 QUERÉTARO MUNICIPIO	PROTESTA CIUDADANA	CÓDIGO:	REVISIÓN:
		PR-790620-003	1
	INDICADOR:	FECHA CREACIÓN:	FECHA MODIF:
	COORDINACIÓN DE GABINETE	09-09-19	24-07-23
		COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO	

0.1 Aprobaciones

ELABORÓ:	VALIDÓ:	AUTORIZÓ:
Coordinación de Proyectos y Mejora Continua	Coordinación de Herramientas Normativas	Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro
Firma	Firma	Firma
Ing. Luis Fernando Galván Mendoza	Lic. Juan Francisco Cabrero Quijano	M. en A. Roberto Ríos Oviedo

0.2 Control de revisiones

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Secciones afectadas	Páginas
0	09-09-19	Procedimiento nuevo	Todas	Todas
1	24-07-23	Cambios indicados en negrita	Todas	Todas

1. OBJETIVO:

Controlar y dar seguimiento al mecanismo de Protesta Ciudadana, en colaboración con las dependencias, de conformidad con la normatividad aplicable;

2. ALCANCE:

Aplica a la Comisión de Mejora Regulatoria y a los sujetos obligados

3. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Ley General de Mejora Regulatoria

Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro

Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro

FM-760600-009 "Protesta Ciudadana"

4. DEFINICIONES:


CMRMQ: Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro.

Protesta Ciudadana: Es el mecanismo por medio del 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 lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Regulación: Cualquier norma de carácter general emitida por cualquier sujeto obligado.

5. POLÍTICAS

- La CMRMQ cuenta con 5 días hábiles para atender la protesta y turnar a la dependencia rectora, **misma que debe responder en máximo 2 días.**
- La procedencia de la Protesta Ciudadana está en función de su relación con los motivos que marca la LGMR.
 - La Protesta Ciudadana es improcedente:
 - Cuando no contiene datos de contacto válidos (al menos correo electrónico)
 - Cuando no está relacionada a un Trámite o Servicio específico del RMTS
 - Cuando no detalla la situación acontecida
 - Cuando la situación acontecida no tiene relación con el Trámite o Servicio indicado
 - Cuando la protesta corresponde a otro municipio u orden de gobierno.**

 QUERÉTARO MUNICIPIO	PROTESTA CIUDADANA	CÓDIGO:	REVISIÓN:
		PR-790620-003	1
	INDICADOR:	FECHA CREACIÓN:	FECHA MODIF:
		09-09-19	24-07-23
	COORDINACIÓN DE GABINETE	COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO	

6. RESPONSABILIDADES

- La CMRMQ deberá informar anualmente al Consejo de MR sobre el seguimiento que den las dependencias rectoras a la Protesta Ciudadana.
- Si el tema de la Protesta Ciudadana deriva en responsabilidades, la Dependencia deberá turnarlo al Órgano Interno de Control y notificar a la CMRMQ

7. DESARROLLO:

7.1 Protesta Ciudadana

- El/la Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria **y** el personal de la Coordinación de Herramientas Normativas reciben **notificación a través del** portal de Internet o por escrito **a través del formato FM-760600-009 "Protesta Ciudadana"** una **solicitud de protesta ciudadana** y valida si cumple con los requerimientos para ser solicitud procedente.

¿La **protesta** es procedente?

La **protesta** no es procedente.

- El personal de la Coordinación de Herramientas Normativas notifica al/a la ciudadano/a mediante el sistema, que su solicitud no es procedente.

Fin del procedimiento

La **protesta** sí es procedente.

- El personal de la Coordinación de Herramientas Normativas **envía a través de oficio firmado por el Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria**, la **protesta** a la Dependencia responsable de su atención e informa **al/a la ciudadano/a** del inicio de la atención a través del sistema y espera **respuesta**.
- El/la Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria recibe de la Dependencia responsable la resolución o respuesta al/a la ciudadano/a **y turna al personal de la Coordinación de Herramientas Normativas**.
- El personal de la Coordinación de Herramientas Normativas escanea los documentos recibidos, los adjunta a la protesta ciudadana e informa al/a la ciudadano/a la resolución a través del sistema.**
- El/la Coordinador de Herramientas Normativas** archiva documentos generados en el expediente correspondiente y cierra la protesta en el sistema.

Fin del procedimiento.

8. Anexos

- N/A