

Al margen un sello con el Escudo Nacional que dice Estados Unidos Mexicanos. Honorable Ayuntamiento de Tetla de la Solidaridad 2024 – 2027. Secretaría del Ayuntamiento. 2024 – 2027. Tetla.

**REGLAMENTO DE DERECHOS Y
OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DEL MUNICIPIO DE TETLA DE LA
SOLIDARIDAD, TLAXCALA.**

LIC. GIOVANI MONTIEL LOPEZ

**Presidente Municipal de Tetla de la
Solidaridad, Tlaxcala.**

Hace saber a las personas que habitan o transitan por el territorio de esta municipalidad que, en ejercicio de las facultades que determinan los artículos **115** de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; **93** de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala; **33** fracción **I**, **56** de la Ley Municipal del Estado de Tlaxcala, el Ayuntamiento de Tetla de la Solidaridad, Tlaxcala 2024-2027 ha tenido expedir el presente ordenamiento reglamentario al tenor de los siguientes:

CONSIDERANDOS

Antecedentes:

- I.** Que los servicios públicos municipales — agua potable y alcantarillado, alumbrado, limpia, manejo de residuos, mercados y panteones, parques y jardines, seguridad pública en su ámbito, protección civil, juzgado municipal, así como servicios deportivos, culturales y recreativos— constituyen la base del bienestar cotidiano.
- II.** Que en los últimos años, Tetla de la Solidaridad ha enfrentado mayor demanda de servicios y limitaciones operativas derivadas de factores demográficos, presupuestales y ambientales, lo que se traduce en incidencias de continuidad, cobertura y oportunidad.

- III.** Que paralelamente, la ciudadanía exige más transparencia, tiempos de respuesta definidos y vías sencillas para presentar quejas y sugerencias, así como sanciones efectivas ante conductas que dañan la infraestructura o vulneran derechos.
- IV.** Que a pesar de esfuerzos previos, no existía un marco reglamentario municipal integral que:
 - a)** Reconozca derechos concretos de las personas usuarias (información, trato digno, participación, protección de datos);
 - b)** Establezca obligaciones claras de uso responsable y cuidado de bienes públicos;
 - c)** Defina procedimientos ciudadanos con plazos e indicadores verificables, y
 - d)** Tipifique infracciones y sanciones proporcionales con base en la UMA y la reparación integral del daño.

Finalidad.

- V.** El presente Reglamento ordena y armoniza la relación entre autoridades y personas usuarias para:
 - 1.** Asegurar servicios regulares, seguros y de calidad, sin discriminación;
 - 2.** Implementar canales accesibles y gratuitos de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias (PQSD) con folios, plazos y resolución fundada;
 - 3.** Impulsar la participación y contraloría social, así como la transparencia proactiva (cartas de servicio, indicadores, tarifas y calendarios);

4. Fomentar el uso responsable de los servicios y el cuidado de la infraestructura, y
5. Prevenir y sancionar conductas que afecten la prestación de servicios y el disfrute de espacios públicos, privilegiando la reparación del daño y el trabajo comunitario.

Fundamento jurídico:

VI. El Reglamento se sustenta en los siguientes ordenamientos jurídicos:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (principios de legalidad, igualdad y acceso a servicios públicos);
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala;
3. Ley Municipal del Estado de Tlaxcala (facultades al Ayuntamiento para expedir bandos y reglamentos en materia de servicios públicos);
4. Normativa en transparencia y protección de datos personales;
5. Disposiciones aplicables en responsabilidades administrativas y protección ambiental;
6. Principios de gobierno abierto y mejora regulatoria, y
7. Agenda 2030 (ODS 6, 11 y 16) en materia de agua limpia, ciudades sostenibles e instituciones eficaces.

VII. Ejes rectores:

1. Derechos de las personas usuarias: acceso sin discriminación, información clara, trato digno, mecanismos de participación, protección de datos, espacios limpios y seguros;

2. Obligaciones ciudadanas: pago oportuno cuando corresponda, uso responsable, respeto a instalaciones, separación y disposición adecuada de residuos, acatamiento de medidas de seguridad y ambientales;
3. Procedimientos (PQSD): canales presenciales y digitales con folio, requisitos mínimos no restrictivos, plazos definidos para admisión, gestión, resolución y notificación, medidas provisionales ante riesgo y recurso de revisión;
4. Transparencia y evaluación: publicación de cartas de servicio, rutas y horarios, tarifas, indicadores de desempeño y reportes trimestrales;
5. Régimen sancionatorio: infracciones leves, graves y muy graves; sanciones graduadas en UMA, trabajo comunitario, reparación integral y, cuando proceda, suspensión temporal de permisos; con atenuantes y agravantes objetivamente definidos y destino de multas a la mejora del servicio afectado, y
6. Coordinación institucional: verificación, medidas de apremio y vistas a autoridades competentes cuando los hechos constituyan otras infracciones o delitos.

