

**COMISIÓN DE GOBERNACIÓN
Y PUNTOS CONSTITUCIONALES.**

DIPUTADAS Y DIPUTADOS INTEGRANTES:

**JACOBO MENDOZA RUÍZ
HÉCTOR RAÚL CASTELO MONTAÑO
ERNESTO DE LUCAS HOPKINS
AZALIA GUEVARA ESPINOZA
SEBASTIÁN ANTONIO ORDUÑO FRAGOZA
FERMÍN TRUJILLO FUENTES
ROSA ELENA TRUJILLO LLANES**

HONORABLE ASAMBLEA:

A las y los diputados integrantes de la Comisión de Gobernación y Puntos Constitucionales de esta Sexagésima Tercera Legislatura, por acuerdo de la Presidencia, no fue turnado para estudio y dictamen, escrito del Diputado Ernesto De Lucas Hopkins y la Diputada Natalia Rivera Grijalva, actualmente integrantes del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano; y de las Diputadas Elia Sahara Sallard Hernández y Karina Teresita Zárate Félix, actualmente integrantes del Grupo Parlamentario de MORENA, mediante el cual presentan de manera conjunta a este Poder Legislativo, **INICIATIVA CON PROYECTO DE LEY DE ATENCIÓN Y GESTIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL.**

En consecuencia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 85, 92, 94, fracciones I y IV, 97 y 98 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora, presentamos para su discusión y aprobación, en su caso, el presente dictamen al tenor de la siguiente:

PARTE EXPOSITIVA:

La iniciativa de mérito, fue presentada el día 15 de febrero de 2022, con fundamento en los siguientes argumentos:

“El derecho general fundamental de los ciudadanos a una buena Administración pública, se puede concretar, entre otros, en más de 30 derechos subjetivos de orden administrativo, de los cuáles, me gustaría destacar 10, para el propósito de la ley que hoy presentamos:

- 1. derecho a la motivación de las actuaciones administrativas*
- 2. derecho a una resolución justa*
- 3. derecho a una respuesta oportuna y eficaz*
- 4. derecho a ser oído*
- 5. derecho de participación*
- 6. derecho a servicios públicos de calidad.*
- 7. derecho de acceso a la información de interés general*
- 8. derecho a ser informado y asesorado*
- 9. derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad*
- 10. derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.*

El centro de la gestión pública sin duda debe de ser el ciudadano, es a ellos quienes nos debemos y quienes en realidad sufren día con día el realizar un trámite de gobierno.

La legitimidad de los gobiernos no solo se puede constreñir a los resultados electorales, sino que la misma, gira en torno a su capacidad para gobernar los problemas públicos.

Ante ello, debemos realizar un cambio profundo en la forma de darle acceso a los ciudadanos a los servicios que ofrece el estado.

Hoy por hoy, existe consenso en el sentido de que, para sostener un buen gobierno, es indispensable generar cambios sustantivos en los procesos de gobernabilidad que se dirijan a modelos de trabajo mucho más, eficaces, inclusivos y legítimos.

En ese sentido, el derecho a la buena administración es una ruta que han seguido muchos gobiernos en el mundo; donde se eliminan los desbalances de poder, se le da un nuevo empoderamiento al ciudadano, se le hace poseedor de derechos que puede hacer exigibles ante el poder público.

El derecho a la buena administración pública, es un paso adelante en poner en el centro de todos los esfuerzos públicos al ciudadano, como razón de ser de cada acción que se realice desde los tres poderes y los distintos órganos autónomos que integran el estado.

En la medida en que integremos a los ciudadanos y los hagamos parte activa en la implementación de las políticas públicas y acciones dirigidas hacia ellos mismos, es que se podrá lograr una mayor gobernabilidad y con esto contar con gobiernos y poderes públicos con mejores índices de legitimidad social.

La participación ciudadana es clave y para ello, es indispensable escuchar, entender y atender.

Ofrecer servicios públicos eficaces, eficientes, que se sometan al derecho y que tengan en cuenta al ciudadano como centro de su actividad es el punto central de esta iniciativa; ofrecer servicios de calidad, donde la voz de los ciudadanos sea escuchada y donde se establezcan estándares mínimos de atención por parte de todos nosotros, los servidores públicos.

