



LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA

Artículo 1. Los presentes lineamientos tienen carácter de orden público e interés social y de observancia general para el Municipio de Chihuahua. Su objetivo es establecer normas operativas para la recepción, atención y seguimiento de las protestas ciudadanas presentadas por personas físicas o morales relativas a los trámites y servicios publicados en ventanilla virtual que ofrece el Municipio de Chihuahua dentro de las dependencias de la Administración Municipal, Organismos Descentralizados, Órganos Desconcentrados, Empresas de participación municipal y Fideicomisos Municipales. **(Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).**

Artículo 2. Para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

I. Características: Información que permita identificar por rasgos físicos o ubicación física de la persona con calidad de servidor público que niegue la gestión, altere o incumpla con los formatos o los requisitos establecidos en el Registro de Trámites y Servicios;

II. Dependencias: Son aquellas que integran la Administración Pública Centralizada del Municipio de Chihuahua;

III. Entidades: Son los Organismos Públicos Municipales Descentralizados, las Empresas con Participación Municipal Mayoritaria y los Fideicomisos que integran la Administración Pública Municipal Descentralizada;

IV. Enlace de Mejora Regulatoria: Es la persona adscrita a la Dependencia o Entidad del Municipio de Chihuahua con funciones en materia de Mejora Regulatoria; **(Fracción reformada por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).**

V. Formato: Es el formulario oficial que se debe requisitar para presentar la Protesta ciudadana;

VI. Folio: Número consecutivo de atención que genera la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, con la finalidad de identificar la solicitud; **(Fracción reformada por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).**

VII. Lineamientos: Son las reglas de operación para la recepción, atención y seguimiento de la Protesta Ciudadana;

VIII. OIC: Órgano Interno de Control del Municipio de Chihuahua;

IX. Protesta Ciudadana: Es la herramienta mediante la cual la ciudadanía puede solicitar la intervención de la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, para atender una inconformidad en la que, sin causa justificada, se niegue la gestión, se altere o se incumplan los formatos o requisitos establecidos en el Registro de Trámites y Servicios; **(Fracción reformada por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).**

X. Registro: Es la relación de los Trámites y Servicios que ofrece el Gobierno Municipal a través de sus Dependencias y Entidades, los cuales se encuentran agrupados en el Registro Único de Trámites y Servicios;



XI. 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 y el cual forma parte del Registro de Trámites y Servicios;

XII. Persona solicitante: Persona física o moral que realiza un trámite o solicita un servicio contenido dentro del Registro; (Fracción reformada por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

XIII. Sujeto Obligado: Dependencia o entidad del Municipio de Chihuahua responsable del trámite y/o servicio;

XIV. Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante los Sujetos Obligados y el cual forma parte del Registro de Trámites y Servicios; y

XV. La Unidad Municipal de Mejora Regulatoria: Unidad administrativa responsable de la recepción y seguimiento de la Protesta Ciudadana. (Fracción reformada por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).

Artículo 3. La Unidad Municipal 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 del presente la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria podrá coordinarse con las personas designadas como Enlace de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados correspondientes, en los términos que establecen los artículos 41, 42 y 43 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Chihuahua. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).

Artículo 4. La persona solicitante podrá manifestar su inconformidad a través de la Protesta Ciudadana, la cual deberá versar única y exclusivamente respecto de los trámites y servicios que ofrece el Municipio de Chihuahua, que se encuentren regulados dentro del Registro de Trámites y Servicios, en los siguientes casos:

I. Incumplimiento o negativa injustificada del trámite o servicio a cargo del Municipio;

II. Cuando en las dependencias o entidades, sean solicitados datos o documentos adicionales que no correspondan a los que se describen en las fichas de trámites y servicios oficiales y las cuales se encuentran publicadas en portal oficial del Municipio, con dirección electrónica: <http://tramitesexperta.mpiochih.gob.mx:8080/>

III. Las demás que sean señaladas en la Ley y Reglamento de materia aplicable.

Artículo 5. La persona solicitante podrá presentar la protesta ciudadana, cuando por acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite y/o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con el Registro Municipal de Trámites y Servicios. En este sentido, deberá dirigirse de manera presencial o digital ante la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, a través de las siguientes modalidades

Presencial, asistir a las instalaciones de la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, ubicadas en calle 6ta No. 2209, esquina C. Mina, Col. Centro, C.P. 31000, con los formatos oficiales correspondientes; o



Digital. Ingresar a la plataforma de Ventanilla Virtual, en la sección de Protesta Ciudadana y completar el formato oficial, adjuntando la evidencia en el siguiente enlace:

https://tramitesonlineacu.mpiochih.gob.mx/web/fichaAsunto.do?opcion=0&asas_ide_asu=2870&ruta=/web/asuntosMasUsuales.do?opcion=0!periodo=0 (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

Artículo 6. Cuando la Protesta Ciudadana sea presentada de manera escrita, ya sea presencial o digital, la misma se deberá presentar mediante el Formato correspondiente y el cual se encontrará disponible en Plataforma Digital Oficial del Municipio de Chihuahua <http://www.municipiochihuahua.gob.mx/>, debiendo contener la siguiente información:

