INFORME DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Miembros del Consejo de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla, como cuarto punto del Orden del Día, presento a ustedes el segundo informe sobre las actividades en materia de Mejora Regulatoria llevadas a cabo durante el segundo trimestre de este año.

La Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal, en cumplimiento de las obligaciones que le señalan la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Gobernanza 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) Capacitación en materia de Mejora Regulatoria

Derivado de las gestiones que realizó la Unidad de Mejora Regulatoria con la Dirección Región Centro de la Coordinación de Estados y Municipios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, el nueve de mayo del presente se impartió la segunda capacitación de las tres programadas para este año a los Enlaces de Mejora Regulatoria del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla denominada **"Registro de Regulaciones, Trámites, Servicios y Programa Simplifica"**

En ella se expuso que el 5 de febrero de 2017 se reformaron los artículos 25 y 73 de la Constitución, en donde se facultó al Congreso de la Unión a expedir la Ley General de Mejora Regulatoria, misma que fue publicada el 18 de mayo de 2018. Dicha Ley establece la creación de un Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS), el cual contempla los siguientes componentes:

- **El Registro Nacional de Regulaciones**
- **El Expediente de Trámites y Servicios**
- **El Registro Nacional de Visitas Domiciliarias**
- **Los Registros de Trámites y Servicios**
- **La Protesta Ciudadana**

2) Re certificación del Módulo SARE.

Gracias a los esfuerzos sumados por la Unidad de Mejora Regulatoria, la Dirección de Competitividad de la Secretaría de Desarrollo Económico Municipal, la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal y la Dirección General de Desarrollo Administrativo y Mejora Regulatoria de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, y al seguimiento de los trabajos que se llevaron a cabo ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, el pasado 9 de mayo, el Gobierno Municipal de Puebla obtuvo la **re certificación** al módulo municipal del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, a través de la Coordinación de Estados y Municipios.

Colocando al Gobierno del Municipio de Puebla como el **primer** municipio en obtener la re-certificación en el Estado con una vigencia de **tres años**

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

A partir del inicio de la vigencia de la Ley General de Mejora Regulatoria en mayo del dos mil dieciocho, los tres órdenes de gobierno han puesto en marcha dentro de sus respectivas competencias las acciones tendientes a dar cabal cumplimiento a sus disposiciones. Si bien mediante la publicación de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria que apruebe el Consejo Nacional a propuesta de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria se definirá y uniformará el criterio sobre varios de sus apartados, lo cual apremia el alinear a ésta las acciones en la materia por parte de la Federación, los Estados y Municipios.

De acuerdo a la normativa en cita, la política de mejora regulatoria se orientará a los principios de: I. Mayores beneficios que costos y el máximo beneficio social; II. Seguridad jurídica que propicie la certidumbre de derechos y obligaciones; III. Focalización a objetivos claros, concretos y bien definidos; IV. Coherencia y armonización de las disposiciones que integran el marco regulatorio nacional; V. Simplificación, mejora y no duplicidad en la emisión de Regulaciones, Trámites y Servicios; VI. Accesibilidad tecnológica; VII. Proporcionalidad, prevención razonable y gestión de riesgos; VIII. Transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas; IX. Fomento a la competitividad y el empleo; X. Promoción de la libre concurrencia y competencia económica, así como del funcionamiento eficiente de los mercados, y XI. Reconocimiento de asimetrías en el cumplimiento regulatorio.

De conformidad con lo señalado por el artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las autoridades de todos los órdenes de gobierno, en el ámbito de su competencia deben implementar políticas públicas de mejora regulatoria para la simplificación de regulaciones, trámites, servicios y demás objetivos que establezca la ley en la materia, con el objetivo de proteger la actividad económica que realicen los particulares, promoviendo la competitividad, así mismo, incentivar la participación con los sectores social y privado.

