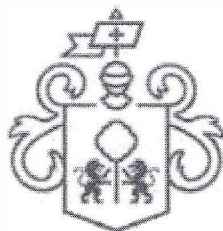




Manual de Procedimiento para la Protesta Ciudadana

Unidad de Mejora Regulatoria

Guadalajara **La Ciudad**



Gobierno de
Guadalajara

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	2
1.1 Definición de Protesta Ciudadana	2
2. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	2
2.1 Ley General de Mejora Regulatoria	2
2.2 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios	3
2.3 Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara	4
3. ASPECTOS BÁSICOS	5
3.1 Objetivo	5
3.2 Alcance.....	5
3.3 Glosario.....	6
3.4 Unidad Municipal de Mejora Regulatoria (UMR)	6
4. PRINCIPIOS DE LA MEJORA REGULATORIA	7
5. PROTESTA CIUDADANA.....	7
5.1 Procedimiento para el Ingreso de la Protesta Ciudadana	7
5.2 Flujograma	9
6. TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA	10
7. FORMATO (anexo)	11

1. PRESENTACIÓN.

1.1 Definición de protesta ciudadana

Para efectos del presente manual, la protesta ciudadana es un medio de defensa para el usuario, cuando con acciones u omisiones por parte del servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada y que infrinja en las disposiciones previstas en la normatividad en materia de mejora regulatoria o a las leyes, códigos o reglamentos de su competencia.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE.

2.1 Ley General de Mejora Regulatoria

El Municipio con el objeto de atender lo relativo a la Protesta Ciudadana toma como base los artículos: artículos 6,7, 8, 39, fracción V, 44, fracción, 46 de la Ley General; y es importante considerar que la Dirección de Proyectos Espaciales es el área responsable de acuerdo al artículo 234 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

De la misma Ley General el artículo 61. El solicitante podrá presentar una Protesta Ciudadana cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del Trámite o Servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V, VI, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII del artículo 46 de esta Ley.

Artículo 62. La Autoridad de Mejora Regulatoria dispondrá lo necesario para que las personas puedan presentar la Protesta Ciudadana tanto de manera presencial como electrónica.

La Protesta Ciudadana será revisada por la Autoridad de Mejora Regulatoria que emitirá su opinión en un plazo de cinco días, dando contestación al usuario que la presentó, dará vista de la misma al Sujeto Obligado y, en su caso, al órgano competente en materia de responsabilidades.

El Consejo Nacional emitirá los lineamientos que regulen el procedimiento de la Protesta Ciudadana.

Artículo 63. Las Autoridades de Mejora Regulatoria, en sus respectivos ámbitos de competencia, darán seguimiento a la atención que los Sujetos Obligados y los órganos competentes en materia de responsabilidades den a la Protesta Ciudadana. De lo anterior, se informará anualmente al Consejo que corresponda

2.2 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios.

Artículo 114. 1. La Autoridad de Mejora Regulatoria proveerá los medios adecuados para que el usuario pueda presentar de manera electrónica la protesta ciudadana, sin perjuicio del medio físico o cualquier otro mecanismo que se autorice para tal fin en la Estrategia Estatal.

2. La protesta ciudadana será recibida y revisada por la Autoridad de Mejora Regulatoria que corresponda, quien solventará el trámite correspondiente conforme al procedimiento que establezca el reglamento y a los lineamientos que emita el Consejo Nacional.

Artículo 115. 1. El solicitante de un trámite o servicio podrá presentar una protesta ciudadana cuando por acciones u omisiones del servidor público encargado del trámite o servicio, sin causa justificada, incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- I. Niegue la gestión del trámite o servicio;
- II. Exija requisitos diversos a los especificados en el registro estatal de trámites y servicios o no proporcione información completa sobre dónde obtener alguno de ellos;
- III. Solicite la presentación del trámite o servicio por un medio diverso al que se indica en el registro estatal de trámites y servicios;
- IV. No mencione el motivo de la inspección o verificación en caso de que el trámite o servicio lo requiera;
- V. Omita o proporcione datos de contacto oficiales inexactos del sujeto obligado responsable del trámite o servicio;
- VI. Incumpla con el plazo indicado en el registro estatal de trámites y servicios para otorgar la resolución del trámite o servicio;
- VII. No cumpla con el plazo para prevenir al interesado por la falta o corrección de información, o bien, no otorgue el plazo para cumplir con tal prevención;
- VIII. Requiera el pago de derechos o aprovechamientos por un monto diverso al indicado en el Registro Estatal de Trámites y servicios, no indique la forma en que dicho monto se determina o bien, cuando no informe de las alternativas donde realizar el pago;
- IX. Omita la mención o modifique la vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que emita el sujeto obligado;
- X. Omita indicar las Unidades Administrativas en que pueda realizarse el trámite o servicio;
- XI. Incumpla con los horarios de atención público indicados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios; y

