



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA
XXV LEGISLATURA



1910

"2026, Año de la Educación para la Construcción de la Paz"

Mexicali, Baja California a los 30 días del mes de julio de 2026.

DIP. LILIANA MICHEL SÁNCHEZ ALLENDE
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA DE LA H. XXV LEGISLATURA
CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
P R E S E N T E.-

Anteponiendo un cordial saludo, por medio del presente y de conformidad con lo establecido en los artículos 110 y 117 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California, presento ante Usted para su trámite legislativo correspondiente la **INICIATIVA DE REFORMA A LA LEY DE RÉGIMEN MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, ADICIONANDO UN CAPÍTULO V AL TÍTULO SEXTO, INTEGRANDO LOS ARTÍCULOS 68, 69, 70 Y 71 CREANDO EL SISTEMA DIGITAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO CIUDADANO**, que tiene por objeto garantizar los derechos de las personas a la participación ciudadana y resolución de problemas locales por parte de sus autoridades.

La cual será presentada por oficialía de partes para que sea incluida en el orden del día de la Sesión de Pleno a realizarse el día viernes 31 de julio de 2026.

Sin otro particular por el momento, quedo atenta a sus consideraciones.

ATENTAMENTE


DIP. DAYLIN GARCÍA RUVALCABA
DIPUTADA INTEGRANTE DE LA XXV LEGISLATURA
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

C.c.p.- Archivo.



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA
XXV LEGISLATURA

30 JUL 2026

DESPACHADO
DIP. DAYLIN GARCÍA RUVALCABA
COMISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO
Y COMERCIO BINACIONAL



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA
XXV LEGISLATURA

31 JUL 2026

RECIBIDO
OFICIALIA DE PARTES



"2026, Año de la Educación para la Construcción de la Paz"

DIP. LILIANA MICHEL SÁNCHEZ ALLENDE
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA DE LA H. XXV LEGISLATURA
CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

DIPUTADA DAYLÍN GARCÍA RUVALCABA, en mi carácter de Diputada del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, dentro de la XXV Legislatura del Congreso del Estado de Baja California, con fundamento en los artículos 27, fracción I, 28, fracción I, 110 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California; 110 fracción I, 112, 115 fracción I, 117 párrafo primero y demás aplicables de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California, me permito presentar ante el Pleno de esta Soberanía, **INICIATIVA DE REFORMA LA LEY DE RÉGIMEN MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, ADICIONANDO UN CAPÍTULO V AL TÍTULO SEXTO, INTEGRANDO LOS ARTÍCULOS 68, 69, 70 Y 71 CREANDO EL SISTEMA DIGITAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO CIUDADANO**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La función esencial del Estado consiste en servir a las personas. Esta afirmación, que constituye uno de los principios fundamentales del derecho público moderno, implica que toda institución gubernamental debe orientar su actuación a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos, atender las necesidades colectivas y responder con oportunidad, eficiencia y transparencia a las demandas de la sociedad. La legitimidad de las instituciones públicas no se construye únicamente a partir de su origen democrático, sino también mediante



su capacidad cotidiana para resolver los problemas que afectan la vida de las personas.

En ese contexto, el municipio representa la autoridad más cercana a la ciudadanía. Es el primer espacio donde la población busca soluciones a las necesidades que enfrenta todos los días y donde el ejercicio del gobierno adquiere un significado tangible. Mientras otras instancias gubernamentales diseñan políticas públicas o administran programas de alcance general, los ayuntamientos son responsables de atender las situaciones que impactan directamente la calidad de vida de la población: una luminaria que deja una calle en penumbras; un bache que pone en riesgo la integridad de quienes transitan por ella; un parque deteriorado que deja de ser un espacio de convivencia familiar; un semáforo descompuesto que incrementa el riesgo de accidentes; una fuga de agua que desperdicia un recurso indispensable; o la falta de recolección de basura que afecta la salud y el entorno de una comunidad.

Detrás de cada una de estas situaciones existe una persona que espera una respuesta de su gobierno. Existe una madre que busca que sus hijas e hijos caminen seguros hacia la escuela; un adulto mayor que teme caer por el mal estado de una banqueta; un comerciante que ve afectada su actividad económica por una vialidad deteriorada; una familia que convive diariamente con la acumulación de residuos o con la oscuridad de su colonia. Cada reporte ciudadano representa una historia, una necesidad legítima y una expectativa de que la autoridad actuará con responsabilidad.