En cumplimiento a lo mencionado, el 15 de mayo de 2019, la Unidad de Mejora Regulatoria presentó ante la Comisión de Desarrollo Económico, Competitividad y Trabajo, el **"Programa Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Puebla 2019-2021",** el cual contiene las siguientes líneas de acción:

1. Actualización del Marco Normativo
2. Capacitación en Materia de Mejora Regulatoria
3. Implementación de Esquemas de Combate a la Corrupción
4. Simplificación de Trámites y Servicios a través del diagnóstico en el Sistema de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA)
5. Recertificación del Módulo SARE
6. Registro del Catálogo de Regulaciones
7. Actualización del Catálogo de Trámites y Servicios
8. Fortalecimiento de la Protesta Ciudadana
9. Digitalización de Trámites prioritarios
10. Implementación de Proyectos Específicos de Mejora Regulatoria al Interior de las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla

Específicamente, el Programa abona al cumplimiento de la estrategia del Programa 7 *Ciudad sustentable, compacta, ordenada e incluyente*, previsto en el Eje 2 *Ciudad sostenible ambientalmente, por un planeta más resiliente*, así como en el Eje 3 *Ciudad con desarrollo económico, prosperidad e innovación*, la Estrategia General es *instrumentar mecanismos de mejora regulatoria, capacitación, promoción del empleo formal, reincorporación a la vida productiva de los migrantes en retorno, captación y atracción de inversiones, fomento al emprendedurismo y al consumo local, turismo con enfoque sustentable y preservación del patrimonio histórico del municipio, para fomentar las actividades productivas en el Municipio*; ambas del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.

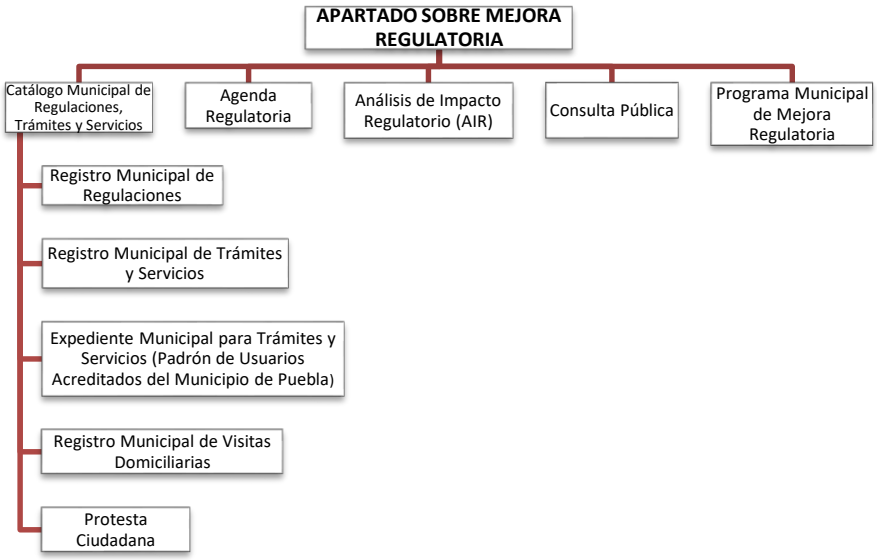
El 29 de mayo del presente la Comisión de Desarrollo Económico, Competitividad y Trabajo sostuvo con la Contraloría Municipal, mesa de trabajo para dar seguimiento a las observaciones emitidas, sin embargo no presentaron ninguna; motivo por el cual en la Novena Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 10 de junio de 2019 el Regidor José Luis González Acosta Presidente de la Comisión de Desarrollo Económico, Competitividad y Trabajo en la lectura de la Orden del Día, en Asuntos Generales, solicita a la Secretaria del Ayuntamiento, que someta a punto de Acuerdo la aprobación del **"Programa Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Puebla 2019-2021"**; como resultado se llegó al acuerdo de turnar dicho Programa a la Comisión de Reglamentación Municipal para su revisión y seguimiento.

4) Avances de la solventación de las 18 recomendaciones que hizo el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria al Gobierno Municipal de Puebla, derivadas de la participación de este en el Indicador Subnacional 2018.

