

H. Congreso del Estado de Nuevo León



LXXV Legislatura

PROMOVENTE: CC. DIP. LUIS ALBERTO SUSARREY FLORES, INTEGRANTE DEL GRUPO LEGISLATIVO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL DE LA LXXV LEGISLATURA Y EL LIC. MAURO GUERRA VILLARREAL, PRESIDENTE DEL PAN NUEVO LEÓN.

ASUNTO RELACIONADO: MEDIANTE EL CUAL PRESENTAN INICIATIVA DE REFORMA A DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA LEY SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y FOMENTO AL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ESTADO, EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

INICIADO EN SESIÓN: 17 de febrero del 2020

SE TURNÓ A LA (S) COMISIÓN (ES): Ciencia, Tecnología e Innovación

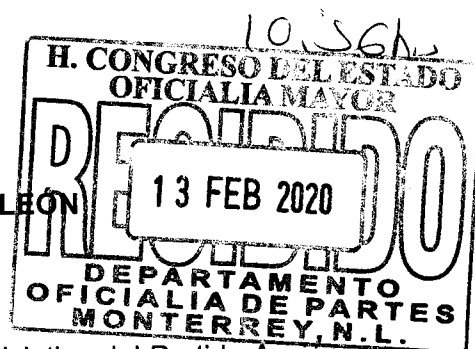
C.P. Pablo Rodríguez Chavarría

Oficial Mayor

JUAN CARLOS RUIZ GARCÍA

PRESIDENTE DEL H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

PRESENTE.-



Los suscritos, Ciudadanos Diputados integrantes del Grupo Legislativo del Partido Acción Nacional, y el C. Mauro Guerra Villarreal, Presidente del Partido Acción Nacional en Nuevo León, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, y 102, 103 y 104 de Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso de Estado de Nuevo León, ocurrimos ante esta soberanía a presentar iniciativa con Proyecto de Decreto por el que **se reforman diversas disposiciones a la Ley Sobre Gobierno Electrónico y Fomento al Uso de las Tecnologías de la Información Del Estado**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el mundo, la democracia representativa padece una crisis de legitimidad porque faltan espacios deliberativos y decisorios eficientes donde puedan participar los ciudadanos. Ante esto, los nuevos medios de comunicación de la tecnología de información y comunicación (TICs) (Blogs, Twitter, Facebook, Instagram) presentan la oportunidad de superar algunos límites comunicativos y políticos y con ello auxiliar a la democracia.

Diversos estudios publicados en medios de comunicación, demuestran la pérdida de credibilidad por parte de los ciudadanos hacia los distintos niveles de gobierno, no sólo en el ámbito local, si no también en el nacional y global, esto debido a la percepción generalizada de la falta de resultados, pero sin duda también debido al evidente rezago en la estrategia de comunicación y en los mecanismos para establecer un vínculo directo con los ciudadanos.

Nuevo León, como estado líder en diversos sectores a nivel nacional, se ha caracterizado por tener algunos gobiernos municipales que destacan por su capacidad y eficiencia, pero sobre todo por su cercanía a la ciudadanía vía el uso de tecnologías de la información y comunicación. Sin embargo, muchos ciudadanos no se sienten identificados ni atendidos por su gobierno, tampoco conocen ni utilizan con frecuencia los medios para comunicarse con sus representantes o con cualquier instancia gubernamental, mucha veces por la

percepción de burocracia, inaccesibilidad y gran tiempo de espera en la respuesta a cualquier trámite o solicitud.

Desde 2013, el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece el derecho de todos los mexicanos al acceso a la tecnología, a la banda ancha, y al internet, lo cual ha provocado que más ciudadanos tengan acceso a información de manera inmediata, pues en este mismo artículo constitucional establece que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, acceso libre y continuidad.

A raíz de la reforma en telecomunicaciones, los mexicanos cuentan con acceso al internet en espacios públicos de manera gratuita y no sólo esto, si no que al garantizar el derecho a la información y el que ésta pueda solicitarse por medios electrónicos, nos obliga a las entidades federativas a darle herramientas a la ciudadanía principalmente para dos puntos importantes e indispensables en una época donde las tecnologías de la información y comunicación juegan un papel fundamental en la vida cotidiana de todos los ciudadanos.

La primera, es garantizar la atención ciudadana por medios electrónicos, entendiéndose estos como los servicios prestados por el gobierno estatal y/o gobiernos municipales a través de un sistema integral de atención ciudadana, y redes sociales. Siendo el instrumento principal de este objetivo el Centro Integral de Atención Ciudadana, el cual será la instancia dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos y Atención Ciudadana que tendrá por objeto recibir, canalizar y dar seguimiento a los reportes, quejas, solicitudes o propuestas en relación a las funciones y servicios del Estado y los municipios, propugnando por la generación de respuestas oportunas.