Asimismo, poner especial énfasis en las personas en condiciones de vulnerabilidad, estableciendo condiciones de trato preferencial para eliminar las asimetrías que tanto lastiman y marginan a muchos sectores de nuestra sociedad.

De igual manera, proponemos que en las dependencias donde se brinden servicios públicos, sean realizados a través de un lenguaje claro y sencillo, donde se busque dar respuesta de manera oportuna sin necesidades de vueltas engorrosas o mayores trámites.

Estamos proponiendo la elaboración de protocolos de atención, los cuales servirán de guía con métodos que permitan estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Que el gobierno estatal y los ayuntamientos, elaboren una carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se enumeren de manera puntual cada uno de los derechos de la ciudadanía, así como los deberes y obligaciones que tenemos los servidores públicos, para regir nuestra actuación. Esta carta que estableceremos debe de ser exhibida ante todos los gobernados, para su puntual conocimiento.

Por último, con la presente iniciativa se pretende dejar establecido en rango de ley, las facilidades que se le deben de brindar a la ciudadanía para la realización de sus trámites y servicios, con la finalidad de acercar el gobierno a los gobernados, así como el establecimiento de beneficios fiscales que sirvan de apoyo a las personas en condiciones de vulnerabilidad.

Sabemos que los problemas son bastantes y muy complejos, pero creemos que con medidas como estas que acercan a los ciudadanos con sus gobernantes, podemos ir estableciendo una nueva relación que sirva para dar gobernanza y avanzar juntos, como sociedad.

Debemos, como hemos venido insistiendo, poner en el centro de atención al ciudadano, empoderarlos, darles voz y empezar por darles el trato digno que merecen, a ellos nos debemos y por ellos debemos actuar.”

Expuesto lo anterior, esta Comisión procede a resolver el fondo de la iniciativa en estudio, para lo cual nos fundamentamos bajo las siguientes:

CONSIDERACIONES:

PRIMERA.- Es facultad constitucional y de orden legal de los diputados al Congreso del Estado, iniciar ante este Órgano Legislativo las leyes, decretos o acuerdos de observancia y aplicación en el ámbito jurisdiccional del Estado, atento lo dispuesto por los artículos 53, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Sonora y 32, fracción II, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo.

SEGUNDA.- Conforme al orden jurídico local, es potestad constitucional exclusiva de este Poder Legislativo discutir, aprobar y expedir toda clase de leyes, decretos y acuerdos de observancia y aplicación en el ámbito territorial del Estado, siendo materia de ley toda resolución que afecte a las personas en general, de decreto la que otorgue derechos o imponga obligaciones a personas determinadas, y de acuerdo en los demás casos, según lo dispuesto por el artículo 52 de la Constitución Política del Estado de Sonora.

TERCERA.- El Poder Legislativo del Estado tiene la atribución de velar por la conservación de los derechos de los ciudadanos y habitantes del Estado y proveer, por cuantos medios estén a su alcance, a su prosperidad general de conformidad con el artículo 64, fracción XXXV, de la Constitución Política del Estado de Sonora.

CUARTA.- De acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 21 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, reconocida por el Estado Mexicano, desde su proclamación por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en el año de 1948, *“Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos”*.

Aun cuando el Derecho Humano a la participación ciudadana antes mencionado, es un tema que abarca diversos ámbitos de la vida pública del país y sus entidades federativas, para efectos de este dictamen, debemos considerar que la iniciativa en estudio nos propone la aprobación de una nueva normatividad denominada *“Ley de Atención y Gestión Ciudadana en la Administración Pública Estatal y Municipal”* que ciertamente considera este importante derecho inherente a las personas, pero que nos obliga a centrarnos en la participación que realizan los ciudadanos, específicamente, mediante el derecho de petición, es decir, cuando los integrantes de la sociedad, solicitan ser atendidos por los servidores públicos, para efectos de que estos últimos les brinden la prestación de los servicios o trámites a su cargo.

En nuestro país, el Derecho de Petición de las personas, se encuentra consagrado en el Artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que todos los funcionarios y empleados públicos están obligados a respetar el ejercicio del derecho de petición que realicen los ciudadanos, siempre que esa petición se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, aclarando que a toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Ahora bien, aun cuando el derecho de petición, como ya vimos, implica el cumplimiento de ciertos requisitos reglamentarios por parte de los ciudadanos, como el hecho de que debe realizarse *“por escrito, de manera pacífica y respetuosa”*, el máximo tribunal de justicia de nuestro país, ha dejado claro que el incumplimiento de esos requerimientos no exime a la autoridad respectiva de la

obligación de dar respuesta a la petición que se le realice. Lo cual puede verse en la tesis registrada con el número 818327, y que es del tenor siguiente:

“PETICIÓN, DERECHO DE, EN CASO DE REQUISITOS REGLAMENTARIOS.