- XII. Exija información diversa a la señalada en el Registro Estatal de Trámites y servicios, que el interesado deba conservar para fines de acreditación, inspección o verificación.

Artículo 116. 1. La protesta ciudadana deberá contener, cuando menos, los siguientes elementos:

- I. Nombre, denominación o razón social de la persona o personas solicitantes y en su caso, del representante legal, agregándole los documentos que acrediten la personería, así como la designación de la persona o personas autorizadas para oír y recibir notificaciones;
- II. El domicilio para recibir notificaciones;
- III. La exposición de la causa por la que se formula la protesta ciudadana, donde describa de manera clara, sucinta y cronológica los hechos y las razones en las que se apoya;
- IV. Los documentos y la información que permita identificar el trámite o servicio solicitado;
- V. La petición que dirija a la Autoridad de Mejora Regulatoria; y
- VI. Firma del solicitante, así como lugar y fecha de su presentación.

2.3 Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.

Artículo 83. Sin perjuicio de las infracciones previstas en la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco, constituyen infracciones administrativas en materia de mejora regulatoria imputables a los servidores públicos, las siguientes:

- I. Omitir la notificación de la información a inscribirse o modificarse en el Catálogo Municipal, respecto de trámites a realizarse por los particulares para cumplir con una obligación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrada en vigor de la disposición que regule dicho trámite;
- II. Omitir entrega al responsable de la Unidad Municipal los proyectos y demás actos materia del conocimiento de esta, acompañados con los análisis correspondientes;
- III. Solicitar trámites, requisitos, cargas tributarias, datos o documentos adicionales a los inscritos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- IV. Incumplir los plazos de respuesta establecidos en cada trámite, inscrito en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- V. Incumplir sin causa justificada los programas y acciones de mejora regulatoria aprobados en el ejercicio fiscal que corresponda, en perjuicio de terceros;
- VI. Entorpecer el desarrollo de la política pública de mejora regulatoria en detrimento de la sociedad, mediante cualquiera de las conductas siguientes:

a) Alteración de reglas y procedimientos;

- b) Negligencia o mala fe en el manejo de los documentos o pérdida de estos;
- c) Negligencia o mala fe en la integración de expedientes;
- d) Negligencia o mala fe en el seguimiento de trámites; y
- e) Cualquier otra que pueda generar intencionalmente perjuicios o atrasos en las materias previstas en este reglamento.

La Unidad Municipal debe informar por escrito a la Contraloría Ciudadana de los casos que tenga conocimiento sobre incumplimiento a lo previsto en la Ley General, la Ley Estatal y este reglamento para efecto de instruir el procedimiento respectivo y aplique las sanciones correspondientes.

Artículo 88. La protesta ciudadana es la herramienta que las personas pueden presentar de manera presencial o electrónica, cuando con acciones u omisiones la servidora o servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión del mismo sin causa justificada, altere o incumpla con las disposiciones contenidas en la Ley General o la Ley Estatal.

La Unidad Municipal debe solicitar la intervención directa del titular de la dependencia involucrada con la finalidad de resolver la solicitud, siempre y cuando asista la razón al promovente, en caso contrario se le brindará la asesoría necesaria para que este último logre la conclusión del trámite o servicio de acuerdo con la normatividad aplicable.

El Municipio en lo relativo a la protesta ciudadana se rige conforme a lo establecido en la Ley General y la Ley Estatal.

3. ASPECTOS BÁSICOS.

3.1 Objetivo

Establecer las bases y principios del procedimiento y trámite para la admisión de la solicitud, seguimiento de la Protesta Ciudadana que presenten los usuarios cuando el servidor público actué indebidamente con relación a los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento de Guadalajara.

