

**LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ HURTADO**, Secretaria de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua, con fundamento en los artículos 2 fracción I, 18, 24 fracción XIII y 34 fracciones XXVIII y XXX de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua; así como en los artículos 1, 4 fracciones I y II inciso B, 6 fracción XXVIII, 7 y 8 fracción III, 19 fracciones II y IV, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y:

### CONSIDERANDO

- I. Que la presente Administración Estatal fue enfocada desde sus inicios en la misión de impulsar el bienestar integral de sus habitantes, basados en un modelo humanista que busca la inclusión, la responsabilidad, la justicia y la solidaridad con el objetivo de potenciar de desarrollo económico, disminuir la desigualdad y asegurar la aplicación del estado de derecho.
- II. Basados en la premisa antes señalada, y de conformidad con el sentir de los habitantes del Estado -expresado en foros de consulta-, dieron origen al Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, instrumento de planeación estatal que señala en el Eje Cinco, denominado *‘Buen Gobierno, Cercano y con Instituciones Sólidas’*, la importancia de una reorganización de los procesos en las dependencias que integran el Poder Ejecutivo, lo cual precisa la cercanía con la gente de una manera transparente y eficaz, con finanzas públicas ordenadas, mejora regulatoria y modernización administrativa.

El objetivo de la implementación de la mejora regulatoria es contar con políticas públicas que permitan difundir y simplificar los trámites y servicios estatales, por medio de mecanismos sencillos, ágiles y eficientes que reduzcan requisitos y costos para el usuario y los servidores públicos. Actualmente, bajo esa esa premisa, los diversos trámites y servicios se encuentran disponibles en el portal digital del Gobierno del Estado, además de la asistencia de orientación telefónica a usuarios.

De la misma manera, es importante que los usuarios tengan la seguridad que las denuncias en contra de servidores públicos serán investigadas. En ese contexto, se debe resaltar lo que dispone el artículo 91 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en el sentido que la investigación por presunta responsabilidad de faltas administrativas, iniciará, entre otras formas, por denuncia, las cuales podrán ser incluso anónimas, dando un avance hacia la innovación tecnológica al señalar en su artículo 93 que las denuncias por presuntas faltas administrativas y que son referidas por dicha legislación, podrán ser presentadas de manera *electrónica*, a través de los mecanismos o sistemas que para tal efecto establezcan las autoridades investigadoras, debiendo contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa.

- III. Por otra parte, el 18 de mayo de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Mejora Regulatoria, cuyo objetivo es establecer los principios y bases a las que se deben de sujetar los tres órdenes de gobierno, en el ámbito de

sus respectivas competencias, en materia de mejora regulatoria. De lo anterior, el H. Congreso del Estado, aprobó la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua. En ambos ordenamientos jurídicos, se establece la Protesta Ciudadana como un instrumento al servicio de las personas para manifestar una inconformidad sobre algún trámite y/o servicio cuando se niegue su gestión sin causa justificada, se altere o incumpla los requisitos y especificaciones detalladas en los registros del Catálogo de Regulaciones, Trámites y Servicios, entre otros; en este mismo tenor se publicó en el Periódico Oficial del Estado de fecha 6 de agosto de 2022, en folleto anexo, la reforma a diversos artículos de los Lineamientos del Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios del Estado de Chihuahua, estableciéndose en el numeral 39 que la Secretaría de la Función Pública, desarrollaría los lineamientos para la operación de la Protesta Ciudadana. En este sentido, he tenido a bien expedir el siguiente:

### **ACUERDO**

**ÚNICO.** - Se expiden los Lineamientos Generales del Centro de Contacto Ciudadano, para quedar redactados de la siguiente forma:

## **LINEAMIENTOS GENERALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO**

### **CAPÍTULO PRIMERO GENERALIDADES**

**Artículo 1.** Los presentes Lineamientos tienen por objeto crear y establecer el Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), como una plataforma a través de la cual toda persona podrá presentar solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios del ámbito estatal, presentar sugerencias o reconocimientos, realizar solicitudes de atención directa, presentar inconformidades mediante la Protesta Ciudadana, así como interponer denuncias por faltas administrativas de las y los servidores públicos y/o particulares por posibles faltas administrativas.

**Artículo 2.** Las disposiciones contenidas en estos Lineamientos, serán aplicables para todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, de conformidad con el artículo 94 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en correlación con los numerales 2 y 3 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, así como los numerales 2 y 3 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chihuahua.