Sin embargo, una de las mayores causas de frustración social no radica únicamente en que un problema tarde en resolverse. La verdadera inconformidad surge cuando la ciudadanía deja de saber qué ocurrió con la solicitud que presentó. Miles de personas realizan reportes ante las autoridades municipales sin volver a recibir información sobre su trámite. Desconocen si la



solicitud fue registrada, si fue turnada al área competente, quién es la persona responsable de atenderla, cuánto tiempo tomará resolverla o si simplemente quedó archivada sin atención.

La incertidumbre genera una percepción de abandono que debilita la confianza institucional. Cuando la ciudadanía considera que sus solicitudes desaparecen dentro de la estructura gubernamental sin explicación alguna, se rompe uno de los elementos fundamentales de toda democracia: la confianza entre gobernantes y gobernados. Esa pérdida de confianza tiene consecuencias profundas, pues disminuye la participación ciudadana, incrementa la percepción de ineficiencia gubernamental y alimenta la idea de que las instituciones públicas son incapaces de responder a las necesidades sociales.

Durante muchos años, la atención ciudadana se desarrolló mediante procedimientos presenciales sustentados en documentos físicos, registros manuales y mecanismos administrativos adecuados para una época distinta. Sin embargo, la transformación tecnológica experimentada por la sociedad durante las últimas décadas ha modificado profundamente la forma en que las personas se comunican, realizan operaciones financieras, acceden a servicios educativos, reciben atención médica, efectúan compras, presentan declaraciones fiscales o interactúan con instituciones públicas.

Actualmente, millones de personas pueden conocer en tiempo real la ubicación de un paquete, el estado de una transferencia bancaria, el avance de un trámite migratorio o el recorrido de un servicio de transporte mediante herramientas digitales que proporcionan información permanente y actualizada. Paradójicamente, muchas personas aún desconocen qué ocurrió con un reporte de bacheo presentado hace varias semanas o con una solicitud de reparación de alumbrado público realizada ante su ayuntamiento.



Esta contradicción evidencia una brecha que el Estado tiene la obligación de cerrar. La ciudadanía ya vive en un entorno digital; por ello, resulta indispensable que las instituciones públicas evolucionen al mismo ritmo. No se trata únicamente de incorporar tecnología a los procesos administrativos, sino de transformar la manera en que el gobierno se relaciona con las personas.

La transformación digital del sector público constituye uno de los mayores desafíos de las administraciones contemporáneas. No representa un cambio exclusivamente tecnológico, sino un nuevo modelo de gestión pública basado en la transparencia, la eficiencia, la trazabilidad de la información y la rendición de cuentas. En otras palabras, implica pasar de gobiernos que únicamente reciben solicitudes a gobiernos capaces de informar permanentemente qué ocurre con ellas.

La presente iniciativa parte de una convicción fundamental: la ciudadanía no debe volver a preguntarse dónde quedó su reporte. Toda persona tiene derecho a conocer el estado que guarda la gestión que presentó ante la autoridad. Saber si una solicitud fue recibida, quién la atiende, cuál es el plazo estimado para su resolución y cuáles han sido los avances registrados constituye una expresión del respeto que el Estado debe brindar a cada ciudadano.

La relación entre gobierno y ciudadanía no concluye cuando una persona presenta una petición; por el contrario, es precisamente a partir de ese momento cuando comienza la responsabilidad institucional de informar, dar seguimiento y resolver. La ausencia de información no sólo afecta la percepción sobre el desempeño gubernamental, sino que también limita el ejercicio efectivo del derecho de petición, dificulta la supervisión ciudadana y reduce la posibilidad de exigir responsabilidades cuando las autoridades incumplen sus obligaciones.



La evolución del servicio público exige abandonar modelos administrativos en los que la información permanece fragmentada entre distintas dependencias, donde los expedientes físicos dificultan el seguimiento de los asuntos y donde cada área opera bajo criterios distintos para registrar y atender las solicitudes. La administración pública del siglo XXI requiere procesos integrados, interoperables y accesibles que permitan conocer, en cualquier momento, el estado que guarda una gestión y faciliten la coordinación entre las distintas áreas del gobierno municipal.

