

## INFORME DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA CUARTO TRIMESTRE 2019

La Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal, en cumplimiento a las obligaciones que le señalan la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Puebla, los numerales que integran el Capítulo 35 del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, así como el dispositivo 15 del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y acorde a su plan anual de trabajo, ha llevado a cabo las siguientes acciones:

### 1) Programa Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Puebla 2019-2021

El Programa Municipal de Mejora Regulatoria ha permitido encaminar los esfuerzos institucionales para lograr avances en la implementación de la Política Municipal de Mejora Regulatoria. En el lapso de 6 meses, a partir de la aprobación de Cabildo, se han logrado cumplir con el 70% de los objetivos del Programa.

A continuación se enlistan las 7 líneas de acción que se han cumplido y las 3 líneas de acción pendientes de cumplir:

- ✓ **Línea de Acción 2 Capacitación en Materia de Mejora Regulatoria** se han impartido un total de 6 capacitaciones en el transcurso del año sobre los siguientes temas:
  - 1) Ley General de Mejora Regulatoria
  - 2) Registro de Regulaciones, Trámites y Servicios y el Programa Simplifica
  - 3) Simplificación y mejora de trámites y servicios (Punto de Acuerdo de Cabildo del 10 de junio de 2019)
  - 4) Programa de Simplificación de Cargas Administrativas SIMPLIFICA
  - 5) Análisis de Impacto Regulatorio
  - 6) Capacitación y Certificación en la operación del Portal SIMPLIFICA

- ✓ **Línea de Acción 3 Implementación de Esquemas de Combate a la Corrupción** se han desarrollado las siguientes estrategias:
  - a) Estrategia de Gestores Ciudadanos
  - b) Usuarios Simulado
  - c) Evaluación de Trámites y Servicios Municipales
  - d) Auditoria a procedimientos de trámites y servicios
  
- ✓ **Línea de Acción 4 Simplificación de Trámites y Servicios a través del diagnóstico en el Sistema de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA)** se ha realizado un avance del 50% debido a que se concluyó la etapa del diagnóstico del Costo Social, por el cual el Municipio de Puebla se hizo acreedor al Certificado PROSIMPLIFICA por obtener una tasa de simplificación del 4.6% en relación al Costo Social de 2018. La siguiente etapa del Programa SIMPLIFICA es la emisión de recomendaciones y la firma del convenio de simplificación entre la CONAMER y el Ayuntamiento de Puebla. A través de este convenio se solventarán las recomendaciones que emita la CONAMER y se realizarán las acciones de simplificación correspondientes.
  
- ✓ **Línea de Acción 5 Recertificación del Módulo SARE** (Sistema de Apertura Rápida de Empresas) se hizo verificativo desde el 09 de mayo de 2019 cuando se recibió de parte de la CONAMER el Certificado PROSARE con una vigencia de 3 años, siendo Puebla el primer municipio a nivel estatal en recibir este reconocimiento.
  
- ✓ **Línea de Acción 6 Registro del Catálogo de Regulaciones;** y
  
- ✓ **Línea de Acción 7 Actualización del Catálogo de Trámites y Servicios.**

Actualmente, el Portal Oficial del Ayuntamiento cuenta con una sección de mejora regulatoria, donde se encuentra el Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios, conteniendo el Registro Municipal de Regulaciones con 333 fichas informativas

sobre la normatividad de carácter municipal y el Registro Municipal de Trámites y Servicios con 332 cédulas sobre la gestión de trámites y servicios municipales.

- ✓ **Línea de Acción 8 Fortalecimiento de la Protesta Ciudadana** con el propósito de facilitar la presentación de quejas y denuncias sobre trámites y servicios municipales se habilitaron buzones electrónicos donde se pueden presentar protestas ciudadanas de manera sencilla y rápida.

X Las Líneas de Acción pendientes de cumplimiento:

- L.A.1. Actualización del Marco Normativo (COREMUN, Reglamento Interior)
- L.A.9. Digitalización de Trámites Prioritarios (se identifican con el Programa SIMPLIFICA)
- L.A.10. Implementación de Proyectos Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria al Interior de las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla (Derivan del Programa SIMPLIFICA).

