

DICTAMEN CON MODIFICACIONES A LA INICIATIVA DE LEY DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL.

H. ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL VI LEGISLATURA.

P R E S E N T E

El pasado 18 de marzo de 2015, mediante oficio CG/ST/ALDF/VI/?/15, suscrito por el Lic. Ricardo Peralta Saucedo, Secretario Técnico de la Comisión de Gobierno de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, fue turnada a la Comisión de Administración Pública Local para su análisis y dictamen la iniciativa de Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal; presentada por el Dip. Christian Damián Von Roehrich de la Isla integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional.

La Comisión de Administración Pública Local, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122, Apartado C, Base Primera, fracción V, inciso g), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 36, 42 fracción XI del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 1, 7, 10 fracciones I y XX, 62, 63, 64, 68, 89 y demás relativos de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; 28, 29, 30, 32, 33, 86, 87 y demás relativos del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; y 4, 8, 9 fracción I, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57 y demás relativos del Reglamento Interior de las Comisiones de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, elaboró el análisis de la iniciativa en cuestión, para someter a consideración de esta H. Asamblea legislativa el presente dictamen, al tenor siguiente:

P R E Á M B U L O

1.- Mediante oficio CG/ST/ALDF/VI/?/15, suscrito por el Lic. Ricardo Peralta Saucedo, Secretario Técnico de la Comisión de Gobierno de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, fue turnada a la Comisión de Administración Pública Local para su análisis y dictamen, a la iniciativa de Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal; presentada por el Dip. Christian Damián Von Roehrich de la Isla integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional.

2.- Esta Asamblea Legislativa del Distrito Federal es competente para conocer de la iniciativa de Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 59, 60 fracción II, 61, 62 fracción II, 63, 64 y 92 de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; 1, 28, 32, 33 y 87 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

3.- Para dar cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 28, 32 y 33 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, los integrantes de la Comisión de Administración Pública Local se reunieron el 24 de junio de 2015, con la finalidad de analizar y elaborar el dictamen que se presenta al Pleno de esta H. Asamblea Legislativa, entre otros, los siguientes:



ANTECEDENTES

PRIMERO.- La iniciativa que se analiza, plantea entre otros puntos, lo siguiente:

La Gestión Pública se puede definir como la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población; de ahí que al referirnos al concepto de mejora de la Gestión Pública hacemos hincapié a un mejor aprovechamiento de dichos procesos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Federal, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Los procesos de mejoramiento de la Gestión Pública promueven homologación de métodos, adopción de buenas prácticas, eliminación de normas que entorpecen el quehacer gubernamental y el empleo de herramientas que fomentan el incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones.

Todo gobierno responsable debe insertarse en procesos constantes de mejora institucional, en este sentido, se pueden identificar esfuerzos en los sucesivos programas implantados en nuestro país durante las últimas tres décadas: "Reforma Administrativa", "Planeación Democrática", "Modernización y simplificación administrativa" y "Agenda del buen gobierno", son conceptos donde desde el gobierno y sus procesos, se pretende cambiar un estadio a otro más ventajoso.



El concepto de gestión pública implica el conjunto de acciones o diligencias para conseguir objetivos en torno a los asuntos que conciernen al espacio público, es decir, al interés general.

Esto significa que cada propuesta de mejora por parte del gobierno, a fin de hacer más eficiente su propio funcionamiento deberá contener elementos que cubran las crecientes y cada vez mayores expectativas de la ciudadanía, por ello, un esquema de mejora de la gestión pública debe estar fundado en la corresponsabilidad gobierno - sociedad.

Una tendencia común en la aplicación de las ideas de la llamada “Nueva gestión pública” es que el control político de los líderes ejecutivos políticos está disminuyendo mientras que los líderes administrativos y técnicos están fortaleciendo su posición; esto se debe, principalmente a todos los fenómenos propios de la mayor autonomía gerencial que han surgido, lo mismo en países por igual desarrollados que en vías de desarrollo. Los líderes políticos, particularmente aquellos influenciados por los nuevos esquemas de gestión pública se han interesado en la implementación de esquemas con orientación a resultados sacrificando control político.

Derecho Comparado

Con el surgimiento de cierta autonomía gerencial en la implementación de trámites y acciones de gobierno que tienen que ver con un vínculo de atención directa con el ciudadano, resulta fundamental para la presente iniciativa, mencionar algunos ejemplos

de acciones implementadas en otros países con miras a mejorar sus procesos de gestión.

Brasil

A partir de 1995 el Gobierno del Estado de Bahía creó e implementó el SAC-Servicio de Atención al Ciudadano, un sistema integrado de servicios públicos. Un Centro de Atención SAC es un espacio donde agencias federales, provinciales y municipales así como las concesionarias de servicios públicos, ofrecen los servicios que los ciudadanos necesitan y utilizan con mayor frecuencia, en un ambiente de cortesía, calidad y confort, ya que cuentan con zonas destinadas a servicios de apoyo como: fotocopias, fotografías y sucursales bancarias.

Los Centros están localizados en sitios convenientes para el público así como centros comerciales, estaciones de transporte público y barrios más poblados de bajo ingreso. Para alcanzar a las comunidades más alejadas y desprovistas, así como a comunidades indígenas, el proyecto del SAC incluye unidades móviles que ofrecen los servicios públicos básicos.

En la actualidad, SAC ofrece más de 600 servicios de las 32 agencias asociadas y cuenta con un portal en Internet donde se puede consultar los documentos necesarios para realizar un trámite, concertar citas, acceder a servicios en-línea por temas, información sobre las próximas visitas de las unidades móviles, etc.



Chile

La Unidad Presidencial de Gestión del Cumplimiento fue creada en mayo de 2010, dentro del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, para apoyar en la gestión estratégica del gobierno y para velar por el cumplimiento de los ejes prioritarios del gobierno del Presidente Sebastián Piñera, orientando los esfuerzos a la generación de resultados y dando cuenta de los avances a la ciudadanía.

El enfoque se fundamenta en la aplicación sistemática de rutinas de trabajo y uso de datos objetivos para mejorar el cumplimiento en los ejes prioritarios de la agenda gubernamental. Se implementa como un grupo especializado en técnicas de gestión y orientado a mejorar los resultados de las políticas públicas. Para su creación se utilizó como base la experiencia internacional de la "Delivery Unit" de Reino Unido y "Pemandu" de Malasia. Su principal función es la incorporación de los principios y la cultura de cumplimiento en los ministerios por medio de la estructuración de planes y monitoreo del cumplimiento de las prioridades presidenciales.

Los pilares de trabajo de la gestión de cumplimiento son:

1. Mantener el foco en un grupo reducido de áreas de máxima prioridad.
2. Definir metas concretas para cada eje de trabajo en línea con las aspiraciones del Programa de Gobierno.
3. Determinar responsables, brindar apoyo de gestión y monitorear su desempeño usando indicadores objetivos.



4. Promover una cultura orientada a resultados, que persiga metas ambiciosas con sentido de urgencia y que se comunique con todos los actores clave. Hasta enero de 2012, sus principales acciones han sido:

- Durante 2010 se elaboraron planes de cumplimiento para cada uno de los siete ejes prioritarios: Crecimiento, Empleo, Seguridad ciudadana, Educación, Salud, Pobreza y Calidad de la Democracia, descentralización y modernización del Estado.
- Elaboración de Definiciones Estratégicas Ministeriales 2010-2014 estructuradas en torno a la misión institucional y consignando los objetivos relevantes de cada ministerio para alinear el proceso de formulación presupuestaria a las prioridades del gobierno.
- Publicación de reportes de cumplimiento con el detalle del avance en los objetivos estratégicos y acciones de cada eje.
- Creación de sitio web de Gestión de Cumplimiento con el detalle de avance de cada eje (lanzado el 21 de mayo de 2011).

España

El caso de la Comunidad de Madrid

En 1998, el gobierno de la Comunidad de Madrid publicó el documento “Diez veces 10. Ejemplos de Prácticas de Calidad en la Comunidad de Madrid”, en el que presenta distintos ejemplos de

mejores prácticas que reflejan el alto nivel de calidad con que se prestan los servicios al ciudadano. Estas prácticas siguen las pautas del Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad), el cual establece nueve criterios básicos de calidad, cinco referidos a los Agentes Facilitadores (liderazgo, estrategia, gestión de personal, recursos y procesos) y cuatro referidos a Resultados (satisfacción del cliente, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados).

Entre los ejemplos de buenas prácticas del documento “Diez veces 10. Ejemplos de Prácticas de Calidad en la Comunidad de Madrid” se encuentran:

Gestión de tarjetas de transporte vía Internet

El Servicio de Gestión del Transporte cuyas funciones principales son la concesión de autorizaciones a transportistas y el suministro de información a ciudadanos que lo soliciten, puso en marcha el proyecto “Gestión Tarjeta de Transporte vía Internet”, con la finalidad de reducir las aglomeraciones y las prolongadas esperas en ventanillas de atención. A través de este Programa se facilita al usuario el acceso a información relativa a plazos de tramitación, documentación necesaria, etc., permitiendo también la impresión y modelos de instancias, vía Internet. El resultado es una mayor satisfacción del usuario.

Diferentes vías de acceso al Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ)

El CRIDJ es un organismo público de la Comunidad de Madrid dependiente de la Dirección General de la Juventud, cuya función principal es brindar asesoramiento e información a los jóvenes madrileños sobre aquellos aspectos que más inciden en ese sector de la población. Para llevar a cabo esta labor de una forma más eficaz y facilitar a los usuarios la obtención de esta información, el CRIDJ ofrece diferentes vías de acceso:

- Visita personal a la Red de Centros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid:

Información directa a través de una atención personal, telefónica, postal y un sistema de auto-consulta sobre los temas que afectan a la juventud

Asesorías, mediante las cuales se proporciona información más especializada y personal. El CRIDJ cuenta con asesorías en materia jurídica, de estudios y profesiones, orientación sexual, prevención de farmacodependencias, naturaleza, ocio y tiempo libre; y empleos.

Biblioteca especializada en temas de interés para los jóvenes.

- También se puede acceder vía telefónica, correo e Internet, a través del INFORJOVEN, que es un servicio en-línea, público y gratuito que

ofrece información sobre convocatorias, estudios y profesiones, directorios y fichas informativas, a través de una conexión vía módem.

Actualmente, la página de Internet de la Comunidad de Madrid contiene una sección sobre las gestiones y trámites que se pueden hacer en la Comunidad de Madrid; así como una sección de atención al ciudadano y temas de interés desplegados de acuerdo al perfil del usuario (ciudadano, empresario, jóvenes, mujeres, inmigrantes, etc.) que facilitan la localización de la información.

Estados Unidos de América Centro para la Medición del Desempeño

El Centro para la Medición del Desempeño de la Asociación Internacional de la Gestión de Ciudades y Condados (IMCA) es un programa dedicado a medir y comparar el desempeño de los gobiernos locales con el objetivo de mejorar la entrega de servicios municipales. El programa ha sido desarrollado por más de una década por administradores de ciudades y condados, y otros especialistas del área de servicios; y proporciona ayuda a cerca de 200 gobierno locales en todo Estados Unidos de América y Canadá a mejorar la eficacia y eficiencia de sus servicios públicos mediante la recolección, análisis y aplicación de la información de rendimiento.