Como se dio a conocer en la Primera Sesión del Consejo de Mejora Regulatoria, celebrada el 20 de marzo del presente, en el año 2018 el Ayuntamiento de Puebla participó en el Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria en la categoría municipios; obteniendo el primer lugar nacional de los 59 participantes.

Para dar cumplimiento a las citadas recomendaciones, la Unidad de Mejora Regulatoria en coordinación con la Dirección de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Administración Municipal y la Coordinación General de Transparencia han trabajado en la propuesta presentada por la Unidad de Mejora Regulatoria para la creación del apartado de Mejora Regulatoria y publicarlo en el Portal de la página web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

La estructura es la siguiente:



El apartado del Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios, deberá a su vez contener el Registro Municipal de Regulaciones; éste se integrará con una ficha por cada regulación de carácter general expedida por el Ayuntamiento como Sujeto Obligado acorde a sus atribuciones (Códigos, Reglamentos y/o Disposiciones Administrativas de Obrservancia General).

Cada ficha deberá de estar en constanste actualización por los enlaces de mejora regulatoria de cada una de las dependencias y entidades (recomendación expresa del Observatorio Nacional) siendo supervisada por la Unidad de Mejora Regulatoria. Este apartado pretende proporcionar certeza a los ciudadanos sobre los contenidos y alcances de cada normativa municipal de carácter general y su relación con las materias, trámites, servicios, superviciones y verificaciones que pueden tener sustento en las mismas.

El apartado del Registro Municipal de Trámites y Servicios tendrá un vínculo que remitirá al repositorio de todas las fichas de trámites y servicios que se publiciten en el portal oficial del Gobierno Municipal, para dar un acceso más expedito a esta información.

El apartado del Expediente Municipal para Trámites y Servicios deberá remitir al acceso de información y registro del Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla, identificado por sus siglas como el PUAM. Este padrón es un repositorio de información digitalizada de la personalidad de personas físicas y morales que hacen uso del mismo para acceder mediante una clave de usuario (CURS) a un catálogo de trámites digitales que ofrece el Gobierno Municipal.

El apartado del Registro Municipal de Visitas Domiciliarias deberá a su vez remitir a dos padrones tal y como señala la Ley General. En el caso del Gobierno Municipal estos son el Padrón en Línea de Supervisores y Verificadores que administra la Subcontraloría de Responsabilidades y Evolución Patrimonial de la Contraloría Municipal y el Control de Supervisión y Verificación que reportan de forma quincenal las dependencias y entidades responsables a la Unidad de Mejora Regulatoria de la Contraloría Municipal.

La finalidad de estos apartados es dotar de certidumbre legal y transparencia a los ciudadanos sobre quiénes son los supervisores y verificadores autorizados para llevar a cabo estas diligencias y cuáles han sido las autorizadas en cada corte quincenal, con información sobre los funcionarios con facultades para ordenarlas y los datos de las instancias competenes para presentar quejas o denuncias (Protesta Ciudadana) en caso de alguna irregularidad o presunta responsabilidad administrativa o de otra índole.

El apartado de Protesta Ciudadana permitirá a los ciudadanos tener acceso al formato digital para presentar la queja o inconformidad sobre los trámites y servicios del Gobierno Municipal; asimismo el apartado contará con la información que especifique las modalidades para presentar la Protesta Ciudadana.

El apartado de Agenda Regulatoria permitirá publicar acorde a los lineamientos respectivos, la síntesis de las propuestas de modificación o creación de regulaciones municipales de carácter general que pretendan someter al Ayuntamiento o a sus organos de gobierno, las dependencias y entidades municipales.

El Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria recomendó de modo específico que se garantizara que las dependencias y entidades municipales pudieran presentar en los periodos señalados en la Ley sus respectivas agendas.