3.2 Alcance

El presente manual es de observancia obligatoria para las personas que tengan interés en presentar una protesta ciudadana relacionada con los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento de Guadalajara; así como para los servidores públicos que conforman la

administración pública municipal, que tienen bajo su responsabilidad recibir, tramitar y resolver trámites y servicios.

3.3 Glosario

1. Autoridad de Mejora Regulatoria: La Unidad Municipal de Mejora Regulatoria responsable de conducir la política de mejora regulatoria en el Municipio de Guadalajara.
2. Consejo: El Consejo Municipal de Mejora Regulatoria
3. Consejo Nacional: El Consejo Nacional de Mejora Regulatoria;
4. Ley Estatal: Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus municipios.
5. Ley General: Ley General de Mejora Regulatoria.
6. Reglamento: El Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.
7. Servicio: Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
8. Sujetos obligados: Autoridades, dependencias y organismos que conforman la Administración Pública Municipal.
9. Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito federal, de las entidades federativas, municipal o de la alcaldía, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

3.4 Unidad Municipal de Mejora Regulatoria (UMR)

Es la autoridad responsable de coordinar, promover, implementar, gestionar, articular, aprobar, dictaminar y garantizar la aplicación de la Mejora Regulatoria dentro del Ayuntamiento de Guadalajara. La Unidad Municipal cuenta con las mismas funciones y atribuciones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria previstas en la Ley General de Mejora Regulatoria, Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios y el Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital del Municipio de Guadalajara.

Sus atribuciones se encuentran previstas en los artículos 13, 14 y 15 del Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara; así como en la

Subsección VIII Dirección de Proyectos Especiales, en su artículo 234 del Código de Gobierno Municipal.

4. PRINCIPIOS DE LA MEJORA REGULATORIA

En cumplimiento al artículo 8 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios la protesta ciudadana busca brindar a la ciudadanía seguridad jurídica, transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas mediante la actuación de la autoridad en la prestación de trámites y servicios a los usuarios así como un combate frontal a la corrupción y a la impunidad.

5. PROTESTA CIUDADANA

La protesta ciudadana es la herramienta que las personas pueden presentar de manera presencial o electrónica, cuando con acciones u omisiones la servidora o el servidor público que se encarga de un trámite o servicio niegue la gestión del mismo sin causa justificada, altere o incumpla con las disposiciones contenidas en la Ley General, la Ley Estatal en materia de Mejora Regulatoria.

La Unidad Municipal debe solicitar la intervención directa del titular de la dependencia en la protesta ciudadana, con la finalidad de resolver la solicitud, siempre y cuando asista la razón al promovente, en caso contrario se le brindará la asesoría necesaria para que este último logre la conclusión del trámite o servicio de acuerdo con la normatividad aplicable.

Lo relativo a la protesta ciudadana se rige conforme a lo establecido en la Ley General y la Ley Estatal.

5.1 Procedimiento para el Ingreso de la Protesta Ciudadana.

La ciudadanía podrá presentar ante la Unidad de Mejora Regulatoria, (UMR) su protesta ciudadana mediante el formato establecido para ese fin, anexo al presente manual, ya sea por medios electrónicos o de manera presencial. Es necesario que la ciudadanía presente todos los datos necesarios para que la Unidad Municipal pueda identificar si se incumplió el trámite o servicio de acuerdo a los casos previstos en la regulación vigente.

Presencial:

El usuario puede solicitar el formato en la oficialía de partes de la Dirección de Proyectos Especiales, ubicada en Pedro Loza 290, zona centro 44100, Guadalajara, Jalisco, horario de atención 9:00 a.m. a 3:00 p.m. El formato deberá ser llenado en su totalidad para poder conocer del hecho.

