



Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 ■ 2021

Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana


Agosto 2021

LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA

Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821

AUTORIZACIONES	
<p>Cecilia Moreno Romero</p>  <p>Contralora Municipal</p>	<p>Mayela Lora Solis</p>  <p>Directora de la Unidad de Mejora Regulatoria</p>

Se actualizan los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza a los cuatro días del mes de agosto de dos mil veintiuno.

	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 16 Párrafo Segundo y 102 Inciso B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 61, 62 y 63 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88 y 89 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 105 fracciones III y VI de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 78 fracción IV, 82, 83, 169 fracciones I, VII, VIII, IX, XVII, XXII, XXII Bis y XXII Ter de la Ley Orgánica Municipal; 59 y 60 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla; 25 fracciones III y IV de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios; 2 fracción 2, 8, 20, 22, 35, 36 y 37 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Puebla; 44, 45 y 46 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla; y 12 fracciones I, II, III, V y XXXIX y 15 fracciones I, VII, XIII y XVI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento de Puebla:


LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA

I. OBJETIVO

Artículo 1. Contar con un documento normativo que establezca el procedimiento y trámite para 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 Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

II. ALCANCE

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas físicas y morales que tengan interés en presentar una protesta ciudadana relacionada con los trámites y servicios que ofrece el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y para las y los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, que tienen bajo su responsabilidad trámites y servicios.


	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

El contenido técnico del presente documento, es responsabilidad de quien los emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

III. DEFINICIONES

Artículo 3. Para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- a) **Ayuntamiento:** Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- b) **Contraloría:** la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- c) **Dependencias:** aquellas que integran la Administración Pública Centralizada del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y sus Órganos Desconcentrados;
- d) **Entidades:** los Organismos Públicos Municipales Descentralizados, las Empresas con Participación Municipal Mayoritaria y los Fideicomisos que integran la Administración Pública Municipal Descentralizada;
- e) **Lineamientos:** los Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana;
- f) **Protesta Ciudadana:** el mecanismo mediante el cual se da seguimiento a peticiones y/o inconformidades ciudadanas por presuntas negativas y/o falta de respuesta de trámites y/o servicios, sin aparte razón justificada por parte de la autoridad emisora;
- g) **Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:** la o el servidor público designado por el titular del sujeto obligado, como responsable de mejora regulatoria, para coordinar, articular y vigilar su cumplimiento, al interior de cada Sujeto Obligado de la Administración Pública Municipal;


	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

- h) **Servicio:** cualquier beneficio o actividad que las dependencias y entidades de la administración pública municipal, en el ámbito de su competencia, brinden a los particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- i) **Servidor Público:** representantes de elección popular, miembros del Poder Judicial de la Federación, funcionarios, empleados y en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública, así como a los servidores públicos de las Entidades, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones;
- j) **Solicitante:** a la persona física o moral que realiza un trámite o solicita un servicio;
- k) **Sujeto Obligado:** dependencias y entidades del Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- l) **Trámite:** cualquier solicitud o entrega de información que los particulares realicen ante la autoridad competente en el ámbito municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución;
y
- m) **Unidad de Mejora Regulatoria:** Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4. La Contraloría, a través de la Unidad de Mejora Regulatoria, será la instancia responsable de la recepción y seguimiento de la Protesta Ciudadana de conformidad con los presentes Lineamientos.

Para el cumplimiento de lo señalado, la Contraloría podrá coordinarse con los Responsables Oficiales de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados correspondientes, en los términos que establecen los artículos 44, 45 y 46 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Puebla.

	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

Artículo 5. El solicitante podrá manifestar su inconformidad o insatisfacción a través de la Protesta Ciudadana, relacionada con los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento, en los siguientes casos:

- I. Incumplimiento o negativa injustificada del trámite o servicio a cargo del Ayuntamiento;
- II. Cuando las dependencias o entidades, o servidoras y servidores públicos, soliciten datos o documentos adicionales, que no correspondan a los que se establecen en las fichas de trámites y servicios publicadas en portal oficial del Ayuntamiento, con dirección electrónica:
www.pueblacapital.gob.mx/tramites-y-servicios
- III. Cuando considere que el trámite o servicio solicitado se brindó con deficiencia o de manera indebida, por parte de la Dependencia o Entidad, o por parte del servidor público a cargo; y/o
- IV. Cuando considere que el trámite o servicio ponga en riesgo algún sector social o económico.

Artículo 6. Los interesados en presentar una Protesta Ciudadana, podrán hacerlo por alguno de los siguientes medios:


- **Presencial:** Centro de Atención Municipal (Avenida 4 Poniente número 1101, Colonia Centro).

- **Vía electrónica:**

<https://mejoraregulatoria.pueblacapital.gob.mx/herramientas-del-sistema-municipal-de-mejora-regulatoria/catalogo-municipal-de-regulaciones-tramites-y-servicios/protesta-ciudadana>

- **Vía telefónica:** 222-309-4600 Extensión 7074.