En Baja California, como en el resto del país, los municipios enfrentan una demanda creciente de servicios públicos derivada del crecimiento urbano, la expansión territorial, el incremento poblacional y las nuevas expectativas ciudadanas respecto de la actuación gubernamental. Esta realidad exige dotar a los ayuntamientos de herramientas que les permitan administrar de manera más eficiente la información, optimizar la asignación de recursos, identificar prioridades y fortalecer la capacidad institucional para responder oportunamente a las necesidades sociales.

La digitalización de la atención ciudadana no debe entenderse como un lujo tecnológico reservado para los municipios con mayores recursos. Constituye una condición indispensable para garantizar gobiernos modernos, eficientes y cercanos a la población. La tecnología, cuando se pone al servicio de las personas, deja de ser un instrumento informático para convertirse en una herramienta de justicia administrativa, transparencia y confianza pública.

La presente iniciativa reconoce que el verdadero objetivo de una Plataforma Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano no consiste únicamente en registrar reportes, sino en construir una nueva relación entre gobierno y ciudadanía, basada en la certeza, la transparencia y la responsabilidad institucional. Cada folio representa una persona; cada actualización refleja una



obligación cumplida; cada solicitud resuelta fortalece la confianza en las instituciones. En esa visión radica el sentido humano de esta reforma: utilizar la tecnología no para sustituir el contacto con la ciudadanía, sino para asegurar que ninguna persona vuelva a sentirse ignorada por el gobierno al que acudió en busca de una solución.

La presente iniciativa encuentra sustento no solamente en la necesidad práctica de modernizar la atención ciudadana, sino en un conjunto de principios constitucionales, convencionales y administrativos que obligan a todas las autoridades a orientar su actuación hacia una gestión pública eficiente, transparente, accesible y centrada en las personas.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Este mandato implica que el ejercicio de la función pública debe evolucionar permanentemente para ofrecer mejores mecanismos que permitan a las personas ejercer efectivamente sus derechos y acceder a servicios públicos de mayor calidad.

Asimismo, el artículo 8º constitucional reconoce el derecho de petición, mediante el cual toda persona puede dirigirse respetuosamente a la autoridad para formular solicitudes relacionadas con asuntos de interés público o particular. Sin embargo, el ejercicio efectivo de este derecho no puede limitarse únicamente a la posibilidad de presentar un escrito o un reporte. Una interpretación moderna y garantista exige reconocer que el derecho de petición comprende también la posibilidad de conocer el estado que guarda la gestión realizada y recibir una respuesta fundada, motivada y oportuna.



En ese sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido que el derecho de petición no se satisface únicamente con la recepción formal de una solicitud, sino que exige que la autoridad emita una respuesta congruente dentro de un plazo razonable. Bajo esa lógica, mantener a la ciudadanía en incertidumbre respecto del destino de sus solicitudes resulta contrario a los principios de legalidad, seguridad jurídica y buena administración que deben regir el actuar de toda autoridad pública.

De igual forma, el artículo 6º de la Constitución Federal reconoce el derecho humano de acceso a la información pública y establece el principio de máxima publicidad como eje rector de la actuación gubernamental. Dicho principio implica que la información generada por los entes públicos debe encontrarse disponible para la sociedad, salvo las excepciones expresamente previstas por la ley.

En la actualidad, la información relativa al estado que guardan las solicitudes ciudadanas constituye un insumo indispensable para fortalecer la confianza pública y consolidar una administración abierta. La ciudadanía tiene derecho a conocer no solamente cuánto gasta un gobierno, sino también cómo responde a las necesidades de las personas, cuánto tarda en atender un reporte, cuáles son las dependencias con mayores rezagos y cuáles son los servicios públicos que presentan mayores áreas de oportunidad.

La presente iniciativa se encuentra igualmente alineada con los principios contenidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual reconoce que la información gubernamental constituye un bien público cuya difusión fortalece la rendición de cuentas y la participación ciudadana.



De igual manera, la Ley General de Archivos establece la obligación de las autoridades de organizar, conservar y administrar adecuadamente la información que generan durante el ejercicio de sus funciones. La digitalización de los procesos administrativos representa un mecanismo idóneo para garantizar la integridad, disponibilidad, localización y conservación de los registros relacionados con la atención ciudadana, reduciendo significativamente el riesgo de pérdida de expedientes, duplicidad de información o discrecionalidad administrativa.

La reforma propuesta también encuentra fundamento en el principio de eficacia administrativa, conforme al cual toda actuación gubernamental debe orientarse a obtener resultados verificables mediante el uso racional de los recursos públicos. La eficiencia ya no puede medirse únicamente por el número de acciones realizadas, sino por la capacidad institucional para resolver oportunamente los problemas de la población y demostrar objetivamente los resultados alcanzados.