El apartado de Análisis de Impacto Regulatorio (por sus siglas AIR) pondrá a disposición de los ciudadanos esta herramienta que deben de presentar conforme a los lineamientos respectivos, las dependencias y entidades que planteen propuestas de creación o reforma a las regulaciones de carácter general municipal y que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos y que éstas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica. Así mismo este apartado contendrá las solicitudes de exension conforme a la Ley y las autorizaciones que recaigan a las mismas, emitidas por parte de la Unidad de Mejora Regulatoria, respecto de la presentación del Análisis de Impacto Regulatorio, así como los Dictámenes de Impacto Regulatorio que emita la Unidad de Mejora Regulatoria.

Cuando conforme a la Ley General de Mejora Regulatoria, determinadas materias deban de someterse a consulta pública, como son las propuestas de creación o de modificación al Programa Municipal de Mejora Regulatoria y los Análisis de Impacto Regulatorio; el apartado de Consulta Pública pondrá a disposicion de los ciudadanos formularios para dar cumplimiento a tal imperativo.

Finalmente, se contempla un apartado que ponga a disposición de los ciudadanos como lo han hecho varias ciudades de la República, el Programa Municipal de Mejora Regulatoria y en su caso, sus respectivas reformas.

Derivado de lo anterior la Dirección de Gobierno Electrónico, presentó la propuesta de la sección de Mejora Regulatoria en el Portal de la página Web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

La Unidad se encuentra trabajando en la captura de la información de cada uno de los apartados.

1.- Opciones Principales

La Unidad de Mejora Regulatoria ha trabajado en la actualización de los lineamientos que se relacionan con la Ley General de Mejora Regulatoria, los cuales se enlistan a continuación:

a) Lineamientos para la Inscripción del Catálogo de Regulaciones del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
b) Lineamientos para la Integración del Padrón en Línea, Acreditación y Reporte de Recorridos de los Supervisores y Verificadores del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
c) Lineamientos para la Recepción, Atención y Seguimiento de la Protesta Ciudadana.
d) Lineamientos para obtener el Registro en el Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla.
e) Lineamientos para Elaborar, Presentar y Dictaminar el Análisis de Impacto Regulatorio Municipal (AIR).

Siguiendo con las recomendaciones realizadas por el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria, la Unidad trabajó en la integración del Formato de Inscripción del Catálogo de Regulaciones, el cual se encuentra en los Lineamientos para la Inscripción del Catálogo de Regulaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, y contiene los siguientes apartados:

Puebla | CONTRALORÍA MUNICIPAL

CATÁLOGO MUNICIPAL DE REGULACIONES
FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO DE REGULACIONES

Nombre de la Regulación	
Fecha de expedición	
Vigencia	
Autoridad o autoridades que la emiten	
Autoridad o autoridades que la aplican	
Dependencia o Entidad responsable	
Tipo de Órgano	
Fechas en la que ha sido actualizada	
Tipo de ordenamiento jurídico. *En términos del Artículo 3 fracción IV de la LGMR se entenderá por Regulación: Cualquier Normativa de carácter general cuya denominación pueda ser Acuerdo, Circular, Código, Criterio, Decreto, Directiva, Disposición de carácter general, Disposición Técnica, Estatuto, Formato, Instructivo, Ley, Lineamiento, Manual, Metodología, Norma Oficial Mexicana, Regla, Reglamento, o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida el Sujeto Obligado (Ayuntamiento).*	
Indice de la Regulación	
Objeto de la Regulación	
Materias que regula	
Sectores que regula	
Sujetos Regulados	

Trámites y Servicios relacionados con la Regulación	
Nombre del Trámite o Servicio	**Hipervínculo del Catálogo donde se encuentra el Trámite o Servicio**

Fundamentos jurídicos para la realización de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias

Elaboró	Autorizó
Nombre del Servidor Público Cargo que ocupa en la Dependeda o Entidad	Nombre del Servidor Público Cargo que ocupa en la Dependeda o Entidad

FORM.3201/CM1821/0519

I.Nombre de la Regulación;