- I. Datos de identificación de la persona solicitante;
- II. Domicilio y/o correo electrónico para oír o recibir notificaciones y en su caso, nombre de terceros autorizados para oír o recibir notificaciones;
- III. Nombre del Trámite o Servicio que origina la protesta ciudadana;
- IV. Nombre y cargo de la persona con la cual se acudió y área en que labora, en caso no de contar con el nombre y cargo deberá proporcionar los datos suficientes que hagan identificable a la persona que lo atendió dentro de la Dependencia o Entidad;
- V. Narración de los hechos que contengan lugar, fecha y hora;
- VI. Citar las evidencias que sustenten su inconformidad, anexando copia de las misma al formato de protesta ciudadana, en caso de contar con ellas; y
- VII. Firma de la persona solicitante.

Artículo 7. Interpuesta la protesta ciudadana, el solicitante será notificado para ratificar mediante una nueva comunicación en la plataforma de Ventanilla Virtual con el formato oficial, o bien, si la solicitud fue realizada presencialmente, se entrega el documento correspondiente ante la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, ambas modalidades en un término no mayor a 72 horas; de lo contrario, adquirirá el estatus de cancelado y será desechada de oficio.

La persona solicitante puede desistir de la solicitud por medio de los siguientes métodos:

Digital: Subir una nueva comunicación en la plataforma de Ventanilla Virtual, adjuntando el formato oficial de “desistimiento”.

Presencial: Descargar y completar el formato oficial de “desistimiento” y entregarlo en las instalaciones de la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria ubicado en Calle 6ta, No. 2209, esquina C. Mina, Col. Centro, C.P 31000.

Cualquiera de las fracciones anteriores, deben presentarse previo a la resolución emitida por la citada Unidad. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).



Artículo 8. Recibida la protesta ciudadana, en cualquiera de sus modalidades, la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria verificará que contenga los citados requisitos del presente ordenamiento.

En caso de no contar con alguno de los requerimientos, se informará mediante la notificación correspondiente al solicitante para que éste subsane las omisiones en un término no mayor a 72 horas contadas a partir del día de su recepción mediante Ventanilla Virtual en presentación digital o bien, por medio del correo electrónico si se solicitó presencial y, en el supuesto de no ser corregido dentro del plazo establecido, la Unidad procederá a desechar la solicitud de oficio. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

Artículo 9. Cumplidos los requisitos del presente ordenamiento, la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria notificará a través del enlace de Mejora Regulatoria directamente al Sujeto Obligado, mediante la plataforma oficial de Ventanilla Virtual en modalidad digital y a través del correo electrónico si se presentó presencialmente la protesta ciudadana, ambos en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de su recepción. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

Artículo 10. Una vez notificado, el Sujeto Obligado deberá rendir un informe de réplica, dentro de un plazo no mayor a 24 horas a partir de su recepción ante la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, incluyendo los fundamentos jurídicos y técnicos que justifiquen la procedencia o improcedencia de la protesta ciudadana. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

Artículo 11. El incumplimiento en la presentación del informe y/o a cualquier requerimiento de la Unidad Municipal de Mejora Regulatoria para dar atención y seguimiento a la Protesta Ciudadana será sancionado en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).

Artículo 12. . La Unidad Municipal de Mejora Regulatoria, una vez que reciba la evidencia y el informe de réplica, procederá con una revisión exhaustiva para posteriormente, emitir una resolución dentro de un plazo máximo de 24 horas. Esta resolución será notificada a la persona solicitante y al Sujeto Obligado a través de la Ventanilla Virtual, así como por medio del correo electrónico si se presentó presencialmente la solicitud. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre de 2024).

Artículo 13. En caso de que, del análisis realizado por la Unidad de Mejora Regulatoria, se advirtiera la existencia de responsabilidad administrativa de la persona servidora pública protestada, se integrará el respectivo expediente, para que en un uso de sus atribuciones aplique lo que corresponda en términos de la Ley General de Responsabilidades. (Artículo reformado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 304-II, de fecha 22 de junio de 2023).

Artículo 14. Se deroga. (Artículo derogado por Acuerdo publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 239-I, de fecha 14 de junio de 2022).

TRANSITORIOS

ÚNICO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal y estarán vigentes hasta en tanto no exista disposición legal que los derogue.



SEGUNDO. Envíese a la Secretaría del Ayuntamiento, para que en uso de sus atribuciones realice el trámite correspondiente para su posterior publicación en la Gaceta Municipal y a la Secretaría General de Gobierno para su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

TRANSITORIOS

(Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Chihuahua No. 412, de fecha 25 de noviembre del 2024). Acuerdo 038/2024

PRIMERO. Túrnese la presente reforma a la Secretaría del H. Ayuntamiento de Chihuahua, a efecto de que se publique en la Gaceta Municipal.

SEGUNDO. La presente reforma entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

ÍNDICE	NO. ARTÍCULOS
	DEL 1 AL 14
TRANSITORIOS	DEL PRIMERO AL SEGUNDO