



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

LAURA MAGDALENA ZAYDÉN PAVÓN, Comisionada de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y Secretaria Ejecutiva del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 31 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, señala que la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado, con autonomía técnica y operativa, la cual fungirá como Autoridad de Mejora Regulatoria en relación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Tratándose del resto de los Sujetos Obligados y de las Administraciones Municipales, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, ejercerá las funciones de Autoridad de Mejora Regulatoria, siempre y cuando medie mecanismo de coordinación o colaboración en términos de la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

Que conforme al artículo 32, fracción V, de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, tiene la atribución de proponer al Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, la emisión de directrices, instrumentos, lineamientos, mecanismos y buenas prácticas para el cumplimiento del objeto de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

Que es facultad del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, implementar, en el ámbito de sus competencias, la política de mejora regulatoria prevista en la Estrategia Nacional y, con base en esta última, diseñar y aplicar la Estrategia Estatal que resulte conducente en la entidad federativa, estableciendo para tal efecto las directrices, bases, instrumentos, lineamientos y mecanismos que serán de observancia obligatoria para los Sujetos Obligados, de acuerdo con la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, así como también establecer los principios, directrices, bases, políticas, instrumentos, lineamientos y mecanismos encaminados a la implementación de la política de mejora regulatoria y a su observancia por parte de los Sujetos Obligados.

Que en el Título II, Capítulo I, Sección V, de la Ley General, se encuentra regulada la Protesta Ciudadana como el mecanismo para obtener solución a una queja o inquietud sobre algún trámite. De este modo, el ciudadano que realice algún trámite ante un Sujeto Obligado y en el que el servidor público encargado de dicho trámite niegue su gestión sin causa justificada, o altere o incumpla con los requisitos y especificaciones detalladas en el registro de trámites, podrá levantar su Protesta Ciudadana y deberá obtener respuesta dentro de un plazo de cinco días hábiles.

Que conforme al artículo 59 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, se establece la "PROTESTA CIUDADANA", como una herramienta que puede utilizar el



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

ciudadano cuando las acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite o servicio, sin causa justificada, niegue, altere o incumpla con los requisitos publicados en ventanilla digital. Asimismo en su artículo 60 párrafo tercero, señala que el procedimiento de la Protesta Ciudadana se regulará conforme a los lineamientos que al efecto emita el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, a propuesta de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Que por lo anterior y con el objetivo de dar seguimiento a peticiones e inconformidades ciudadanas por presuntas negativas y/o falta de respuesta de trámites y/o servicios previstos en la normatividad aplicable, sin aparente razón justificada por parte de la autoridad emisora, en el marco de competencia de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla; con fundamento en los artículos 31, fracción III, 34, fracciones I y XXVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 2, 4, 42 y 43, fracciones I, XII y XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración; 25, fracción XXVI, 30, fracción XVIII, 31, 32, fracción V, 33, 34, fracciones I, VI y VII, 59 y 60 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla; he tenido a bien proponer al Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, los siguientes:

“LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA”

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y para la Persona Interesada que presente una Protesta Ciudadana relacionada con los Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno del Estado de Puebla.

Artículo 2. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer el procedimiento que deberán observar la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en la presentación y atención de la protesta ciudadana que formule cualquier persona interesada, relacionadas con los Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno del Estado de Puebla.

Artículo 3. Además de las definiciones contenidas en los artículos 3 de la Ley General de Mejora Regulatoria y 5 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, en la interpretación y aplicación de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. **Enlace de Mejora Regulatoria.-** La persona servidora pública designada como responsable de Mejora Regulatoria al interior de cada dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal;
- II. **Opinión.-** El pronunciamiento que emite la Autoridad de Mejora Regulatoria, respecto de la



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

procedencia de los motivos que originan una protesta ciudadana y en su caso, de las recomendaciones que se emitan tanto a la persona Interesada como a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal;

- III. **Persona Interesada.**- A la persona física o moral del sector privado que haya presentado una protesta ciudadana y obtenga su número de folio;
- IV. **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 previstos en la normatividad aplicable, sin aparente razón justificada por parte de la autoridad emisora, y
- V. **Solicitud de informe.**- A la solicitud de información que lleve a cabo la Autoridad de Mejora Regulatoria a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal para conocer del estatus del Trámite relacionado con la Protesta Ciudadana.

