



Oaxaca de Juárez
 Patrimonio cultural de la humanidad
 2022 - 2024

TERCERO: Se expiden los Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana en el Municipio de Oaxaca de Juárez, para quedar como sigue:

LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OAXACA DE JUÁREZ

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO. Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer las bases, reglas y procedimientos que deberán observar las dependencias y entidades municipales, en la recepción, atención y seguimiento de la Protesta Ciudadana que formulen las personas físicas y morales, relacionadas con los trámites y servicios que brinda el municipio de Oaxaca de Juárez, Oaxaca. Sin menoscabo del ejercicio ciudadano a que se refiere el artículo 91 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Los lineamientos para la presentación y atención de la protesta ciudadana en el Municipio de Oaxaca de Juárez se regirán y tutelarán los principios de una buena administración pública relativos a la legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia, gratuidad, buena fe e informalidad a favor de la ciudadanía.

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

- I. **Ayuntamiento:** Honorable Ayuntamiento del Municipio de Oaxaca de Juárez;
- II. **Dependencia:** aquellas que integran la administración pública municipal centralizada y descentralizada del Honorable Ayuntamiento de Oaxaca de Juárez;
- III. **Entidades:** a los organismos públicos municipales descentralizados;
- IV. **Enlace:** enlace de mejora regulatoria designado por la o el titular de la dependencia o entidad municipal;



Oaxaca de Juárez
 Patrimonio cultural de la humanidad
 2022 - 2024

- V. **Formato:** al formulario impreso o electrónico que el interesado debe rellenar donde señale sus datos personales, del trámite o servicio y de la protesta;
- VI. **Folio:** número consecutivo de atención que se genera en el sistema;
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana en el Municipio de Oaxaca de Juárez;
- VIII. **Órgano:** Órgano Interno de Control Municipal;
- IX. **Persona interesada:** a la persona física o moral que presenta la Protesta Ciudadana;
- X. **Protesta Ciudadana:** es la herramienta a través del cual las personas físicas o morales pueden solicitar la intervención de la unidad de Mejora Regulatoria, para atender una inconformidad en la que sin aparente causa justificada, el servidor público niegue la gestión, altere reglas, procedimientos o incumpla con la respuesta a los trámites y/o servicios que están inscritos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- XI. **Reglamento:** Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Oaxaca de Juárez;
- XII. **RMTyS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- XIII. **Servicio:** cualquier beneficio o actividad que las dependencias y entidades en el ámbito de su competencia, brinden a los particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XIV. **Servidor público:** persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en el Ayuntamiento de Oaxaca de Juárez, independientemente de la naturaleza de la relación laboral que lo ligue con el área, obligada a apegar su conducta en los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia;
- XV. **Sujeto obligado:** dependencia o entidad del municipio de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, responsable del trámite y/o servicio;
- XVI. **Unidad:** unidad de Mejora Regulatoria, responsable de la recepción y seguimiento de la Protesta Ciudadana;

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

TERCERO. La persona interesada podrá presentar una Protesta Ciudadana por alguno de los siguientes medios:

- a) **Electrónica:** a través del portal oficial del Ayuntamiento www.mejoraregulatoria.municipiodeoaxaca.gob.mx, y
- b) **Presencial:** ante la unidad ubicada en la segunda planta del Palacio Municipal de Oaxaca de Juárez, con domicilio en Plaza de la Danza, sin número, Centro Histórico, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, C.P. 68000.

CUARTO. La persona interesada que presente su Protesta Ciudadana en modalidad electrónica a través del portal, acepta recibir las notificaciones a través del mismo medio.

Tratándose de la modalidad presencial, las notificaciones se harán por el medio que al efecto convenga con la unidad.

CAPÍTULO II DE LA PROTESTA CIUDADANA

QUINTO. Cualquier persona interesada podrá hacer uso de la Protesta Ciudadana, cuando el servidor público encargado del trámite o servicio regulado en el RMTyS niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones VI, VIII, IX, X, XI, XIII, XV, XVI y XVII del artículo 28 del reglamento.

La queja que no se emita bajo los supuestos señalados en el presente lineamiento, será desechada de plano, emitiendo la unidad un oficio al solicitante fundado y motivado, en el que se expongan las razones que justifican la negativa.

SEXTO. Si al desecharse la queja por no encuadrarse en los supuestos, la unidad detecta que puede constituirse otro tipo de violaciones a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

de Oaxaca o al Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas del Municipio de Oaxaca de Juárez, dará vista al órgano para que determine lo procedente en el ámbito de su competencia.

