

INFORME DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA SEGUNDO TRIMESTRE 2020

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) Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria (ISMR)

Objetivo:

Fortalecer la Política de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla, a través de instancias no gubernamentales.

Logros:

El Ayuntamiento de Puebla, solicitó al Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria participar en el Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria (ISMR) 2019 con el propósito de utilizar la herramienta que mide, evalúa y propone acciones concretas en la implementación de esta política.

La Unidad de Mejora Regulatoria resolvió un cuestionario en línea de 178 preguntas que se respondieron con evidencia que permite verificar el sustento de cada una de las respuestas. De las 178 preguntas, 48 fueron referentes al Pilar de Políticas (Normatividad), 14 relativas a Instituciones (Actores) y 116 concernientes a Herramientas (Instrumentos).

Como resultado de dicha evaluación subnacional, el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria (ONMR) otorgó la calificación de 3.7 puntos de 5 posibles, posicionando en **segundo lugar a nivel nacional** en la categoría de municipios del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria (ISMR), a la administración de la Presidenta, Claudia Rivera Vivanco, de 88 municipios que participaron.

En la evaluación de 2018, Puebla Capital obtuvo una calificación de 3.5, por lo que la otorgada en el periodo de evaluación 2019, respalda las acciones y avances coordinados desde la Contraloría Municipal, a través de la Unidad de Mejora Regulatoria.

Es importante señalar que, la Ley General de Mejora Regulatoria entró en vigor en mayo de 2018, en este sentido el ISMR validó durante el ejercicio 2018 respuestas que no eran verificables en términos de la Ley General. En la evaluación del ISMR de 2019 cada respuesta estuvo sustentada en lo establecido por la Ley General de Mejora Regulatoria.

En virtud de ello, durante todo el 2019 se trabajó en ajustar las herramientas de mejora regulatoria, encontrando áreas de oportunidad en la adecuación normativa para fortalecer los pilares de instituciones y políticas.

Los resultados de Puebla Ciudad Inuyente en el Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria, refrenda el compromiso del Ayuntamiento para crear trámites simplificados en beneficio de las y los poblanos, además de generar regulaciones claras para que las instituciones seas eficaces y sin corrupción.

La Unidad de Mejora Regulatoria, el pasado 9 de julio del presente año, envió al Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria 12 compromisos para impulsar y reforzar la Política de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla con la intención de participar en el Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria 2020.

2) Agenda Regulatoria junio-noviembre 2020

Objetivo:

Dar a conocer las propuestas de regulaciones que pretenden emitir las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento en un periodo determinado, como un ejercicio de transparencia, a fin de promover la participación social en el diseño de las regulaciones a través de la consulta pública.

Logros:

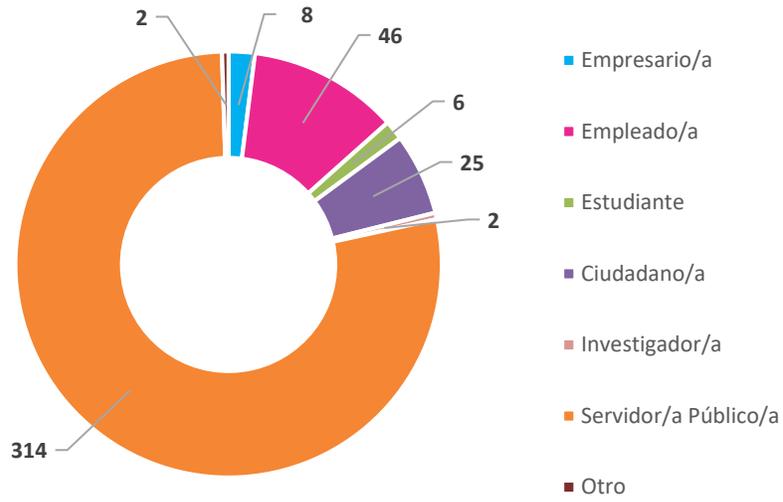
La Contraloría Municipal a través de la Unidad de Mejora Regulatoria coordinó la implementación de la Agenda Regulatoria correspondiente al periodo junio noviembre de 2020.

