



QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	1 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORA	REvisa	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Dulce Alejandra Guerrero Cavazos Directora de Mejora Regulatoria	Cintia Smith Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer un proceso a seguir a las quejas ciudadanas interpuestas por personas morales o por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria en materia de trámites y servicios, así como los comentarios o sugerencias recibidos de acuerdo con la normatividad aplicable.

II. ALCANCE

Este procedimiento es obligatorio para la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, en el interés de dar seguimiento a las quejas ciudadanas relacionadas con los trámites y servicios, así como los comentarios o sugerencias recibidos.

A lo anterior, se considerará una queja ciudadana cuando las características contenidas en la información que el interesado indique, coincidan con al menos uno de los siguientes criterios:

- Si al realizar un trámite o solicitar un servicio alguna persona Servidora Pública niega la gestión sin causa justificada, altera reglas, procedimientos, incumple los plazos de respuesta, solicita donaciones en dinero o en especie distintos al costo que marca la normatividad vigente.
- Cuando las Dependencias o Entidades, o personas Servidoras Públicas, soliciten datos, documentos y/o la realización de trámites adicionales que no correspondan a los que se establecen en el Registro publicado en el Portal Oficial del municipio de Monterrey.
- Cuando considere que el trámite o servicio solicitado se brindó con deficiencia o de manera indebida, por parte de la Dependencia o Entidad, o por parte de la persona Servidora Pública a cargo.
- Cuando un trámite o servicio ponga en riesgo la seguridad y/o salud de la población del municipio.

III. DEFINICIONES

Comisión. Comisión Municipal de Mejora Regulatoria encargada de dar seguimiento a las quejas ciudadanas, comentarios o sugerencias recibidos sobre los trámites y/o servicios que el municipio de Monterrey ofrece.



QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Enlace MR. Enlace de Mejora Regulatoria responsable.

Municipio. Municipio de Monterrey.

Persona interesada solicitante. Cualquier persona física o moral de cualquier nacionalidad que opere en el municipio de Monterrey, o tenga el propósito evidente de operar en éste, así como la Comisión.

Queja ciudadana. Es la herramienta por medio de la cual la persona interesada puede informar una acción u omisión contra la persona Servidora Pública de la Administración Pública Municipal, encargada de algún trámite o servicio que, sin causa justificada, altere o incumpla reglas, procedimientos, plazos de respuesta, solicite donaciones en dinero o en especie distintos al costo que marca la normatividad vigente.

Registro. Registro Municipal de trámites y servicios.

Servicio. La actividad que brinda un Sujeto Obligado de carácter, potestativo, general, material o no material, continuo y disponible para personas físicas o morales que tienen por objeto satisfacer una necesidad pública. Es decir, cualquier beneficio o actividad que las Dependencias Municipales, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Sujetos Obligados. Cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal y las personas Servidoras Públicas que la integran.

Trámite. Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante una Dependencia o Entidad, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio, en general, a fin de que se emita una resolución.

IV. COMPETENCIAS

- **Comisión Municipal de Mejora Regulatoria**
 - Recibir la queja, sugerencia o comentario presentada por cualquier persona interesada.
 - Denunciar por escrito a la Contraloría Municipal los casos que conozca sobre acciones u omisiones relacionadas con los trámites, servicios o en contra de las personas Servidoras Públicas.
 - Enviar a la persona Enlace MR las sugerencias o comentarios recibidos.
 - Enviar a la persona Enlace MR o a la Contraloría Municipal las quejas ciudadanas recibidas.
 - Avisar por escrito a la persona interesada en un plazo máximo de 5 días, que su queja fue recibida y se hizo llegar al área correspondiente para su revisión.
 - Realizar seguimiento hasta que la persona Enlace MR y/o la Contraloría Municipal genere una resolución.



QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	3 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Informar a la persona interesada sobre la resolución generada y la posibilidad de realizar nuevamente la solicitud (trámite o servicio).
- Colocar la resolución de la queja como Programa de Mejora Regulatoria en el año posterior.
- Elaborar reportes anuales sobre las quejas ciudadanas recibidas.