**Artículo 3.** Los presentes Lineamientos serán aplicados por conducto de la Secretaría de la Función Pública, mediante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, la Subsecretaría de Investigación y Evolución Patrimonial, así como los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

**Artículo 4.** Para efectos de estos Lineamientos, con independencia de la utilización de singulares y plurales, se entenderá por:

- I. **Administrador:** La persona servidora pública de la Secretaría de la Función Pública, designada por quien ocupe la titularidad de la propia Secretaría, a quien corresponde realizar las gestiones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma, sin tener acceso al contenido de las solicitudes de información, asesorías sobre trámites y servicios, ni a las denuncias.
- II. **APE (Administración Pública Estatal):** Las dependencias y entidades a las que hace referencia el artículo 94 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en correlación con los numerales 2 y 3 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- III. **Autoridad investigadora:** Las comprendidas en el artículo 178 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, correlacionado con los artículos 4 y 34 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- IV. **CCIT:** Centro Ciudadano de Información Telefónica.
- V. **CECOCI:** Centro de Contacto Ciudadano.
- VI. **CEMERCH:** El órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de la Función Pública, denominado “Comisión Estatal de Mejora Regulatoria” o “Autoridad de Mejora Regulatoria”.
- VII. **Denuncia:** Comunicado que da noticia de hechos conocidos, ubicando su realización en un lugar, determinado momento o fecha y hora aproximada en que ocurrieron, y en los que intervinieron una o varias personas servidoras públicas de la APE o particulares, y que se aprecian o perciben por quien los manifiesta como probables faltas administrativas en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- VIII. **Dependencias:** Las comprendidas en el artículo 94 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en correlación con los artículos 2, 24 y 36 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- IX. **Enlace:** La persona servidora pública designada por cada dependencia o entidad, a la cual se le turnarán las solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, sugerencias, reconocimientos, solicitudes de gestión, protestas ciudadanas o denuncias.

- a) Para efectos de la Protesta Ciudadana, y de las solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, así como las de atención directa, serán Enlaces aquellas personas servidoras públicas designadas como tal, en términos de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.
- b) Para efectos de las denuncias por presuntas faltas administrativas relacionadas con personas servidoras públicas de la APE y/o particulares en los términos de la LGRA, serán Enlaces las designadas por la persona titular de la SIEP, y la persona titular del Área de Denuncias e Investigación del OIC-SFP.
- X. **Entidades:** Las comprendidas en el artículo 94 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en correlación con el artículo 3 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- XI. **Folio:** Número de identificación único, generado de forma automática por la plataforma, con el que la persona puede dar seguimiento a su solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios, sugerencia, reconocimiento, solicitud de gestión, Protesta Ciudadana o denuncia.
- XII. **Información complementaria:** Datos adicionales que pueden ser requeridos a la persona y que, en un determinado plazo, deberá brindar a fin de que la autoridad competente pueda estar en aptitud de pronunciarse respecto a su solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios, sugerencia, reconocimiento, solicitud de gestión, Protesta Ciudadana o denuncia.
- XIII. **LGRA:** Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- XIV. **Mejora Regulatoria:** La política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como instancias eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.
- XV. **OICs:** Órganos Internos de Control.
- XVI. **OIC-SFP:** Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Función Pública
- XVII. **Operador:** Personas servidoras públicas designadas por la Subsecretaría de Investigación y Evolución Patrimonial, la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y el Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Función Pública, para auxiliar a estas en la operación de la plataforma, en el ámbito de sus respectivas competencias.

- XVIII. Opinión:** Son las recomendaciones, acciones, medidas, que permitan resolver alguna Protesta Ciudadana, en los términos del artículo 58 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.
- XIX. Persona:** La persona física o moral, o las y los servidores públicos, que presentan a través del CECOCI, solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas o denuncias.
- XX. Plataforma:** Es el conjunto organizado de personas, procedimientos, software, base de datos y dispositivos para registrar y dar seguimiento a solicitudes, sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas o denuncias.
- XXI. Protesta Ciudadana:** Instrumento por medio del cual la persona puede hacer del conocimiento de la Autoridad de Mejora Regulatoria, cuando con acciones u omisiones, las personas servidoras públicas encargadas del trámite o servicio, nieguen la gestión sin causa justificada, o bien, alteren o incumplan con lo establecido en el artículo 57 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.
- XXII. RETyS:** Registro Estatal de Trámites y Servicios.
- XXIII. Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que las dependencias y entidades, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.
- XXIV. Servidor Público:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la APE, en los términos del artículo 178 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- XXV. SIEP:** Subsecretaría de Investigación y Evolución Patrimonial de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- XXVI. Solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios:** Aquellas que realiza y/o presenta cualquier persona con relación a un trámite y/o servicio de la APE, con excepción de las que refieran al acceso a la información pública, protección de datos personales o al ejercicio de un derecho político, en cuyo caso deberá estarse a lo previsto en las disposiciones jurídicas aplicables.
- XXVII. Solicitud de atención directa:** Aquellas que presenta cualquier persona con la finalidad de que se atienda una consulta, proporcione asesoría o realice una gestión.

