

Ciudadano Carlos Orsoe Morales Vázquez, Presidente Municipal Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; con fundamento en lo dispuesto en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 82 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, 45 fracciones II y XLII, 57 fracciones I, II, VI Y XIII y 213 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas; y

CONSIDERANDO

Con fecha 18 de mayo del 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Mejora Regulatoria, cuyo objetivo es la establecer los principios y las bases a las que se deberán de sujetar los tres órdenes de gobierno, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de mejora regulatoria; y es en su artículo 61, donde se establece la "PROTESTA CIUDADANA", como una herramienta que puede utilizar el ciudadano cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio, niegue sin causa justificada, altere o incumpla con la respuesta o en el tiempo que debe resolver, entre otras acciones u omisiones.

Tales disposiciones son retomadas en el artículo 73 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, el cual fue publicado en el Periódico Oficial del Estado el 5 de septiembre de 2018.

Para efectos de éste último cuerpo legal, corresponde a la Coordinación de Mejora Regulatoria, la implementación, vigilancia y seguimiento de la Protesta Ciudadana.

Por las consideraciones antes expuestas, tengo a bien emitir los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROTESTA CIUDADANA

Artículo 1.- Los presentes lineamientos, tienen por objeto establecer las reglas de operación, que deberán observar las dependencias y entidades involucradas, en la recepción, atención y seguimiento de la Protesta Ciudadana que formulen las personas físicas y morales, relacionadas con los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Artículo 2.- Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para las personas físicas y morales que tengan interés en formular una protesta ciudadana, relacionada con los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Municipal de Tuxtla



**TUXTLA
GUTIÉRREZ**
Municipio de Tuxtla Gutiérrez

Gutiérrez, Chiapas; y para las y los servidores públicos de las Dependencias y Entidades del mismo Ente Público, que tienen bajo su responsabilidad la aplicación de trámites y servicios.

Artículo 3.- Para los efectos de los presentes lineamientos, se entiende por:

Características.- Información que permita identificar por rasgos físicos o ubicación física, al servidor público que niegue la gestión, altere reglas, procedimientos, incumpla respuestas a los trámites y/o servicios que están inscritos en el Registro Único de Trámites y Servicios.

Catálogo.- Es la relación de los Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno Municipal, a través de sus Dependencias y Entidades, los cuales están agrupados en el Registro Único de Trámites y Servicios.

Coordinación.- Coordinación de Mejora Regulatoria.

Dependencia.- Son las unidades administrativas agrupadas jerárquicamente en torno al Presidente Municipal.

Entidades: Son los organismos descentralizados del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Enlace de Mejora Regulatoria.- Es el servidor público designado para llevar a cabo las funciones relacionadas con la mejora regulatoria.

Folio.- Es el número consecutivo de atención que genera el Sistema de Protesta Ciudadana con el objetivo de identificar la Solicitud.

Formato de Protesta Ciudadana.- Es el formulario que el interesado debe llenar donde señale sus datos personales, los datos del trámite o servicio y de la protesta.

Lineamientos.- Son las reglas de operación para la recepción, atención y seguimiento de la protesta ciudadana.

Órgano de Control.- la Contraloría Municipal.

Persona interesada.- La persona física o moral que presenta la protesta ciudadana.

Protesta Ciudadana.- Es una herramienta a través del cual las personas físicas o morales pueden solicitar la intervención de la Coordinación, para atender una inconformidad en la que sin causa justificada, el servidor público niegue la gestión.

altere reglas, procedimientos, incumpla respuestas a los trámites y/o servicios que están inscritos en el Registro Único de Trámites y Servicios.

RUTyS.- Registro Único de Trámites y Servicios.

Servicio.- Actividades que realizan las dependencias o entidades, las cuales cubren una necesidad o brindan beneficios a los ciudadanos, mediante el cumplimiento de los requisitos que se establecen en ordenamientos jurídicos.

Sistema.- Plataforma que permite a los ciudadanos presentar de manera digital una protesta ciudadana cuando un servidor público, niegue la realización de un trámite o servicio, altere reglas, procedimientos, incumpla respuestas a los trámites y/o servicios que están inscritos en el Catalogo de Trámites y Servicios.

