

... 00842



HONORABLE ASAMBLEA:

El diputado y las diputadas integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la Sexagésima Tercera Legislatura del Congreso del Estado de Sonora, en ejercicio de las atribuciones previstas por los artículos 53, fracción III de la Constitución Política de Sonora, y 32, fracción II de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, presentamos a la consideración de esta Soberanía, la siguiente, **LEY DE ATENCIÓN Y GESTIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

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.

En consecuencia, con fundamento en 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, someto a la consideración de esta Honorable Asamblea, la siguiente iniciativa con proyecto de:

LEY
DE ATENCIÓN Y GESTIÓN CIUDADANA EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL.

TÍTULO PRIMERO
CAPÍTULO ÚNICO
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 afromexicanos;
- 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.

TÍTULO SEGUNDO

CAPÍTULO I

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.

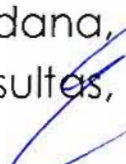
Artículo 13.- Se utilizarán como mínimo los siguientes comportamientos asociados al buen trato:

- a) **Respeto:** Como muestra de amabilidad y cortesía.
- b) **Inclusión:** El servicio deberá ser para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- c) **Amabilidad:** Brindar el servicio solicitado de manera cortés, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano y teniendo una especial consideración con su condición.
- d) **Trato digno:** El servicio debe ser prestado con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con igualdad y sin discriminación.
- e) **Confiabledad:** 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.

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

- a) **Atención Presencial:** Mecanismo por el cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con los servidores públicos.
 - b) **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.
 - c) **Atención Virtual.** Es dar acceso al ciudadano, a mecanismos de participación ciudadana, estableciendo el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.
- 

d) **Buzones.** Es el mecanismo por el cual los ciudadanos pueden presentar cualquier tipo de sugerencia o queja.

CAPÍTULO II 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 buscarán 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, buscarán establecer 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 III 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 Estatal de Responsabilidades, en caso de incumplimiento.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO. - El presente decreto 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.

Atentamente

Hermosillo, Sonora, a los 15 días del mes de febrero del año
2022.

Diputado y Diputadas integrantes del grupo parlamentario
del Partido Revolucionario Institucional



Dip. Ernesto de Lucas Hopkins



Dip. Elia Sahara Sallard Hernández



Dip. Karina Teresita Zárate Félix



Dip. Natalia Rivera Grijalva