Dicho Centro Integral de Atención Ciudadana le corresponderá:

- I. Ingresar al sistema interno los reportes recibidos por redes sociales y la asignación de número de folio para su seguimiento y pronta solución;
- II. Informar al ciudadano sobre estado de su solicitud; y
- III. Publicar de manera permanente estadísticas de la situación de los reportes recibidos por medio de redes sociales oficiales.

La segunda, es garantizar la atención ciudadana por medio de las redes sociales, por lo cual el Gobierno del Estado a través de la Dirección de Comunicación Social y del Centro Integral de Atención Ciudadana promoverá la realización de trámites de atención y gestión a través de redes sociales.

La atención ciudadana debe obligatoriamente migrar a un modelo de nueva gestión pública y gobierno abierto, donde el ciudadano tenga la oportunidad desde su teléfono celular o redes sociales como Instagram, Facebook, Whatsapp, entre otras, de realizar algún reporte, queja, sugerencia o comentario; y no sólo eso, si no que sea un espacio donde reciban una respuesta oportuna y eficiente del gobierno a las demandas ciudadanas. Tal y como ya sucede en muchos países de primer mundo y que en México existen varios esfuerzos municipales en esta materia.

Por ejemplo, en Madrid España utilizan la red social Twitter como canal de atención a la ciudadanía, ellos lo llaman “Línea Madrid” y proporciona la posibilidad de efectuar de forma rápida y gratuita trámites como identificación de conductor, sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid, peticiones de información, comunicación de avisos e incidencias, trámites de “Madrid Central”, noticias y eventos en la ciudad, promoción de emprendedores locales, entre otros.

Por su parte, en Facebook vía el Messenger de esta red social, se pueden gestionar en privado asuntos concernientes tanto a Madrid Central como al Ayuntamiento de Madrid, por ejemplo, la alta o baja de un vehículo, el anta de condición PAR, la emisión de justificantes en relación con estos trámites, modificación de datos identificativos, el envío del código de identificación, tutoriales sobre como realizar tramites y gestiones, información sobre ordenanzas, y muchas otras más.

De igual manera, países de América Latina, con características y condiciones en vías de desarrollo muy similares a México, como Paraguay, quienes en el afán de actualizarse en esta transformación digital trazaron nuevos desafíos para optimizar las capacidades operativas con el objetivo de brindar una atención más eficiente a la gente. Brindando al igual que Madrid, servicios similares vía sus redes sociales oficiales.

Es por lo anteriormente expuesto y fundado y bajo la premisa principal de que los servidores públicos se deben encontrar a la altura de las nuevas tendencias digitales para atender la demanda de consultas y dar con las soluciones que busca la población, es que

acudimos ante esta soberanía a proponer el siguiente proyecto de:

DECRETO

ARTÍCULO ÚNICO.- Se **reforman** los artículos IV y V del artículo 1 y se **adicionan** la fracción VI del artículo 1, las fracciones III Bis y XX Bis al artículo 2, el Título Sexto Bis denominado “DE LA ATENCIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS” que contiene el Capítulo Primero titulado “DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA” el cual contiene los artículos 72 Bis, 72 Bis 1, 72 Bis 2, 72 Bis 3, 72 Bis 4, 72 Bis 5 y 72 Bis 6 y el Capítulo Segundo titulado “DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN REDES SOCIALES” que contiene los artículos 72 Bis 7, 72 Bis 8, 72 Bis 9 y 72 Bis 10, de la **Ley Sobre Gobierno Electrónico y Fomento al Uso de las Tecnologías de la Información Del Estado**, para quedar como sigue:

Artículo 1o.- La presente Ley es de orden público, de interés social y de observancia general en el Estado. Tiene por objeto regular el uso de los medios electrónicos y, en general, de las tecnologías de la información, para asegurar la interoperabilidad entre cada uno de los poderes que integran el Gobierno del Estado, los municipios, los órganos constitucionales autónomos y los particulares, mediante la regulación de:

I al III.- ...

IV. Los parámetros para asegurar que la información electrónica sea auténtica y fiable manteniéndola íntegra e inalterada;

V. Los medios para acreditar de forma fidedigna el momento de creación, envío, recepción, acceso, modificación o archivo de información electrónica; y

VI. La atención ciudadana a través de medios electrónicos.

Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley se entiende por:

I a III.- ...

III Bis. Atención ciudadana por medios electrónicos: servicios prestados por el

gobierno estatal y/o gobiernos municipales a través de un sistema integral de atención ciudadana por medios electrónicos y redes sociales;

IV a XX.- ...

XX Bis.- Redes Sociales: Plataformas de comunicación en línea que permiten a los individuos crear redes de usuarios que comparten intereses comunes con el objetivo de comunicarse e intercambiar información por medios tecnológicos;

XXI a XXV.- ...