SÉPTIMO. La unidad será la responsable de la recepción, canalización y seguimiento de la Protesta Ciudadana que presenten las personas interesadas y dispondrá de lo necesario para cumplir con ello.

OCTAVO. Cuando la Protesta Ciudadana sea presentada de manera presencial, la unidad en apoyo al solicitante escaneará la evidencia del trámite o servicio y asistirá a la persona interesada para interponer la promoción, designando al efecto un folio para su control y seguimiento.

NOVENO. Cuando se opte por formular la Protesta Ciudadana de manera electrónica, una vez recibida se asignará un folio y se acusará por ese mismo medio de recibido.

DÉCIMO. Para ambos casos, la persona interesada deberá proporcionar a la unidad la siguiente información:

- I. Nombre completo;
- II. Género;
- III. Teléfono y correo electrónico;
- IV. Nombre del trámite o servicio que origina la protesta;
- V. Folio del trámite o servicio en caso de haber iniciado;
- VI. Tipo de inconformidad;
- VII. Lugar y/o dependencia o entidad en donde ocurrieron los hechos;
- VIII. Fecha y hora aproximada de los hechos;
- IX. Características que hagan identificable al servidor público que lo atendió;
- X. Descripción de los hechos de manera clara (circunstancias de modo, tiempo y lugar);



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

- XI. En caso de existir, evidencia del trámite y/o servicio solicitado, y
- XII. En caso de existir, evidencia de la irregularidad cometida por el servidor público.

La unidad será la responsable del tratamiento de los datos personales recabados y utilizados. En todo momento se observará lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca.

DÉCIMO PRIMERO. Recibida la Protesta Ciudadana, la unidad notificará a la persona interesada del inicio de su queja por el medio convenido en un término no mayor a cinco días hábiles. A partir de este plazo, requerirá al enlace del sujeto obligado un informe sobre el estado del trámite o servicio requerido por la persona interesada. En dicho informe justificará su actuar y deberá estar fundado y motivado, además de estar apegado a lo que establezca el RMTyS como lo establece el artículo 30 TER del reglamento.

El informe deberá ser remitido a la unidad en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la debida notificación y suscrito por la o el titular de la dependencia o entidad y por el enlace.

DÉCIMO SEGUNDO. Una vez que la unidad reciba el informe, analizará y valorará las circunstancias manifestadas por el sujeto obligado.

Al efecto, elaborará en un plazo no mayor a cuatro días hábiles las recomendaciones y/o exhortos que considere sean susceptibles de mejora, marcando copia a la persona interesada.

DÉCIMO TERCERO. Notificadas las recomendaciones al sujeto obligado, deberá pronunciarse si las acepta o no, teniendo un plazo de cinco días hábiles.

De atenderlas, deberá notificarlo a la unidad con las constancias que lo acrediten y de las acciones emprendidas con la persona interesada.

De negarse, deberá fundar y motivar las causas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large '3' and 'APP']



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

DÉCIMO CUARTO. Cuando el sujeto obligado omite rendir el informe a que se refiere el Lineamiento Décimo Primero, así como su pronunciamiento sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones de la unidad, ésta podrá dar vista al órgano para que actúe conforme a su competencia.

DÉCIMO QUINTO. En caso de que la unidad en la Protesta Ciudadana detecte posibles violaciones a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y/o al Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas del Municipio de Oaxaca de Juárez, estará en la obligación de dar vista al órgano.

Será el órgano quien desahogue el procedimiento respectivo y en su caso aplique las sanciones que llegasen a configurarse.

DÉCIMO SEXTO. Cuando la unidad haya dado vista al órgano de posibles responsabilidades por parte de los servidores públicos encargados de los trámites o servicios, le podrá solicitar un informe sobre el estado que guardan los procedimientos que en su caso se hubieren iniciado, a efecto de integrar un informe que será presentado a la o el Presidente Municipal.

DÉCIMO SÉPTIMO. La Protesta Ciudadana permitirá identificar las oportunidades de mejora en regulaciones, trámites y servicios en el Ayuntamiento.

CAPÍTULO III DEL CONTROL E INFORME

DÉCIMO OCTAVO. La unidad llevará un control de las Protestas Ciudadanas presentadas con el fin de evaluar y mejorar la calidad del servicio público municipal.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

DÉCIMO NOVENO. De manera anual, la unidad integrará un informe sobre las Protestas Ciudadanas formuladas, el cual contendrá al menos los siguientes puntos:

- I. Número de Protestas Ciudadanas recibidas;
- II. Recomendaciones emitidas;
- III. Recomendaciones aceptadas y rechazadas por el sujeto obligado; e
- IV. Información estadística de los principales motivos que originaron las Protestas Ciudadanas.