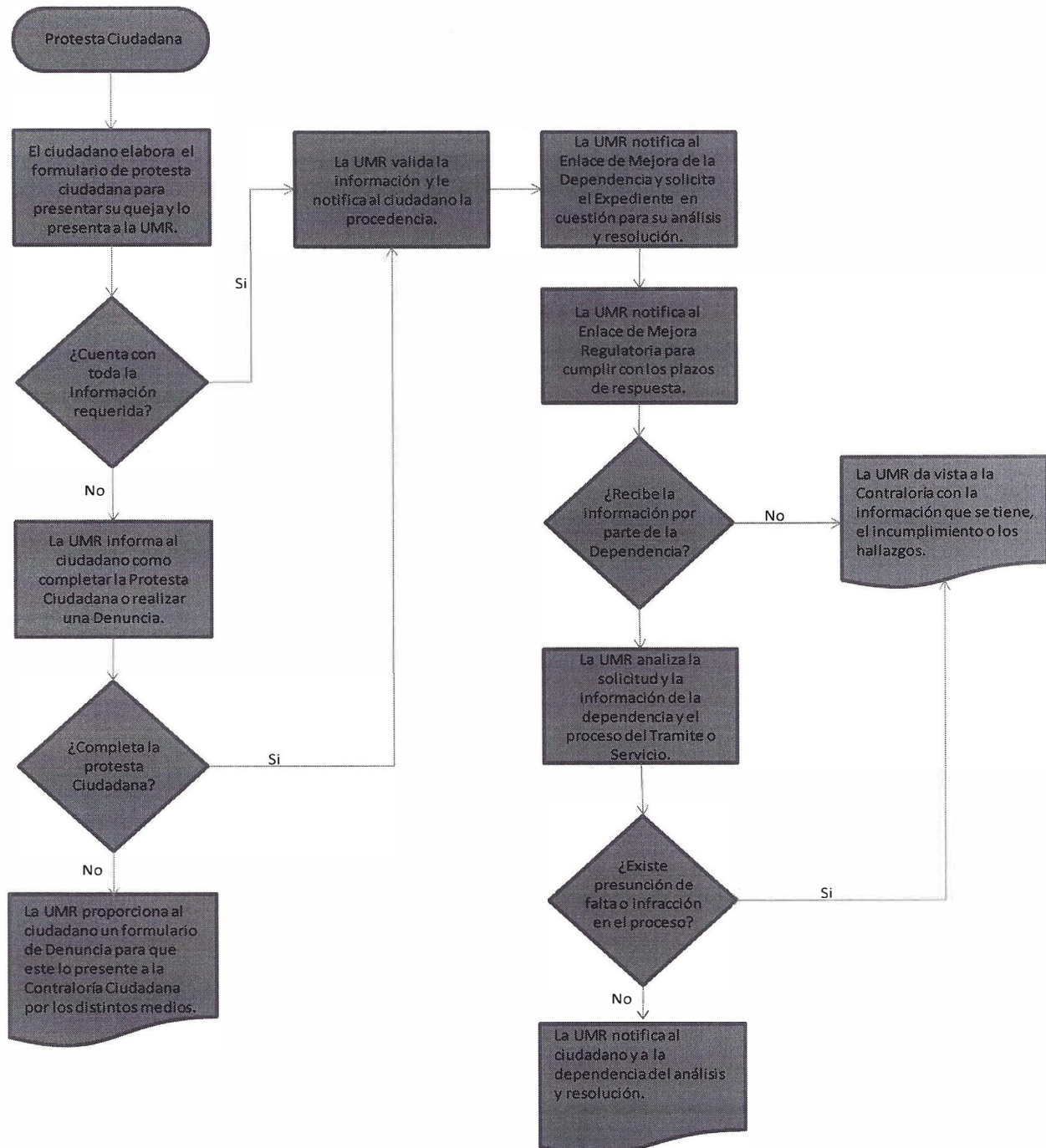
En caso de que la solicitud no reúna todos los requisitos, la Unidad Municipal prevendrá al interesado para que subsane las omisiones. Una vez completada la solicitud, la Unidad Municipal resolverá en un plazo de cinco días hábiles.

Cuando exista la presunción de irregularidad, se le dará vista a Contraloría a fin de que manifiesten a lo que su competencia corresponda.

En línea:

Se puede realizar a través de la página de Trámites y Servicios del Gobierno de Guadalajara, en el link: <https://tramites.guadalajara.gob.mx/> a través del medio correspondiente que se encuentra en el pie de página de cada uno de los trámites y servicios que el municipio ofrece, para tal efecto, deberá proporcionar elementos con el fin de localizarlo para su seguimiento.