**XXVIII. Sujeto obligado:** Las dependencias y entidades de la APE que sean responsables de trámites y servicios del orden local.

**XXIX. Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito estatal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

## **CAPÍTULO SEGUNDO CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO**

**Artículo 5.** El CECOCl es la plataforma tecnológica que contendrá los mecanismos siguientes:

- I. Atención de solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, así como la presentación de sugerencias o reconocimientos, al Gobierno del Estado de Chihuahua.
- II. Protesta Ciudadana, en los términos del artículo 57 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.
- III. Captación de denuncias, prevista en los artículos 91 y 93 de la LGRA, a cargo de la SIEP y del OIC-SFP.

**Artículo 6.** Las solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, junto a la presentación de sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas y denuncias, se registrarán en la plataforma y esta generará un folio mediante el cual se le podrá dar seguimiento a las mismas.

Las personas podrán realizar solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas o denuncias, si así lo desean, de manera anónima, solamente aportando datos estadísticos que se soliciten; de no ser así, podrán proporcionar los siguientes datos:

- I. Nombre;
- II. Teléfono de contacto;
- III. Domicilio; y
- IV. Correo electrónico.

**Artículo 7.** Las actuaciones cuyos datos se registren en el CECOCI deberán atender a las disposiciones en materia de archivos, acceso a la información pública, protección de datos personales, además de que serán objeto de fiscalización y verificación por las autoridades competentes.

**Artículo 8.** Las personas, a efecto de dar seguimiento, tendrán la posibilidad de consultar los folios asignados a través de la plataforma, hasta por un año contado a partir de la conclusión de la atención brindada; una vez transcurrido ese tiempo, la plataforma eliminará las claves de acceso e imposibilitará el ingreso para consulta, en cuyo caso, el acceso a la información pública y/o a los datos personales registrados en dichos folios, solo será permitido en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

**Artículo 9.** El CECOCI contará, para su operación, con un Administrador, Operadores y Enlaces.

**Artículo 10.** Las personas titulares de la SIEP, CEMERCH y el OIC-SFP, designarán a las y los servidores públicos que fungirán como sus Operadores.

**Artículo 11.** Las dependencias y entidades que tengan a su cargo trámites y servicios, deberán designar a las y los servidores públicos que fungirán como Enlaces en los mismos términos que señala la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua y estos Lineamientos.

Asimismo, la SIEP y el OIC-SFP designarán a las y los servidores públicos que fungirán como sus Enlaces.

**Artículo 12.** La interpretación de los presentes Lineamientos y la resolución de los casos no previstos, en el ámbito de sus respectivas competencias, corresponderá a la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado, por conducto de la SIEP, la CEMERCH y el OIC-SFP.

## **CAPÍTULO TERCERO DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **SECCIÓN PRIMERA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORÍA SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, DE ATENCIÓN DIRECTA, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS AL GOBIERNO DEL ESTADO**

**Artículo 13.** Las personas interesadas podrán solicitar información y asesoría sobre trámites y servicios, atenciones directas, así como presentar sugerencias o reconocimientos, a través del CCIT mediante el CECOCI, en las siguientes modalidades:

- I. **Telefónica:** Mediante los números 070 u 800 MARCAME (6272263), y
- II. **Electrónica:** En la plataforma a la que se refiere estos Lineamientos.

**Artículo 14.** Las solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, sugerencias, reconocimientos, presentadas vía telefónica, podrán ser resueltas o atendidas, según sea el caso, de manera inmediata, siempre y cuando no requieran de la intervención de alguna otra instancia o no sea necesario recabar información de otra dependencia o entidad de la APE y sólo serán registradas para efectos estadísticos.

Si las solicitudes a las que se refiere el párrafo anterior, requieren del envío de información a través de medios electrónicos, será necesario que la persona proporcione, cuando menos, una cuenta de correo electrónico y, optativamente, su nombre.