En las últimas décadas ha surgido un concepto que hoy constituye uno de los pilares del derecho administrativo contemporáneo: **el derecho a una buena administración pública.**

Aunque este derecho ha tenido un amplio desarrollo en el ámbito internacional, particularmente dentro del derecho europeo y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, sus principios resultan plenamente compatibles con el marco constitucional mexicano. La buena administración implica que toda persona tiene derecho a ser atendida por autoridades que actúen con imparcialidad, objetividad, eficiencia, transparencia, razonabilidad y dentro de plazos adecuados.

En otras palabras, gobernar bien no consiste únicamente en ejecutar obras o prestar servicios públicos; también implica garantizar que las personas conozcan



cómo actúa la autoridad, puedan dar seguimiento a sus gestiones y cuenten con mecanismos efectivos para exigir resultados.

La administración pública contemporánea ha dejado de concebirse como una estructura cerrada y vertical para evolucionar hacia un modelo de gobernanza abierta, donde la información fluye en ambos sentidos entre autoridades y ciudadanía. Bajo esta visión, el acceso permanente a la información pública deja de ser una obligación accesoria para convertirse en un elemento esencial de legitimidad democrática.

Precisamente por ello, organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han señalado que los gobiernos digitales fortalecen la confianza ciudadana al hacer visibles los procesos administrativos, reducir la discrecionalidad y permitir que las personas participen activamente en la evaluación de los servicios públicos.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), reconoce que el uso estratégico de las tecnologías de la información constituye un instrumento para garantizar una administración pública más eficiente, transparente y cercana a la población. Este instrumento destaca que la transformación digital debe orientarse a facilitar la vida de las personas, eliminar cargas administrativas innecesarias y fortalecer la interacción entre gobierno y ciudadanía.

Por su parte, las Naciones Unidas, mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible contenidos en la Agenda 2030, particularmente el Objetivo 16, promueven la construcción de instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas y garanticen el acceso de todas las personas a servicios públicos de calidad. La implementación de herramientas digitales para



transparentar y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas constituye una acción concreta para avanzar en el cumplimiento de dicho objetivo.

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo ha documentado que la transformación digital del sector público incrementa la productividad gubernamental, mejora la calidad de los servicios, disminuye costos operativos y fortalece la confianza de la ciudadanía al reducir tiempos de respuesta y generar información verificable para la toma de decisiones.

En el ámbito nacional, el Gobierno de México ha impulsado durante los últimos años diversas estrategias de digitalización administrativa con el propósito de simplificar trámites, reducir cargas regulatorias y facilitar el acceso de las personas a los servicios públicos. Estos esfuerzos reflejan una tendencia irreversible: el futuro de la administración pública es digital, interoperable y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

No obstante, la transformación digital no puede quedar sujeta exclusivamente a decisiones administrativas temporales o a la voluntad política de cada gobierno municipal. Resulta indispensable establecer un mandato legal que garantice su permanencia y obligue a todas las administraciones, presentes y futuras, a mantener mecanismos tecnológicos que aseguren el seguimiento transparente de las solicitudes ciudadanas.

Precisamente esa es la finalidad de la presente iniciativa. No pretende imponer una plataforma informática específica ni limitar la autonomía municipal para definir las herramientas tecnológicas más adecuadas. Su propósito es establecer un estándar mínimo de actuación que garantice que cualquier persona, sin importar el municipio en el que resida, pueda conocer de manera clara, sencilla y oportuna el estado que guarda la gestión que presentó ante su autoridad.



Porque el derecho a ser escuchado debe complementarse con el derecho a ser informado; el derecho a presentar una solicitud debe ir acompañado del derecho a conocer su evolución; y el deber constitucional de gobernar debe traducirse en la obligación permanente de rendir cuentas a la ciudadanía.

La transformación digital de la administración pública representa uno de los procesos de modernización institucional más relevantes del siglo XXI. Lejos de constituir una tendencia pasajera, responde a una nueva realidad social en la que las personas esperan que los servicios públicos sean tan accesibles, eficientes y transparentes como los servicios que utilizan cotidianamente en otros ámbitos de su vida.

