

**C.P. Carlos Salvador Martínez Bravo**, Secretario de la Transparencia y Rendición de Cuentas, con fundamento en lo establecido por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 13, fracción X y 32, fracciones III, inciso b) y V, inciso a) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 1, 12, y 18 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato; 2, 3 fracción III, 4, fracción I, y 7 fracción XX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

### **Considerando**

Que el artículo 25, último párrafo de la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que las autoridades de todos los órdenes de gobierno, según el ámbito de su competencia, deberán implementar políticas públicas de mejora regulatoria para la simplificación de regulaciones, trámites, servicios y demás objetivos que establezca la ley general en la materia.

Que el 18 de mayo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Mejora Regulatoria, cuyo artículo 2, fracción IV establece la creación y el funcionamiento del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, y lo define como una herramienta tecnológica con carácter público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados, en el ámbito de sus competencias, cuya inscripción y actualización será permanente y obligatoria para los mismos.

Que el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios es Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley General de Mejora Regulatoria, dicho Catálogo se compone, entre otros, por el Registro Nacional de Visitas Domiciliarias, que a su vez se integrará por el Padrón Nacional de servidores públicos con nombramiento de inspector, verificador, visitador o supervisor o cuyas competencias sean las de vigilar el cumplimiento de alguna Regulación, por el listado de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias que pueden realizar los sujetos obligados, así como por la información que se determine en los lineamientos que al efecto expida el Consejo Nacional.

Que el 24 de septiembre de 2018 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato, en cuyo artículo 15 se establece como una de las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria, el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, y se señala su carácter vinculante para los sujetos obligados, así como su actualización e inscripción conforme a la Ley General.

Que con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato, en lo relativo a la Protesta Ciudadana, he tenido a bien expedir los siguientes:

## **LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROTESTA CIUDADANA EN EL ESTADO DE GUANAJUATO**

**Artículo único.** - Se expiden los Lineamientos para la recepción, atención y seguimiento de la Protesta Ciudadana de la Administración Pública Estatal.

### **Capítulo I Disposiciones Generales**

#### **Objeto**

**Artículo 1.-** Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer 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 Gobierno del Estado de Guanajuato.

#### **Alcance**

**Artículo 2.-** Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas físicas y morales que requieran presentar una protesta ciudadana relacionada con los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado de Guanajuato; y para las y los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Guanajuato, que tienen bajo su responsabilidad ofrecer trámites y servicios.

#### **Glosario**

**Artículo 3.-** Para la aplicación e interpretación de estos Lineamientos, además de lo dispuesto en la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato, se entenderá por:

**I.- Registro:** El Registro Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios;

**II.- Autoridad de Mejora Regulatoria:** La Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable;

**III.- Interesado:** La persona física o moral que realiza un trámite o solicita un servicio;

**IV.- Ley General:** La Ley General de Mejora Regulatoria;

**V.- Ley Estatal:** La Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato;

**VI.-Lineamientos:** Los Lineamientos para establecer el procedimiento y trámite para la recepción, atención y seguimiento de la protesta ciudadana;

**VII.- Protesta Ciudadana:** La herramienta por medio de la cual el interesado puede manifestarse 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 la Ley General de Mejora Regulatoria, respecto de los trámites o servicios que ofertan los sujetos obligados;

**VIII.- Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:** El servidor público con nivel de subsecretario, oficial mayor o titular de la unidad de administración y finanzas encargado de coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria, conforme a lo previsto en el artículo 13 de la Ley Estatal;

**IX.- Responsable de Unidad Administrativa:** El servidor público designado por el Responsable Oficial de Mejora Regulatoria que apoya en dar atención a las protestas ciudadanas presentadas en relación a los trámites y servicios ofrecidos por la dependencia o entidad;

**X.- Secretaría:** La Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable;

**XI.- Sujetos Obligados:** Los referidos en el artículo 3, fracción XI de la Ley Estatal, y

**XII.- Sujetos Regulados:** Las personas físicas o morales del sector privado que están obligadas a cumplir con Regulaciones y resoluciones administrativas individuales que resulten aplicables a su actividad.

## **Capítulo II Protesta Ciudadana**

### **Sección Primera Recepción y seguimiento de la Protesta Ciudadana**

#### **Recepción y Seguimiento**

**Artículo 4.-** La Dirección 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 las Dependencias y Entidades correspondientes.