TÍTULO SEXTO BIS

DE LA ATENCIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

CAPÍTULO PRIMERO

DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 72 Bis. El Centro Integral de Atención Ciudadana es la instancia dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos y Atención Ciudadana que tiene por objeto recibir, canalizar y dar seguimiento a los reportes, quejas, solicitudes o propuestas en relación a las funciones y servicios del Estado y los municipios, propugnando por la generación de respuestas oportunas.

Artículo 72 Bis 1. El Centro Integral de Atención Ciudadana alentará y difundirá entre los ciudadanos los medios para presentar reportes, quejas, solicitudes o propuestas.

Artículo 72 Bis 2. El Centro Integral de Atención Ciudadana trabajará en forma coordinada con las áreas de atención ciudadana de los municipios del estado a fin de homologar y vincular en forma física y virtual todos los reportes recibidos.

Artículo 72 Bis 3. Los reportes, quejas, solicitudes o propuestas podrán presentarse verbalmente o por escrito, de manera abierta o anónima, en las oficinas, vía telefónica, vía correo electrónico, a través de la aplicación móvil y redes sociales.

Artículo 72 Bis 4. El Centro Integral de Atención Ciudadana generará y difundirá información estadística que permita conocer el estado de los reportes, quejas, solicitudes o propuestas recibidas y deberá publicar mensualmente las estadísticas referentes al número de reportes recibidos, en trámite, y resueltos por parte del gobierno del estado y de los gobiernos municipales.

Artículo 72 Bis 5. El Centro Integral de Atención Ciudadana vigilará que las dependencias y los servidores públicos respondan conforme a los estándares establecidos para los reportes, quejas, solicitudes o propuestas recibidas.

Artículo 72 Bis 6. El Centro Integral de Atención Ciudadana protegerá la confidencialidad de los datos personales de quienes formulen reportes, quejas, solicitudes o propuestas en términos de la normatividad aplicable.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN REDES SOCIALES

Artículo 72 Bis 7. El Gobierno del Estado a través de la Dirección de Comunicación Social y del Centro Integral de Atención Ciudadana promoverá la realización de trámites de atención y gestión a través de redes sociales.

Artículo 72 Bis 8. La Dirección de Comunicación Social será la responsable de dar a conocer a la comunidad las cuentas oficiales, así como los trámites y requisitos de contacto y seguimiento en las redes sociales del gobierno del estado.

Artículo 72 Bis 9. La Dirección de Comunicación Social coordinará acciones conjuntas con los municipios del estado a fin de brindar información a la comunidad de las cuentas oficiales de los municipios y de servicios a los que se puede acceder por esos medios.

Artículo 72 Bis 10. Le corresponde al Centro Integral de Atención Ciudadana:

- I. Ingresar al sistema interno los reportes recibidos por redes sociales y la asignación de número de folio para su seguimiento y pronta solución;**
- II. Informar al ciudadano sobre estado de su solicitud; y**
- III. Publicar de manera permanente estadísticas de la situación de los reportes recibidos por medio de redes sociales oficiales.**

TRANSITORIO

ÚNICO: El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

ATENTAMENTE.-

**GRUPO LEGISLATIVO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL
MONTERREY, N.L. A 13 DE FEBRERO DE 2020**

**CARLOS ALBERTO DE LA FUENTE FLORES
C. DIPUTADO LOCAL**

**MYRNA ISELA GRIMALDO IRACHETA
C. DIPUTADA LOCAL**

**CLAUDIA GABRIELA CABALLERO CHAVEZ
C. DIPUTADA LOCAL**

**JUAN CARLOS RUIZ GARCÍA
C. DIPUTADO LOCAL**

**NANCY ARACELY OLGUIN DIAZ
C. DIPUTADA LOCAL**

**MERCEDES CATALINA GARCIA MANCILLAS
C. DIPUTADA LOCAL**

**LETICIA MARLENE BENVENUTTI VILLARREAL
C. DIPUTADA LOCAL**

ROSA ISELA CASTRO FLORES
C. DIPUTADA LOCAL

FÉLIX ROCHA ESQUIVEL
C. DIPUTADO LOCAL

ITZEL SOLEDAD CASTILLO ALMANZA
C. DIPUTADA LOCAL

LUIS ALBERTO SUSARREY FLORES
C. DIPUTADO LOCAL

JESUS ÁNGEL NAVA RIVERA
C. DIPUTADO LOCAL

SAMUEL VILLA VELÁZQUEZ
C. DIPUTADO LOCAL

EDUARDO LEAL BUENFIL
C. DIPUTADO LOCAL

LIDIA MARGARITA ESTRADA FLORES
C. DIPUTADA LOCAL

MAURO GUERRA VILLARREAL
PRESIDENTE PAN NL