En total se presentaron 90 propuestas de regulaciones para dar a conocer al público en cada una de ellas, la materia sobre la que versará, la problemática que pretende resolver y la justificación para emitir la regulación.

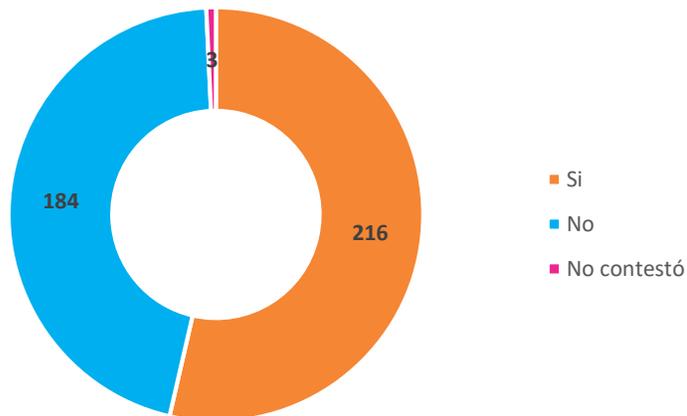
Referente a Manuales de Organización y de Procedimientos se elaboraron 67 propuestas de adecuación, sobre Lineamientos 5 propuestas, 1 Código de Conducta, 5 Formatos, 1 Guía, 1 Norma Técnica, 1 Convenio, 6 reformas a Reglamentos Interiores y 3 reformas a capítulos del COREMUN.

La Consulta Pública de la Agenda Regulatoria se desarrolló del 26 de mayo al 26 de junio del presente, teniendo la participación de 403 personas, 218 hombres y 185 mujeres. Entre los participantes se encuentran Servidores Públicos, Ciudadanos, Empleados, Empresarios, Investigadores y Estudiantes, de los cuales 216 identificaron alguna propuesta de Agenda Regulatoria que impacta en su vida diaria.

Tipo de Participantes



¿Identificó alguna propuesta de Agenda Regulatoria que impacte en su vida diaria?



3) Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)

Objetivo:

Garantizar que las Regulaciones salvaguarden el interés general, considerando los impactos o riesgos de la actividad a regular.

Las regulaciones que tienen costos de cumplimiento para particulares deben presentar un Análisis de Impacto Regulatorio. Los costos de cumplimiento para particulares que importan para el análisis no incluyen los pagos económicos por los derechos, sino las acciones regulatorias que impone la norma y los trámites y servicios que la regulación obliga a los particulares a realizar.

Logros:

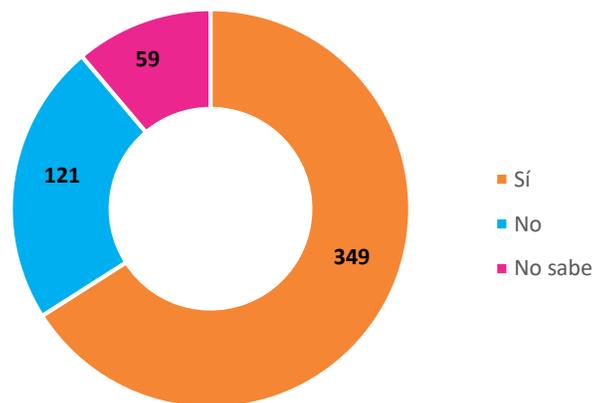
En el marco de la implementación del Programa de Ampliación del Trámite Aviso de Apertura de Negocio se elaboró una propuesta de actualización normativa relativa al trámite. Considerando que la reforma a los artículos 627 y 628 del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, contempla costos de cumplimiento para particulares debido a que impone acciones regulatorias en la observancia a las disposiciones que establece la norma, como los límites en los metrajes permitidos, la concurrencia de personas y la adopción de medidas preventivas en términos de protección civil. Así como la obligación de llevar a cabo trámites municipales, se consideró la necesidad de llevar a cabo un Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante a fin de garantizar que los beneficios de las Regulación sean superiores a sus costos de cumplimiento.