En caso de que la solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios, o la de atención directa, presentada vía telefónica no se ubique en los anteriores supuestos, y tanto para aquellas que se presenten directamente a través de la plataforma, la persona deberá, para efecto de registro en la misma, manifestar si desea que su folio sea dado de alta como anónimo, o bien, proporcionar los datos señalados en el artículo 6 de los presentes Lineamientos; además del nombre del trámite o servicio y la descripción de la información, duda o pregunta, invariablemente. Para los efectos del presente párrafo, deberán atenderse las siguientes reglas:

- I. Si se presenta vía telefónica, el CCIT registrará la solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios en la plataforma, o la de atención directa, informando a la persona solicitante cuál es el folio y la contraseña que le fueron asignados. En caso de presentarse directamente en la plataforma, esta generará automáticamente el folio y la contraseña, pudiendo ser enviados tales datos al correo electrónico señalado por la persona solicitante, si así fue su deseo hacerlo.
- II. Si la solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios, o la de atención directa, no resulta ser clara, el CCIT podrá solicitar información complementaria dentro de los dos días hábiles siguiente al registro o recepción de la solicitud; la persona tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles a fin de atender el requerimiento, en cuyo caso, dejará de correr el plazo para dar respuesta.
- III. El CCIT deberá dar respuesta a la solicitud de información y asesoría sobre trámites y servicios, o la de atención directa, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, o al vencimiento del plazo otorgado para que se atienda el requerimiento de información complementaria.

## SECCIÓN SEGUNDA PROTESTA CIUDADANA

**Artículo 15.** Mediante el CECOCI, la CEMERCH emitirá su opinión respecto a las protestas ciudadanas que se presenten a través de la plataforma, dando vista a los sujetos obligados y, en su caso, a la autoridad competente en materia de responsabilidades administrativas.

**Artículo 16.** La Protesta Ciudadana podrá ser presentada por cualquier persona y para lo cual deberá contemplar al menos los siguientes datos:

- I. Nombre del trámite o servicio;
- II. Nombre del servidor público objeto de la Protesta Ciudadana, si lo conoce;
- III. Describir la acción u omisión del servidor público, con base en la información publicada en las fichas del RETyS.
- IV. Fecha, hora y lugar de los hechos, en su caso, y,
- V. Evidencia sobre la gestión injustificada, alteración o incumplimiento conforme lo establecido en el RETyS, en su caso.

**Artículo 17.** La Protesta Ciudadana se sujetará al procedimiento siguiente:

- I. La Protesta Ciudadana se podrá presentar desde la plataforma del CECOCI, de conformidad con las modalidades establecidas en el artículo 13 de los presentes Lineamientos; o bien, de manera presencial en las oficinas de la CEMERCH;
- II. La Autoridad de Mejora Regulatoria recibirá la Protesta Ciudadana, validará la información presentada por la persona y corroborará el cumplimiento de los supuestos de la misma, señalados en el artículo 57 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua;
- III. Cuando la inconformidad que motive la Protesta Ciudadana no sea clara, se podrá solicitar información complementaria dentro del día hábil siguiente a su recepción; la persona tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles a fin de atender el requerimiento. En este caso, no correrán los plazos para emitir la opinión, señalados en la fracción siguiente, sino hasta el día hábil siguiente a aquel en que fenezca el plazo otorgado;

En tanto transcurre el plazo para que la persona dé respuesta al requerimiento formulado, la Autoridad de Mejora Regulatoria podrá emitir una recomendación preliminar al sujeto obligado, con la finalidad de que promueva la mejora de la calidad de la información en el RETyS.

- IV.** En un plazo que no excederá de cinco días hábiles, la Autoridad de Mejora Regulatoria emitirá su opinión a la persona que la presentó, dando vista al sujeto obligado.

Para el seguimiento de la atención de la Protesta Ciudadana, el sujeto obligado deberá responder a la Autoridad de Mejora Regulatoria en un plazo que no excederá de dos días hábiles, sobre la procedencia de la misma.

