

MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO, Secretario Ejecutivo del Consejo de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y la Administración Pública de la Ciudad de México; 1, 2, 8, 11, 14 fracciones I y XXVIII y 20 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México; 25 fracción I, 27, 28 fracción XIX de la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México; 1, 2, 3 fracción III; 277 y 279 fracciones I y XXVIII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; y

CONSIDERANDO

Que el artículo 59 de la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México señala que el Consejo emitirá los lineamientos que regulen el procedimiento de la Protesta Ciudadana.

Que en Primera Sesión Extraordinaria del Consejo, celebrada el 14 de octubre de 2020, se instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, realizar las gestiones necesarias para proceder con la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de los Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana en la Ciudad de México. En virtud de lo anterior, se emite el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA EN LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías de la Administración Pública de la Ciudad de México, y tienen por objeto establecer el procedimiento para la presentación y atención de la Protesta Ciudadana que formulen las personas físicas y/o morales, en términos del artículo 58 de la Ley.

SEGUNDO. Para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. Alcaldías:** Los Órganos Político-Administrativos de cada demarcación territorial de la Ciudad de México;
- II. Autoridades:** Las Autoridades en materia de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México son la Unidad de Mejora Regulatoria y los Enlaces de Mejora Regulatoria;
- III. Consejo:** El Consejo de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México;
- IV. Enlace:** La persona servidora pública designada por la persona titular de cada Sujeto Obligado, quien se apoyará de las unidades administrativas que resulten necesarias para la implementación de la política de Mejora Regulatoria;
- V. Ley:** La Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México;
- VI. Lineamientos:** Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana en la Ciudad de México;
- VII. Mejora Regulatoria:** Es una política pública que se basa en la generación de Regulaciones claras, trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y el óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto;
- VIII. Opinión:** El pronunciamiento que emite la Unidad respecto de la 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 al Sujeto Obligado;

IX. Persona Interesada: Aquella que haya presentado una Protesta Ciudadana a través del Portal y obtenga su número de folio;

XI. Protesta Ciudadana: El mecanismo de registro mediante el cual se da seguimiento a peticiones, inconformidades ciudadanas por presuntas negativas a la atención, seguimiento y orientación relacionada con Trámites y Servicios por parte de los Sujetos Obligados;

XII. Registro: El Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México;

XIII. Regulación o Regulaciones: Cualquier normativa de carácter general cuya denominación puede ser Acuerdo, Circular, Código, Criterio, Decreto, Directiva, Disposición de carácter general, Disposición Técnica, Estatuto, Formato, Instructivo, Lineamiento, Manual, Metodología, Norma, Regla, Reglamento o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida cualquier Sujeto Obligado;

XIV. Responsable Emisor: Aquella persona servidora pública de la Unidad que emite la Opinión relativa a la Protesta Ciudadana;

XV. Responsable Validador: Aquella persona servidora pública de la Unidad encargada de revisar y validar el proyecto Opinión;

XVI. Revisor: Aquella persona servidora pública encargada de recibir, analizar, consultar, requerir, y en general realizar los actos necesarios para preparar la Opinión relativa a la Protesta Ciudadana;

XVII. 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;

XVIII. Sistema Unificado de Atención Ciudadana: A la plataforma única de atención ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública en la que la ciudadanía puede presentar por distintos medios, las 24 horas de los 365 días del año, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad;

XIX. Solicitud de Informe: A la solicitud de información que lleve a cabo la Unidad al Sujeto Obligado para conocer del estatus del trámite relacionado con la Protesta Ciudadana;

XX. Sujetos Obligados: Las dependencias, órganos desconcentrados, organismos descentralizados, empresas de participación estatal, fideicomisos públicos y Alcaldías de la Administración Pública de la Ciudad de México.

XXI. Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información, avisos, o manifestaciones, que los interesados, sean personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución; y

XXII. Unidad: La Agencia Digital de Innovación Pública como la Unidad de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México.

TERCERO. La Persona Interesada que presente su Protesta Ciudadana en su modalidad digital a través del Portal, acepta recibir las notificaciones a través del mismo medio, de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México.

Para el caso de la modalidad presencial, las notificaciones se harán personalmente, mediante comparecencia de la Persona Interesada al módulo de atención habilitado por la Unidad, conforme a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.

CAPÍTULO II DE LA PROTESTA CIUDADANA

CUARTO. Cualquier Persona Interesada podrá presentar una Protesta Ciudadana cuando el Sujeto Obligado encargado del Trámite o Servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V, VI, VIII, X, XI, XII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX y XXI del artículo 40 de la Ley.

QUINTO. La Unidad a través de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Normatividad será responsable de la recepción, canalización y seguimiento de la Protesta Ciudadana que presenten las Personas Interesadas, de conformidad con los presentes Lineamientos.

SEXTO. La comunicación entre la Unidad y los Sujetos Obligados para la atención de la Protesta Ciudadana será a través del Enlace.