Hoy la ciudadanía puede realizar operaciones bancarias desde un teléfono móvil, consultar expedientes médicos electrónicos, presentar declaraciones fiscales, inscribirse en instituciones educativas, contratar servicios o realizar compras con seguimiento en tiempo real desde prácticamente cualquier lugar. Esa misma ciudadanía espera que el gobierno responda con el mismo nivel de organización, transparencia y capacidad de seguimiento.

No se trata de exigir privilegios; se trata de exigir eficiencia.

Resulta cada vez más difícil justificar que una persona pueda conocer en segundos la ubicación de un paquete enviado desde otro país, pero no pueda saber qué ocurrió con un reporte de alumbrado público presentado hace varias semanas ante su municipio.

Esta diferencia evidencia que el reto ya no es tecnológico. Las herramientas existen, son accesibles y han demostrado ampliamente su eficacia. El verdadero desafío consiste en incorporar esas capacidades a la administración pública



mediante un marco jurídico que garantice su permanencia, su correcta utilización y su orientación hacia el interés público.

La presente iniciativa parte de una visión distinta de la innovación gubernamental. Durante muchos años se consideró que modernizar consistía únicamente en adquirir computadoras, desarrollar aplicaciones o incorporar nuevos programas informáticos. Sin embargo, la experiencia internacional demuestra que la verdadera transformación digital ocurre cuando la tecnología modifica positivamente la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

Digitalizar no significa únicamente sustituir papel por archivos electrónicos.

Digitalizar significa construir gobiernos más cercanos.

Significa eliminar la incertidumbre.

Significa que ninguna solicitud vuelva a perderse dentro de la burocracia.

Significa que cada servidor público pueda conocer con precisión cuáles asuntos tiene pendientes y que cada ciudadano pueda verificar objetivamente el avance de su gestión.

La información constituye uno de los activos públicos más importantes de cualquier administración. Cuando ésta permanece dispersa entre distintas dependencias, archivada en expedientes físicos o almacenada bajo criterios distintos, el gobierno pierde capacidad para planear, evaluar y mejorar sus propios servicios.

En cambio, cuando toda la información relacionada con la atención ciudadana se concentra dentro de una plataforma digital, se genera una fuente permanente de conocimiento institucional que permite identificar patrones, establecer prioridades y orientar con mayor eficiencia las políticas públicas municipales.



Por ejemplo, un sistema digital permitirá conocer con precisión cuáles colonias concentran el mayor número de reportes de baches, qué zonas presentan mayores fallas en el alumbrado público, cuáles servicios generan más inconformidades, cuánto tiempo tarda cada dependencia en atender una solicitud y cuáles áreas requieren fortalecer su capacidad operativa.

Esta información deja de ser únicamente un registro administrativo para convertirse en un instrumento estratégico de planeación gubernamental.

Los municipios podrán anticipar necesidades antes de que los problemas se agraven, distribuir mejor sus recursos humanos y financieros, programar acciones preventivas y evaluar objetivamente el desempeño de cada dependencia.

En consecuencia, la plataforma propuesta no solamente beneficia a la ciudadanía; también fortalece la capacidad institucional de los propios ayuntamientos.

De igual manera, la digitalización favorece el uso responsable de los recursos públicos.

Actualmente, una parte considerable del tiempo del personal administrativo se destina a localizar expedientes, verificar registros, solicitar información entre distintas áreas, atender consultas sobre el estado de los trámites o integrar reportes manuales.

Al contar con una plataforma única de seguimiento, estos procesos pueden automatizarse, reduciendo tiempos administrativos, evitando duplicidades y permitiendo que el personal concentre sus esfuerzos en resolver los problemas de la población y no únicamente en administrar documentos.



Otro beneficio fundamental consiste en el fortalecimiento de la rendición de cuentas.

Uno de los principales reclamos sociales hacia las instituciones públicas consiste en la dificultad para conocer si las autoridades realmente cumplen con sus responsabilidades.

La presente iniciativa propone cambiar esa lógica.

Cada solicitud presentada por la ciudadanía generará evidencia objetiva de la actuación gubernamental.

Será posible conocer cuándo ingresó un reporte, qué dependencia lo recibió, quién fue responsable de atenderlo, cuánto tiempo permaneció en trámite, cuáles acciones fueron realizadas y cuál fue la resolución adoptada.

Ello permitirá construir indicadores públicos sobre el desempeño institucional, fortaleciendo la evaluación ciudadana y facilitando el trabajo de los órganos internos de control, las sindicaturas municipales, los órganos fiscalizadores y las instancias de transparencia.