## 2) Agenda Regulatoria

Se implementó el segundo periodo de la Agenda Regulatoria comprendido de diciembre 2019 a mayo 2020; en este ejercicio las Dependencias y Entidades presentaron 95 propuestas de regulaciones, que incluyen, reformas al COREMUN, Reglamentos, Manuales y Lineamientos. La Agenda Regulatoria fue sometida a Consulta Pública del 11 de noviembre al 2 de diciembre del presente, encontrándose disponible en el Portal Oficial del Ayuntamiento durante 21 días, con el propósito de que el público en general tuviera un espacio para ofrecer opiniones y comentarios sobre el impacto de dichas normativas. Obteniéndose los siguientes resultados:

La participación global fue de **268 personas**, de las cuales **161** fueron mujeres y **107** hombres. El rango de edad que tuvo un mayor porcentaje de participación fue de 19 a 35 años.

Los resultados muestran que el **79%** considera que la Agenda Regulatoria es de utilidad e interés y que las propuestas de regulaciones son relevantes. Asimismo, el **81%** del total de los

participantes manifiesta que la Consulta Pública favorece la Transparencia del Ayuntamiento de Puebla.

Los participantes identificaron regulaciones que impactan en su vida diaria. En este sentido, el 41% señalan las Reformas al COREMUN; el 12% las actualizaciones a los Reglamentos Interiores de las Dependencias y Entidades y el resto manifiesta los manuales de organización y procedimientos, así como los lineamientos y códigos de conducta.

Corresponde a las Dependencias y Entidades valorar la percepción ciudadana y trabajar en proyectos de regulación garantizando en todo momento el máximo beneficio social.

### 3) Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)

Durante el cuarto trimestre del presente año únicamente 2 dependencias han sometido sus propuestas regulatorias al procedimiento de dictamen de Análisis de Impacto Regulatorio. La Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Desarrollo Social han solicitado exención para presentar Análisis de Impacto Regulatorio por considerar que las propuestas de regulación no contemplan:

- a) Creación de nuevas obligaciones para los particulares.
- b) Creación o modificación de trámites
- c) Reducción o restricción de derechos o prestaciones para los particulares.
- d) Definiciones, clasificaciones o cualquier otro término de referencia, que en agregado con otra disposición vigente o una disposición futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares.

En el caso de la Secretaría de Desarrollo Social se dictaminó procedente la exención de AIR sobre la creación del *Formato Único de Registros de Personas Usuarias de los Centros de Desarrollo Comunitario (CDS) y Centros Integradores de Servicios (CIS)*, debido a que se verificó que no genera costos de cumplimiento para los particulares y a que no se recibieron opiniones, ni comentarios derivados del proceso de consulta pública.

Referente a la solicitud de exención que presentó la Secretaría de Movilidad se negó la exención de AIR, por considerar que la Propuesta Regulatoria, *Reforma y adecuación de las Disposiciones*

que rigen en materia de Transporte de Carga, contenidas en el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, podría contener costos de cumplimiento para los particulares, duplicidad en la emisión de regulaciones y no garantizar la simplificación de trámites o servicios. En este sentido, se instruyó llevar a cabo el proceso de AIR conforme a los Lineamientos establecidos para tal fin; por lo que del 19 de noviembre al 11 de diciembre del presente, se desarrolló la Consulta Pública del AIR Ex ante. Los resultados de este proceso de participación social se harán llegar a la Secretaría de Movilidad para que de manera formal manifieste las consideraciones que tome respecto de los comentarios y sugerencias que se derivaron de la Consulta Pública. Una vez que se haya desahogado este punto se dictaminará si la regulación garantiza el máximo beneficio con el menor costo posible.

#### 4) Gestores Ciudadanos

En el último cuatrimestre del año la Unidad de Mejora Regulatoria a través del Programa Gestores Ciudadanos y con la participación de 9 gestores ciudadanos, se otorgaron un total de **570** asesorías y/o acompañamiento sobre trámites y servicios a los ciudadanos, como a continuación se menciona:

Mes	Alineamiento	Uso de suelo	Puam	Infracciones	Bolsa de Trabajo	Subtotal por mes
Del 17 al 30 de Septiembre	26	29	55	0	0	110
Octubre	50	80	149	6	0	285
Noviembre	2	11	104	3	19	139
Con corte al 6 de Diciembre	3	3	18	4	8	36
Subtotales por trámite	<b>81</b>	<b>123</b>	<b>326</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	
					<b>Total</b>	<b>570</b>

De igual forma, los Gestores Ciudadanos aplican Cédulas de Seguimiento Ex–Ante y Ex–Post con el objetivo de conocer la percepción de la ciudadanía antes y después de realizar algún trámite o servicio.

En la siguiente tabla se muestra el total de Cédulas de seguimiento aplicadas en el cuarto trimestre del año.