Artículo 7. La Protesta Ciudadana podrá presentarse de manera anónima, en caso de así convenir al solicitante.


	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

Artículo 8. En caso de que la Protesta Ciudadana se presente por escrito en el formato correspondiente, éste deberá contener la siguiente información:

- I. Formato de protesta ciudadana dirigido a la o el Titular de la Contraloría Municipal;
- II. Datos de identificación del interesado (nombre completo salvo en los casos de ser anónima);
- III. Domicilio para oír o recibir notificaciones, o en su caso, correo electrónico;
- IV. Nombre del Trámite o Servicio que origina la protesta ciudadana;
- V. Motivo que origina la protesta ciudadana;
- VI. 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 datos que hagan identificable al servidor público que lo atendió;
- VII. Citar las evidencias que sustenten su inconformidad, anexando copia de las mismas al formato de protesta ciudadana (en caso de contar con ellas);
- VIII. Lugar, fecha y hora en que ocurrieron los hechos;
- IX. Descripción clara de los hechos (circunstancias de modo, tiempo y lugar) y
- X. Firma del solicitante.

Artículo 9. Cuando el ciudadano inconforme presente su protesta ciudadana vía telefónica, deberá proporcionar la siguiente información:

- a) Datos de identificación del interesado (nombre completo salvo en los casos de ser anónima);
- b) Domicilio para oír o recibir notificaciones, o en su caso, correo electrónico;
- c) Nombre del Trámite o Servicio que origina la protesta ciudadana;
- d) Motivo que origina la protesta ciudadana;
- e) 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 datos que hagan identificable al servidor público que lo atendió;
- f) Citar las evidencias que sustenten su inconformidad, (en caso de contar con ellas);
- g) Lugar, fecha y hora en que ocurrieron los hechos;
- h) Descripción clara de los hechos (circunstancias de modo, tiempo y lugar).

	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

Artículo 10. Recibida la Protesta Ciudadana, la Contraloría a través de la Unidad de Mejora Regulatoria, verificará que la misma contenga los requisitos señalados en los presentes Lineamientos. En caso de que la protesta ciudadana no contenga todos los requisitos, informará al solicitante para que subsane las omisiones en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del día de su recepción.

Si el solicitante no subsana las omisiones dentro del término citado, la Unidad de Mejora Regulatoria determinará si se cuenta con la información suficiente para ser turnado a la Dependencia o Entidad responsable de la situación o en caso contrario será desechada.


En caso de que la Protesta Ciudadana sea anónima, la Unidad de Mejora Regulatoria la turnará al área correspondiente, a fin de que el responsable del trámite lo conozca y determine qué acciones llevará a cabo para prevenir que la causa de la protesta ciudadana vuelva a ocurrir.

Artículo 11. Si los datos proporcionados por el solicitante son suficientes para conocer del trámite o servicio que origina y motiva la protesta ciudadana, la Unidad de Mejora Regulatoria remitirá vía oficio la protesta al Sujeto Obligado a través del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria correspondiente, dentro de cinco días hábiles.

La Dependencia o Entidad debe rendir un informe a la Unidad de Mejora Regulatoria sobre la atención a la Protesta Ciudadana, dentro de un término de tres días hábiles contados a partir del día de la recepción de la misma.

Artículo 12. En un plazo no mayor a veinticuatro horas posteriores a la notificación de la protesta, la Unidad de Mejora Regulatoria informará al solicitante que su protesta se recibió y en su caso está siendo atendida por el área correspondiente.

Artículo 13. Si una Protesta Ciudadana fue presentada vía correo electrónico o telefónica y se encuentra una probable responsabilidad administrativa, se solicitará al interesado la ratificación de la misma ante los órganos competentes en materia de investigación y responsabilidades.

	Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana	Clave: MPC11821/RLIN/CM/057-B/040821
		Fecha de elaboración: 29/06/2018
		Fecha de actualización: 04/08/2021
		Núm. de Revisión: 03

Artículo 14. Una vez que la Dependencia o Entidad rinda el informe justificado correspondiente, deberá hacerle llegar la respuesta al solicitante en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la respuesta, verificando que en el informe respectivo no se haga mal uso de los datos personales.

Artículo 15. En caso de que se observe una posible falta administrativa por parte de algún servidor público, se hará de conocimiento a la Dirección de Investigación y Recursos de la Contraloría, con la evidencia que obre dentro de la Protesta Ciudadana, para que en el ámbito de su competencia brinde el tratamiento o procedimiento administrativo correspondiente y a su vez informe a la Unidad de Mejora Regulatoria el resultado para integrarlo al informe del Consejo de Mejora Regulatoria.

Artículo 16. La Unidad de Mejora Regulatoria informará al Consejo de Mejora Regulatoria del municipio de Puebla sobre las protestas ciudadanas atendidas, de acuerdo al periodo informado.

V. VIGENCIA

Artículo 17. Los presentes lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su registro ante la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del municipio de Puebla y estarán vigentes hasta en tanto no exista disposición legal que los derogue.