VIII. Beneficios esperados.

1. Mayor calidad y continuidad en los servicios, con reducción de incidencias por claridad de procesos y responsabilidades;
2. Atención ciudadana efectiva gracias a plazos y soluciones verificables, elevando la satisfacción y confianza pública;
3. Ahorros y sostenibilidad por disminución de desperdicios, reparaciones oportunas y trabajo

comunitario orientado al
mantenimiento;

la capacidad municipal y asegurar un
trato digno y eficaz, y

4. Cultura cívica de
corresponsabilidad, que
desincentiva conductas lesivas y
promueve el cuidado de los bienes
comunes, y
5. Transparencia y rendición de cuentas
mediante indicadores y
publicaciones periódicas.

2. Su aprobación dotará a Tetla de la
Solidaridad de un marco moderno,
claro y ejecutable que eleva la
calidad de vida y protege el
patrimonio público.

Con base a lo expuesto en los párrafos precedentes,
el Ayuntamiento de Tetla de la Solidaridad,
Tlaxcala, ha tenido a bien emitir el siguiente:

IX. Impacto presupuestal y de gestión:

1. La implementación no implica
erogaciones adicionales
significativas: se apoya en la
estructura existente, fortaleciendo
procedimientos, registro de folios,
tableros de control e indicadores;
2. Las multas y el trabajo comunitario
se orientan a la reparación y
mantenimiento del propio servicio
afectado, y
3. Cualquier adecuación operativa se
solventará con reprogramación
interna y mejora de procesos.

X. Participación ciudadana y mejora continua:

1. El Reglamento prevé consulta y
contraloría social, así como
evaluaciones periódicas con
indicadores de desempeño, y
2. Estos insumos permitirán ajustar
rutas, tiempos y metas de servicio,
consolidando un ciclo de mejora
continua.

XI. Consideraciones finales:

1. El Reglamento propuesto es
necesario, oportuno y proporcional
para responder a las demandas
actuales de la ciudadanía, fortalecer

REGLAMENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE TETLA DE LA SOLIDARIDAD, TLAXCALA.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.

1. **Objeto.** Establecer los derechos y
obligaciones de las personas usuarias, así
como los procedimientos de atención,
participación y control social de los servicios
públicos municipales, y el régimen de
infracciones y sanciones aplicables a quienes
vulneren dichos derechos o afecten la
adecuada prestación de los servicios.
2. **Ámbito de aplicación.** Obliga a todas las
personas físicas o morales usuarias de los
servicios públicos municipales y a quienes
interactúen con infraestructura, bienes o
personal municipal relacionado con dichos
servicios.
3. **Servicios públicos municipales.** Son, entre
otros: agua potable y alcantarillado;
alumbrado público; limpia y residuos
sólidos; mercados y panteones; parques,
jardines y espacios públicos; seguridad
pública en su ámbito municipal; protección
civil, Juzgado Municipal; servicios
deportivos, culturales y recreativos; y los que
determine el Ayuntamiento.

- 4. Principios.** Universalidad, igualdad y no discriminación; continuidad; calidad y eficiencia; accesibilidad e inclusión; transparencia y rendición de cuentas; sostenibilidad ambiental; participación ciudadana; y mejora continua.

Artículo 2.

1. Para efectos del presente Reglamento se entenderá por:
 - I. Accesibilidad universal:** A las condiciones para que todas las personas utilicen, en igualdad, los servicios e instalaciones públicas;
 - II. Ajustes razonables:** A las modificaciones necesarias y adecuadas que no impongan carga desproporcionada para garantizar accesibilidad;
 - III. Carta de servicios:** Al documento público con estándares, tiempos de respuesta y compromisos de atención;
 - IV. Contraloría Interna:** A la Contraloría Interna del Ayuntamiento de Tetla de la Solidaridad;
 - V. Datos personales:** A la información relativa a una persona identificada o identificable que debe protegerse conforme a la ley;
 - VI. Folio:** Al identificador único de cada trámite o PQSD;
 - VII. Medidas de apremio:** A las acciones para hacer cumplir resoluciones o garantizar seguridad y continuidad del servicio;
 - VIII. Medidas provisionales:** A las acciones inmediatas para evitar daños o riesgos mientras se resuelve el fondo;