**Artículo 18.** La opinión de la Autoridad de Mejora Regulatoria podrá consistir en:

- I.** Exhorto al sujeto obligado, por parte de la Autoridad de Mejora Regulatoria, para que resuelva el trámite u otorgue el servicio, habiendo negado su gestión sin causa justificada; y, en caso de insistir en la negativa, deberá fundar y motivar debidamente la no procedencia de la solicitud.
- II.** Solicitud al sujeto obligado, por parte de la Autoridad de Mejora Regulatoria, para que señale si existe causa justificada, habiéndose alterado o incumplido con los requisitos y especificaciones detalladas para el trámite o servicio en el RETyS; y, de no haberla, se le exhortará a resolver el trámite u otorgar el servicio en los términos en que están inscritos.
- III.** Solicitud al sujeto obligado, por parte de la Autoridad de Mejora Regulatoria, para que incorpore la información necesaria al RETyS, cuando se identifique que la que ya está contenida en la ficha de registro correspondiente, no esté completa para que las personas realicen el trámite u obtengan el servicio.

Adicionalmente, podrá hacer recomendaciones, medidas o acciones al sujeto obligado para que los trámites y servicios a su cargo, atiendan a lo señalado en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.

**Artículo 19.** En caso de que el sujeto obligado no resuelva conforme a la opinión emitida por la CEMERCH, la Autoridad de Mejora Regulatoria podrá remitir la Protesta Ciudadana a la autoridad competente en materia de responsabilidades administrativas.

**Artículo 20.** Previo a la emisión de la opinión de la CEMERCH, las personas podrán desistirse de la Protesta Ciudadana mediante la plataforma del CECOCl.

**Artículo 21.** La opinión emitida por la Autoridad de Mejora Regulatoria y la respuesta del sujeto obligado, serán públicas en la plataforma. De la misma forma, el contenido de la Protesta Ciudadana podrá publicarse, previa autorización de la persona.

**Artículo 22.** Las sugerencias, reconocimientos o solicitudes de gestión, respecto de trámites o servicios, ingresados por la ciudadanía a través del CECOCI, serán atendidas por la CEMERCH, quien llevará a cabo las acciones que considere necesarias, de acuerdo a las facultades conferidas en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua.

### **SECCIÓN TERCERA DENUNCIAS**

**Artículo 23.** Las personas podrán presentar a través de la plataforma del CECOCI, denuncias por presuntas faltas administrativas cometidas por servidores públicos de las dependencias y entidades de la APE, así como las cometidas por particulares, en los términos de la LGRA.

**Artículo 24.** Recibida la denuncia, las autoridades investigadoras analizarán los hechos o indicios manifestados por la persona denunciante, para determinar la atención que resulte procedente, observando en todo momento lo previsto en el artículo 93 de la LGRA.

**Artículo 25.** La denuncia deberá contener elementos de modo, tiempo y lugar mínimos que permitan a la autoridad investigadora estar en posibilidad de determinar si existe la presunción de actos u omisiones que la LGRA establezca como faltas administrativas.

**Artículo 26.** Si la denuncia contiene los datos e indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, la autoridad investigadora iniciará la investigación y notificará el acuerdo correspondiente a la persona denunciante a través de la plataforma del CECOCI, a más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia.

**Artículo 27.** El plazo señalado en el artículo anterior se suspenderá cuando las autoridades investigadoras requieran, por única vez, información complementaria a la persona denunciante, reanudándose su cómputo al fenecimiento del plazo otorgado.

Para efecto del párrafo anterior, la autoridad investigadora no podrá conceder un plazo menor a cinco ni mayor a diez días hábiles para dar respuesta al requerimiento.

Si la persona denunciante no proporciona la información complementaria dentro del plazo otorgado para tal efecto, se tendrá por no presentada la denuncia.

**Artículo 28.** De no haberse realizado requerimiento de información complementaria, o una vez atendido este, la autoridad investigadora deberá, con relación a la información proporcionada por la persona denunciante:

- I. Analizar si cuenta con competencia para iniciar la investigación por los hechos denunciados; en caso contrario, deberá remitirla a la autoridad competente dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles, y
- II. De resultar competente para conocer los hechos denunciados, verificará si de la información proporcionada por la persona denunciante se desprenden datos e indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas; de ser así emitirá el acuerdo de inicio de investigación correspondiente o, en caso contrario, emitirá acuerdo fundado y motivado para abstenerse de iniciar investigación.

En cualquiera de los casos previamente descritos, la determinación adoptada deberá notificarse a través de la plataforma del CECOCI a la persona denunciante.

**Artículo 29.** A través de la plataforma del CECOCI la autoridad investigadora podrá tener comunicación con la persona denunciante, ya sea resolviendo sus consultas o haciendo de su conocimiento, entre otros acuerdos, sin resultar limitativo o enunciativo, los de acumulación, de conclusión y archivo por falta de elementos, observando en cada caso, las formalidades señaladas en las disposiciones jurídicas aplicables; y cuando corresponda, de calificación de la falta administrativa, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la emisión del acuerdo.