II. Fecha de expedición;

III. Vigencia;

IV. Autoridad o autoridades que la emiten;

V. Autoridad o autoridades que la aplican;

VI. Dependencia o Entidad responsable;

VII. Tipo de órgano;

VIII. Fechas en que ha sido actualizada;

IX. Tipo de ordenamiento jurídico;

X. Índice de la Regulación;

XI. Objeto de la Regulación;

XII. Materias que regula;

XIII. Sectores que regula;

XIV. Sujetos regulados;

XV. Trámites y Servicios relacionados con la Regulación, (Nombre del Trámite o Servicio e Hipervínculo del Catálogo).

XVI. Fundamentos jurídicos para la realización de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias;

XVII. Nombre y firma del Servidor Público que elaboró el formato;

XVIII. Nombre y firma de quién autorizó la información contenida en el formato.

Una vez que la Unidad de Mejora Regulatoria valide la información contenida en el Formato para la Inscripción del Catálogo de Regulaciones y este cumpla con los criterios establecidos anteriormente mencionados, se publicará la inscripción del Catálogo de Regulaciones en el portal oficial del Ayuntamiento.

Publicación del Control de Supervisión y Verificación que reportan las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

La Unidad de Mejora Regulatoria ha llevado a cabo la publicación de las bitácoras que contienen los recorridos de supervisión y verificación que reportan quincenalmente las dependencias y entidades que ejercen estas actividades. Estas dependencias son:

- La Contraloría Municipal.
- El Organismo Operador del Servicio de Limpia.
- La Secretaría del Ayuntamiento.
- La Secretaría de Gobernación Municipal.
- La Sindicatura Municipal.
- La Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos.
- La Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad.
- La Tesorería Municipal.
- Industrial de Abastos Puebla.

Quincenalmente las bitácoras son publicadas en la plataforma electrónica de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Puebla y se puede consultar en el siguiente link:

http://datos.pueblacapital.gob.mx/dataset/bitacoras-de-supervisiones-y-verificaciones

Agenda Regulatoria

El Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria recomendó de modo específico que se garantizara que las dependencias y entidades municipales pudieran presentar en los periodos señalados en la Ley sus respectivas agendas; de lo anterior, de acuerdo a lo establecido por el artículo 64 del Capítulo II de la Ley General de Mejora Regulatoria, la Unidad de Mejora Regulatoria solicitó a las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla remitieran sus agendas regulatorias correspondientes al periodo aplicable junio-noviembre de 2019.

Se mencionan a continuación las 17 Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla presentaron su agenda regulatoria:

1. Contraloría Municipal
2. Coordinación General de Comunicación Social
3. Coordinación General de Transparencia
4. Industrial de Abastos Puebla
5. Instituto Municipal de las Mujeres
6. Instituto Municipal de Planeación
7. Instituto Municipal de Arte y Cultura
8. Instituto Municipal del Deporte
9. Secretaria del Ayuntamiento
10. Secretaria de Desarrollo Económico
11. Secretaria de Desarrollo Social
12. Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad
13. Secretaria de Gobernación
14. Secretaría de Movilidad
15. Sindicatura Municipal
16. Sistema Municipal DIF
17. Tesorería Municipal

Se creó un banner en el Portal de la página web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, en la que dichas agendas regulatorias se encuentran disponibles para su consulta ciudadana, que inició el tres de junio del presente y tendrá una duración de veinte días; disponible en la siguiente liga:

http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/mejora-regulatoria/consulta-publica

Catálogo de Regulaciones

En el mes de mayo del año en curso, la Unidad de Mejora Regulatoria, solicitó a las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla que presentaran sus Formatos de Inscripción del Catálogo de Regulaciones de lo cual el 96% de las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla han dado respuesta presentando sus formatos.

Los 351 formatos de Inscripción del Catálogo de Regulaciones que han presentado las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, pasarán por el análisis correspondiente por parte de la Unidad de Mejora Regulatoria y una vez concluido, se publicarán en el Portal de la página web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, para su consulta.