CAPÍTULO III MODALIDADES PARA LA PRESENTACIÓN

SÉPTIMO. La Protesta Ciudadana podrá solicitarse mediante las siguientes modalidades:

I. Digital; y

II. Presencial.

OCTAVO. Para la modalidad digital, la Unidad implementará un Portal para la presentación, atención, seguimiento y resolución de la Protesta Ciudadana.

La Persona Interesada deberá requisitar el Formato de Solicitud que se encuentre disponible en el Portal, así como cargar todo aquel documento de prueba que justifique su Protesta Ciudadana. Una vez registrada la Protesta Ciudadana, el propio Portal generará un número de folio para su seguimiento.

NOVENO. La Unidad habilitará un módulo de atención, con las herramientas tecnológicas necesarias para que la Persona Interesada pueda presentar de manera presencial su Protesta Ciudadana.

La Unidad publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México la ubicación y el horario de atención del módulo habilitado por la Unidad.

DÉCIMO. El módulo deberá contar con personal que oriente a la Persona Interesada sobre el procedimiento y plazos para la atención y resolución de la Protesta Ciudadana.

DÉCIMO PRIMERO. Cuando la Protesta Ciudadana se presente a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, la Dirección General de Contacto Ciudadano la canalizará a la Unidad para su atención a través del Portal, debiendo notificar a la Persona Interesada.

CAPÍTULO IV DE LA OPERACIÓN DEL PORTAL

DÉCIMO SEGUNDO. El Portal es la herramienta tecnológica que será desarrollada y estará a cargo de la Unidad, y es el medio a través del cual la Persona Interesada podrá presentar la Protesta Ciudadana; y los Sujetos Obligados y la Unidad darán atención, seguimiento y resolución a la misma, según corresponda en el ámbito de su competencia.

DÉCIMO TERCERO. Son usuarios del Portal:

I. Enlace;

II. Responsable Emisor;

III. Responsable Validador; y

IV. Revisor.

DÉCIMO CUARTO. Cuando por causas ajenas a la Unidad el Portal deje de operar, la Protesta Ciudadana se sustanciará de manera presencial ante la Unidad, conforme al procedimiento establecido en los presentes Lineamientos.

CAPÍTULO V DE LA PROTESTA CIUDADANA

DÉCIMO QUINTO. Para presentar la Protesta Ciudadana la Persona Interesada ingresará al Portal a través de su Llave CDMX, en los términos previstos en los Lineamientos para la Implementación de la Llave CDMX, y cumplir con el llenado del formato contenido en el propio portal, el cual contendrá al menos la siguiente información:

I. Nombre de la Persona Interesada o representante legal;

II. Nombre del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio;

III. Nombre del Trámite o Servicio;

IV. Motivo de la Protesta Ciudadana;

V. Descripción clara y sucinta de los hechos que originan la Protesta Ciudadana; y

VI. En caso de contar con evidencia documental, deberá adjuntarla a la Protesta Ciudadana.

DÉCIMO SEXTO. Recibida la Protesta Ciudadana, la Unidad verificará que cumpla con los requisitos. En caso de existir inconsistencias en el llenado del Formato de Solicitud, la Unidad emitirá una prevención a través del propio Portal a la Persona Interesada, quien deberá atenderla en un plazo de tres 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, se tendrá por no presentada y quedarán a salvo los derechos del ciudadano.

DÉCIMO SÉPTIMO. La Protesta Ciudadana quedará registrada en el Portal, mediante el folio correspondiente, con el cual la Persona Interesada podrá dar seguimiento a la misma.

DÉCIMO OCTAVO. Para la atención de la Protesta Ciudadana, la Unidad requerirá al Enlace del Sujeto Obligado, un informe del estado que guarda el Trámite o Servicio.

DÉCIMO NOVENO. El Enlace tendrá un plazo de cinco días hábiles para rendir el informe, debidamente fundado y motivado, debiendo agregar la evidencia documental que sustente el mismo.

Una vez que el Enlace del Sujeto Obligado rinda el informe, la Unidad procederá a analizar la información para emitir una Opinión en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del informe.

VIGÉSIMO. La Opinión deberá contener un análisis sobre los hechos, conforme a las constancias que obren en la Protesta Ciudadana y se deberá señalar si a juicio de la Unidad se actualizó alguno de los supuestos previstos en el artículo 58 de la Ley para la procedencia de la Protesta Ciudadana.

Si derivado del informe y de las constancias que agregue al mismo se advierte que dio atención al Trámite o Servicio conforme a la normativa aplicable, se deberán realizar recomendaciones a la Persona Interesada para que concluya de forma satisfactoria su Trámite o Servicio.

La Unidad deberá notificar la opinión a la Persona Interesada y al Sujeto Obligado a través del Portal.

VIGÉSIMO PRIMERO. Si se advierte que se actualiza alguno de los supuestos previstos en el artículo 58 de la Ley para la procedencia de la Protesta Ciudadana, la Unidad 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. De no aceptarlas deberá fundar y motivar las causas de su negativa.

La Unidad notificará a la Persona Interesada tal circunstancia, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma procedente, haciendo del conocimiento del Órgano Interno de Control del Sujeto Obligado.