Sujeto Obligado.- Dependencia o Entidad Municipal responsable del trámite o servicio.

Trámite.- Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia o entidad, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o para que se emita una regulación, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento.

Artículo 4.- La Coordinación, es la instancia responsable de la recepción, atención y seguimiento de la protesta ciudadana.

Para el cumplimiento de lo señalado, la Coordinación podrá coordinarse con los enlaces de mejora regulatoria de las Dependencias y Entidades en los términos que establece el artículo 21 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas y los presentes Lineamientos.

Artículo 5.- La persona interesada podrá manifestar su inconformidad de los trámites y/o servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades Municipales, a través de la protesta ciudadana, ya sea de manera presencial o escrita acudiendo a las oficinas de la Coordinación, o bien, ingresando a la plataforma digital creada para este efecto o por vía telefónica.

Artículo 6.- Las protestas ciudadanas que se atiendan, serán única y exclusivamente las que estén relacionadas con los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Municipal, cuando se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

- I. Cuando el servidor público del Gobierno Municipal, solicite datos o documentos adicionales de los previstos en la legislación aplicable al trámite o servicio, o bien de los señalados en la fichas de trámites y servicios previstos en el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), que se encuentra publicado en el portal del Ayuntamiento.
- II. Que se les requiera a las personas físicas y morales documentación que tengan en su poder las autoridades municipales.
- III. Cuando el servidor público sin causa justificada le niegue la gestión, altere reglas, procedimientos o incumpla respuestas.
- IV. Cuando el servidor público cometa acciones u omisiones en contra de lo establecido en las fracciones VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI y XXII del artículo 59 del Reglamento de Mejora Regulatoria de este Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- V. Cuando el servidor público haya brindado una atención con deficiencia, o proceda de manera indebida en la ejecución del trámite o servicio solicitado.

La solicitud que no se emita bajo los supuestos señalados en el presente artículo, será desechada de plano, emitiendo un oficio al solicitante debidamente fundado y motivado, en la que se expongan los motivos del desechamiento y señalando los fundamentos jurídicos que justifican la negativa.

Artículo 7.- La Coordinación dispondrá de todo lo necesario, para que las personas puedan presentar la protesta ciudadana tanto de manera presencial, por escrito, telefónica o a través de la plataforma digital.

Una vez ingresada la protesta ciudadana, la Coordinación verificará que ésta contenga los requisitos señalados en el presente lineamiento.

La Coordinación analizará si se cuenta con la información necesaria para ser turnada al sujeto obligado o en caso contrario, será declarada improcedente, dejando libre los derechos del ciudadano para que pueda presentar su protesta nuevamente.

Cuando se trate de una Protesta Ciudadana anónima, la Coordinación la turnará al sujeto obligado, a fin de que determine qué acciones llevará a cabo para prevenir que la causa de la Protesta vuelva a ocurrir.

Artículo 8.- Cuando la protesta sea realizada de manera presencial, la Coordinación en apoyo al solicitante, escaneará la evidencia del trámite o servicio

y asistirá a la persona interesada para presentar la protesta ciudadana a través de la plataforma digital, como lo establece el artículo 10 de los presentes lineamientos, entregando el número de folio que proporciona el sistema.

La persona interesada, deberá proporcionar la siguiente información:

- I. Señalar el nombre, denominación de quién o quienes promuevan, en caso de ser aplicable, el del representante legal, pudiendo omitir sus datos de identificación personal, en caso de que la protesta sea anónima.
- II. Correo electrónico o número de teléfono para recibir notificaciones.
- III. Fecha, hora y lugar de los hechos.
- IV. Número de folio y/o nombre del trámite o servicio que da origen a la protesta ciudadana.
- V. Nombre y cargo del servidor público que brindó el trámite o servicio, y área en que labora (en caso de contar con esa información); o características que permitan identificar al servidor público que lo atendió.
- VI. Descripción clara y precisa de los hechos (circunstancias de modo, tiempo y lugar), que dan motivo a la presentación de la protesta ciudadana.
- VII. Adjuntar el o los documentos que acrediten haber realizado o haya intentado realizar sin éxito el trámite o solicitado el servicio, (en caso de contar con éstos).