- IX. PQSD:** A las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias de personas usuarias;
- X. Persona usuaria:** A quien utiliza, requiere o se beneficia de un servicio público municipal;
- XI. Reincidencia:** A la repetición de una infracción del mismo tipo dentro de 12 meses;
- XII. Reparación integral:** A restituir la situación previa al daño y compensar los perjuicios causados;
- XIII. Servicio público municipal:** A la actividad o función a cargo del Ayuntamiento para satisfacer necesidades colectivas;
- XIV. UMA:** A la Unidad de Medida y Actualización vigente para calcular sanciones, y
- XV. Ventanilla Única:** Al punto físico o digital del Ayuntamiento para trámites y atención ciudadana.

Capítulo II Derechos y Obligaciones de las Personas Usuaris

Artículo 5.

1. Derechos:

- I.** Recibir servicios permanentes, seguros y de calidad sin discriminación;
- II.** Acceder a información clara y oportuna sobre servicios, horarios, tarifas y vías de contacto;
- III.** Presentar peticiones, quejas, sugerencias y denuncias (PQSD) y obtener respuesta fundada en plazos definidos;

- IV. Recibir trato digno y accesible, con ajustes razonables para personas con discapacidad y grupos en situación de vulnerabilidad;
- V. Participar en mecanismos de consulta y contraloría social;
- VI. Exigir transparencia en uso de recursos e indicadores de desempeño;
- VII. Recibir seguridad y limpieza en espacios públicos, y
- VIII. A la protección de sus datos personales.

Artículo 6.

1. Obligaciones.

- I. Pagar oportunamente cuotas y derechos correspondientes;
- II. Usar responsablemente los servicios; evitar desperdicios y actos que afecten su operación;
- III. Cuidar instalaciones y mobiliario urbano;
- IV. Cumplir normas de separación de residuos y horarios de recolección;
- V. Acatar disposiciones de seguridad, salud y medio ambiente;
- VI. Respetar al personal administrativo, operativo y voluntario municipal y a personas usuarias;
- VII. Reportar fallas, riesgos o daños que detecten, y
- VIII. Abstenerse de obstruir, apropiarse o lucrar indebidamente con bienes o servicios públicos.

Capítulo III Procedimientos Ciudadanos de Atención (PQSD)

Artículo 7.

1. Canales de atención. Las PQSD podrán presentarse:

- I. Presencial en Ventanilla Única Municipal;
- II. Teléfono oficial;
- III. Portal;
- IV. Correo institucional;
- V. Módulos itinerantes.

2. Todos los canales deberán emitir folio electrónico o físico.

Artículo 8.

1. Requisitos mínimos.

- I. Nombre (opcional para quejas y denuncias, pudiendo ser anónimas);
- II. Medio de contacto (cuando proceda), y
- III. Descripción clara del hecho, fecha, ubicación y, en su caso, evidencia (fotos o documentos), así como el nombre de la persona servidora pública y del área presuntamente infractora, y

2. Nunca se rechazará por formalidades subsanables.

Artículo 9.

1. Etapas y plazos.

- I. Recepción y folio: inmediato;

- II. Admisión: dentro de los 3 días hábiles siguientes. Si falta información esencial, se requerirá dentro del mismo plazo y la persona usuaria contará con 5 días hábiles para completarla;
- III. Investigación/gestión: hasta 10 días hábiles (ampliable por única ocasión hasta por 10 más, mediante aviso fundado);
- IV. Resolución y notificación: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la admisión, con medidas concretas, fechas y responsables, y
- V. Cumplimiento y cierre: la autoridad informará resultados y evidencias; la persona podrá manifestar conformidad o solicitar revisión.

Artículo 10.

1. Clasificación.

- I. Petición de servicio o mejora este o de trámite;
- II. Queja por mala prestación o trato;
- III. Sugerencia, y
- IV. Denuncia por afectación a derechos, daños a bienes o conductas sancionables.

Artículo 11.

- 1. **Medidas provisionales.** Cuando exista riesgo a la integridad, salud, ambiente o continuidad del servicio, el área competente podrá ordenar medidas inmediatas (señalización, acordonamiento, suspensión de actividades riesgosas, retiro de obstáculos, rutas alternas).

Artículo 12.

- 1. **Accesibilidad y gratuidad.** Todos los trámites serán accesibles y gratuitos, salvo

aquellos en los que la ley señale algún costo; se dispondrán formatos en lectura fácil y atención prioritaria para personas mayores, niñas y niños, personas con discapacidad y personas que no hablen o sepan escribir en idioma español.