Artículo 4. La Persona Interesada que presente su Protesta Ciudadana en cualquier modalidad, acepta recibir las notificaciones a través del correo electrónico que proporcione ante la Autoridad de Mejora Regulatoria.

Capítulo II

De la Protesta Ciudadana

Artículo 5. La Autoridad de Mejora Regulatoria, será la instancia responsable de la recepción y atención de la Protesta Ciudadana, para el cumplimiento de la opinión que se dicte en la misma.

La Autoridad de Mejora Regulatoria se coordinará con los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados en los términos que establece el artículo 22 de la Ley y los presentes Lineamientos.

Artículo 6. Cualquier Persona Interesada, podrá presentar la Protesta Ciudadana, de manera enunciativa, más no limitativa, en los siguientes casos:

- I. Cuando la persona servidora pública, solicite datos o documentos adicionales de los previstos en la legislación aplicable al Trámite o Servicio o bien que no correspondan a los que se establecen en las fichas de Trámites y Servicios previstos en el registro estatal de trámites y servicios y que se encuentran publicados en el portal oficial <https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/ventanilla/>
- II. Cuando la persona servidora pública, haya brindado una atención con deficiencia, o proceda de manera indebida en la ejecución del Trámite o Servicio solicitado;
- III. Cuando la persona servidora pública, sin causa justificada niegue, altere o incumpla los



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

siguientes requisitos:

- a) La enumeración y los requisitos detallados. En caso que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o participación de un tercero, se deberá señalar la persona o empresa que lo emita, así como sus costos. En caso de que el Trámite o Servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de Trámites o Servicios adicionales, deberá de identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza;
- b) Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato predeterminado, escrito libre, ambos o cualquier otro medio;
- c) En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma;
- d) Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio;
- e) El plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta;
- f) El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención;
- g) El monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago;
- h) La vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan;
- i) Los criterios de resolución del Trámite o Servicio, en su caso, así como los medios de impugnación que procedan en contra de la determinación de la autoridad respectiva;
- j) Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio;
- k) Los horarios de atención al público;
- l) Los números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas;
- m) La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio.



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

IV. Cuando la persona servidora pública solicite información que ya conste en el Expediente Estatal de Trámites y Servicios, o requiera documentación que tenga por razones de hecho o de derecho en su posesión.

Capítulo III

Modalidades para la presentación

Artículo 7. Cualquier Persona Interesada podrá manifestar su inconformidad de los Trámites y/o Servicios que ofrecen los Sujetos Obligados a través de la Protesta Ciudadana, de manera presencial acudiendo a las oficinas de la Autoridad de Mejora Regulatoria, por línea telefónica al teléfono 222-229-7000 ext. 7010, correo electrónico protestaciudadana@puebla.gob.mx, o bien ingresando a la plataforma digital <http://mregulatoria.puebla.gob.mx/protesta-ciudadana>.

Artículo 8. Cuando la Protesta Ciudadana se realice de manera digital, correo electrónico o línea telefónica, deberá ser ratificada de manera personal ante la Autoridad de Mejora Regulatoria, dentro de los tres días hábiles posteriores a la presentación de la misma, de lo contrario se tendrá por no presentada.

Artículo 9. La Persona Interesada, al presentar su Protesta Ciudadana y al momento de ratificarla en las instalaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria, deberá acreditar su personalidad con identificación oficial vigente con fotografía.

Artículo 10. La Protesta Ciudadana se integrará con la siguiente información:

- I. Datos de la persona interesada o representante legal (nombre, correo electrónico para oír y recibir notificaciones, teléfono);
- II. Nombre del Trámite o Servicio;
- III. Nombre del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio;
- IV. Datos de la persona servidora pública (nombre, cargo, área en que labora o cualquier otro dato que pueda hacer identificable a la persona servidora pública que lo atendió);
- V. Motivo de la Protesta Ciudadana (Descripción clara y sucinta de los hechos que originan la Protesta Ciudadana, y en caso de contar con evidencia documental, deberá adjuntarla a la Protesta Ciudadana);
- VI. Lugar en que sucedieron los hechos;
- VII. Fecha y hora aproximada en que sucedieron los hechos; y



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

VIII. Firma de la Persona Interesada, cuando sea de manera presencial ante la Autoridad de Mejora Regulatoria.

Artículo 11. Cuando la Persona Interesada interponga su Protesta Ciudadana de manera digital, deberá ingresar al portal <http://mregulatoria.puebla.gob.mx/protesta-ciudadana> para el registro, elaboración y envío de la Protesta Ciudadana.