## **Sección Segunda**

### **Motivos para presentar una Protesta Ciudadana**

#### **Casos**

**Artículo 5.-** El interesado podrá manifestar su inconformidad o insatisfacción a través de la protesta ciudadana, relacionada con los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal, en los siguientes casos:

I.- Se negó la gestión del trámite o servicio sin causa justificada, o

II.- Se incumplió lo manifestado en el Registro en cualquiera de los siguientes rubros:

- a) No se respetaron los requisitos especificados para el trámite o servicio
- b) No se respetó la forma especificada para presentar el trámite o servicio
- c) Me requirieron una inspección que no estaba especificada
- d) Los datos de contacto especificados son incorrectos
- e) No se cumplieron los tiempos especificados para resolver el trámite o servicio
- f) No se respetaron los costos del pago del trámite o servicio o las alternativas de pago especificadas
- g) No se respetó la vigencia especificada del documento emitido con el trámite o servicio
- h) No se respetaron los criterios de resolución del trámite o servicio
- i) No se recibió el trámite en alguna de las unidades administrativas especificadas
- j) No se respetaron los horarios para la atención del trámite o servicio
- k) Los números de teléfono o medios electrónicos para el envío de consultas de documentos o quejas son incorrectos
- l) No se respetó la información especificada que se debía conservar para fines de acreditación, inspección o verificación

### **Capítulo III**

#### **Medios de Presentación y Requisitos**

##### **Medios de Presentación**

**Artículo 6.-** Los interesados en presentar una protesta ciudadana, podrán hacerlo a través del portal del Registro, o de manera presencial ante la Dirección de Mejora Regulatoria en el formato correspondiente.

##### **Requisitos**

**Artículo 7.-** En caso de que la protesta ciudadana se presente por escrito en el formato correspondiente, éste deberá contener la siguiente información:

- I.** Nombre del solicitante
- II.** Domicilio para recibir notificaciones
- III.** Teléfono
- IV.** Correo electrónico
- V.** Nombre del trámite o servicio a realizar
- VI.** Nombre del servidor público que lo atendió
- VII.** Lugar o ubicación donde se realizó el trámite o servicio
- VIII.** Dependencia o entidad
- IX.** Motivo, acción u omisión para presentar la Protesta Ciudadana
- X.** Descripción de la situación acontecida
- XI.** Citar las evidencias que sustenten su protesta ciudadana anexando copias de las mismas (en caso de contar con ellas).
- XII.** Aceptación de los avisos de privacidad
- XIII.** Fecha y hora de los hechos

## **Capítulo IV**

### **Revisión, Seguimiento y Plazos de Respuesta**

#### **Revisión**

**Artículo 8.-** Una vez recibida la protesta ciudadana por la Secretaría en formato escrito o a través del Registro, la Dirección de Mejora Regulatoria verificará que la misma contenga los requisitos señalados en los presentes Lineamientos.

En caso negativo, se requerirá al interesado que subsane las omisiones en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del día de su recepción. Si el interesado no subsana las omisiones dentro del término citado, la Dirección 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.

#### **Seguimiento y Plazos de Respuesta**

**Artículo 9.-** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, y si de los datos proporcionados por el interesado son suficientes para conocer del trámite o servicio que origina y motiva la protesta ciudadana, la Unidad de Mejora Regulatoria hará del conocimiento a la Dependencia o Entidad a través del Registro o mediante oficio dirigido al Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, dentro de cinco días hábiles los datos antes citados, a fin de que se implementen las acciones correspondientes y conforme a derecho sobre el particular, rindiendo un informe justificado sobre los hechos materia de la protesta ciudadana, dentro de un término de tres días hábiles contados a partir del día de la recepción de la misma.

En un plazo no mayor a veinticuatro horas, se le informará al interesado, a través del domicilio para recibir notificaciones que haya manifestado, que su protesta se recibió y en su caso está siendo atendida por el área correspondiente.

#### **Respuesta al Interesado**

**Artículo 10.-** Una vez que la Dependencia o Entidad rinda el informe justificado correspondiente a la Unidad de Mejora Regulatoria, deberá hacerle llegar la respuesta al interesado en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de su recepción, o en su caso, de la recepción de la información adicional.

## **Resultado**

**Artículo 11.-** En caso de que se cumplan con los requisitos correspondientes por parte de algún(a) Servidor(a) Público(a), se dará vista a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, con las constancias que obren dentro de la Protesta Ciudadana, para que en el ámbito de su competencia determine lo procedente conforme a derecho y así mismo informe a la Dirección de Mejora Regulatoria el resultado.

## **Transitorios**

### **Inicio de vigencia**

**Artículo Primero.** Estos Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado.

**Artículo Segundo.** Para el cumplimiento de los presentes Lineamientos, el módulo de Protesta Ciudadana del Registro de Regulaciones, Trámites y Servicios, iniciará su funcionamiento a más tardar el 30 de octubre de 2020.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, a \_\_ de \_\_ de 2021.

Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

C.P. Carlos Salvador Martínez Bravo