VIGÉSIMO SEGUNDO. Cuando el sujeto obligado omita rendir el informe a que se refiere el Lineamiento Vigésimo, así como su pronunciamiento sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones de la Unidad, ésta podrá dar vista al Órgano Interno de Control del Sujeto Obligado. Sin perjuicio de que la Unidad 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.

VIGÉSIMO TERCERO. De aceptar las recomendaciones emitidas por la Unidad, los Sujetos Obligados tendrán un plazo de cinco días hábiles para atenderlas, debiendo informar a la Unidad la atención que se dio a la Persona Interesada, con las constancias que lo acrediten.

VIGÉSIMO CUARTO. Cuando la Unidad dé vista al Órgano Interno de Control del Sujeto Obligado, le solicitará un informe del estado que guardan los procedimientos que en su caso se hubieren iniciado, a efecto de que se integre el informe que deberá presentarse al Consejo.

CAPÍTULO VI DEL INFORME ANUAL

VIGÉSIMO QUINTO. La Unidad integrará un informe anual sobre las Protestas Ciudadanas presentadas, el cual deberá contener, al menos:

- I. El número de Protestas Ciudadanas recibidas durante el periodo;
- II. El número de recomendaciones emitidas;
- III. Recomendaciones aceptadas y no aceptadas por parte del Sujeto Obligado; y
- IV. Información estadística de los principales motivos de las Protestas Ciudadanas.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, para su debida observancia y aplicación.

SEGUNDO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor una vez que se encuentre operando el Portal de Protesta Ciudadana.

TERCERO. La Agencia Digital de Innovación Pública deberá desarrollar y operar el Portal de Protesta Ciudadana en un plazo que no exceda de 180 días hábiles contados a partir de la entrada en vigor del presente instrumento.

Dado en Ciudad de México, a los veintisiete días del mes de octubre de dos mil veinte

(Firma)

**MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO
SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

ANEXO. FORMATO DE PROTESTA CIUDADANA PARA TRÁMITES Y SERVICIOS

Formato de Solicitud Protesta Ciudadana para Trámites y Servicios	
Nombre de la Persona Interesada o representante legal.	
Nombre del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio	
Nombre de la Unidad Administrativa que sustancia el Trámite o Servicio	
Nombre del Trámite o Servicio	
Nombre y cargo de la persona servidora que le dio atención	
Motivo de la Protesta Ciudadana	<p>I. Se le negó la gestión de cualquier Trámites o Servicios sin causa justificada</p> <p>II. Se alteró la solicitud del Trámite o Servicio</p> <p>III. Se le solicitó algún requisito que no se encuentra expresamente establecido en el Registro</p> <p>IV. Se le solicitó algún formato o escrito libre que no se encuentra en el Registro</p> <p>V. Se le solicitó hacer el Trámite o Servicio a través de un medio diferente al establecido en el Registro</p> <p>VI. Se le solicitó una inspección o verificación distinta a la estipulada en el Registro</p> <p>VII. Se incumplió con el plazo de resolución del Trámite o Servicio señalado en el Registro</p> <p>VIII. Alguno de los datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio no corresponde a los consultados en el Registro</p> <p>IX. Se incumplió con el plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al interesado de acuerdo a lo establecido en el Registro</p> <p>X. Se solicitó algún monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, la forma de determinar dicho monto, así como hacer los pagos en otro el lugar diferente o por otra forma o medios distintos que se debe cubrir y el momento de pago conforme la información establecida en el Registro</p> <p>XI. Se omitió la vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás actos administrativos estipulados en el Registro</p> <p>XII. Se procedió conforme a criterios de resolución del Trámite o Servicio distintos a los establecidos en el Registro</p>

	<p>XIII. Se obligó a realizar el Trámite o Servicio en alguna Unidad Administrativa diferente a la establecida en el Registro</p> <p>XIV. Se obligó al Interesado a presentar el Trámite o Servicio o se dio asesoría para llevarlo a cabo en algún número de teléfono, correo electrónico, dirección y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas diferente a los establecidos en el Registro</p> <p>XV. No se le notificó al Interesado de la información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio establecida en el Registro</p>
Descripción clara y sucinta de los hechos que originan la Protesta Ciudadana	
Lugar del incidente.	
Fecha del incidente.	
Hora del incidente.	
Evidencia documental que sustente la Protesta Ciudadana (anexar archivos).	
En caso de ser un medio electrónico, indicar liga del RETyS.	
<p align="center">¿Desea que la protesta sea pública?</p> <p>(el contenido de la Protesta Ciudadana podrá publicarse, previa autorización de la Persona Interesada)</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>*** Poner Aviso de Privacidad</p> <p align="center">¿Desea que la protesta sea anónima?</p>	
<p>Sí (La autoridad no podrá revisar los datos de la Persona Interesado)</p> <p>No (La autoridad podrá consultar quién realizó la protesta ciudadana)</p> <p align="center">Acepto que todas las notificaciones serán recibidas mediante el portal de Protesta Ciudadana y correo electrónico proporcionado a la autoridad.</p>	