfono:		Visto: 17/08/2026 15:34:36
Emisor de la firma electrónica:		Confirmado:
Dibujada en dispositivo		17/08/2026 15:34:37.166
Plataforma: https://app.con-certeza.mx		Firmado:
		17/08/2026 15:34:37.167

Firma con texto

Erika Rosales

EL ESPACIO DEBAJO SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