Artículo 9.- Cuando la protesta ciudadana, sea presentada vía telefónica, el o la persona interesada deberá proporcionar la información establecida en el artículo 8.

La Coordinación en apoyo al solicitante, subirá la protesta ciudadana a través de la plataforma digital, como lo establece el artículo 10 de los presentes lineamientos, informando el número de folio que proporciona el sistema.

Artículo 10.- La protesta ciudadana cuando sea presentada a través de la plataforma digital, el o la persona interesada, deberá ingresar al siguiente link: <https://innovacion.tuxtla.gob.mx/protestaciudadana>, una vez dentro del sistema, deberá llenar cada uno de los campos que conforman el formato digital, adjuntar la evidencia del trámite o servicio realizado y seleccionar el botón de guardar para que el sistema proporcione al interesado o interesada, el número de folio que identifica que la protesta ciudadana fue ingresada exitosamente.

Artículo 11.- La Coordinación deberá emitir opinión sobre las protestas ciudadanas presentadas, en un término de cinco días.

La Protesta Ciudadana una vez ingresada será revisada por la Coordinación, quien dará vista al sujeto obligado en un término de 24 horas.

Artículo 12.- Una vez notificada la protesta ciudadana, el sujeto obligado cuenta con un plazo de 60 horas contados a partir de que le sea notificada, para que manifieste sus argumentos y aporte las pruebas que sustenten dichos argumentos a la Coordinación, y aporte las pruebas que sustenten dichos argumentos a la Coordinación.

Artículo 13.- Una vez que la Coordinación, reciba la información y documentación del sujeto obligado, la analizará y deberá emitir opinión y notificarlo a la persona interesada dentro del plazo de veinticuatro horas, marcando copia a la Dependencia o Entidad responsable.

Artículo 14.- Si de la revisión realizada por la Coordinación, advierte que existe responsabilidad por parte del servidor público, integrará el expediente y lo turnará al órgano de control, para que en uso de sus atribuciones, aplique lo que corresponda en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas vigente, con independencia de la notificación que la Coordinación realice a la persona interesada de la protesta ciudadana.

Artículo 15.- La Coordinación, deberá dar seguimiento a la atención que los sujetos obligados y el órgano de control, le den a la protesta ciudadana, y deberá informar al Consejo Municipal de Mejora Regulatoria cuando ésta sesione, debiendo contener el informe el análisis de los resultados y estadística descriptiva del progreso en cuanto a resolución de quejas.

Artículo 16.- La Coordinación, con los datos e información analizada, podrá clasificar y crear perfiles de las personas físicas y morales que hayan presentado una Protesta Ciudadana, para la toma de decisiones públicas.

Artículo 17.- La herramienta de Protesta Ciudadana, será revisada cada 5 años, realizándose los ajustes necesarios acordes a los resultados que el análisis establezca.

Artículo 18.- La Protesta Ciudadana, permitirá identificar las oportunidades de mejora regulatoria en regulaciones, trámites y servicios del municipio.

Artículo 19.- De las actuaciones que se realicen dentro del procedimiento de protesta ciudadana, la Coordinación deberá dejar constancia en la plataforma del sistema y resguardarla por el plazo previsto en la legislación aplicable.

Artículo 20.- Los presentes lineamientos entran en vigor a partir de la firma de autorización y se publicaran en el Periódico Oficial del Estado y en la plataforma digital creada para la Protesta Ciudadana, ingresando al siguiente link:
<https://innovacion.tuxtla.gob.mx/protestaciudadana>.

TRANSITORIOS

Artículo Único.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado, de conformidad con el Artículo 95 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas.

Dado en la las oficinas del despacho del Presidente Municipal, en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los seis días del mes de febrero de dos mil veinte.



C. Carlos Orsoe Morales Vázquez
Presidente Municipal



C. Miguel Ángel Zarate Izquierdo
Secretario General del Ayuntamiento