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

B. NIVEL FEDERAL

- Ley General de Mejora Regulatoria.

C. NIVEL ESTATAL

- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal Monterrey.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.

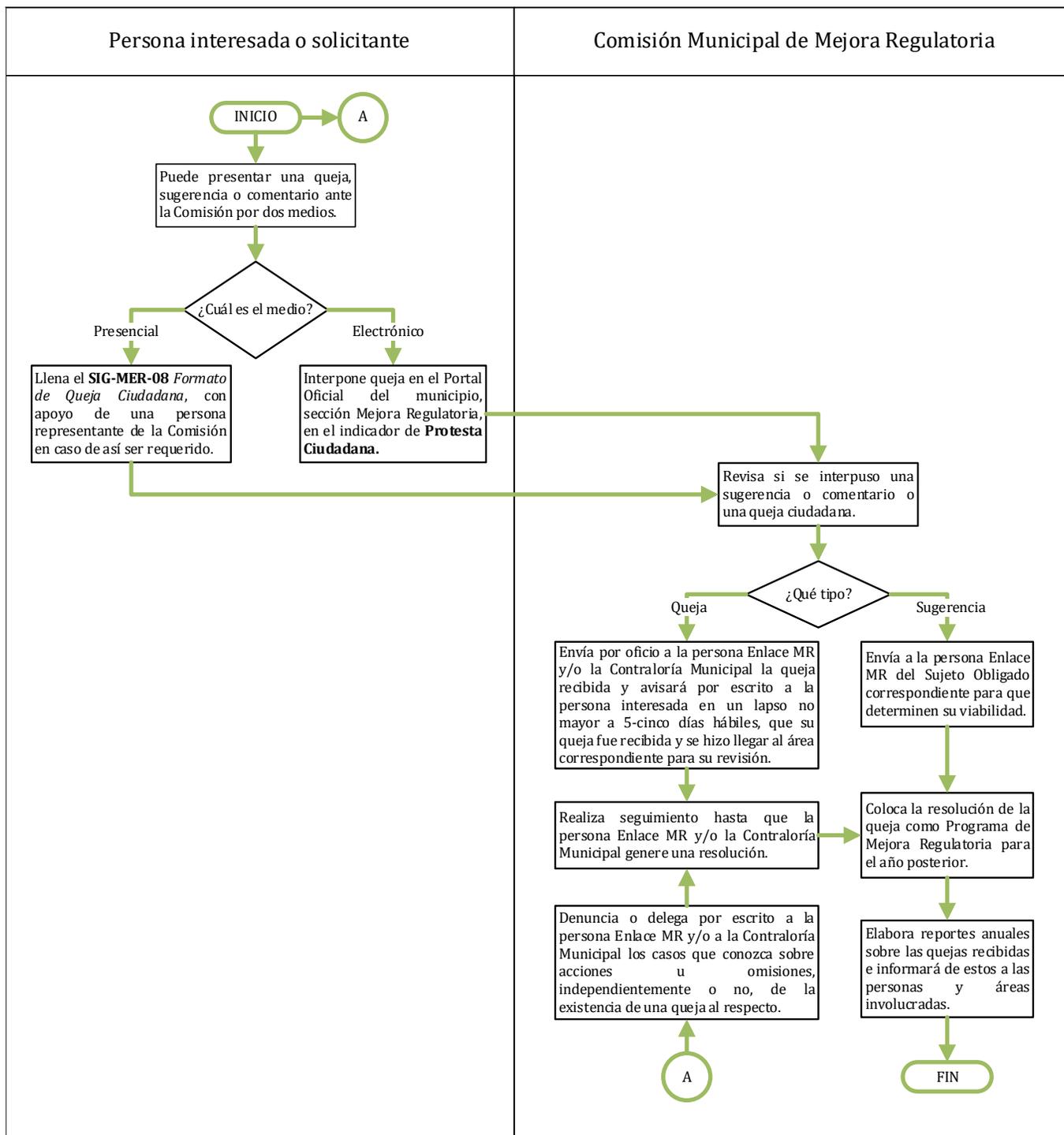


QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	4 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VI. DIAGRAMA DE FLUJO





QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	5 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VII. DESCRIPCIÓN

A) QUEJA CIUDADANA A TRAVÉS DE LA PERSONA INTERESADA.