La IMCA provee, a sus miembros y a la comunidad en general, asistencia técnica y de gestión, entrenamiento y recursos de información en áreas como medición del desempeño, educación y entrenamiento ético, desarrollo comunitario y económico, gestión

ambiental, tecnología, entre otros temas a sus miembros y a la comunidad de gobiernos locales en general. En el sitio web del Centro se puede consultar información de diversas áreas de la gestión de los municipios.

Government Innovators Network

Government Innovators Network es un espacio de ideas y de ejemplos sobre innovación gubernamental dirigido a tomadores de decisiones políticas, asesores políticos y profesionales. A través del contenido disponible (noticias, documentos descripciones de programas innovadores galardonados y eventos) y su comunidad en línea, el sitio busca estimular nuevas ideas.

Government Innovators Network fue desarrollado por el Centro Roy y Lila Ash para la Gobernanza Democrática e Innovación en la Escuela de Gobierno John F. Kennedy en la Universidad de Harvard.

El Centro Ash fomenta la excelencia en el gobierno en todo el mundo con el fin de generar y fortalecer la democracia. A través de investigación, publicaciones, apoyo curricular, y la Red Mundial, el Centro Ash explora temas críticos en la práctica democrática y efectiva gobernanza. El Centro Ash también administra el Programa de Premios a la Innovación en el Gobierno Norteamericano. El Programa identifica y promueve las mejores prácticas y proyectos ejemplares que pueden ser adoptados en otros lugares, proporcionando a los funcionarios públicos y altos ejecutivos nuevos modelos de liderazgo innovador.



India

Derecho a los Servicios Públicos

En todo el mundo existe cada vez un mayor interés por lograr una buena gestión pública y las acciones gubernamentales juegan un papel crucial en el proceso, siguiendo este argumento, en abril de 2011 fue aprobada la Ley del Derecho a los Servicios Públicos (RTPS) en el estado indio de Bihar, y fue implementada en agosto de ese mismo año. Esta ley es la primera de su tipo en India, y sus objetivos son: permitir que los ciudadanos demanden servicios al gobierno estatal y sus dependencias dentro de un marco de tiempo estipulado; combatir la corrupción, la ineficiencia y la falta de transparencia en la gestión de los asuntos de gobierno.

Para lograr la implantación de la RTPS se ha hecho uso de las tecnologías de la información y comunicación para: la prestación de servicios y software de monitoreo; un sistema de respuesta de voz interactivo; aplicaciones de herramientas de seguimiento; una línea de ayuda para responder a las consultas ciudadanas respecto a los derechos y servicios contemplados en la RTPS y un sistema de aplicación en línea y sistema de prestación de servicios.

Hasta el momento, con la RTPS se cubren 30 servicios de 10 departamentos claves que incluyen Registro, Transporte, Impuestos Comerciales y el Departamento de Administración General.

Cuando un ciudadano entrega una solicitud, se le entrega una identificación única y un acuse de recibo que sirve como prueba fehaciente ante la Primera y Segunda Sala de Apelaciones. Los servidores públicos pueden ser penalizados por incumplimiento o demora en la prestación de servicios. Con lo anterior se ha logrado reducir los sobornos a funcionarios, la necesidad de los ciudadanos de acudir en múltiples ocasiones a las oficinas de gobierno y la pérdida de sus archivos.

Situación actual en México

A lo largo de las últimas décadas y a raíz de los cambios provocados por la globalización, la gestión pública mexicana se ha visto envuelta en cambios profundos que han afectado su perfil y funcionamiento interno; a estas presiones y ajustes se añaden además, las tendencias y problemas históricos que durante décadas dominaron la actitud y orientación de funcionarios y dependencias públicas.

El resultado actual de todos estos factores es una gestión pública compleja y diversa que requiere ajustes de fondo y de una nueva orientación, de tal forma que se garantice el cumplimiento de principios generales del Estado de Derecho democrático consagrado en la Carta Magna, sin menoscabo de la atención expedita de las necesidades y demandas de la sociedad

Un entendimiento claro de la situación que caracteriza a la gestión pública en México en los órdenes Federal, estatal y municipal y sus aparatos administrativos, pasa por analizar sus necesidades; esto implica reconocer que actualmente el marco jurídico normativo del esquema administrativo cuenta con bases amplias que permiten

ejercicios de planeación y de reestructuración, sin embargo en su desarrollo no se ha alcanzado la debida integralidad para articular los objetivos estratégicos con los procedimientos cotidianos, dejando de lado el trabajo orientado a resultados y administrando la urgencia por encima de la planificación.

En estas condiciones, plasmar metas anuales, ya sea individuales o colectivas, son simplemente una adición de labores extra que el servidor público debe llevar a cabo en no pocas ocasiones sin la profundidad y técnica que un análisis de esta naturaleza requiere; derivado de lo anterior, los esquemas de mejora de la gestión pública no se encuentran vinculados a la praxis y en la mayoría de los casos, son esfuerzos aislados que se posponen para un mejor momento administrativo.

Por ello, proponemos una norma que en sus contenidos precise los principios, las políticas y bases con los que la Administración Pública del Distrito Federal establecerá políticas, medidas y acciones permanentes en la atención ciudadana y la mejora de la gestión pública, como el conjunto de actividades y medios que la Administración Pública pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

La presente iniciativa tiene como antecedente, el esfuerzo de la V Legislatura por contar con ordenamientos que hagan más eficiente la gestión gubernamental y tiene como precedente inmediato algunos de los contenidos del proyecto presentado por el entonces Diputado Sergio Eguren Cornejo, integrante del Grupo Parlamentario del

Partido Acción Nacional denominado “Iniciativa de Ley de Simplificación Administrativa y trámites electrónicos”, proyecto que hace referencia desde su denominación al concepto de “Simplificación Administrativa”, el cual actualmente se encuentra en desuso; sin embargo, el proponente hace un reconocimiento al trabajo presentado y por ello se rescatan parte importante de los contenidos de la norma propuesta, únicamente en lo que se refiere a la tramitación y puesta en marcha de esquemas de trabajo orientado a resultados, actualizando a los conceptos más innovadores de la administración pública y de la gestión de gobierno los mismos. Con ello, trasladamos a su área de especialización lo correspondiente a la tramitología y gestión de gobierno en la esfera de la Mejora de la Gestión Pública, separándola de aspectos tan cambiantes y casuísticos pero igual de importantes como es el desarrollo digital, el cual, pertenece a otro esquema de especialización de la Administración Pública.

Las sucesivas transformaciones que la administración pública del Distrito Federal de la última década se han enfocado a evoluciones e involuciones en las que las relaciones políticas, sea cual fuere el mecanismo por el que éstas se definen, atribuye a los órganos de gobierno funciones y responsabilidades sobre las que no es posible conocer sus efectos y las magnitudes de recursos que involucrarán.

Cabe señalar que con la propuesta que se presenta, pretendemos crear un marco normativo actualizado y especializado en la gestión pública gubernamental, actualizando mecanismos procedimentales y dejando de lado conceptos como el de “simplificación administrativa” tan recurrido pero rebasado por los nuevos esquemas gerenciales de trabajo gubernamental.

A pesar del notable avance tecnológico, a la creciente capacidad de diagnóstico y previsión, la gestión de gobierno no ha dejado de ser un cúmulo de expresiones prácticas e instrumentales; para el proponente, la política sigue siendo el arte de conciliar e integrar intereses sobre las bases de un cambio continuo y la administración debe reflejar la esencia de esa conciliación; actualmente debemos considerar a la Administración Pública de la Capital como un ente que cuente con los mecanismos de eficiencia, eficacia, trabajo orientado a resultados y visión estratégica de largo plazo.

La presente iniciativa consta de 77 Artículos distribuidos en Ocho Capítulos contenidos en Cinco Títulos y ocho Artículos Transitorios.

Por lo anteriormente expuesto, se somete a consideración de esta H. Asamblea el siguiente:

PROYECTO DE DECRETO

ARTÍCULO ÚNICO.- Se expide la Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal para quedar como sigue:

LEY DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo Primero

Del objeto y aplicación de la Ley

Artículo 1. Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público, interés general y de aplicación en todas las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades del Gobierno del Distrito Federal, y en lo conducente a las actividades relacionadas con la atención al público, prestación de servicios públicos, así como a los ciudadanos, concesionarios del servicio público o quienes desempeñen funciones de apoyo a la Administración Pública del Distrito Federal en sus relaciones con ésta.

Artículo 2. La presente Ley tiene por objeto precisar los principios, las políticas y bases con los que la Administración Pública del Distrito Federal establecerá políticas, medidas y acciones permanentes en la atención ciudadana y la mejora de la gestión pública, como el conjunto de actividades y medios que la Administración Pública pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Artículo 3. Son principios que rigen la aplicación de la presente ley los siguientes:



- I. Agilidad: Atender con oportunidad la solicitud del ciudadano, facilitando la realización del trámite, servicio o petición requerida, así como en sus comunicaciones internas.
- II. Buena fe del interesado: La presunción de verdad que tienen las manifestaciones hechas por el ciudadano frente a la Administración Pública del Distrito Federal.
- III. Calidad: Incorporar en su actuar, las mejores prácticas en la realización de sus funciones.
- IV. Calidez: El trato hacia los ciudadanos debe darse con respeto a su dignidad humana y en forma amable y cordial.
- V. Eficacia: Brindar soluciones satisfactorias a las peticiones recibidas.
- VI. Eficiencia: Orientación de los esfuerzos y actuaciones al servicio de los ciudadanos con el objeto de alcanzar una atención eficaz y de calidad con menos recursos.
- VII. Equidad: Brindar las mismas oportunidades de atención a las solicitudes ciudadanas, sin discriminación.
- VIII. Inmediatez: Toda petición ciudadana deberá resolverse sin intermediarios.

IX. Legalidad: La actuación de los servidores públicos en todo momento estará apegada a las disposiciones legales y reglamentarias, debidamente fundada y motivada.

X. Transparencia: Se privilegiarán los principios de máxima difusión, publicidad y acceso al estado que guarda su atención, hasta que el responsable le notifique la respuesta o el resultado correspondiente.

Artículo 4. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el marco de la presente Ley, no deberán perjudicar los derechos ciudadanos ante la Administración Pública del Distrito Federal.

Artículo 5. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

I. Administración Pública: A la Administración Pública del Distrito Federal.

II. Afirmativa ficta: A la figura jurídica por virtud de la cual, ante la omisión de la autoridad de emitir una resolución de manera expresa, dentro de los plazos previstos por la Ley, o los ordenamientos jurídicos aplicables al caso concreto, se entiende que se resuelve en sentido afirmativo lo solicitado por el ciudadano.

III. Áreas de Atención Ciudadana: Unidad diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, trámites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital).



IV. Atención Ciudadana: mecanismos, instrumentos, medios y canales, pueden ser presenciales, telefónicos o electrónicos, que se utilizan para dar asesoría, orientación, seguimiento y control en materia de trámites y servicios que brinda la Administración Pública del Distrito Federal, para satisfacer con calidad, eficiencia y transparencia las necesidades y demandas ciudadanas; a través de estructuras y normas que le dan un mayor orden y una mejor comunicación y vinculación bidireccional.

V. Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): Espacio físico creado en los órganos político-administrativos para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos presentados por la ciudadanía en materias específicas.

VI. El Consejo: Al Consejo Técnico para la Implementación de la Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal.

VII. La Contraloría: A la Contraloría General del Distrito Federal.

VIII. Entes: A las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

IX. Ley: A la Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal.

X. Modelo. El diseño organizacional que describe el funcionamiento de la Administración Pública contemplando los mecanismos, procedimientos y fórmulas de actuación con criterios de homogeneidad, legalidad y transparencia.

XI. Procedimiento: Conjunto de pasos, etapas, formalidades y actividades que realiza la Administración Pública, en la emisión de un acto administrativo o prestación de un servicio.

XII. Puntos Únicos de Contacto: Medios o canales a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a información y a la solicitud, gestión, seguimiento y conclusión de trámites y servicios públicos determinados por acuerdo de la Administración Pública del Distrito Federal.

XIII. Requisito: A la obligación de dar o hacer que debe cumplir el ciudadano, para acceder a la realización de un trámite o servicio.

XIV. Servidor Público: Todo funcionario o empleado de la Administración Pública, incluidos los que han sido nombrados, designados o electos para desempeñar la función pública.

XV. Sistema. Al conjunto de funciones referenciadas y elementos articulados dentro de un marco estratégico de actuación, para desempeñar las actividades necesarias para alcanzar los fines que persigue la Administración Pública.

XVI. Trámite: Solicitud, aviso, manifestación o entrega de información y demás planteamientos que los particulares hagan ante la autoridad competente, para cumplir una obligación u obtener una licencia, autorización, permiso, registro, confirmación o reconocimiento de derechos o el acto administrativo que les autorice el ejercicio de una actividad prevista en disposición legal o reglamentaria.

XVII. Usuario: Es el ciudadano, que en el ejercicio de sus derechos o cumplimientos de sus obligaciones realiza gestiones ante la Administración Pública.

XVIII. Ventanilla Única: Espacio físico diseñado para recibir las solicitudes de trámites que presente la ciudadanía en las materias establecidas, divididas en módulos de orientación e información, de recepción, de seguimiento y de entrega.

Capítulo Segundo

De las Atribuciones de las Autoridades

Artículo 6. La aplicación de este ordenamiento corresponde a los Titulares de las distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Artículo 7. Corresponde Gobierno del Distrito Federal:



I. Emitir acuerdos, lineamientos y normas para la aplicación y consecución de sus objetivos y finalidades de la presente Ley, y

II. Celebrar Convenios de Coordinación o Concertación con Instituciones Públicas o Privadas nacionales o internacionales para la implementación y difusión de Sistemas basados en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación.

Artículo 8. Corresponde a la Contraloría General:

I. Emitir la certificación y validación de los sitios de Internet oficiales de la Administración Pública en donde se dispongan procesos de Atención Ciudadana;

II. Autorizar y dictaminar las modificaciones a las estructuras organizacionales y procedimientos administrativos relacionados con la mejora de la gestión pública;

V. Diseñar estrategias de calidad en la atención al público;

VI. Diseñar, coordinar e implementar estrategias de atención ciudadana multicanal para la gestión y provisión de trámites y servicios;

VII. Administrar los sistemas de información relativa a la atención ciudadana, trámites y solicitudes de servicio generadas ante los Entes, con el fin de generar estadísticas e indicadores sobre las

inquietudes de la ciudadanía con fines de planeación para la atención ciudadana;

VIII. Orientar y dar a conocer al público usuario la información normativa y administrativa relacionada con los trámites y servicios, así como las medidas y acciones de mejora en materia de Atención Ciudadana; a través del Registro Único de Trámites y Servicio, de la Gaceta Oficial del Distrito Federal, del portal del Gobierno del Distrito Federal, del sitio de internet de la Comisión de Gobierno Electrónico y de los medios de difusión más adecuados;

IX. Brindar asesoría para la implementación y ejecución de los programas de capacitación y actualización del personal de la Administración Pública encargado de la Atención Ciudadana y,

X. Las demás que se establezcan en el presente ordenamiento.

Artículo 9. Corresponde a los Entes:

I. Implementar las medidas y acciones de mejora de la gestión pública que se realicen ante los mismos, mediante la elaboración de sus respectivos planes, con fundamento en las bases y principios establecidos en esta Ley;

II. Informar a la Contraloría General sobre los cambios y nuevos trámites y servicios, así como las medidas y acciones de simplificación y mejora en la atención ciudadana que establezcan;



III. Establecer los Puntos Únicos de Contacto y Áreas de Atención Ciudadana de conformidad con lo que establece la presente Ley;

IV. Organizar sus procesos, estructuras, personal y otros recursos con base en la concentración de la atención ciudadana en Áreas de Atención Ciudadana, en la transversalidad de la atención ciudadana y en la entrega multicanal;

V. Emitir acuerdos de habilitación de estrados y publicarlo en su sitio de Internet y,

VI. Las demás que se establezcan en el presente ordenamiento.

Artículo 10. A las Delegaciones les corresponde:

I. Establecer las bases y mecanismos de coordinación con la Contraloría General para homologar los lineamientos, criterios, guías y, en general, todo tipo de disposiciones de carácter general, para la aplicación de la presente Ley;

II. Implementar las acciones que permitan llevar a cabo los Procedimientos Únicos Delegacionales;

III. Operar y proponer mejoras a las actividades y funcionamiento de las Ventanillas Únicas y Centros de Servicios y Atención Ciudadana que se encuentren bajo su competencia y,

IV. Las demás que prevea esta Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 11. El Jefe de Gobierno del Distrito Federal, mediante acuerdos generales o en los reglamentos respectivos, podrá establecer plazos de respuesta menores a los previstos en las leyes y manuales aplicables para la resolución de los trámites y la prestación de los servicios; y determinar la eliminación o sustitución de las cargas administrativas y requisitos que las mismas establezcan, cuando los Entes que conozcan de ellos tengan la facilidad de obtener la información respectiva por otros medios.

Artículo 12. Corresponde a la Contraloría General, siguiendo el criterio de protección de los derechos, intereses y necesidades del ciudadano y la colectividad, la interpretación de la presente Ley.

TÍTULO SEGUNDO

MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Capítulo Primero

De las medidas de mejora de la Gestión Pública

Artículo 13. En las políticas de mejora de la Gestión Pública y atención ciudadana, los Entes buscarán:

I. Simplificar, mejorar y en su caso, suprimir trámites innecesarios para el usuario;



II. Rediseñar los trámites y procedimientos incorporando elementos que faciliten al ciudadano el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones;

III. Estandarizar y mejorar la atención, plazos y criterios de respuesta;

IV. Evitar al máximo la diversificación en la tramitología, impidiendo que dos o más entes participen en el desahogo de un procedimiento de atención ciudadana;

V. Propiciar que el desarrollo de las actuaciones se lleve a cabo con legalidad y transparencia;

VI. Propiciar la participación ciudadana en la simplificación de trámites y servicios;

VII. Acotar los elementos que facilitan las conductas indebidas u omisas de la autoridad;

VIII. Anteponer en las actuaciones, la presunción de buena fe del usuario;

IX. Incorporar la afirmativa ficta en los trámites y resoluciones que no representen riesgo al orden legal ni a los bienes y valores de la comunidad;



X. Incorporar controles e indicadores de gestión; XI. Crear incentivos o servicios complementarios que puedan otorgarse a las personas en contraprestación al cumplimiento oportuno de sus obligaciones y,

XII. Fomentar una cultura de gestión gubernamental eficaz. Artículo

14. En el diseño de los trámites administrativos, se buscará su claridad, simplicidad, agilidad, racionalidad, pertinencia, utilidad a través de la utilización de un lenguaje de fácil entendimiento para los usuarios.

Artículo 15. Para modificar sus modelos de gestión y sistemas de actuación, a los procedimientos, guías y cédulas informativas y a los formatos oficiales a disposición del usuario, los Entes deberán contar con el dictamen correspondiente de autorización que al efecto expida la Contraloría General.

Se exceptuaran de lo señalado en el párrafo anterior, las modificaciones que sean urgentes por tratarse de emergencias sanitarias, ambientales, de protección civil o de seguridad de las personas y sus bienes, en cuyo caso bastará que remitan por escrito a la Contraloría General, el informe justificado.

Artículo 16. Los Entes, en el ámbito de sus respectivas competencias y con el apoyo de la Contraloría General, revisarán periódicamente su modelo y sistemas administrativos de actuación, así como los

procedimientos que aplican para la atención de los trámites y las solicitudes de servicios.

Artículo 17. Los Entes en el ámbito de sus respectivas competencias, identificarán y propondrán la supresión de requisitos y cargas administrativas que desalienten la actividad emprendedora y limiten el libre ejercicio de la actividad económica, sin perjuicio de lo establecido en la legislación en la materia bajo el siguiente procedimiento:

I. Realizará un inventario de los documentos que pudieren tener vigencia indefinida o de aquellos cuya vigencia pudiere ser prorrogada, a fin de modificar dichos lapsos, según el caso y siempre cuando el mismo no esté establecido en la leyes que los regulan;

II. Deberán realizar un inventario de los documentos y requisitos cuya exigencia pueda suprimiese de conformidad con la presunción de buena fe; y

III. Llevará a cabo la identificación de autorizaciones innecesarias y las solicitudes excesivas de información de detalle.

Artículo 18. Los servidores públicos responsables del diseño de los trámites y procedimientos no podrán establecer nuevos requisitos y cargas administrativas adicionales a las que se encuentren expresamente previstas en las leyes, reglamentos y en el Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal.



Artículo 19. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al usuario, deberá:

I. Estar debidamente fundado y motivado por la normatividad aplicable;

II. Reportarse a la Contraloría General para ser incluido en el Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal y,

III. Estar publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes.

Capítulo Segundo

Del Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal

Artículo 20. El Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal es el catálogo de la Administración Pública que integra y contiene todos los trámites y servicios que ofrecen los Entes, con el objetivo de informar, dar transparencia y certeza jurídica a los usuarios.

Artículo 21. Los procedimientos contenidos en el Registro Único serán de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos, ante quienes se lleven a cabo los trámites y servicios, en la forma establecida en ellos y no podrán aplicarse de otra forma, ni deberán



solicitarse requisitos, documentación o información adicional a la establecida.

Artículo 22. La Contraloría General expedirá los lineamientos generales y manuales de organización, administración, funcionamiento, actualización y vigilancia del Registro Único, los cuales deberán ser presentados en un formato específico y diseñado para tal efecto.

Artículo 23. El Registro Único podrá actualizarse de forma periódica a través de los mecanismos que la Contraloría General establezca para tal efecto y con las propuestas de cada Ente.

Artículo 24. La consulta del Registro Único será pública y gratuita al público en general.

Artículo 25. Para la publicación y vigencia de los trámites y servicios en el Registro Único, la Contraloría General realizará con el concurso de los Entes responsables de su aplicación, una evaluación de los mismos conforme a las disposiciones normativas aplicables vigentes y tras su validación procederá a publicarla en el Registro Único.