Artículo 13.

- 1. **Revisión.** La persona interesada puede interponer **recurso de revisión** ante la Contraloría Interna del Ayuntamiento dentro de **5 días hábiles** posteriores a la notificación. La resolución se emitirá en **10 días hábiles**.

Capítulo IV

Transparencia, Datos Personales y Mejora Continua

Artículo 14.

- 1. **Transparencia proactiva.** El Ayuntamiento publicará y actualizará: carta de servicios, indicadores clave de desempeño, calendarios y rutas de recolección, tiempos de atención, tarifas y requisitos.
- 2. **Protección de datos.** Los datos recabados se tratarán conforme a la normativa aplicable; se garantizará confidencialidad y derechos ARCO.

Artículo 15.

- 1. **Evaluación e indicadores.** Cada área operadora establecerá metas e indicadores de continuidad, cobertura, calidad, tiempos de respuesta y satisfacción usuaria; reportará trimestralmente al Ayuntamiento y este a su vez a la ciudadanía.

Capítulo V

Reglas específicas por servicio (lineamientos mínimos)

Artículo 16.

- 1. **Agua potable y alcantarillado.**

- I. Se prohíben tomas clandestinas y manipulación de válvulas;
 - II. La persona usuaria reportará fugas visibles en un plazo no mayor a 24 horas de detectarlas;
 - III. En contingencias de baja presión se implementarán rutas de abastecimiento alternas, y
 - IV. Obstaculizar el servicio a personas vecinas.
2. La autoridad Municipal está obligada a proporcionar el servicio con presión suficiente para alcanzar la toma de conexión a la red municipal, de ser necesario un rebombeo este será a cargo de las personas usuarias.
 3. Las reparaciones a la red pública de agua potable estas corresponden a la autoridad en la parte de la red pública. En el caso de las conexiones y tomas de domicilios privados, corresponde a las personas usuarias realizarlas.
 4. Lo no previsto en el presente reglamento en materia de agua potable se resolverá aplicando supletoriamente las leyes o reglamentos municipales, estatales o federales correspondientes.

Artículo 17.

1. Residuos sólidos urbanos.

- I. Separación mínima: orgánico e inorgánico; y especiales (electrónicos, voluminosos) según calendario;
- II. Se prohíbe depositar escombros o residuos peligrosos, animales semovientes o muertos en la vía pública; su manejo se sujetará a las normas aplicables, y
- III. La persona usuaria deberá Respetar horarios y puntos de acopio; se

sancionará la dispersión de residuos en vía pública y/o terrenos baldíos.

Artículo 18.

1. Alumbrado público.

- I. Reporte: deberá contener al menos, ubicación precisa (calle, poste, referencia y evidencia fotográfica), y
- II. Se prohíbe colgar anuncios o conexiones en luminarias y postes sin permiso.

Artículo 19.

1. Tianguis, panteones y espacios públicos.

- I. Usos conforme a horarios, giros y permisos;
- II. Se prohíbe obstruir pasillos, accesos, rampas o salidas de emergencia;
- III. Los actos, ferias o eventos requerirán autorización y cumplimiento de aforos y medidas de protección civil, y
- IV. Los panteones se regularán de acuerdo al reglamento respectivo, o en su caso, por los usos y costumbres de cada comunidad.

Capítulo VI

Inspección, Verificación y Medidas de Apremio

Artículo 20.

1. **Facultades.** El Ayuntamiento, por conducto de sus áreas competentes, podrá realizar visitas de verificación, requerir información y ordenar medidas para corregir incumplimientos.

Artículo 21.

1. Medidas de apremio.

- I. Apercibimiento;

- II. Retiro de objetos que obstruyan el servicio;
- III. Desalojo de riesgos inminentes;
- IV. Auxilio de la fuerza pública, y
- V. Suspensión temporal de actividades en espacios municipales cuando exista riesgo real e inminente.

Capítulo VII Infracciones y Sanciones

Artículo 22.

1. Infracciones.

- I. Deteriorar, sustraer o apropiarse de bienes públicos;
- II. Impedir u obstaculizar la prestación del servicio (bloquear rutas, manipular infraestructura);
- III. Depositar residuos fuera de horarios o lugares autorizados; tirar escombros o residuos especiales en sitios prohibidos;
- IV. Realizar conexiones clandestinas o alterar la infraestructura (agua, alumbrado, drenaje);
- V. Agredir o vejar a personal municipal o a otras personas usuarias;
- VI. Generar contaminación, ruido extremo o riesgos que afecten el servicio o a terceros;
- VII. Incumplir medidas provisionales o de apremio, y
- VIII. Reincidir en incumplimientos a este Reglamento.