- 7.1. La persona interesada puede presentar una queja, sugerencia o comentario a través de los siguientes medios:
 - a) De manera presencial.
 - b) Portal Oficial del municipio.
- 7.2. Si la persona interesada presenta la queja, sugerencia o comentario de manera presencial, se hará el llenado del **SIG-MER-08** *Formato de Queja Ciudadana*, con apoyo de una persona representante de la Comisión en caso de así ser requerido y el proceso continúa en el punto.
- 7.3. Si la persona interesada interpone la queja, sugerencia o comentario de manera electrónica, será en el Portal Oficial del municipio, sección Mejora Regulatoria, en el indicador de **Protesta Ciudadana** ubicado en la siguiente liga: <https://www.monterrey.gob.mx/secretarias/siga/mejora-regulatoria>.
- 7.4. La Comisión revisa si la queja fue identificada como sugerencia o comentario, o si ésta recae en alguno de los siguientes supuestos en que aplica una queja:
 - a) Si al realizar un trámite o solicitar un servicio alguna persona Servidora Pública niega la gestión sin causa justificada, altera reglas, procedimientos, incumple los plazos de respuesta, solicita donaciones en dinero o en especie distintos al costo que marca la normatividad vigente.
 - b) Cuando las Dependencias, Entidades o persona Servidora Pública, soliciten datos, documentos y/o la realización de trámites adicionales que no correspondan a los que se establecen en el Registro publicado en el Portal Oficial del municipio de Monterrey.
 - c) Cuando considere que el trámite o servicio solicitado se brindó con deficiencia o de manera indebida, por parte de la Dependencia o Entidad, o por parte de la persona Servidora Pública a cargo.
 - d) Cuando un trámite o servicio ponga en riesgo la seguridad y/o salud de la población del municipio.
- 7.5. Si es una sugerencia o comentario, la Comisión envía a la persona Enlace MR del Sujeto Obligado correspondiente para que determinen su viabilidad y pasa al punto 7.8.
- 7.6. Si es una queja ciudadana, la Comisión envía por oficio a la persona Enlace MR y/o la Contraloría Municipal la queja recibida y avisará por escrito a la persona interesada en un lapso no mayor a 5-cinco días hábiles, que su queja fue recibida y se hizo llegar al área correspondiente para su revisión.



QUEJA CIUDADANA

CÓDIGO:	P-SIG-MER-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	6 de 6

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- 7.7. La Comisión realiza seguimiento hasta que la persona Enlace MR y/o la Contraloría Municipal genere una resolución.
- 7.8. La Comisión coloca la resolución de la queja como Programa de Mejora Regulatoria para el año posterior.
- 7.9. La Comisión elabora reportes anuales sobre las quejas recibidas e informará de estos a las personas y áreas involucradas y finaliza el proceso.

B) QUEJA CIUDADANA POR PARTE DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA.

- 7.10. La Comisión denuncia o delega por escrito a la persona Enlace MR y/o a la Contraloría Municipal los casos que conozca sobre acciones u omisiones, independientemente o no, de la existencia de una queja al respecto.
- 7.11. El proceso continúa tal como es descrito a partir del punto 7.7.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **SIG-MER-08** *Formato de Queja Ciudadana.*

IX. ANEXOS

N/A.

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	26/02/18	Creación del procedimiento.
02	10/03/21	Actualización de procedimiento por parte de la Comisión.
03	08/02/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-CMU-PLC-08 a P-SIG-MER-03.