El informe de referencia será presentado ante el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria.

CAPÍTULO IV DE LAS MODIFICACIONES

VIGÉSIMO. Los presentes lineamientos serán revisados por la unidad de manera anual, realizándose los ajustes que se requieran acorde a los resultados esperados.

VIGÉSIMO PRIMERO. Para que tengan efectos dichos ajustes, la unidad deberá remitir a la Presidencia Municipal la propuesta de reforma para que sea autorizada por el Honorable Ayuntamiento en sesión de Cabildo que corresponda.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO: El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

SEGUNDO: Publíquese en la Gaceta del Municipio de Oaxaca de Juárez, de acuerdo a lo previsto en el artículo 139 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Oaxaca.

TERCERO: Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta del Municipio de Oaxaca de Juárez y estarán vigentes hasta en tanto no exista disposición legal que los derogue.



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

Así lo resolvieron las Comisiones Unidas de Normatividad y Nomenclatura; Transparencia y Gobierno Abierto; y Desarrollo Económico y Mejora Regulatoria del Honorable Ayuntamiento de Oaxaca de Juárez.



COMISIÓN DE NORMATIVIDAD Y NOMENCLATURA MUNICIPAL

PRESIDENTE

C. ESTEBEN CARDEZ LIMÓN

REGIDOR DE BIENESTAR Y DE NORMATIVIDAD
Y NOMENCLATURA MUNICIPAL

Municipio de Oaxaca de Juárez
Dfto. Centro, Oax.



INTEGRANTE



C. MIRNA LÓPEZ TORRES
REGIDORA DE DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INDÍGENAS
Municipio de Oaxaca de Juárez
Dfto. Centro, Oax.

C. PAVEL RENATO LÓPEZ GÓMEZ
REGIDOR DE OBRAS PÚBLICAS Y DESARROLLO URBANO Y DE CENTRO HISTÓRICO
Municipio de Oaxaca de Juárez
Dfto. Centro, Oax.

COMISIÓN DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PRESIDENTA

C. JUDITH CARREÑO HERNÁNDEZ

REGIDORA DE HACIENDA MUNICIPAL Y DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

INTEGRANTE

Municipio de Oaxaca de Juárez
Dfto. Centro, Oax.



C. ISMAEL CRUZ GAYTAN
REGIDOR DE SERVICIOS MUNICIPALES Y DE MERCADOS Y COMERCIO EN VÍA PÚBLICA
Municipio de Oaxaca de Juárez
Dfto. Centro, Oax.

C. JESÚS JOAQUÍN GALGUERA GÓMEZ
REGIDOR DE MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

ESTA HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE DEL DICTAMEN NÚMERO:
CU/CNNM/CTyGA/CDEyMR/040/2022



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

COMISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEJORA REGULATORIA

PRESIDENTA



C. IRASEMA AQUINO GONZÁLEZ

REGIDORA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEJORA REGULATORIA



INTEGRANTE

C. JOCABÉD BE PANZO SÁVILA ZQUEZ
REGIDORA DE JUVENTUD Y DEPORTE Y DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Municipio de Oaxaca de Juárez
Df. Centro, Oax.



INTEGRANTE

C. ADRIANA MORALES SÁNCHEZ
REGIDORA DE ESPECTÁCULOS Y GOBIERNO Y DE TURISMO

Municipio de Oaxaca de Juárez
Df. Centro, Oax.
2022 - 2024

**ESTA HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE DEL DICTAMEN NÚMERO:
CU/CNNM/CTyGA/CDEyMR/040/2022**

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

ANEXO ÚNICO.
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROTESTA CIUDADANA.

Pág. 1/3



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

PROTESTA CIUDADANA

CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 91 Y 92 DEL REGLAMENTO DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE OAXACA DE JUÁREZ, INTERONGO LA SIGUIENTE PROTESTA CIUDADANA BAJO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

NOMBRE _____

GÉNERO _____

TELÉFONO _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

AUTORIZO EL CORREO REFERIDO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.
DESEO QUE LAS NOTIFICACIONES SE REALICEN EN EL DOMICILIO UBICADO EN:

NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO _____

FOLIO DEL TRÁMITE O SERVICIO _____

NO INICIÉ EL TRÁMITE O SERVICIO.

FRECUENCIA CON LA QUE REALIZA EL TRÁMITE O SERVICIO:

TIPO DE INCONFORMIDAD:

ME NEGARON LA GESTIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO SIN CAUSA JUSTIFICADA.