Aunque es cierto que el derecho de petición no releva a los particulares del cumplimiento de las exigencias que la legislación establezca en cada caso, también es verdad que, sea que el solicitante satisfaga o no los requisitos reglamentarios, en todo caso debe la autoridad dictar acuerdo, dentro de breve plazo, respecto de la petición, y comunicarlo también dentro de breve término, al solicitante. En el supuesto de que el quejoso no haya cumplido las condiciones reglamentarias correspondientes, no obstante que las mismas se le hayan exigido por la autoridad, esto será motivo para pronunciar una resolución denegatoria, pero no para abstenerse de emitir acuerdo acerca de la solicitud.”

En el mismo sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en el diverso criterio del mismo rubro, registrado con el número 818328, ha establecido que es obligación de la autoridad informar al quejoso que debe cumplir con determinados requisitos, pues en caso contrario, estaríamos ante la violación del Derecho de Petición, como puede verse a continuación:

“PETICIÓN, DERECHO DE, EN CASO DE REQUISITOS REGLAMENTARIOS.

El artículo 8o. constitucional no establece que sólo se haga saber al solicitante la resolución definitiva que recaiga a su solicitud, sino que a toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a la que se haya dirigido, la cual tienen obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario; cuando no se hace saber al quejoso que debía cumplir con determinados requisitos, debe estimarse que la autoridad responsable violó el artículo 8o. constitucional.”

Como podemos apreciar, el cumplimiento de los requisitos previos para poder ejercitar el Derecho de Petición, no recaen solamente en el ciudadano, sino que competen también a la autoridad requerida, pues debe apoyar al ciudadano en su solicitud, informándole que requisitos debe cumplir para poder realizar correctamente su derecho y, aunque el solicitante no lo realice correctamente, es obligación inexcusable de los servidores públicos competentes brindar una respuesta a esa petición.

QUINTA.- Para garantizar el Derecho de Petición en el Estado, como ya se dijo, se nos ha turnado una iniciativa que nos propone la aprobación de una novedosa normatividad, que pretende establecer procedimientos claros y sencillos en materia de atención ciudadana, en los servicios y trámites que se realicen, con el fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad en los mismos.

Para esos efectos, el proyecto de Ley de Atención Ciudadana en la Administración Pública Estatal y Municipal, esta dividida en 21 artículos, los cuales a su vez se subdividen en dos títulos, el primero de ellos conteniendo un único capítulo, mientras que el segundo está formado por tres capítulos más; sin embargo, por cuestión de orden y técnica legislativa, entre otras cuestiones de forma, se considera necesario no hacer una división tan excesiva mediante la figura de los Títulos, puesto que no se advierte una justificación para su uso por los pocos artículos existentes, siendo suficiente con apegarse a la división de los capítulos que nos ofrece, solamente renumerándolos del I al IV, para facilitar su rápida ubicación por parte de la ciudadanía, en el cuerpo normativo propuesto.

En ese orden de ideas, la ley iniciaría con el Capítulo I, denominado “*Disposiciones Generales*”, que define el ámbito de aplicación de la nueva normativa, su objeto, las obligaciones generales a cargo de las autoridades estatales y municipales, y quienes son los peticionarios a los que debe dárseles especial preferencia por ser considerados como personas en condición de vulnerabilidad, pudiendo encontrar en este último concepto a individuos que realmente pertenecen a grupos vulnerables de nuestra sociedad.

El Capítulo II, se denomina “*De los Mecanismos de Atención al Público*”, en el que se establecen las medidas mínimas que deben realizar las autoridades para atender a los integrantes

de la sociedad, entre las que destacan la elaboración de un protocolo de atención para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, mismo capítulo en el que además se disponen otras medidas que regulan en lo general el comportamiento del personal que interactúa con la ciudadanía y la diversificación de medios para su atención.