Análisis de Impacto Regulatorio

Las dependencias y entidades que planteen propuestas de creación o reforma a las regulaciones de carácter general municipal y que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos y que éstas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, deberán presentar el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).

La Unidad de Mejora Regulatoria, ha enviado mediante oficio a las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla las consideraciones que deben tomar para presentar dicho análisis y que se describe a continuación:

El Análisis de Impacto Regulatorio puede realizarse sobre la Regulación en dos momentos distintos:

- Cuando se pretende crear una nueva regulación o reformar una existente, la evaluación se realiza sobre el ante proyecto dando pie al proyecto definitivo que se presentará para aprobación del Órgano de Gobierno o del Ayuntamiento, a este tipo de análisis se le denomina AIR ex ante.

- Después de seis meses de haberse establecido e implementado una nueva regulación, esta deberá ser evaluada para determinar la eficacia y eficiencia sobre los objetivos y metas originalmente planteados, a este tipo de análisis se le denomina AIR ex post.

En este sentido, las Dependencias y Entidades municipales deberán remitir a la Contraloría, a través de su Enlace de Mejora Regulatoria, los anteproyectos de regulación acompañados del AIR correspondiente.

Todo tipo de AIR deberá realizarse siguiendo el procedimiento que se describe en los Lineamientos para Elaborar, Presentar y Dictaminar el Análisis de Impacto Regulatorio Municipal.

Asimismo, es sumamente importante comunicarles que la presentación del mismo, deberá realizarse con una anticipación de cuando menos cuarenta y cinco días naturales anteriores a la fecha en que se pretenda la entrada en vigor de la regulación.

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

Corresponde a la Contraloría Municipal, la administración, operación y control del PUAM, así como la protección y tratamiento de los datos que lo integran. Las personas físicas o morales interesadas en realizar trámites y servicios digitales ante las Dependencias y Entidades deberán solicitar su registro en el PUAM; para tal efecto, deberán presentar la documentación a que se refieren los Lineamientos.

El PUAM permite a las y a los usuarios acceder a la Ventanilla Virtual para efectos de realizar trámites y servicios digitales, de acuerdo a lo establecido por el artículo 2355 del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla.

En el segundo trimestre de este año la Contraloría Municipal trabaja coordinadamente con la Tesorería Municipal para la expedición de certificados de registro para personas físicas y morales que tengan interés en realizar trámites por medios electrónicos ante el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Dando como resultado la siguiente información:

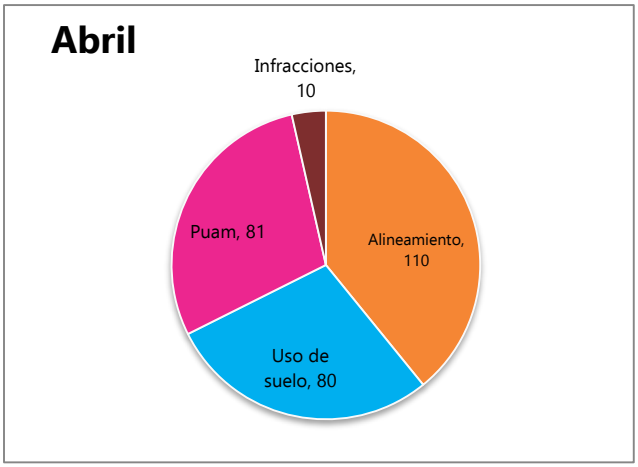
Mes	Contraloría Municipal	Tesorería Municipal	Total
Abril	100	106	**206**
Mayo	117	72	**189**
Con corte al 14 de junio	58	28	**86**
			481