Tipo de encuesta	Total
Encuestas de Percepción Ciudadana Ex-ante	290
Encuestas de Percepción Ciudadana Ex-Post	287
<b>Total</b>	<b>577</b>

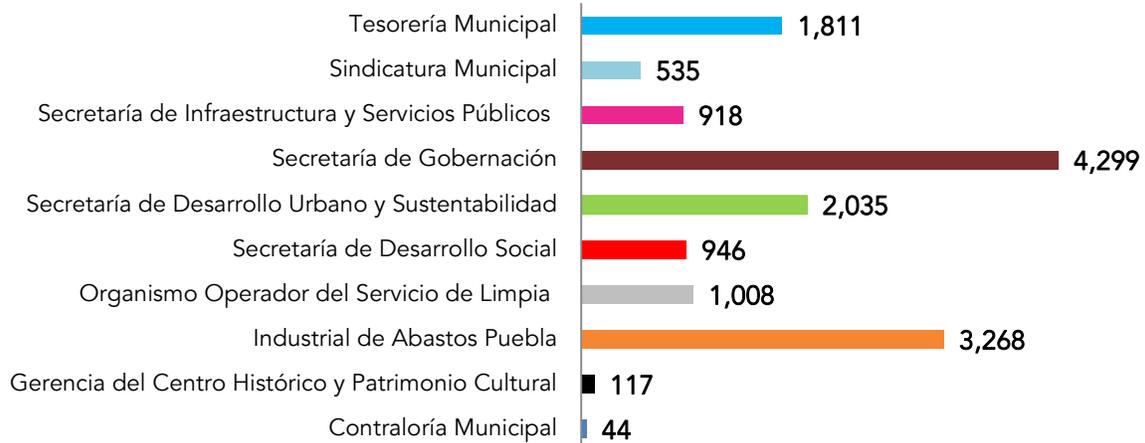
## 5) Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios

### Registro Municipal de Visitas Domiciliarias

La Contraloría Municipal mediante CIRCULAR CM-030/2019 hizo llegar a las Dependencias y Entidades los Lineamientos del Registro Municipal de Visitas Domiciliarias para que de acuerdo al procedimiento que se establece en el documento normativo, informen vía oficio a la Contraloría Municipal, con copia de conocimiento a la Subdirección de Reclutamiento de Personal y Apoyo, sobre los servidores públicos que realizan éstas funciones. Lo anterior, con el propósito de integrar el Padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores del Ayuntamiento del Municipio de Puebla y realizar la credencialización necesaria que facilite la identificación legal ante la ciudadanía a fin de otorgar certeza jurídica sobre el acto de autoridad que los servidores públicos realicen a nombre del Ayuntamiento.

Las Dependencias y Entidades que den de alta a sus servidores públicos en el Padrón están obligados a entregar el listado de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias que realicen. La información deberá ser reportada cada quincena a la Unidad de Mejora Regulatoria, tal como lo establecen los lineamientos en mención, con la finalidad de mantener actualizados los datos en el portal web de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Puebla.

Actualmente 12 Dependencias y/o Entidades reportan Visitas Domiciliarias; durante el cuarto trimestre del año se han realizado un total de 14,981 Inspecciones, Verificaciones y/o Visitas Domiciliarias divididos de la siguiente manera:



Secretaría de Administración y Secretaría de Ayuntamiento, no reportaron recorridos en este periodo, sin embargo, presentan el motivo y justificación por el cual no se realizaron dichos actos.

### Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)

En el último trimestre de este año, se han emitido un total de **519** Certificados PUAM como se muestra a continuación:

Mes	Contraloría Municipal	Tesorería Municipal	Total
Del 17 al 30 de septiembre	53	36	89
Octubre	131	107	238
Noviembre	104	61	165
Con corte al 6 de Diciembre	16	11	27
	<b>Total</b>		<b>519</b>

## Protesta Ciudadana

En el cuarto trimestre del año, se han presentado un total de **22** protestas ciudadanas, las cuales han sido remitidas a las Dependencias y Entidades para su debido tratamiento; asimismo, con la apertura del Buzón electrónico de Quejas y Denuncias, se han recibido **17** Quejas Electrónicas por tratarse de trámites y Servicios, dando un total de **39** quejas recibidas.

Dependencia y/o Entidad	No. de Protestas Ciudadanas	No. de Quejas Electrónicas	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad	10	11	21
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	9	0	9
Tesorería Municipal	2	4	6
Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos	0	2	2
Secretaría de Gobernación	1	0	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>39</b>

De las **39** quejas y/o inconformidades recibidas, se han atendido **38**; sólo **1** se encuentra pendiente de contestar; sin embargo, la Dependencia a la que se turnó está en tiempo y forma de dar respuesta de acuerdo a lo establecido en la Ley.