Artículo 23.

1. Clasificación.

- I. **Leves:** afectan mínimamente el servicio y son de fácil corrección inmediata;
- II. **Graves:** interrumpen, deterioran o ponen en riesgo al personal, a otras personas usuarias, al ambiente o a la infraestructura, y
- III. **Muy graves:** ocasionan daños cuantificables significativos, riesgo alto a la integridad o afectan servicios esenciales.

Artículo 24.

1. **Sanciones.** Las personas que infrinjan las disposiciones del presente reglamento serán remitidas al juzgado cívico municipal, para la determinación y aplicación de la sanción correspondiente, de conformidad con la siguiente clasificación:

- I. Amonestación verbal o escrita;
- II. Multa:
 - a) Leves: 5 a 20 UMA.
 - b) Graves: 21 a 50 UMA.
 - c) Muy graves: 51 a 100 UMA.
- III. Trabajo comunitario: 8 a 40 horas en actividades de limpieza, reforestación o mantenimiento;
- IV. Reparación integral de daños: restitución, reposición, limpieza, pago de daños y perjuicios, y
- V. Suspensión temporal de permisos o acceso a instalaciones municipales no esenciales cuando el hecho se vincule directamente al uso autorizado.

2. Las sanciones pueden acumularse. La autoridad fundará y motivará su decisión
3. Lo anterior sin perjuicio del pago íntegro del daño ocasionado.

Artículo 25.**1. Atenuantes y agravantes.****I. Atenuantes:**

- a) Reparación voluntaria inmediata;
- b) Colaboración;
- c) Primera vez, y
- d) Minoridad de la afectación.

II. Agravantes:

- a) Reincidencia en lapso menos a 12 meses;
 - b) Actuar en grupo;
 - c) Lucro indebido;
 - d) Uso de violencia;
 - e) Afectación a población vulnerable, y
 - f) Daño ambiental o a infraestructura crítica.
2. En caso de reincidencia, la multa podrá aumentarse hasta en 50% y duplicarse el trabajo comunitario.

Artículo 26.**1. Destino de multas y trabajo comunitario.**

- I. Los recursos se destinarán a mantenimiento de los servicios afectados, y
- II. El trabajo comunitario será supervisado por el área competente y se hará constar en acta de cumplimiento.

Artículo 27.

1. **Personas Servidoras Públicas.** Si la conducta infractora corresponde a personal

municipal, se dará vista a la Contraloría Interna y a la autoridad competente en materia de responsabilidades administrativas y, en su caso, civil y/o penal, sin perjuicio de medidas inmediatas para proteger a las personas usuarias.

Capítulo VIII**Recursos y Coordinación Interinstitucional****Artículo 28.**

- 1. **Recurso de inconformidad.** Contra sanciones o resoluciones en PQSD procede recurso de inconformidad ante la Contraloría Interna del Ayuntamiento dentro de **5 días hábiles**; se resolverá en **10 días hábiles**. La resolución agotará la vía administrativa municipal.
- 2. **Denuncias con otras autoridades.** Cuando los hechos puedan constituir delito, infracción ambiental o de salud pública, el Ayuntamiento dará vista inmediata a la autoridad competente.
- 3. **Supletoriedad e interpretación.** Se aplicarán supletoriamente las leyes federales y/o estatales del estado de Tlaxcala que correspondan. La interpretación corresponde al Ayuntamiento a través de las áreas competentes.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

SEGUNDO. El presente Reglamento abroga todas y cada una de las disposiciones legales municipales que se opongan al mismo.

TERCERO. La Secretaría del Ayuntamiento, una vez publicado el presente Reglamento instalará y publicitará a la brevedad los medios para la presentación de los PQSD a que refiere el artículo 7 de este ordenamiento.

CUARTO. La Contraloría Interna del Ayuntamiento, una vez publicado el presente Reglamento deberá proveer lo necesario para la atención de los procedimientos a que hace referencia este ordenamiento.

QUINTO. El Ayuntamiento difundirá el presente Reglamento en medios oficiales, y colocará en sitios visibles información al respecto.

Dado en el salón de cabildos del Ayuntamiento de Tetla de la Solidaridad, a los xxx días del mes de octubre del año dos mil veinticinco.

* * * * *

PUBLICACIONES OFICIALES

* * * * *