En lo que respecta al Capítulo III “*De las Facilidades*”, se establecen como medios para facilitar a la ciudadanía su acercamiento a los servicios públicos, la implementación de ventanillas únicas, medios electrónicos, beneficios en los cobros que realicen, y convenios con el sector privado para facilitar la tramitación de los servicios públicos que a cada autoridad corresponda prestar.

Finalmente, en el Capítulo IV “*De la Verificación y Cumplimiento*” se faculta a los Órganos Internos de Control de los entes públicos, a verificar y evaluar la prestación de los servicios, y proponer mejoras al respecto, sujetando a los servidores que incumplan a lo dispuesto en la ley vigente en materia de responsabilidades.

Habiendo expresado lo anterior, las y los diputados que integramos esta Comisión de Gobernación y Puntos Constitucionales, consideramos que la iniciativa en estudio contiene una propuesta positiva que recomendamos que sea aprobada por el Pleno de este Poder Legislativo, toda vez que con su entrada en vigor contaremos con una nueva Ley que será de gran beneficio para la sociedad en general, pero especialmente para todas aquellas personas que requieran ejercer el Derecho de Petición, para realizar algún trámite o solicitar la prestación de un servicio público, ante las autoridades estatales o municipales, pudiendo apoyarse en los derechos que reconoce en su favor esta normatividad, para recibir el trato digno y adecuado a sus necesidades, que obligatoriamente deben garantizar los servidores públicos que están encargados de atender a la ciudadanía, tanto en la Administración Pública Estatal, como en los Municipios.

En las apuntadas condiciones, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 52, de la Constitución Política del Estado de Sonora, sometemos a consideración del Pleno el siguiente Punto de:

NUMERO 171

**EL CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SONORA, EN
NOMBRE DEL PUEBLO, TIENE A BIEN EXPEDIR LA SIGUIENTE:**

LEY

**DE ATENCIÓN Y GESTIÓN CIUDADANA EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- La presente Ley es de orden público, interés social y aplicación obligatoria en todas las dependencias y entidades de la administración pública estatal, municipal y organismos autónomos, en materia de atención a la ciudadanía en la prestación de sus servicios o trámites.

ARTÍCULO 2.- Las disposiciones de esta Ley, tienen por objeto establecer procedimientos claros y sencillos en materia de atención ciudadana, en los servicios y trámites que se realicen, con el fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad en los mismos.

El objetivo fundamental, es colocar al ciudadano en el centro de la atención.

ARTÍCULO 3.- La aplicación de esta Ley, corresponde al Gobierno Estatal, Municipios y Organismos Autónomos por conducto de sus titulares, en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 4.- Los entes públicos que presten servicios y realicen trámites a la ciudadanía en general, además de cumplir con sus leyes específicas y régimen interno, las cuales tendrán preeminencia, deberán observar lo dispuesto en esta Ley.

ARTÍCULO 5.- Los entes públicos que brinden o presten un servicio público, darán especial preferencia a personas en condición de vulnerabilidad.

ARTÍCULO 6.- Para efectos de esta Ley, se entenderán como personas en condición de vulnerabilidad a las siguientes:

- I.- Persona con Discapacidad.
- II.- Adultos Mayores de 60 años;
- III.- Población Indígena y afroamericanos;
- IV.- Madres con hijas e hijos menores de 5 años;
- V.- Mujeres embarazadas; y
- VI.- Mujeres jefas de familia.

ARTÍCULO 7.- Para la identificación de las personas que pertenezcan a un grupo en condiciones de vulnerabilidad, sólo bastará que las mismas así lo manifiesten ante cada dependencia o entidad, sin necesidad de realizar algún trámite o procedimiento especial.

ARTÍCULO 8.- Los entes públicos, propiciarán siempre que la voz del ciudadano sea escuchada en la construcción de una mejora en los procesos de atención, por lo cual deberán establecer lineamientos de participación ciudadana para tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos.

ARTÍCULO 9.- Los entes públicos, hará difusión amplia de esta Ley, estableciendo carteles o algún método de identificación, de manera clara y sencilla, en cada una de las oficinas donde se presten los servicios o se realicen los trámites, para que la ciudadanía pueda identificar fácilmente los derechos que tiene.

CAPÍTULO II

DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

ARTÍCULO 10.- Los entes públicos en la realización de trámites y la prestación de servicios, empleará una interacción con la ciudadanía a través de un lenguaje claro y preciso, ajustado a cada interlocutor.