Una vez inscritos, los Entes responsables deberán evaluar, al menos anualmente, la eficacia, eficiencia y necesidad del trámite de los trámites a su cargo y cuyos resultados deberán publicarse sintéticamente en la Gaceta Gobierno, y de manera detallada, en los portales de internet de cada uno de los Entes responsables.

La Contraloría General presentará un informe anual que compilará todos los informes de los Entes responsables, el cual deberá ser tomado en consideración por el Jefe de Gobierno y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en la asignación presupuestal de cada año.

Artículo 26. La autenticidad y el contenido de la información que se inscriba en el Registro Único serán de estricta responsabilidad del Ente que proporcione la información.

Capítulo Tercero

De los mecanismos de Afirmativa Ficta

Artículo 27. Con el fin de agilizar y simplificar la gestión gubernamental, cualquier Ente, podrá proponer en el desahogo de sus procedimientos de gestión, la adopción de la afirmativa ficta.

Artículo 28. Los sujetos de esta Ley resolverán los trámites y servicios en los términos previstos por los ordenamientos jurídicos; y sólo que éstos no contemplen un término específico, se resolverán dentro de los plazos establecidos en el Registro Único; los trámites y servicios que no cuenten con un término establecido, deberán resolverse en un plazo improrrogable de cuarenta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente al de la presentación de la solicitud.

Si la autoridad competente no emite su resolución dentro de los plazos establecidos, habiendo el interesado cumplido los requisitos

que establecen las normas aplicables, se entenderá que la resolución es en sentido afirmativo en todo lo que lo favorezca; salvo en los siguientes casos:

I. Tratándose de las materias relativas a la salubridad, concesiones y las actividades riesgosas que se establezcan en los diferentes ordenamientos jurídicos, y a falta de definición en los mismos, se considerarán aquéllas actividades como las que ponen en forma directa o inminente en peligro la seguridad y tranquilidad pública, o alteren o afecten el orden público y,

II. En los que los ordenamientos jurídicos establezcan que a la falta de resolución se aplica la negativa ficta.

Artículo 29. Cuando el fundamento legal de algún trámite establezca que opera la figura de la afirmativa ficta, su aplicación se hará sujetándose en los criterios establecidos por su propia normatividad.

Artículo 30. La certificación de la afirmativa ficta producirá todos los efectos legales de resolución favorable, y es deber de todas las personas y autoridades reconocerla así. La omisión de la certificación será considerada como una falta grave en términos de la legislación en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos aplicable.

TÍTULO TERCERO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

Capítulo Único

De los mecanismos de Atención Ciudadana

Artículo 31. Son derechos de los usuarios en los procedimientos de atención ciudadana:

I. Ser informado acerca de los lugares, costos, tiempos, políticas, reglas, requisitos y demás aspectos relacionados con la atención al público de trámites y servicios;

II. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración Pública, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;

III. Acceder a los Puntos Únicos de Contacto para la atención de trámites y servicios; incorporando la diversidad de canales de atención;

IV. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; V. Recibir en todo momento, un trato digno y respetuoso por parte de la autoridad;

VI. Recibir una respuesta concluyente de su trámite o solicitud de servicio, y



VII. Denunciar las faltas u omisiones en que incurran los Servidores Públicos.

Artículo 32. En la atención a la ciudadanía, los Entes deberán:

I. Destinar un espacio físico denominado Punto Único de Contacto, para la orientación, recepción, atención, gestión y entrega de trámites y servicios;

II. Coordinar los manuales administrativos y procesos internos a la existencia del Punto Único de Contacto;

III. Alinear la información, lineamientos y estándares de todos los canales de atención, en todas las fases de la misma para otorgar un servicio consistente;

IV. Coordinarse con otros Entes y de manera conjunta con sus áreas informáticas para el diseño e implementación de trámites y servicios transversales;

V. Concentrar las estadísticas en materia de atención ciudadana del Ente, para su análisis y evaluación;

VI. Habilitar mecanismos para poner a disposición las guías, formatos e instructivos para iniciar trámites y servicios que contengan los datos, requisitos, formalidades y costos;



VII. Remitir, de manera periódica, sus informes de avance y atención ciudadana a la Contraloría General.

Artículo 33. Los medios impresos y electrónicos, que pongan a disposición de los interesados y del público en general las áreas de atención al público de los Entes, deberán contener como mínimo:

I. La información necesaria para realizar los trámites y servicios que están a su cargo;

II. Los formatos oficiales;

III. Los procedimientos con información precisa sobre las etapas de la gestión o petición;

IV. La ubicación de las oficinas que reciben las solicitudes y avisos y en las que se dictan las resoluciones;

V. El directorio de los funcionarios;

VI. Los horarios de atención al público;

VII. La ubicación y horario de la Contraloría Interna que conozca las quejas y denuncias, así como información de otras formas en que pueden dirigir quejas y sugerencias;



VIII. El Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal;

IX. Las políticas y estándares de atención, y

X. Los derechos del ciudadano frente a la atención ciudadana de trámites y servicios.

Artículo 34. Los servidores públicos encargados del ingreso de las solicitudes, avisos, manifestaciones y demás promociones, al igual que los responsables de emitir las resoluciones, tienen la obligación de atender las consultas que por vía telefónica o a través de medios electrónicos les formulen los interesados respecto de la información relacionada con los trámites y servicios solicitados o sobre información general acerca de los asuntos de su competencia.

Artículo 35. Los servidores públicos que conozcan de las solicitudes, avisos, manifestaciones y demás promociones, no podrán exigir certificaciones, constancias o información que obre en sus propios archivos, generada por la misma autoridad, o la que hubiera aportado previamente el interesado o su causahabiente, en este caso bastará que el usuario indique el archivo de la Administración Pública en que se encuentran los documentos de que se trate.

Artículo 36. Todo procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso.



Artículo 37. El servidor público que reciba una solicitud, documento o expediente que le corresponda resolver en otra oficina, dentro del mismo Ente, deberá remitirlo a la instancia correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Artículo 38. Las providencias de trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Artículo 39. Las áreas de atención ciudadana deberán contar con los elementos de funcionalidad, accesibilidad e identidad gráfica indicados en las Reglas para la instalación y funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana presenciales y digitales, en materia de Identidad Gráfica, Espacios Físicos y Apartados para trámites y servicios en Sitios de Internet, emitidas por la Contraloría General.

Artículo 40. Los Puntos Únicos de Contacto y demás áreas de atención ciudadana se ubicarán en un lugar visible al usuario y dentro del inmueble que ocupe la instancia, deberán contar o tener acceso a servicios sanitarios y atender al público en forma directa y continua, a excepción de las personas con discapacidad y las de la tercera edad, quienes tendrán prioridad en la atención.

Artículo 41. Las oficinas de atención ciudadana concluirán sus actividades hasta haber atendido a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención, para ello se implementará un sistema de turnos basado en mecanismos idóneos a ese fin.



Artículo 42. Los Entes brindarán capacitación al personal que tenga a su cargo la atención o resolución de las solicitudes ciudadanas, la que deberá incluir instrumentos orientados a la mejora en la actitud de servicio, la utilización de los recursos personales, métodos para enfrentar situaciones problemáticas, la actualización de la normativa aplicable y la sensibilización en materia de equidad de género.

Artículo 43. El personal que se designe en las áreas de atención ciudadana, se sujetará a procesos de capacitación-inducción al puesto, los Entes podrán solicitar asesoría y asistencia técnica a la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal para el diseño e impartición de los mismos, sin perjuicio de las disposiciones y determinaciones que se hayan emitido con anterioridad.

Artículo 44. Ningún servidor público podrá retener los documentos originales de los usuarios o solicitar al mismo la acreditación de hechos ante el Ministerio Público o autoridad judicial.

En caso de pérdida, deterioro o destrucción de documentos personales, en caso de existir registro de ello, será suficiente la declaración de los usuarios para su reexpedición y no deberá exigirse prueba adicional para su procedencia, salvo que así se establezca en la ley.

Artículo 45. No se exigirán el cumplimiento de requisitos, cuando éstos, de acuerdo a la disposición legal aplicable, debieron haber

quedado acreditados para culminar un trámite anterior que resulte requisito de aquel al que pretende acceder.

Artículo 46. Los servidores públicos que dictaminen la procedencia de las solicitudes y avisos no requerirán a los interesados pruebas que acrediten hechos que no hubieren sido controvertidos sino, en aplicación del principio de la buena fe del interesado, presumir que se trata de información cierta.

Lo anterior no será obstáculo para que por cualquier otro medio y sin retrasar la resolución, los servidores públicos que conozcan del caso demuestren la existencia de declaraciones o documentación falsamente aportada.

Artículo 47. Los Entes que tengan a su cargo la recaudación de sumas de dinero o el control de obligaciones legales que deban satisfacer o cumplir los usuarios, deberán remitir o poner a disposición del resto de la Administración Pública, mensualmente o con la periodicidad que se establezca, los listados donde se consignen las personas físicas o jurídicas morosas o incumplidas.

Esta obligación únicamente se refiere a las entidades que requieran esa información para su funcionamiento o para los trámites que realizan.

Artículo 48. Salvo los casos establecidos expresamente por Ley, no será indispensable la comparecencia personal del interesado para realizar tramitaciones ante la Administración Pública, debiéndose

exigir la presentación de al menos carta poder simple otorgada ante dos testigos de la persona que actúe en su representación.

Artículo 49. Los usuarios podrán presentar sus promociones utilizando fotocopias o impresiones simples de los formularios oficiales, siempre que éstas respeten íntegramente el contenido y estructura de los formatos aprobados que aparezcan en el Sitio de Internet del Gobierno del Distrito Federal.

Artículo 50. La Administración Pública no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, y tampoco podrán solicitársele al ciudadano requisitos o información que aún se encuentre en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el usuario deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

TÍTULO CUARTO

ÓRGANO CONSULTOR

Capítulo Único Del Consejo Técnico para la Implementación de la Ley

Artículo 51. Se crea el Consejo Técnico como un órgano de asesoría y consulta de la Contraloría General en materia de diseño, implementación estratégica, generación y difusión de conocimiento en las materias de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana.

Artículo 52. Corresponde al Consejo Técnico las siguientes atribuciones:

I. Difundir las normas y lineamientos que en materia de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana, habrán de observarse dentro de la Administración Pública del Distrito Federal;

II. Sugerir disposiciones y acciones que en materia de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana deba emitir e instrumentar la Contraloría General;

III. Revisar y emitir recomendaciones a las políticas y ordenamientos en materia de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana de los Entes, a fin de detectar fallas en su ejecución y sugerir acciones de mejora;

IV. Coadyuvar en el análisis de la viabilidad de nuevos proyectos en las materias correspondientes a la presente Ley y preparar las opiniones técnicas correspondientes;

V. Constituir e integrar grupos de trabajo que considere necesarios para su mejor funcionamiento y para la atención de casos que por su especialidad y relevancia en el contexto general así lo requiera, estableciendo las atribuciones necesarias para el cumplimiento de su objetivo

VI. Revisar y aprobar el objetivo y programas de cada uno de los grupos de trabajo, con base a la normatividad correspondiente;

VII. Expedir sus bases de organización interna y su manual administrativo correspondiente, de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

VIII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de su objeto.