Y deberá seguir los siguientes pasos:

- I. Ingresar al menú de Protesta Ciudadana;
- II. Llenar los campos requeridos del Trámite; y
- III. Enviar la Protesta Ciudadana.

Capítulo IV

De la recepción, revisión y seguimiento de la Protesta Ciudadana

Artículo 12. Recibida la Protesta Ciudadana, la Autoridad de Mejora Regulatoria verificará que cumpla con los requisitos y, en caso de existir inconsistencias en el llenado del formato de solicitud, la Autoridad de Mejora Regulatoria emitirá una prevención a través de correo electrónico a la Persona Interesada, quien deberá atenderla en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la misma.

En caso de que la Persona Interesada no atienda la prevención dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, la Protesta Ciudadana se tendrá por no presentada.

Artículo 13. La Protesta Ciudadana quedará registrada, mediante el folio correspondiente, con el cual se dará seguimiento a la misma.

Artículo 14. Para la atención de la Protesta Ciudadana, la Autoridad de Mejora Regulatoria requerirá al Enlace de Mejora Regulatoria, un informe del estado que guarda el Trámite o Servicio.

Artículo 15. El Enlace de Mejora Regulatoria tendrá un plazo de dos días hábiles para rendir el informe, debidamente fundado y motivado, debiendo agregar la evidencia documental que sustente el mismo.

Artículo 16. Una vez que la Autoridad de Mejora Regulatoria reciba el informe correspondiente rendido por el Enlace de Mejora Regulatoria, emitirá su opinión con base en la información proporcionada por la Persona Interesada y por el Enlace de Mejora Regulatoria; misma que será notificada a las partes en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la



Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Gobierno de Puebla

#PROintegridad

presentación y/o ratificación de la Protesta Ciudadana, mediante el correo electrónico proporcionado a la Autoridad de Mejora Regulatoria.

Artículo 17. Si se advierte que se actualiza alguno de los supuestos previstos en el artículo 6 fracciones III y IV de los presentes Lineamientos para la procedencia de la Protesta Ciudadana, la Autoridad de Mejora Regulatoria emitirá las recomendaciones correspondientes al Sujeto Obligado, para que éste dentro del término de tres días hábiles contados a partir de que le sea notificada la Opinión, se pronuncie sobre la aceptación de atenderlas o no, en caso de no aceptarlas deberá fundar y motivar las causas de su negativa.

La Autoridad de Mejora Regulatoria notificará a la Persona Interesada tal circunstancia, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma procedente, dando vista a la Secretaría de la Función Pública, con las constancias que obren dentro de la Protesta Ciudadana, para que en el ámbito de su competencia determine lo procedente conforme a derecho e informe a la Autoridad de Mejora Regulatoria el estado que guardan los procedimientos que en su caso se hubieren iniciado, a efecto de que se integre el informe anual que deberá presentarse al Consejo Nacional y Estatal, respectivamente.

Artículo 18. Cuando el Enlace de Mejora Regulatoria omita rendir el informe a que se refiere el artículo 15 de los presentes Lineamientos, así como su pronunciamiento sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria, esta podrá dar vista a la Secretaría de la Función Pública. Sin perjuicio de que la Autoridad de Mejora Regulatoria pueda dar vista en cualquier momento, cuando la Protesta Ciudadana advierta posibles irregularidades a cargo de alguna persona servidora pública, derivadas de la atención de Trámites o Servicios.

Artículo 19. De aceptar las recomendaciones emitidas por la Autoridad de Mejora Regulatoria, los Sujetos Obligados tendrán un plazo de dos días hábiles para atenderlas, debiendo informar a la Autoridad de Mejora Regulatoria, la atención que se dio a la Persona Interesada, con las constancias que lo acrediten.

Artículo 20. La Autoridad de Mejora Regulatoria informará anualmente al Consejo Nacional y Estatal sobre el seguimiento de las Protestas Ciudadanas.

TRANSITORIOS

Único. Los presentes Lineamientos deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Puebla y entrarán en vigor al día siguiente de su publicación.