La Consulta Pública del AIR Ex Ante recogió la participación de 529 personas quienes emitieron un total de 64 comentarios y opiniones referentes al impacto que tendrá la *Reforma a los Artículos 627 y 628 del COREMUN para la ampliación del metraje permitido del Trámite Aviso de Apertura de Negocio de 60 m² a 90 m².*

La Unidad de Mejora Regulatoria hizo llegar a la Dirección de Desarrollo Urbano de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad, así como a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, los comentarios y opiniones con el propósito de que consideren la participación social en el diseño de la regulación.

Actualmente, las dependencias involucradas trabajan en la emisión de consideraciones a cada uno de los comentarios recibidos. Una vez que se haya desahogado esta etapa, la Contraloría Municipal como autoridad de mejora regulatoria en el Municipio de Puebla emitirá el Dictamen AIR Ex Ante para que el proyecto de reforma pueda ser sometido a consideración de la Comisión de Reglamentación Municipal a fin de que sea turnado al pleno de Cabildo para su votación. Como resultado de la consulta pública se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Considera que conocer el Proyecto de Reforma a los Artículos 627 y 628 del COREMUN para la ampliación del metraje permitido del Trámite Aviso de Apertura de Negocio de 60m² a 90m² es de utilidad e interés para Usted?



El 15 de julio del presente, se otorgó Dictamen AIR de Emergencia al proyecto de regulación **Aprobación de medidas preventivas sanitarias ante COVID-19** de la Secretaría de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos.

La Contraloría Municipal como Autoridad de Mejora Regulatoria en el Ayuntamiento de Puebla otorgó la autorización para el tratamiento de emergencia, debido a que verificó que la regulación:

- 1) Busca evitar un daño inminente, o bien atenuar o eliminar un daño existente a la salud o bienestar de la población, a la salud animal y sanidad vegetal, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía. Específicamente en el apartado que menciona *“con el propósito de aprobar medidas preventivas y procedimientos sanitarios para la reapertura de actividades de establecimientos, industrias y/u obras en proceso constructivo del Municipio de Puebla, de acuerdo a las etapas de semaforización establecidas por la autoridad sanitaria; derivado de la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), el cual se circunscribe al ámbito social y privado atendiendo al color del semáforo que determina las actividades que pueden iniciar su reapertura.”*
- 2) Tiene una vigencia no mayor de seis meses, misma que, en su caso, podrá ser renovada por una sola ocasión por un periodo igual o menor. Se acredita lo anterior, porque establece que, *“tendrá una vigencia temporal condicionada a la semaforización establecida por la autoridad sanitaria y que tiene como objetivo atender un daño inminente en la salud o bienestar de la población, así como en la economía.”*
- 3) No se haya expedido previamente un acto con contenido equivalente para el cual se haya otorgado el trato de emergencia. Haciendo una revisión en el Registro Municipal de Regulaciones se verificó que no existe ni ha existido una regulación equivalente que haya tenido un tratamiento de emergencia.

4) Programa de Ampliación del Trámite Aviso de Apertura de Negocio

Objetivo:

Fomentar la inversión, el empleo y la productividad a partir de la ampliación del metraje permitido para giros comerciales o de servicios susceptibles de solicitar el trámite Aviso de Apertura de Negocios a fin de abarcar una mayor base de contribuyentes, permitiendo que más ciudadanos puedan realizar un trámite digital, libre de corrupción, que cuenta con criterios binarios, reduciendo a cero el nivel de discrecionalidad en la resolución del mismo.

Logros:

El 13 de julio del presente, en Sesión Ordinaria de la Comisión de Patrimonio y Hacienda Pública Municipal, la Unidad de Mejora Regulatoria presentó los avances del Programa de Ampliación del Trámite Aviso de Apertura de Negocio.