Artículo 53. El Consejo Técnico se conformará de la siguiente forma:

I. Un Presidente, que será el titular de la Contraloría General del Distrito Federal;

II. Un Secretario Técnico, que será el titular de la Dirección Ejecutiva de Procesos, Servicios y Atención Ciudadana de la Contraloría General del Distrito Federal, y

III. Un representante de los Entes estratégicos en las materias que conciernen a la presente Ley, con nivel jerárquico de Dirección o superior:

- a. Jefatura de Gobierno
- b. Consejería Jurídica y Servicios Legales
- c. Secretaría de Desarrollo Económico
- d. Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda
- e. Secretaría de Finanzas



- f. Secretaría del Medio Ambiente g. Secretaría de Obras y Servicios
- h. Secretaría de Seguridad Pública
- i. Secretaría de Transportes y Vialidad
- j. Instituto de Ciencia y Tecnología k. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
- l. Procuraduría Social
- m. Sistema de Aguas de la Ciudad de México
- n. 16 Delegaciones

Los miembros del Consejo Técnico tendrán voz y derecho a voto, con excepción del Secretario Técnico, quien en las sesiones del Consejo Técnico tendrá voz, pero no voto.

Cada miembro propietario acreditará a su respectivo suplente, comunicándolo al Consejo Técnico mediante oficio en la primera asamblea, será la única persona facultada para representar al titular cuando no asista a las sesiones que se celebren.

Artículo 54. El Presidente del Consejo Técnico tiene las siguientes atribuciones:

- I. Presidir las sesiones del Consejo Técnico;
- II. Emitir voto simple en las sesiones y voto de calidad en caso de empate;



III. Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Técnico;

IV. Orientar las resoluciones y acciones del Consejo Técnico al cumplimiento de las disposiciones jurídicas, técnicas y administrativas en las materias concernientes de la presente Ley;

V. Turnar al Secretario Técnico los asuntos, estudios e investigaciones para la concertación de acciones;

VI. Solicitar a los miembros del Consejo Técnico la presentación de los programas de implementación a los Entes, y

VII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de la presente Ley.

Artículo 55. El Secretario Técnico tiene las siguientes atribuciones:

I. Asistir personalmente a las sesiones del Consejo Técnico;

II. Organizar y coordinar las sesiones del Consejo Técnico;

III. Integrar el orden del día de las sesiones del Consejo Técnico, a instrucción de su Presidente o a solicitud de los demás miembros;

IV. Levantar las Actas de las sesiones del Consejo Técnico y recabar las firmas de los miembros presentes;



V. Tomar nota y proponer la redacción de los acuerdos y vigilar su cumplimiento;

VI. Coordinar las actividades de los grupos de trabajo;

VII. Difundir y velar las actividades, los compromisos y los acuerdos que resulten de los trabajos y acciones que ordene el Consejo Técnico;

VIII. Coordinar los procesos de asesoría, colaboración y difusión de la presente Ley;

IX. Proponer proyectos en materia de atención ciudadana, simplificación administrativa y comunicación electrónica, y

X. Las demás que le confieran el Comité Técnico o su Presidente.

Artículo 56. Los miembros del Consejo Técnico cuentan con las siguientes atribuciones:

I. Asistir a las sesiones del Consejo Técnico, con voz y voto;

II. Designar a su suplente, quién ejercerá las mismas atribuciones en su ausencia;



III. Proponer la creación e integrar los grupos de trabajo, o designar a sus integrantes, siempre y cuando sean servidores públicos adscritos al órgano administrativo que representan y tengan la capacidad técnica requerida;

IV. Cumplir los acuerdos del Consejo Técnico;

V. Presentar al Consejo Técnico los asuntos que consideren convenientes, así como proponer la celebración de sesiones extraordinarias, ya sea al Consejo o a su Presidente;

VI. Ser el vínculo entre su Ente y el Consejo;

VII. Acreditar mediante oficio a los integrantes de los grupos de trabajo en los que participe el órgano administrativo que representan;

VIII. Las demás que le otorguen las disposiciones legales.

Artículo 57. El Consejo Técnico sesionará de manera ordinaria por lo menos dos veces al año y de manera extraordinaria, para conocer de las cuestiones urgentes a convocatoria del Presidente o del Presidente Suplente del Consejo Técnico en cualquier momento.

Se considerará que existe quórum para la celebración de las sesiones del Consejo Técnico, en primera convocatoria, con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros; en segunda convocatoria, con el número de miembros que asistan.



De toda sesión del Consejo Técnico se levantará acta debidamente autorizada por el Presidente y firmada por los asistentes, y que tendrá a su cargo el Secretario Técnico.

Los acuerdos del Consejo Técnico se tomarán por mayoría de votos de los asistentes y, en caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

Artículo 58. A propuesta del Presidente y con aprobación del Consejo Técnico, serán designados los coordinadores de los grupos de trabajo.

Artículo 59. Podrán acudir a las sesiones a invitación del Consejo Técnico, de su Presidente o del suplente de éste, con voz pero sin voto, servidores públicos de cualquier Ente de la Administración Pública del Distrito Federal.

TÍTULO QUINTO

DE LAS SANCIONES

Capítulo Único

Sanciones Administrativas

Artículo 60. Todo usuario de trámites y servicios que haya suministrado información o datos falsos en el curso de sus

promociones, será sancionado de acuerdo a la legislación aplicable, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

Artículo 61. Se consideran infracciones imputables a la autoridad en términos de esta Ley, las siguientes:

I. Incumplir con los plazos de respuesta establecidos en el Registro Único, sin que obre notificación fundada y motivada;

II. Extraviar cualquier documento que obre en los expedientes de los usuarios sin notificarlo a su superior inmediato a fin de tomar las medidas correspondientes.

III. Solicitar o recibir donaciones o apoyos para beneficio particular en efectivo o en especie;

IV. Alterar los trámites, procesos, reglas, lineamientos, formatos o procesos, que señalen las normas correspondientes;

V. Negarse sin justificación legal a la recepción de documentos;

VI. No actualizar el Registro Único, en los términos que se especifican en esta Ley y su correspondiente reglamento;

VII. Incumplir con los términos, formas y el proceso a los que hace referencia esta Ley, y



VIII. Uso indebido de la información en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Artículo 62.- La inobservancia de esta Ley por parte de cualquier ente de la Administración Pública estará sujeta a las sanciones administrativas que emita la Contraloría.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese la presente Ley en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. La presente Ley entra en vigor a los seis meses de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

TERCERO. En el plazo de seis meses a partir de la publicación de la presente Ley, el Jefe de Gobierno instrumentará un programa especial para poner en marcha en todas las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública, las políticas, medidas y acciones permanentes de modernización administrativa que se establecen en la misma Ley, así como para la implantación de los cambios que prevé. El programa deberá incluir la estimación de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren necesarios para ello y los mecanismos de evaluación y de control.

CUARTO. La Contraloría General, en un término no mayor a seis meses, contados a partir de la publicación de la presente Ley en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, expedirá los Lineamientos para regular la difusión de los formatos que deberán utilizar los interesados para la presentación de avisos, manifestaciones, solicitudes, recursos, reclamaciones, denuncias y quejas ante los Entes; y para que las constancias que los particulares obtengan por medios electrónicos, tengan el carácter de formatos oficiales o el valor jurídico necesario para la gestión correspondiente.

Los Entes tendrán un término de 90 días hábiles, contados a partir de la publicación de dichos Lineamientos, para operar conforme a ellos.

QUINTO. El Consejo Técnico, deberá estar instalado dentro de los treinta días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley.

SEXTO. El Reglamento de la Ley deberá de expedirse dentro de un plazo que no exceda de noventa días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de publicación de esta Ley.

SÉPTIMO. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y la Administración Pública que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley, se regirán por la normativa conforme a la que iniciaron hasta su conclusión.

OCTAVO. Se derogan las disposiciones que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.



La Comisión de Administración Pública Local previo estudio y análisis de la citada iniciativa, basan su dictamen en los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- Que esta Comisión de Administración Pública Local es competente para conocer de la iniciativa de Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal; presentada por el Dip. Christian Damián Von Roehrich de la Isla integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 59, 60 fracción II, 61, 62 fracción II, 63, 64 y 92 de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; 1, 28, 32, 33 y 87 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

SEGUNDO.- Que esta dictaminadora coincide en la importancia que debe darse a la atención de las demandas ciudadanas, y por ende resulta importante que el órgano legislativo, se ocupe de normar este tema, sí bien existen diferentes ordenamientos como reglamentos o manuales, estos no tienen el peso e importancia de una Ley.

TERCERO.- Que del análisis efectuado a la iniciativa que nos ocupa, se ha determinado aprobar la misma con algunas modificaciones; lo anterior aunado a que existen diversos estudios a nivel nacional e internacional cuyo tema primordial es la importancia que tiene la demanda ciudadana, no sólo en los procesos democráticos, sino en la vida misma de los habitantes de una ciudad y del país.



CUARTO.- Que en cuanto a los principios que el promovente señala que deben regir la aplicación de la Ley materia del presente dictamen, precisa el del *inmediatez*, esta comisión ha concluido eliminar el mismo, esto en virtud de que para la atención de una demanda ciudadana debe atenderse diferentes factores como son la capacidad financiera de cada ente, sus atribuciones y limitaciones, su capacidad de recursos humanos y materiales; de dejar este principio podríamos dejar una puerta abierta para que se finquen responsabilidades a los servidores públicos por no atender de manera inmediata una petición ciudadana, sin importar las causas por las cuales no atendió la misma.

QUINTO.- Que a juicio de los integrantes de esta dictaminadora han acordado adicionar un artículo en el que se precise que leyes podrían aplicarse de manera supletoria, y desde nuestro punto de vista la principal es la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, por lo que se señala para el numeral que corresponda la siguiente redacción:

“Artículo N.- Para efectos de la presente Ley, es supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, en razón de ello los procedimientos administrativos se rigen bajo los principios que este mismo ordenamiento establece. Por lo cual la actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados bajo protesta de decir verdad se sujetarán al principio de buena fe, salvo prueba en contrario.”

SEXTO.- Que de acuerdo a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, en su numeral 3º fracción V define lo que se debe entender por administración Pública:



V. Administración Pública. El conjunto de órganos que componen la Administración Centralizada, desconcentrada y paraestatal;

De igual forma la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, en su fracción II del artículo 2 define a la Administración Pública como:

*II. Administración Pública: **Dependencias y entidades que integran a la Administración Central y Paraestatal del Distrito Federal, en los términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal;***

Por lo que la definición de Administración Pública que formula el diputado promovente en la fracción I del artículo 5 de la iniciativa de mérito, deberá ser sustituida por la que se establece en la Ley de Procedimiento.

SÉPTIMO.- Que la iniciativa en estudio, en su artículo 5 fracciones III, V, XII y XVIII, establece que existirán áreas de atención ciudadana, Centros de Servicio y Atención Ciudadana, Puntos Únicos de Contacto y Ventanillas Únicas, sin que quede clara cuál sería la diferencia entre ellas; y atendiendo la propia naturaleza de la Ley que se pretende crear, es decir continuar con una reforma y simplificación administrativa, se ha resuelto eliminar la fracción XII de dicha propuesta, esto en virtud de que los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) así como las Ventanillas Únicas son espacios que se ubican exclusivamente en los órganos políticos – administrativos; es por ello que se acordó en esta Comisión que serían las Áreas de Atención Ciudadana las que se ubicarían en todas las dependencias de la administración pública local; rescatando

así sólo las fracciones III, V y XVIII. Por lo que se recorrerían las demás fracciones.