ARTÍCULO 11.- Los entes públicos, elaborarán un protocolo de atención, que será una guía o manual con orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades, para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

ARTÍCULO 12.- Se fomentará la inclusión social para los grupos en condiciones de vulnerabilidad, el ejercicio efectivo de rendición de cuentas, se facilitará el control ciudadano en la gestión pública y la participación ciudadana y se promoverá la transparencia y el acceso a la información pública.

ARTÍCULO 13.- Se utilizarán como mínimo los siguientes comportamientos asociados al buen trato:

I.- Respeto: Como muestra de amabilidad y cortesía.

II.- Inclusión: El servicio deberá ser para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

III.- Amabilidad: Brindar el servicio solicitado de manera cortés, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano y teniendo una especial consideración con su condición.

IV.- Trato digno: El servicio debe ser prestado con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con igualdad y sin discriminación.

V.- Confiabilidad: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión y validez de la información siempre con transparencia y equidad.

VI.- Empatía: El trato con el ciudadano debe interiorizar y comprender de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano.

VII.- Rapidez: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

ARTÍCULO 14.- Los entes públicos, elaborarán una carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se enumerarán los deberes del Estado y de sus municipios, y los derechos de los ciudadanos, bajo los cuales se actuará, misma que será puesta a disposición de todos los ciudadanos para su conocimiento.

ARTÍCULO 15.- Se establecerán como mínimo, alguno de los siguientes medios de atención:

I.- Atención Presencial: Mecanismo por el cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con los servidores públicos.

II.- Atención Telefónica: Es el mecanismo por el cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

III.- Atención Virtual: Es dar acceso al ciudadano, a mecanismos de participación ciudadana, estableciendo el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

IV.- Buzones: Es el mecanismo por el cual los ciudadanos pueden presentar cualquier tipo de sugerencia o queja.

CAPÍTULO III DE LAS FACILIDADES

ARTÍCULO 16.- Los entes públicos, propiciarán la instalación de ventanillas únicas de prestación de servicios y trámites, en zonas geográficas estratégicas, con la finalidad de acercar dichos servicios a la ciudadanía que se encuentra en una condición de mayor vulnerabilidad.

ARTÍCULO 17.- En las ventanillas únicas, se simplificarán y agilizarán los tramites y servicios que presten los entes públicos, dando respuesta y solución a los mismos.

ARTÍCULO 18.- Los entes públicos, propiciarán la utilización de los medios electrónicos para la atención a la población, estableciendo para ello el otorgamiento de beneficios fiscales, con la

finalidad de brindar un mejor servicio público.

De igual manera, los entes públicos en sus respectivos presupuestos de ingresos procurarán establecer de manera constante, el otorgamiento de beneficios fiscales en los cobros que realice, para la población en condiciones de vulnerabilidad señalados en esta Ley.

ARTÍCULO 19.- Los entes públicos, procurarán celebrar convenios con tiendas de autoservicios, plazas comerciales y cualquier otro similar, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía, la tramitación de sus servicios.

En dichos establecimientos, se propiciará establecer módulos informativos y de atención al público, con la finalidad de que puedan realizar pagos o derechos correspondientes, así como brindar información relativa a los mismos.

CAPÍTULO IV DE LA VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 20.- Los Órganos Internos de Control de los entes públicos, serán las instancias encargadas de verificar y evaluar el cumplimiento que cada dependencia realiza en la prestación de sus servicios, proponiendo mejoras y realizando los ajustes necesarios para la debida implementación de esta Ley.

ARTÍCULO 21.- Los servidores públicos están obligados a dar cumplimiento a lo establecido en la presente Ley, quedando sujetos al procedimiento que derive de la Ley vigente en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos, en caso de incumplimiento.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los entes públicos, deberán de elaborar el protocolo de atención y la carta de trato digno a la ciudadanía, en un plazo no mayor a 60 días.

A P E N D I C E

LEY 171.- B.O. No. Edición Especial, de fecha 07 de julio de 2023.

I N D I C E

LEY DE ATENCIÓN Y GESTIÓN CIUDADANA EN LA	5
ADMINISTRACIÓN PUBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL	5
CAPÍTULO I	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
CAPÍTULO II	6
DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
CAPÍTULO III	7
DE LAS FACILIDADES	7
CAPÍTULO IV	8
DE LA VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO	8
TRANSITORIOS	8