**Artículo 30.** Cuando la persona denunciante cancele el folio levantado a través del cual hubiere realizado una denuncia, ello dará lugar a perder el derecho a tener conocimiento del seguimiento correspondiente a través de la plataforma del CECOCI, sin perjuicio de las facultades de las autoridades investigadoras.

**Artículo 31.** Las denuncias que se realicen de manera presencial en las instalaciones de la autoridad investigadora, preferentemente serán registradas en la plataforma del CECOCI, debiéndose proporcionar a la persona denunciante su folio y contraseña para el seguimiento correspondiente, así como explicarle el uso de CECOCI.

#### **CAPÍTULO CUARTO OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CECOCI**

**Artículo 32.** El CECOCI es la plataforma que se compone de un conjunto organizado de personas, procedimientos, software, base de datos y dispositivos para registrar y dar seguimiento a solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas y denuncias; además, se constituirá como un medio de almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de la información correspondiente a cada materia.

**Artículo 33.** La plataforma del CECOCI contará con un Administrador, el cual podrá asignar permisos a los Operadores, Enlaces y demás usuarios de la plataforma.

El Administrador establecerá, a través de un Manual de Operaciones, los medios de comunicación que sirvan para la actuación de los Operadores, Enlaces y demás usuarios. Asimismo, periódicamente revisará, con el apoyo de los Enlaces designados por las dependencias y entidades de la APE, los catálogos que se incorporen al CECOCI, para asegurar su actualización y la operatividad de la plataforma.

**Artículo 34.** Los Operadores, además de lo señalado en estos Lineamientos, realizarán las siguientes actividades:

- I. Recibir, analizar, dar atención, turnar, remitir o compartir los folios, en el ámbito de sus competencias;
- II. Difundir en el ámbito de su competencia el CECOCI, y
- III. Designar Enlaces y dar seguimiento a las actividades que estos realicen en la operación del CECOCI.

**Artículo 35.** Los Enlaces, además de lo señalado en los presentes Lineamientos, realizarán las siguientes actividades:

- I. Recibir, dar atención o asignar, los folios, en el ámbito de sus competencias;
- II. Difundir en el ámbito de su competencia el CECOCI, y
- III. Designar usuarios necesarios y dar seguimiento a las actividades que estos realicen en la operación del CECOCI.

**Artículo 36.** Los Operadores y Enlaces, además de lo ya señalado, deberán recibir y dar seguimiento a los folios que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, corresponda conocer en virtud de los presentes Lineamientos.

## **CAPÍTULO QUINTO VIGILANCIA Y SEGUIMIENTO**

**Artículo 37.** Si el Operador o Enlace que esté obligado a dar atención al folio, en términos de estos Lineamientos, no lo hiciere dentro de los plazos establecidos para la atención de las solicitudes de información y asesoría sobre trámites y servicios, de atención directa, sugerencias, reconocimientos, protestas ciudadanas y denuncias, el Administrador lo hará del conocimiento del superior jerárquico del Operador, Enlace o usuario, para los efectos conducentes.

**Artículo 38.** Los OICs en las dependencias y entidades, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, darán seguimiento y vigilarán el cumplimiento de estos Lineamientos.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

**SEGUNDO.** Se derogan las disposiciones administrativas emitidas por la Secretaría de la Función Pública del Estado de Chihuahua que se opongan a los presentes Lineamientos.

**TERCERO.** Los asuntos que hayan iniciado dentro de los portales “Observa” y “Protesta Ciudadana”, deberán resolverse a través de dichos portales.

**CUARTO.** El personal que integra las instancias de Contacto Ciudadano y “Marc@Gob”, continuarán realizando las actividades que correspondan, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables, hasta en tanto entre en funciones el Centro Ciudadano de Información Telefónica.

**QUINTO.** La publicación de las opiniones y respuestas en materia de Mejora Regulatoria, así como el contenido de las protestas ciudadanas a que se refieren los presentes Lineamientos, podrá ser realizada hasta que dicha funcionalidad sea incorporada en la plataforma.

Dado en el Edificio Óscar Flores Sánchez, sede de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua, en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, a los 22 días del mes de junio de dos mil veintitrés.

**LA SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**



**LICENCIADA MARÍA DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ HURTADO**