De igual forma en los artículos 31 fracción III, 32 fracción II se sustituyen los Puntos Únicos de Contacto por Áreas de Atención Ciudadana y Ventanillas Únicas.

Mientras que en el artículo 33 en su primer párrafo se adiciona a las Ventanillas Únicas y los CESAC, por lo que la redacción será como a continuación se precisa:

Artículo N. Los medios impresos y electrónicos, que pongan a disposición de los interesados y del público en general las Áreas de Atención Ciudadana de los Entes, las Ventanillas Únicas y los CESAC, deberán contener como mínimo:

....

OCTAVO.- Que en la fracción VIII del numeral 5 de la iniciativa en cita se define lo que se debe entender por entes, sin embargo se observa que no refieren a los órganos autónomos, por lo que se ha resuelto estos sean adicionados a dicha fracción quedando la siguiente redacción:

Fracción N.- A las dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones, Entidades y **Órganos Autónomos** de la Administración Pública del Distrito Federal.



De igual forma se deberá incluir en el artículo 6 de la misma iniciativa a los **Órganos Autónomos**:

Artículo 6. La aplicación de este ordenamiento corresponde a los Titulares de las distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones, **Órganos Autónomos** y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

NOVENO.- Que en el numeral 8 de la multicitada iniciativa definen nuevas atribuciones a la Contraloría General; es importante precisar que con este numeral se estarían invadiendo atribuciones que se encuentran conferidas a la Oficialía Mayor del Distrito Federal en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, por lo que este numeral se eliminaría.

DÉCIMO.- Que por lo que corresponde al artículo 9, se sugiere eliminar las fracciones IV y V por invadir las atribuciones conferidas a la Oficialía Mayor de conformidad a la Ley Orgánica mencionada; ahora bien por lo que respecta a la fracción II se deberá atribuir la obligación de informar a la Oficialía Mayor no así a la Contraloría general, por ser la primera la facultada para llevar el registro de los tramites y servicios que brinda la Administración Pública Local.

De igual forma en lo relativo a la fracción III, y atendiendo lo precisado en el considerando Noveno de este dictamen, se deberá eliminar a los Puntos Únicos de Contacto, y se deberá adicionar a los CESAC y las Ventanillas Únicas.



Por lo que el numeral 9 quedará de la siguiente manera:

Artículo 9. Corresponde a los Entes:

I. Implementar las medidas y acciones de mejora de la gestión pública que se realicen ante los mismos, mediante la elaboración de sus respectivos planes, con fundamento en las bases y principios establecidos en esta Ley;

II. Informar a la **Oficialía Mayor** sobre los cambios y nuevos trámites y servicios, así como las medidas y acciones de simplificación y mejora en la atención ciudadana que establezcan;

III. Establecer las Áreas de Atención Ciudadana, Centros de Servicios y Atención Ciudadana y las Ventanillas Únicas de conformidad con lo que establece la presente Ley; y

VI. Las demás que se establezcan en el presente ordenamiento.

UNDÉCIMO.- Que en todos aquellos artículos en los que refieran atribuciones a la Contraloría General o cualquier otro ente que se encuentren atribuidas a la Oficialía Mayor, deberá de hacerse la modificación en el sentido de que se deberá suplir las mismas por la Oficialía.



DUODÉCIMO.- Que el diputado promovente en la fracción II del artículo 10, propone que las Delegaciones deberán implementar las acciones que permitan llevar a cabo los Procedimientos Únicos Delegacionales; sin embargo en ningún párrafo de los antecedentes ni en el cuerpo normativo que expuso define cuales son estos Procedimientos Únicos Delegacionales, por lo que al no haber certeza respecto a esta obligación se elimina dicha fracción.

DÉCIMOTERCERO.- Que en el numeral 12 se atribuye la responsabilidad sólo a la Contraloría General la de interpretar la ley que se crea, situación con la que no se es coincidente, puesto que esta Ley está dirigida a todos los entes que integran la Administración Pública del Distrito Federal, y en su caso es la Oficialía Mayor la que debería estar señalada como principal intérprete por ser está quien tiene dentro de sus atribuciones la de Normar, vigilar y evaluar los programas de modernización, simplificación administrativa y mejora regulatoria procurando la permanente comunicación con la población en cuanto a las necesidades respecto de los trámites que gestiona y de los servicios que solicita; por lo que en este orden de ideas, se elimina este precepto.

DÉCIMOCUARTO.- Que en relación con el numeral 13, se ha resuelto eliminar las fracciones II, II, III, IV, VI, IX y XI , en virtud de que son atribuciones que corresponden a la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal.

DÉCIMOQUINTO.- Que en el artículo 20 de la propuesta de iniciativa, se define lo que es el Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal; por lo que esta dictaminadora ha considerado procedente que se

adición que es éste registro sea elaborado por la citada Oficialía por lo que la redacción será la siguiente:

“Artículo N. El Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal es el catálogo de la Administración Pública **que elabora la Oficialía Mayor**, el cual integra y contiene todos los trámites y servicios que ofrecen los Entes, con el objetivo de informar, dar transparencia y certeza jurídica a los usuarios.”

DÉCIMOSEXTO.- Que por cuanto hace a la obligación del artículo 34, en el que se les pretende imponer a los servidores públicos encargados del ingreso de solicitudes así como a los responsables de emitir las resoluciones, esta comisión no comparte que ésta les sea impuesto a los servidores de ingresar las solicitudes, en virtud de que efectivamente su única obligación o compromiso es ingresarla; es así que esta debe imponerse únicamente a quienes están facultados a emitir la respuesta respectiva.

Asimismo se ha determinado que las llamadas telefónicas no son una manera legal de atender una solicitud, esto atendiendo el principio de transparencia, por lo que se concluyó la siguiente redacción para dicho numeral.

“Artículo N. Los servidores públicos encargados de emitir respuesta a las solicitudes, avisos, manifestaciones y demás promociones, tienen la obligación de atender las consultas que les formulen los interesados respecto de la información relacionada con los trámites y servicios solicitados o sobre información general acerca de los

asuntos de su competencia, por escrito o a través de medios electrónicos, según proceda en cada caso concreto.”

DÉCIMO SÉPTIMO.-Que esta Comisión consideró importante adicionar un requisito más en el artículo 44 segundo párrafo, es decir que las documentales obren en los archivos, quedando el precepto legal como a continuación se precisa:

Artículo N. Ningún servidor público podrá retener los documentos originales de los usuarios o solicitar al mismo la acreditación de hechos ante el Ministerio Público o autoridad judicial.

En caso de pérdida, deterioro o destrucción de documentos personales, en caso de existir registro de ello **y que efectivamente obren en los archivos del ente que corresponda**, será suficiente la declaración de los usuarios para su reexpedición y no deberá exigirse prueba adicional para su procedencia, salvo que así se establezca en la ley.

DÉCIMO OCTAVO.- Que el Título Cuarto, Órgano Consultor, Capítulo Único, Del Consejo Técnico para la implementación de la Ley, los integrantes de esta dictaminadora han determinado eliminar dicho Título, en virtud de que las atribuciones que se le pretenden atribuir al Órgano Consultor, se encuentran conferidas a la Oficialía Mayor, por lo que se estarían duplicando funciones.

Por lo anteriormente expuesto y fundado y en términos del artículo 32 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, y de acuerdo a lo solicitado en la **INICIATIVA DE LEY**

DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL; la Comisión de Administración Pública Local considera que es de resolverse y se:

R E S U E L V E

ÚNICO.- Es de **APROBARSE** la con **MODIFICACIONES** la **INICIATIVA DE LEY DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL**, por lo que se emite el siguiente:

DECRETO

LEY DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo Primero

Del objeto y aplicación de la Ley

Artículo 1. Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público, interés general y de aplicación en todas las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades del Gobierno del Distrito Federal, y en lo conducente a las actividades relacionadas con la atención al público, prestación de servicios públicos, así como a los ciudadanos, concesionarios del servicio público o quienes desempeñen funciones de apoyo a la Administración Pública del Distrito Federal en sus relaciones con ésta.

Artículo 2. La presente Ley tiene por objeto precisar los principios, las políticas y bases con los que la Administración Pública del Distrito Federal establecerá políticas, medidas y acciones permanentes en la atención ciudadana y la mejora de la gestión pública, como el conjunto de actividades y medios que la Administración Pública pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Artículo 3. Son principios que rigen la aplicación de la presente ley los siguientes:

I. Agilidad: Atender con oportunidad la solicitud del ciudadano, facilitando la realización del trámite, servicio o petición requerida, así como en sus comunicaciones internas.

II. Buena fe del interesado: La presunción de verdad que tienen las manifestaciones hechas por el ciudadano frente a la Administración Pública del Distrito Federal.

III. Calidad: Incorporar en su actuar, las mejores prácticas en la realización de sus funciones.

IV. Calidez: El trato hacia los ciudadanos debe darse con respeto a su dignidad humana y en forma amable y cordial.

V. Eficacia: Brindar soluciones satisfactorias a las peticiones recibidas.

VI. Eficiencia: Orientación de los esfuerzos y actuaciones al servicio de los ciudadanos con el objeto de alcanzar una atención eficaz y de calidad con menos recursos.

VII. Equidad: Brindar las mismas oportunidades de atención a las solicitudes ciudadanas, sin discriminación.

VIII. Legalidad: La actuación de los servidores públicos en todo momento estará apegada a las disposiciones legales y reglamentarias, debidamente fundada y motivada.

IX. Transparencia: Toda la información en posesión de todos los Entes será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta únicamente a las excepciones definidas por la legislación en la materia.

Artículo 4. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el marco de la presente Ley, no deberán perjudicar los derechos ciudadanos ante la Administración Pública del Distrito Federal.

Artículo 5. Para efectos de la presente Ley, es supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, en razón de ello los procedimientos administrativos se rigen bajo los principios que este mismo ordenamiento establece. Por lo cual la actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados bajo protesta de decir verdad se sujetarán al principio de buena fe, salvo prueba en contrario.



Artículo 6. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

I. Administración Pública: Dependencias y entidades que integran a la Administración Central y Paraestatal del Distrito Federal, en los términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal;

II. Afirmativa ficta: A la figura jurídica por virtud de la cual, ante la omisión de la autoridad de emitir una resolución de manera expresa, dentro de los plazos previstos por la Ley, o los ordenamientos jurídicos aplicables al caso concreto, se entiende que se resuelve en sentido afirmativo lo solicitado por el ciudadano.

III. Áreas de Atención Ciudadana: Unidad diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, trámites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital).

IV. Atención Ciudadana: mecanismos, instrumentos, medios y canales, pueden ser presenciales, telefónicos o electrónicos, que se utilizan para dar asesoría, orientación, seguimiento y control en materia de trámites y servicios que brinda la Administración Pública del Distrito Federal, para satisfacer con calidad, eficiencia y transparencia las necesidades y demandas ciudadanas; a través de estructuras y normas que le dan un mayor orden y una mejor comunicación y vinculación bidireccional.



V. Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): Espacio físico creado en los órganos político-administrativos para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos presentados por la ciudadanía en materias específicas.

VI. El Consejo: Al Consejo Técnico para la Implementación de la Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal.

VII. La Contraloría: A la Contraloría General del Distrito Federal.

VIII. Entes: A las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

IX. Ley: A la Ley de Mejora de la Gestión Pública y Atención Ciudadana del Distrito Federal.

X. Modelo. El diseño organizacional que describe el funcionamiento de la Administración Pública contemplando los mecanismos, procedimientos y fórmulas de actuación con criterios de homogeneidad, legalidad y transparencia.

XI. Oficialía Mayor: A la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal.



XII. Procedimiento: Conjunto de pasos, etapas, formalidades y actividades que realiza la Administración Pública, en la emisión de un acto administrativo o prestación de un servicio.

XIII. Requisito: A la obligación de dar o hacer que debe cumplir el ciudadano, para acceder a la realización de un trámite o servicio.

XIV. Servidor Público: Todo funcionario o empleado de la Administración Pública, incluidos los que han sido nombrados, designados o electos para desempeñar la función pública.

XV. Sistema. Al conjunto de funciones referenciadas y elementos articulados dentro de un marco estratégico de actuación, para desempeñar las actividades necesarias para alcanzar los fines que persigue la Administración Pública.

XVI. Trámite: Solicitud, aviso, manifestación o entrega de información y demás planteamientos que los particulares hagan ante la autoridad competente, para cumplir una obligación u obtener una licencia, autorización, permiso, registro, confirmación o reconocimiento de derechos o el acto administrativo que les autorice el ejercicio de una actividad prevista en disposición legal o reglamentaria.

XVII. Usuario: Es el ciudadano, que en el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones realiza gestiones ante la Administración Pública.

XVIII. Ventanilla Única: Espacio físico diseñado para recibir las solicitudes de trámites que presente la ciudadanía en las materias establecidas, divididas en módulos de orientación e información, de recepción, de seguimiento y de entrega.

Capítulo Segundo

De las Atribuciones de las Autoridades

Artículo 7. La aplicación de este ordenamiento corresponde a los Titulares de las distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones, Órganos Autónomos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Artículo 8. Corresponde Gobierno del Distrito Federal:

I. Emitir acuerdos, lineamientos y normas para la aplicación y consecución de sus objetivos y finalidades de la presente Ley, y

II. Celebrar Convenios de Coordinación o Concertación con Instituciones Públicas o Privadas nacionales o internacionales para la implementación y difusión de Sistemas basados en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación.

Artículo 9. Corresponde a los Entes:



I. Implementar las medidas y acciones de mejora de la gestión pública que se realicen ante los mismos, mediante la elaboración de sus respectivos planes, con fundamento en las bases y principios establecidos en esta Ley;

II. Informar a la Oficialía Mayor sobre los cambios y nuevos trámites y servicios, así como las medidas y acciones de simplificación y mejora en la atención ciudadana que establezcan;

III. Establecer las Áreas de Atención Ciudadana de conformidad con lo que establece la presente Ley; y

IV. Las demás que se establezcan en el presente ordenamiento.

Artículo 10. A las Delegaciones les corresponde:

I. Establecer las bases y mecanismos de coordinación con la Oficialía Mayor para homologar los lineamientos, criterios, guías y, en general, todo tipo de disposiciones de carácter general, para la aplicación de la presente Ley;

II. Proponer mejoras a las actividades y funcionamiento de las Ventanillas Únicas y Centros de Servicios y Atención Ciudadana que se encuentren bajo su competencia y,

III. Las demás que prevea esta Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 11. El Jefe de Gobierno del Distrito Federal, mediante acuerdos generales o en los reglamentos respectivos, podrá establecer plazos de respuesta menores a los previstos en las leyes y manuales aplicables para la resolución de los trámites y la prestación de los servicios; y determinar la eliminación o sustitución de las cargas administrativas y requisitos que las mismas establezcan, cuando los Entes que conozcan de ellos tengan la facilidad de obtener la información respectiva por otros medios.

TÍTULO SEGUNDO

MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Capítulo Primero

De las medidas de mejora de la Gestión Pública

Artículo 12. En las políticas de mejora de la Gestión Pública y atención ciudadana, los Entes buscarán:

- I. Proponer la simplificación, mejora y en su caso, la supresión de trámites innecesarios para el usuario;
- II. Propiciar que el desarrollo de las actuaciones se lleve a cabo con legalidad y transparencia;
- III. Propiciar la participación ciudadana en la simplificación de trámites y servicios;



IV. Acotar los elementos que facilitan las conductas indebidas u omisas de la autoridad;

V. Anteponer en las actuaciones, la presunción de buena fe del usuario;

V. Incorporar controles e indicadores de gestión; Y

VII. Fomentar una cultura de gestión gubernamental eficaz.

Artículo 13. En el diseño de los trámites administrativos, se buscará su claridad, simplicidad, agilidad, racionalidad, pertinencia, utilidad a través de la utilización de un lenguaje de fácil entendimiento para los usuarios.

Artículo 14. Para modificar sus modelos de gestión y sistemas de actuación, a los procedimientos, guías y cédulas informativas y a los formatos oficiales a disposición del usuario, los Entes deberán contar con el dictamen correspondiente de autorización que al efecto expida la Oficialía Mayor.

Se exceptuaran de lo señalado en el párrafo anterior, las modificaciones que sean urgentes por tratarse de emergencias sanitarias, ambientales, de protección civil o de seguridad de las personas y sus bienes, en cuyo caso bastará que remitan por escrito a la Oficialía Mayor, el informe justificado.

Artículo 15. Los Entes, en el ámbito de sus respectivas competencias y con el apoyo de la Oficialía Mayor, revisarán periódicamente su modelo y sistemas administrativos de actuación, así como los procedimientos que aplican para la atención de los trámites y las solicitudes de servicios.

Artículo 16. Los Entes en el ámbito de sus respectivas competencias, identificarán y propondrán a la Oficialía Mayor la supresión de requisitos y cargas administrativas que desalienten la actividad emprendedora y limiten el libre ejercicio de la actividad económica, sin perjuicio de lo establecido en la legislación en la materia bajo el siguiente procedimiento:

I. Realizará un inventario de los documentos que pudieren tener vigencia indefinida o de aquellos cuya vigencia pudiere ser prorrogada, a fin de modificar dichos lapsos, según el caso y siempre cuando el mismo no esté establecido en la leyes que los regulan;

II. Deberán realizar un inventario de los documentos y requisitos cuya exigencia pueda suprimiese de conformidad con la presunción de buena fe; y

III. Llevará a cabo la identificación de autorizaciones innecesarias y las solicitudes excesivas de información de detalle.

Artículo 17. Los servidores públicos responsables del diseño de los trámites y procedimientos no podrán establecer nuevos requisitos y

cargas administrativas adicionales a las que se encuentren expresamente previstas en las leyes, reglamentos y en el Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal.

Artículo 18. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al usuario, deberá:

- I. Estar debidamente fundado y motivado por la normatividad aplicable;
- II. Reportarse a la Contraloría General para ser incluido en el Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal y,
- III. Estar publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes.

Capítulo Segundo

Del Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal

Artículo 19. El Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal es el catálogo de la Administración Pública que elabora la Oficialía Mayor, el cual integra y contiene todos los trámites y servicios que ofrecen los Entes, con el objetivo de informar, dar transparencia y certeza jurídica a los usuarios



Artículo 20. Los procedimientos contenidos en el Registro Único serán de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos, ante quienes se lleven a cabo los trámites y servicios, en la forma establecida en ellos y no podrán aplicarse de otra forma, ni deberán solicitarse requisitos, documentación o información adicional a la establecida.

Artículo 21. La Oficialía Mayor expedirá los lineamientos generales y manuales de organización, administración, funcionamiento, actualización y vigilancia del Registro Único, los cuales deberán ser presentados en un formato específico y diseñado para tal efecto.

Artículo 22. El Registro Único podrá actualizarse de forma periódica a través de los mecanismos que la Oficialía Mayor establezca para tal efecto y con las propuestas de cada Ente.

Artículo 23. La consulta del Registro Único será pública y gratuita al público en general.

Artículo 24. Para la publicación y vigencia de los trámites y servicios en el Registro Único, la Oficialía Mayor realizará con el concurso de los Entes responsables de su aplicación, una evaluación de los mismos conforme a las disposiciones normativas aplicables vigentes y tras su validación procederá a publicarla en el Registro Único.

Una vez inscritos, los Entes responsables deberán evaluar, al menos anualmente, la eficacia, eficiencia y necesidad del trámite de los trámites a su cargo y cuyos resultados deberán publicarse

sinécticamente en la Gaceta Gobierno, y de manera detallada, en los portales de internet de cada uno de los Entes responsables.

La Oficialía Mayor presentará un informe anual que compilará todos los informes de los Entes responsables, el cual deberá ser tomado en consideración por el Jefe de Gobierno y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en la asignación presupuestal de cada año.

Artículo 25. La autenticidad y el contenido de la información que se inscriba en el Registro Único serán de estricta responsabilidad del Ente que proporcione la información.

Capítulo Tercero

De los mecanismos de Afirmativa Ficta

Artículo 26. Con el fin de agilizar y simplificar la gestión gubernamental, cualquier Ente, podrá proponer en el desahogo de sus procedimientos de gestión, la adopción de la afirmativa ficta.

Artículo 27. Los sujetos de esta Ley resolverán los trámites y servicios en los términos previstos por los ordenamientos jurídicos; y sólo que éstos no contemplen un término específico, se resolverán dentro de los plazos establecidos en el Registro Único; los trámites y servicios que no cuenten con un término establecido, deberán resolverse en un plazo improrrogable de cuarenta días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente al de la presentación de la solicitud.

Si la autoridad competente no emite su resolución dentro de los plazos establecidos, habiendo el interesado cumplido los requisitos que establecen las normas aplicables, se entenderá que la resolución es en sentido afirmativo en todo lo que lo favorezca; salvo en los siguientes casos:

I. Tratándose de las materias relativas a la salubridad, concesiones y las actividades riesgosas que se establezcan en los diferentes ordenamientos jurídicos, y a falta de definición en los mismos, se considerarán aquéllas actividades como las que ponen en forma directa o inminente en peligro la seguridad y tranquilidad pública, o alteren o afecten el orden público y,

II. En los que los ordenamientos jurídicos establezcan que a la falta de resolución se aplica la negativa ficta.

Artículo 28. Cuando el fundamento legal de algún trámite establezca que opera la figura de la afirmativa ficta, su aplicación se hará sujetándose en los criterios establecidos por su propia normatividad.

Artículo 29. La certificación de la afirmativa ficta producirá todos los efectos legales de resolución favorable, y es deber de todas las personas y autoridades reconocerla así. La omisión de la certificación será considerada como una falta grave en términos de la legislación en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos aplicable.