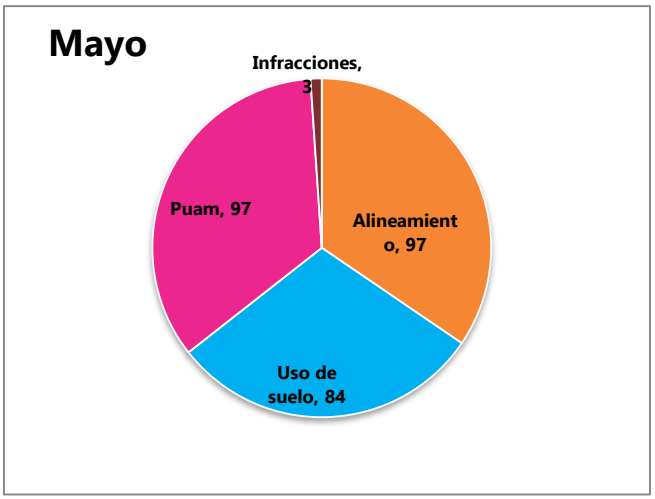
6) Gestores Ciudadanos

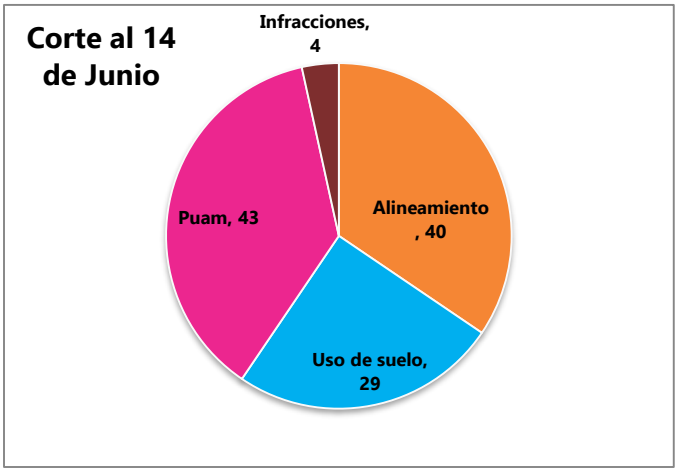
La Unidad de Mejora Regulatoria lleva a cabo el Programa de Gestores Ciudadanos que tiene como objetivo capacitar y dar apoyo a los jóvenes universitarios prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales, estos a su vez brindan asesorías y/o acompañamiento a los ciudadanos que pretendan realizar trámites municipales.

Se muestra a continuación las asesorías y/o acompañamiento de los trámites y servicios que los gestores ciudadanos realizaron en los meses de abril, mayo y con corte al catorce de junio del presente:

Mes	Alineamiento	Uso de suelo	Puam	Infracciones
Abril	110	80	81	10
Mayo	97	84	97	3
14 de Junio	40	29	43	4
Total	**247**	**193**	**221**	**17**