5.2 Flujoograma



6. TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA

La Unidad Municipal notifica al Enlace Principal y al enlace de la dependencia de Mejora Regulatoria de la solicitud del usuario, y requiere la información necesaria para dar respuesta, de la misma manera indicará a los enlaces que la Unidad Municipal deberá de dar una respuesta en un plazo no mayor a 5 días hábiles de acuerdo al Artículo 62 la Ley General de Mejora Regulatoria, por lo que el sujeto obligado deberá de enviar la información con al menos dos días hábiles antes que dicho plazo termine, el plazo de cinco días hábiles con los que cuenta la Unidad Municipal comienza una vez que se notifica al usuario la procedencia de su solicitud al contar con los elementos previstos por la regulación vigente.

En el caso de no recibir respuesta del Sujeto Obligado, la Unidad Municipal dará vista a la Contraloría Ciudadana de la solicitud y de la presunción de una infracción de acuerdo a lo contenido en el Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.

La Unidad Municipal deberá de notificar al usuario el estado que guarda su solicitud, en caso de encontrar algún elemento de presunción de una infracción, deberá informarle que esta se derivará a la Contraloría Ciudadana para su seguimiento.

En el caso de que no se encuentren elementos que permitan identificar la presunción de alguna de las infracciones contenidas en la regulación en materia de Mejora Regulatoria, la Unidad Municipal indicará al usuario los hallazgos del análisis y le brindará la asesoría necesaria para que logre la conclusión del trámite o servicio de acuerdo con la normatividad aplicable.

En ese tenor, se le informará que en caso de no estar conforme con la determinación adoptada, podrá interponer el recurso que proceda para su reclamación, órgano ante el cual tiene que interponerse y el plazo para hacer valer dicho recurso, en términos del artículo 90, fracción III, de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.

7. FORMATO (anexo)



Unidad de Mejora
Regulatoria *****

Fecha:	
Folio:	

FORMATO DE PROTESTA CIUDADANA

Datos del Solicitante:

Nombre:	
Domicilio para recibir Notificaciones:	
Correo electrónico:	
Teléfono:	

Datos del Trámite o Servicio:

Nombre del Trámite o Servicio a realizar:	
Nombre del Servidor Público que lo atendió:	
Dependencia donde se realizó el Trámite o Servicio:	
Fecha y hora en que se realizó el Trámite o Servicio:	

Seleccione el supuesto por el cual considera que debe proceder su protesta:

- ☐ Se le negó la gestión del trámite o servicio.
- ☐ Se le exigieron requisitos fuera de lo establecido en el registro municipal de trámites y servicios.
- ☐ No le proporcionaron información completa sobre dónde obtener alguno de ellos.
- ☐ Le solicitaron la presentación del trámite o servicio por un medio diverso al que se indica.
- ☐ No mencionaron el motivo de la inspección o verificación en caso de que el trámite o servicio lo requiera.
- ☐ Le omitieron o proporcionaron datos inexactos del trámite o servicio.
- ☐ Se incumplió con el plazo indicado en el registro municipal de trámites y servicios para dar respuesta del trámite o servicio.
- ☐ No le otorgaron plazo para cumplir con la prevención del trámite o servicio.
- ☐ Se le requirió el pago de derechos o aprovechamientos por un monto diverso al indicado en el registro municipal de trámites y servicios.
- ☐ No le indicaron la forma en que dicho monto se determina o bien.
- ☐ No le informaron alternativas donde realizar el pago.
- ☐ Se le Omitió la mención o se modificó la vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones.
- ☐ Se le omitió o no le indicaron las Unidades Administrativas en que pueda realizarse el trámite.
- ☐ Se incumplió con los horarios de atención establecidos.
- ☐ Le exigieron información diversa a la señalada en el registro municipal de trámites y servicios, que el interesado deba conservar para fines de acreditación, inspección o verificación.

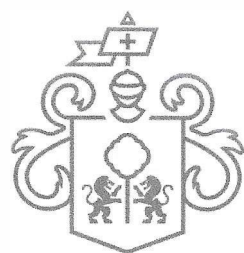
Descripción de la situación:

--

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 61, 62 y 63 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 114, 115 y 116 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios; 83 y 88 del Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.

Aviso de Privacidad:
Acepto en los términos de aviso de privacidad que puedes consultar en el siguiente link: <https://guadalajara.gob.mx/aviso-de-privacidad>

Firma del Solicitante



Gobierno de
Guadalajara