TÍTULO TERCERO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

Capítulo Único

De los mecanismos de Atención Ciudadana

Artículo 30. Son derechos de los usuarios en los procedimientos de atención ciudadana:

I. Ser informado acerca de los lugares, costos, tiempos, políticas, reglas, requisitos y demás aspectos relacionados con la atención al público de trámites y servicios;

II. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración Pública, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;

III. Acceder a las Áreas de Atención Ciudadana, Ventanillas Únicas y a los CESAC para la atención de trámites y servicios; incorporando la diversidad de canales de atención;

IV. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; V. Recibir en todo momento, un trato digno y respetuoso por parte de la autoridad;

VI. Recibir una respuesta concluyente de su trámite o solicitud de servicio, y

VII. Denunciar las faltas u omisiones en que incurran los Servidores Públicos.

Artículo 31. En la atención a la ciudadanía, los Entes deberán:

I. Destinar un espacio físico denominado Áreas de Atención Ciudadana, Ventanillas Únicas y a los CESAC, para la orientación, recepción, atención, gestión y entrega de trámites y servicios;

II. Coordinar los manuales administrativos y procesos internos a la existencia del Punto Único de Contacto;

III. Alinear la información, lineamientos y estándares de todos los canales de atención, en todas las fases de la misma para otorgar un servicio consistente;

IV. Coordinarse con otros Entes y de manera conjunta con sus áreas informáticas para el diseño e implementación de trámites y servicios transversales;

V. Concentrar las estadísticas en materia de atención ciudadana del Ente, para su análisis y evaluación;

VI. Habilitar mecanismos para poner a disposición las guías, formatos e instructivos para iniciar trámites y servicios que contengan los datos, requisitos, formalidades y costos;



VII. Remitir, de manera periódica, sus informes de avance y atención ciudadana a la Contraloría General.

Artículo 32. Los medios impresos y electrónicos, que pongan a disposición de los interesados y del público en general las Áreas de Atención Ciudadana de los Entes, Ventanillas Únicas y CESAC, deberán contener como mínimo:

I. La información necesaria para realizar los trámites y servicios que están a su cargo;

II. Los formatos oficiales;

III. Los procedimientos con información precisa sobre las etapas de la gestión o petición;

IV. La ubicación de las oficinas que reciben las solicitudes y avisos y en las que se dictan las resoluciones;

V. El directorio de los funcionarios;

VI. Los horarios de atención al público;



VII. La ubicación y horario de la Contraloría Interna que conozca las quejas y denuncias, así como información de otras formas en que pueden dirigir quejas y sugerencias;

VIII. El Registro Único de Trámites y Servicios del Distrito Federal;

IX. Las políticas y estándares de atención, y

X. Los derechos del ciudadano frente a la atención ciudadana de trámites y servicios.

Artículo 33. Los servidores públicos encargados de emitir respuesta a las solicitudes, avisos, manifestaciones y demás promociones, tienen la obligación de atender las consultas que les formulen los interesados respecto de la información relacionada con los trámites y servicios solicitados o sobre información general acerca de los asuntos de su competencia, por escrito o a través de medios electrónicos, según proceda en cada caso concreto.

Artículo 34. Los servidores públicos que conozcan de las solicitudes, avisos, manifestaciones y demás promociones, no podrán exigir certificaciones, constancias o información que obre en sus propios archivos, generada por la misma autoridad, o la que hubiera aportado previamente el interesado o su causahabiente, en este caso bastará que el usuario indique el archivo de la Administración Pública en que se encuentran los documentos de que se trate.

Artículo 35. Todo procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso.

Artículo 36. El servidor público que reciba una solicitud, documento o expediente que le corresponda resolver en otra oficina, dentro del mismo Ente, deberá remitirlo a la instancia correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Artículo 37. Las providencias de trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Artículo 38. Las áreas de atención ciudadana deberán contar con los elementos de funcionalidad, accesibilidad e identidad gráfica indicados en las Reglas para la instalación y funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana presenciales y digitales, en materia de Identidad Gráfica, Espacios Físicos y Apartados para trámites y servicios en Sitios de Internet, emitidas por la Contraloría General.

Artículo 39. Los Puntos Únicos de Contacto y demás áreas de atención ciudadana se ubicarán en un lugar visible al usuario y dentro del inmueble que ocupe la instancia, deberán contar o tener acceso a servicios sanitarios y atender al público en forma directa y continua, a excepción de las personas con discapacidad y las de la tercera edad, quienes tendrán prioridad en la atención.



Artículo 40. Las oficinas de atención ciudadana concluirán sus actividades hasta haber atendido a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención, para ello se implementará un sistema de turnos basado en mecanismos idóneos a ese fin.

Artículo 41. Los Entes brindarán capacitación al personal que tenga a su cargo la atención o resolución de las solicitudes ciudadanas, la que deberá incluir instrumentos orientados a la mejora en la actitud de servicio, la utilización de los recursos personales, métodos para enfrentar situaciones problemáticas, la actualización de la normativa aplicable y la sensibilización en materia de equidad de género.

Artículo 42. El personal que se designe en las áreas de atención ciudadana, se sujetará a procesos de capacitación-inducción al puesto, los Entes podrán solicitar asesoría y asistencia técnica a la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal para el diseño e impartición de los mismos, sin perjuicio de las disposiciones y determinaciones que se hayan emitido con anterioridad.

Artículo 43. Ningún servidor público podrá retener los documentos originales de los usuarios o solicitar al mismo la acreditación de hechos ante el Ministerio Público o autoridad judicial.

En caso de pérdida, deterioro o destrucción de documentos personales, en caso de existir registro de ello y que efectivamente obren en los archivos del ente que corresponda, será suficiente la declaración de los usuarios para su reexpedición y no deberá exigirse

prueba adicional para su procedencia, salvo que así se establezca en la ley.

Artículo 44. No se exigirán el cumplimiento de requisitos, cuando éstos, de acuerdo a la disposición legal aplicable, debieron haber quedado acreditados para culminar un trámite anterior que resulte requisito de aquel al que pretende acceder.

Artículo 45. Los servidores públicos que dictaminen la procedencia de las solicitudes y avisos no requerirán a los interesados pruebas que acrediten hechos que no hubieren sido controvertidos sino, en aplicación del principio de la buena fe del interesado, presumir que se trata de información cierta.

Lo anterior no será obstáculo para que por cualquier otro medio y sin retrasar la resolución, los servidores públicos que conozcan del caso demuestren la existencia de declaraciones o documentación falsamente aportada.

Artículo 46. Los Entes que tengan a su cargo la recaudación de sumas de dinero o el control de obligaciones legales que deban satisfacer o cumplir los usuarios, deberán remitir o poner a disposición del resto de la Administración Pública, mensualmente o con la periodicidad que se establezca, los listados donde se consignen las personas físicas o jurídicas morosas o incumplidas.

Esta obligación únicamente se refiere a las entidades que requieran esa información para su funcionamiento o para los trámites que realizan.

Artículo 47. Salvo los casos establecidos expresamente por Ley, no será indispensable la comparecencia personal del interesado para realizar tramitaciones ante la Administración Pública, debiéndose exigir la presentación de al menos carta poder simple otorgada ante dos testigos de la persona que actúe en su representación.

Artículo 48. Los usuarios podrán presentar sus promociones utilizando fotocopias o impresiones simples de los formularios oficiales, siempre que éstas respeten íntegramente el contenido y estructura de los formatos aprobados que aparezcan en el Sitio de Internet del Gobierno del Distrito Federal.

Artículo 49. La Administración Pública no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, y tampoco podrán solicitársele al ciudadano requisitos o información que aún se encuentre en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el usuario deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

TÍTULO CUARTO

DE LAS SANCIONES

Capítulo Único

Sanciones Administrativas

Artículo 50. Todo usuario de trámites y servicios que haya suministrado información o datos falsos en el curso de sus promociones, será sancionado de acuerdo a la legislación aplicable, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

Artículo 51. Se consideran infracciones imputables a la autoridad en términos de esta Ley, las siguientes:

I. Incumplir con los plazos de respuesta establecidos en el Registro Único, sin que obre notificación fundada y motivada;

II. Extraviar cualquier documento que obre en los expedientes de los usuarios sin notificarlo a su superior inmediato a fin de tomar las medidas correspondientes.

III. Solicitar o recibir donaciones o apoyos para beneficio particular en efectivo o en especie;

IV. Alterar los trámites, procesos, reglas, lineamientos, formatos o procesos, que señalen las normas correspondientes;

V. Negarse sin justificación legal a la recepción de documentos;

VI. No actualizar el Registro Único, en los términos que se especifican en esta Ley y su correspondiente reglamento;



VII. Incumplir con los términos, formas y el proceso a los que hace referencia esta Ley, y

VIII. Uso indebido de la información en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Artículo 52.- La inobservancia de esta Ley por parte de cualquier ente de la Administración Pública estará sujeta a las sanciones administrativas que emita la Contraloría.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese la presente Ley en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. La presente Ley entra en vigor a los seis meses de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

TERCERO. En el plazo de seis meses a partir de la publicación de la presente Ley, el Jefe de Gobierno instrumentará un programa especial para poner en marcha en todas las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos, órganos autónomos y entidades de la Administración Pública, las políticas, medidas y acciones permanentes de modernización administrativa que se establecen en la misma Ley, así como para la implantación de los cambios que prevé. El programa deberá incluir la estimación de

los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren necesarios para ello y los mecanismos de evaluación y de control.

CUARTO. La Oficialía Mayor, en un término no mayor a seis meses, contados a partir de la publicación de la presente Ley en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, expedirá los Lineamientos para regular la difusión de los formatos que deberán utilizar los interesados para la presentación de avisos, manifestaciones, solicitudes, recursos, reclamaciones, denuncias y quejas ante los Entes; y para que las constancias que los particulares obtengan por medios electrónicos, tengan el carácter de formatos oficiales o el valor jurídico necesario para la gestión correspondiente.

Los Entes tendrán un término de 90 días hábiles, contados a partir de la publicación de dichos Lineamientos, para operar conforme a ellos.

QUINTO. El Reglamento de la Ley deberá de expedirse dentro de un plazo que no exceda de noventa días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de publicación de esta Ley.

SÉPTIMO. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y la Administración Pública que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley, se regirán por la normativa conforme a la que iniciaron hasta su conclusión.

OCTAVO. Se derogan las disposiciones que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

FIRMAN LOS DIPUTADOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL, A LOS VEINTICUATRO DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL QUINCE.

DIP. ALEJANDRO R. PIÑA MEDINA
PRESIDENTE

DIP. AGUSTÍN TORRES PÉREZ
VICEPRESIDENTE

DIP. ADRIÁN MICHEL ESPINO
SECRETARIO

DIP. GABRIEL GÓMEZ DEL
CAMPO GURZA
INTEGRANTE

DIP. JOSÉ FERNANDO
MERCADO GUAIDA
INTEGRANTE



VI LEGISLATURA



**ASAMBLEA
DE TODOS**

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL



**DICTAMEN CON MODIFICACIONES A LA INICIATIVA DE LEY DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN
CIUDADANA DEL DISTRITO FEDERAL.**

DIP. MARÍA GABRIELA SALIDO DIP. ARTURO SANTANA

MAGOS

ALFARO

INTEGRANTE

INTEGRANTE

DIP. ANA JULIA HERNÁNDEZ DIP. ARIADNA MONTIEL REYES
PÉREZ

INTEGRANTE

INTEGRANTE