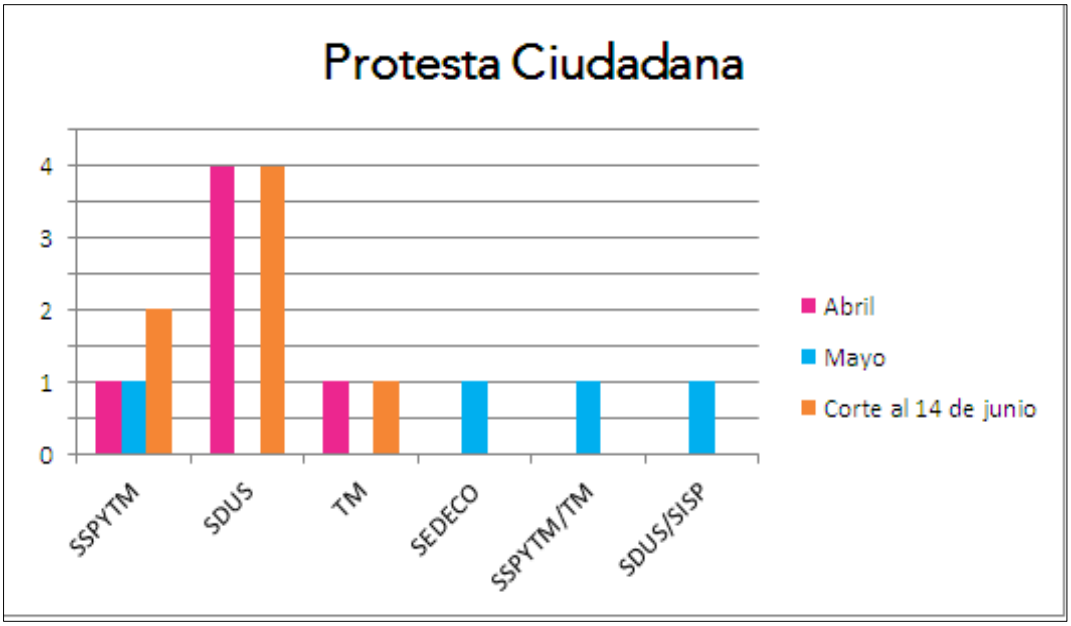


7) Protesta Ciudadana

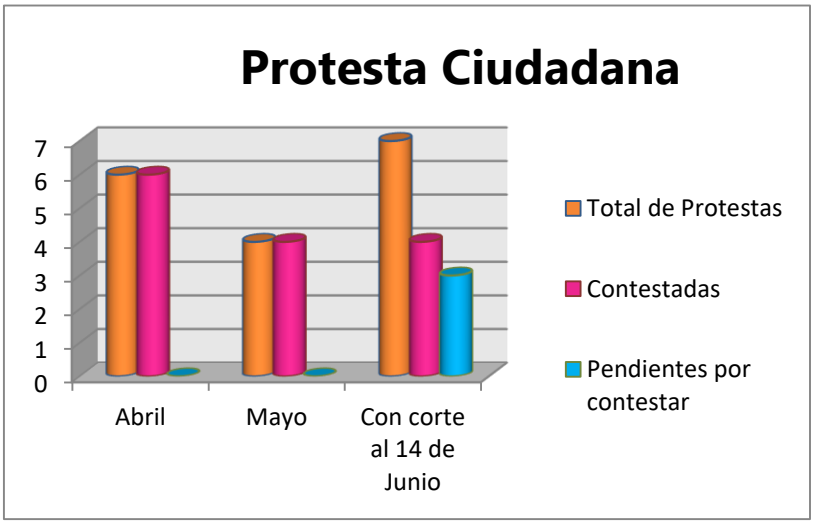
Es la queja formal de ciudadanos, ante el incumplimiento o negativa injustificada del trámite o servicio a cargo del Ayuntamiento, y cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la atención sin causa justificada, la Unidad de Mejora Regulatoria dispondrá lo necesario para que las personas puedan presentar la Protesta Ciudadana tanto de manera presencial como electrónica, ésta será revisada por la Unidad de Mejora Regulatoria que a su vez la remitirá al Sujeto Obligado y, en su caso, al órgano competente en materia de responsabilidades, mismo que tiene un plazo de cinco días, para dar contestación al ciudadano que la presentó.

En el segundo trimestre del año, con corte al 14 de junio de 2019, se han presentado un total de 17 protestas ciudadanas, las cuales han sido remitidas a las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla para su debido tratamiento, como a continuación se describe:

Mes	SSPYTM	SDUS	TM	SEDECO	SSPYTM/TM	SDUS/SISP
Abril	1	4	1	0	0	0
Mayo	1	0	0	1	1	1
Corte al 14 de junio	2	4	1	0	0	0
Subtotal	**4**	**8**	**2**	**1**	**1**	**1**
					Total	**17**



Mes	Total de Protestas	Contestadas	Pendientes por contestar
Abril	6	6	0
Mayo	4	4	0
Con corte al 14 de Junio	7	4	3
Total	**17**	**14**	**3**



De las 17 protestas ciudadanas recibidas en el segundo trimestre del año, se han atendido 14 y están 3 pendientes de contestar; sin embargo las Protestas Ciudadanas pendientes por contestar están en tiempo de respuesta por parte de las Dependencias y/o Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla ya que tienen 5 días hábiles contados a partir de la recepción del oficio para dar respuesta.

Es cuanto.