ME SOLICITARON DATOS O DOCUMENTOS ADICIONALES A LOS PREVISTOS EN LAS FICHAS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

ME REQUIRIERON UNA INSPECCIÓN QUE NO ESTABA ESPECIFICADA EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS.


www.municipiodeoaxaca.gob.mx


[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right margin]



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

Pág. 2/3



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

EL SERVIDOR PÚBLICO ALTERÓ EL PROCEDIMIENTO O LAS REGLAS DEL TRÁMITE O SERVICIO.

SE EXCEDIERON EN TIEMPO PARA RESOLVER O PROCESAR MI TRÁMITE O SERVICIO.

ALTERARON O NO RESPETARON LOS COSTOS POR EL PAGO DEL TRÁMITE O SERVICIO O LAS ALTERNATIVAS DE PAGO.

NO RESPETARON LA VIGENCIA DEL DOCUMENTO EMITIDO CORRESPONDIENTE AL TRÁMITE O SERVICIO.

NO RESPETARON LA INFORMACIÓN ESPECIFICADA EN LAS FICHAS QUE INTEGRAN E REGISTRO MUNICIPAL DE INSPECCIONES, VERIFICACIONES Y VISITAS DOMICILIARIAS.

EL SERVIDOR PÚBLICO NO RESPETÓ LOS HORARIOS, DÍAS O LUGARES DE ATENCIÓN ESPECIFICADOS.

FUERON OMISOS EN LAS CONSULTAS, DOCUMENTOS O QUEJAS VÍA TELEFÓNICA O MEDIOS ELECTRÓNICOS CONTEMPLADOS EN LOS DATOS DE CONTACTO.

OTRO. _____

LUGAR Y/O DEPENDENCIA EN DONDE OCURRIERON LOS HECHOS:

FECHA: _____ HORA APROXIMADA _____

DATOS QUE HAGAN IDENTIFICABLE AL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ:

DESCRIBA LOS HECHOS DE MANERA CLARA Y CONCISA: _____

[Handwritten blue ink signatures and marks on the right margin, including a large signature and the number '3']



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

Pág. 3/3



Oaxaca de Juárez
Patrimonio cultural de la humanidad
2022 - 2024

¿CUÁL SERÍA SU PROPUESTA PARA MEJORAR?:

EN CASO DE EXISTIR, ADJUNTE EVIDENCIA DOCUMENTAL DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO SOLICITADO:

EN CASO DE EXISTIR, ADJUNTE EVIDENCIA DE LA IRREGULARIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO:

AVISO DE PRIVACIDAD.

UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA.

LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA, ES LA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES QUE NOS PROPORCIONE. LOS DATOS PERSONALES SERÁN RECABADOS Y UTILIZADOS PARA LAS SIGUIENTES FINALIDADES: TRÁMITES, PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, REGISTRO ESTADÍSTICO Y ELABORACIÓN DE INFORMES REQUERIDOS POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.

EL PRESENTE AVISO SE PONE A SU DISPOSICIÓN EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE OAXACA.

ESTA UNIDAD SOLO REALIZARÁ TRANSFERENCIAS DE LOS DATOS PERSONALES CUANDO ESTÉN PREVISTAS EN LA LEY, PARA EL EJERCICIO DE SUS FACULTADES PROPIAS, COMPATIBLES O ANÁLOGAS CON LA FINALIDAD QUE MOTIVÓ EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y CUANDO SEA REQUERIDA POR UNA AUTORIDAD, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 62 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE OAXACA.

USTED PODRÁ EJERCER SU DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD DE SUS DATOS PERSONALES (DERECHOS ARCO), A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, UBICADA EN CALZADA PORFIRIO DÍAZ, NÚMERO 243, PRIMER NIVEL, COLONIA REFORMA, OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA, C. P. 68050, A TRAVÉS DEL PORTAL DEL MUNICIPIO [HTTPS://WWW.MUNICIPIODEOAXACA.GOB.MX/](https://www.municipiodeoaxaca.gob.mx/), O AL CORREO ELECTRÓNICO JEFE.UNIDADTRANSPARENCIA_22-24@MUNICIPIODEOAXACA.GOB.MX, O AL NÚMERO TELEFÓNICO 9516881667, DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 17:00 HORAS.

POR ÚLTIMO, USTED PODRÁ CONSULTAR EL AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DEL MUNICIPIO A TRAVÉS DE LA PÁGINA: [HTTPS://WWW.TRANSPARENCIA.MUNICIPIODEOAXACA.GOB.MX/AVISO-DEPRIVACIDAD](https://www.transparencia.municipiodeoaxaca.gob.mx/aviso-deprivacidad)



www.municipiodeoaxaca.gob.mx

1000000

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]