Asimismo, esta reforma representa una herramienta para combatir la discrecionalidad administrativa.

Cuando los procesos carecen de trazabilidad resulta difícil identificar retrasos injustificados, omisiones o diferencias de trato entre solicitudes similares.

Por el contrario, un sistema digital permite documentar cada actuación administrativa, reduciendo espacios para decisiones arbitrarias y fortaleciendo los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad y responsabilidad que deben regir el servicio público.



Es importante destacar que la presente iniciativa respeta plenamente la autonomía municipal reconocida por el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La reforma no pretende imponer un proveedor tecnológico determinado, un software específico o una plataforma única para todos los municipios.

Cada ayuntamiento conservará plena libertad para desarrollar, adquirir o adaptar las herramientas tecnológicas que considere más adecuadas conforme a sus capacidades presupuestales y administrativas.

Lo que la ley establecerá serán estándares mínimos obligatorios de funcionamiento. Es decir, cualquier plataforma deberá garantizar el registro de solicitudes, la generación de folios, el seguimiento permanente, la actualización del estado de cada trámite, la identificación del área responsable, la publicación de indicadores y la protección de los datos personales.

Este diseño permite armonizar la autonomía municipal con el derecho de la ciudadanía a recibir una atención homogénea y de calidad en cualquier municipio del Estado.

La reforma incorpora además un principio de inclusión digital. La transformación tecnológica del gobierno no puede convertirse en una barrera para quienes carecen de acceso a internet o enfrentan limitaciones para utilizar herramientas digitales.

Por ello, las personas podrán continuar presentando solicitudes mediante ventanillas físicas, llamadas telefónicas, módulos de atención o cualquier otro mecanismo que determine el ayuntamiento.



La diferencia consistirá en que todas esas solicitudes deberán incorporarse obligatoriamente a la Plataforma Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano. De esta manera, ninguna persona quedará excluida de los beneficios del seguimiento electrónico y todas contarán con las mismas garantías de trazabilidad, transparencia y acceso a la información.

La presente iniciativa también fortalece la continuidad institucional. Con frecuencia, los cambios de administración municipal provocan modificaciones en los sistemas de atención ciudadana, pérdida de información o interrupción del seguimiento de asuntos iniciados durante gobiernos anteriores. Al establecer la obligación legal de mantener una plataforma permanente, la información dejará de depender de decisiones administrativas temporales y se convertirá en patrimonio institucional del municipio.

Ello permitirá conservar el historial de solicitudes, identificar problemas recurrentes, evaluar políticas públicas a largo plazo y asegurar que el conocimiento acumulado permanezca al servicio de la administración pública, independientemente de los cambios de gobierno.

Finalmente, esta reforma responde a una convicción profundamente democrática: la tecnología debe humanizar al gobierno, no alejarlo de las personas. Un gobierno cercano no es únicamente aquel cuyos funcionarios recorren las colonias o mantienen contacto directo con la ciudadanía. También es aquel que responde, informa, escucha y acompaña a las personas durante todo el proceso de atención de sus necesidades.

Cada solicitud representa la confianza que una persona deposita en sus instituciones. Cada folio corresponde a una expectativa legítima de ser escuchada.



Cada actualización demuestra que la autoridad reconoce la importancia de mantener informada a la ciudadanía. Y cada solicitud resuelta fortalece el vínculo de confianza que debe existir entre la sociedad y el gobierno.

Baja California tiene la oportunidad de consolidar un modelo de administración pública acorde con los desafíos del presente y las exigencias del futuro. La digitalización de la atención ciudadana no debe concebirse únicamente como un proyecto tecnológico, sino como una política pública orientada a fortalecer los derechos de las personas, incrementar la eficiencia gubernamental, transparentar el ejercicio del poder público y consolidar gobiernos municipales más abiertos, más responsables y más cercanos a la sociedad.

Por ello, la obligación de que todos los ayuntamientos cuenten con una Plataforma Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano representa una decisión legislativa que trasciende la modernización administrativa. Significa reconocer que la confianza ciudadana también se construye mediante procesos claros, respuestas oportunas y mecanismos que permitan a las personas conocer, en todo momento, qué hace su gobierno para atender las necesidades que le han sido planteadas.

Porque gobernar no es únicamente administrar recursos o ejecutar obras. Gobernar es responder. Es informar. Es rendir cuentas. Es utilizar la innovación para acercar al gobierno a las personas y demostrar, con hechos verificables, que cada solicitud ciudadana importa y que detrás de cada expediente existe una persona que merece ser escuchada, atendida y respetada.