## 6) Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA)

Para la implementación del Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA) se desarrollaron las siguientes etapas:

- 1) Carta de Intención firmada por la Presidenta Municipal, Claudia Rivera Vivanco;
- 2) Designación de la Directora de la Unidad de Mejora Regulatoria, como Enlace Oficial de Mejora Regulatoria entre la CONAMER y el Ayuntamiento de Puebla;
- 3) Los titulares de las Dependencias y Entidades designaron a sus Responsables Oficiales de Mejora Regulatoria y a los Responsables de Unidades Administrativas;

- 4) El Enlace Oficial de Mejora Regulatoria impartió 6 Sesiones de Capacitación sobre el Programa y se lograron las Certificaciones de 63 Responsables de Unidades Administrativas (RUA's) para la operación del Portal SIMPLIFICA;
- 5) El Enlace Oficial en coordinación con los Responsables de Unidades Administrativas capturó en el Portal SIMPLIFICA el Formato de Solicitud donde se registraron:
  - 21 Dependencias y Entidades que participan en el Programa,
  - 21 servidores públicos como Responsables Oficiales de Mejora Regulatoria (ROMR),
  - 63 Responsables de Unidades Administrativas; y
  - 425 fichas simplificas de los 332 trámites y servicios vigentes del municipio.
- 6) Durante una semana los 63 Responsables de Unidades Administrativas capturaron 425 fichas en el Portal Simplifica con información sobre los trámites y servicios a su cargo.
- 7) El Enlace Oficial y su equipo de Enlaces Revisores analizaron las 425 fichas para enviarlas a la CONAMER.
- 8) La CONAMER emitió observaciones sobre la información contenida en las fichas y el Enlace Oficial en coordinación con los Responsables de Unidades Administrativas solventó estas observaciones.
- 9) La CONAMER recibió la información de 425 fichas simplifica y realizó el cálculo del Costo Social de los trámites y servicios municipales en \$17,480 millones de pesos

Derivado de lo anterior, Puebla ha logrado una tasa de simplificación del 4.6% en los trámites y servicios municipales en relación al Costo Social de 2018.

El 28 de noviembre del presente en la 1ª Reunión del Sistema Nacional de Mejora Regulatoria en la Ciudad de Cocoyoc, Morelos se entregó a la Presidenta Municipal, Claudia Rivera Vivanco, el Certificado PRO-SIMPLIFICA, siendo Puebla, el primer municipio a nivel nacional en obtenerlo.

Este certificado ha sido posible gracias a que Puebla en dos ocasiones ha implementado el Programa SIMPLIFICA (2018 y 2019), lo que ha permitido identificar el Costo Social a partir del tiempo necesario para cumplir con 2 etapas fundamentales en todos los trámites y servicios:

- 1) Acumulación de Requisitos por parte del interesado; y
- 2) Tiempo que tarda en emitir una resolución la autoridad

El objetivo es reducir los tiempos en éstas dos etapas para facilitar el cumplimiento de las obligaciones, mejorar el ambiente para hacer negocios, fomentar la productividad y el empleo.

Las siguientes etapas del Programa SIMPLIFICA son la entrega de recomendaciones por parte de la CONAMER y el compromiso del Gobierno del Municipio de Puebla de implementar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) con base en los resultados por cada una de las Dependencias involucradas. Además, comprometerse a firmar el Acuerdo de Simplificación correspondiente entre el Gobierno del Municipio de Puebla y CONAMER, con la finalidad de implementar las recomendaciones generadas por el Programa SIMPLIFICA.

## **7) Programa de Certificación de la Ventanilla Única de Construcción (VECS)**

El Gobierno Municipal a través de la Unidad de Mejora Regulatoria y la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad trabajan en coordinación con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria y el Gobierno del Estado de Puebla para obtener la certificación de la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS). Lo anterior, debido a que el Ayuntamiento de Puebla garantiza la emisión de una Licencia de Construcción en menos de 10 días hábiles.

A fin de dar cumplimiento con la primer etapa del Programa de Certificación de la Ventanilla Única de Construcción, la Presidenta Municipal, Claudia Rivera Vivanco, envió a la CONAMER la Carta de Intención donde manifiesta el interés del Ayuntamiento de Puebla en participar y el compromiso de llevar a cabo las recomendaciones que llegasen a emitir.