En virtud de los argumentos esgrimidos y los motivos expuestos, solicito la aprobación de los siguientes:



RESOLUTIVO

ÚNICO.- SE APRUEBA LA REFORMA A LA LEY DE RÉGIMEN MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, ADICIONANDO UN CAPÍTULO V AL TÍTULO SEXTO, INTEGRANDO LOS ARTÍCULOS 68, 69, 70 Y 71 CREANDO EL SISTEMA DIGITAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO CIUDADANO, PARA QUEDAR COMO SIGUE:

ARTÍCULO 68.- Del Sistema Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano

Los Ayuntamientos del Estado deberán contar y mantener en operación un Sistema Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano, como mecanismo oficial para el registro, canalización, seguimiento, atención, resolución y evaluación de las solicitudes, reportes, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con los servicios públicos municipales y demás asuntos de su competencia.

El Sistema tendrá por objeto fortalecer la eficiencia administrativa, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y garantizar el derecho de toda persona a conocer el estado que guarda la gestión presentada ante la autoridad municipal.

El Sistema deberá operar de manera permanente, ser accesible para toda la población y observar los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, accesibilidad, interoperabilidad, máxima publicidad, protección de datos personales, inclusión y mejora continua.



ARTÍCULO 69.- Del funcionamiento del Sistema

El Sistema Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano deberá garantizar, cuando menos:

- I. El registro de todas las solicitudes ciudadanas, independientemente del medio por el cual sean presentadas;
- II. La generación de un folio único de identificación para cada solicitud;
- III. La identificación de la dependencia o unidad administrativa responsable de su atención;
- IV. El seguimiento permanente del estado que guarda cada gestión;
- V. El registro cronológico de las actuaciones realizadas durante su trámite;
- VI. La emisión de la resolución correspondiente y, cuando proceda, la evidencia que acredite la atención brindada;
- VII. La consulta del estado de la solicitud por parte de la persona interesada; y
- VIII. La protección de los datos personales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 70.- De las obligaciones de las dependencias municipales

Todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal estarán obligadas a registrar, actualizar y dar seguimiento oportuno a las solicitudes que les sean turnadas mediante el Sistema Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano, hasta su total conclusión.



Las solicitudes presentadas de manera presencial, telefónica, por escrito, mediante redes sociales oficiales o por cualquier otro medio autorizado por el Ayuntamiento deberán incorporarse obligatoriamente al Sistema Digital para garantizar su seguimiento, control y consulta.

Ninguna solicitud podrá darse por concluida sin que exista una determinación debidamente registrada en el Sistema.

ARTÍCULO 71.- De la transparencia, accesibilidad y evaluación

Los Ayuntamientos deberán publicar periódicamente indicadores sobre la atención de las solicitudes ciudadanas, incluyendo, al menos, el número de solicitudes recibidas, atendidas, concluidas, pendientes y los tiempos promedio de atención, en términos de la legislación en materia de transparencia y protección de datos personales.

Asimismo, deberán garantizar que el Sistema sea accesible para personas con discapacidad y prever mecanismos de atención para quienes no cuenten con acceso a medios digitales, asegurando que todas las solicitudes sean incorporadas al Sistema en igualdad de condiciones.

Los Ayuntamientos emitirán las disposiciones reglamentarias necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema Digital de Atención y Seguimiento Ciudadano.



ARTÍCULO TRANSITORIO

PRIMERO.- La presente reforma entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Baja California.

SEGUNDO.- Para el cumplimiento de todas las acciones que deriven de la presente reforma, las entidades Municipales, estarán sujetas a la disponibilidad presupuestal para el ejercicio fiscal en el que entre en vigor la presente reforma; no excluyendo la responsabilidad de las entidades Municipales de programar y presupuestar para el inmediato ejercicio fiscal, el recurso que se requiera para el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley.

TERCERO.- Las entidades Municipales expedirán las disposiciones reglamentarias aplicables, en un plazo no mayor a 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto.

DADO en el Salón de Sesiones del H. Poder Legislativo, en la ciudad de Mexicali, Baja California a la fecha de su presentación.

DAYLÍN GARCÍA RUVALCABA
DIPUTADA DE LA XXV LEGISLATURA DEL
ESTADO DE BAJA CALIFORNIA