Se verifica en la implementación del Programa, el Dictamen AIR Ex Ante de la Reforma a los Artículos 627 y 628 que dan sustento legal a la emisión del trámite Aviso de Apertura de Negocio. La adecuación normativa establece que el metraje permitido para los giros susceptibles del trámite será no mayor a 90m², la concurrencia máxima será de 50 personas. Para la obtención del trámite se excluye el cumplimiento de lo referente a cajones de estacionamiento y se agregan recomendaciones en materia de medio ambiente.

Durante la Sesión Ordinaria de la Comisión de Patrimonio y Hacienda Pública se estimó necesario analizar la posibilidad de incluir tasa cero para el pago del derecho del Aviso de Apertura de Negocio a fin de promover la activación económica en el Municipio de Puebla.

Con estadística de la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal se calculará el impacto en los ingresos municipales y los beneficios que traería al sector empresarial.

Una vez que entre en vigor las adecuaciones a la normatividad aplicable al trámite se trabajarán los cambios pertinentes a la Plataforma Multitrámites eXperta.

El Programa de Ampliación del Trámite Aviso de Apertura de Negocio verifica el cumplimiento de la Línea de Acción 10 del Programa de Municipal de Mejora Regulatoria: Implementación de Proyectos Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria al Interior de Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla

5) Acciones de las Dependencias y Entidades para atender emergencia sanitaria COVID-19

Objetivo:

Hacer prevalecer los principios y objetivos de la política municipal de mejora regulatoria en la prestación de trámites y servicios, así como en la emisión de regulaciones.

Logros:

La Contraloría Municipal a través de la Unidad de Mejora Regulatoria solicitó a las Dependencias y Entidades informar las acciones que se estén llevando a cabo de manera extraordinaria para la prestación de trámites y servicios en la etapa de contingencia sanitaria del COVID-19. Asimismo, si cuentan con propuestas regulatorias que tengan como propósito atender la emergencia de salud y/o la reactivación económica del Municipio de Puebla.

Sobre el particular, 10 Dependencias y Entidades continuaron con la prestación de trámites y servicios con protocolos extraordinarios. El Sistema Municipal DIF emitió 2 regulaciones sin costos de cumplimiento para particulares, por lo que no fue necesario un Análisis de Impacto Regulatorio. Se implementaron 12 programas municipales y 36 acciones concretas para atender la emergencia sanitaria y reactivar la economía.

6) Acuerdo de Cabildo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, de fecha 18 de marzo de 2020, por el que se aprueba el Dictamen por el que reforma y deroga diversas disposiciones del Capítulo 26 “De Desarrollo Sustentable en Materia Ecológica y Protección al Ambiente Natural del Municipio de Puebla” Libro Quinto del COREMUN

Objetivo:

Dar cumplimiento al dispositivo TERCERO del Punto de Acuerdo a través del cual *“Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento a que una vez publicado el presente Dictamen en el Periódico Oficial del Estado, informe a la Coordinación General de Transparencia y a la Contraloría Municipal a efecto de que actualicen el Marco Normativo del Municipio de Puebla”.*

Logros:

Se hizo de conocimiento a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad que la inscripción y actualización del **Registro Municipal de Regulaciones** del Ayuntamiento de Puebla es de **carácter permanente y obligatorio** para todos los Sujetos Obligados del Municipio. Por lo tanto, las Dependencias y Entidades están obligadas a actualizar la Ficha para la Inscripción en el Registro Municipal de Regulaciones (FORM.3201-A/CM1821/1219) cada que se cree, reforme o derogue una regulación.

En este sentido, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad, como Dependencia encargada de aplicar las disposiciones del Capítulo 26 del COREMUN, trabaja en el llenado de la Ficha para la Inscripción en el Registro Municipal de Regulaciones a fin de mantener permanentemente actualizada la herramienta tecnológica. Una vez que la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad actualice la Ficha para la Inscripción en el Registro Municipal de Regulaciones se dará cumplimiento a la Línea de Acción 6 del Programa Municipal de Mejora Regulatoria: Registro del Catálogo de Regulaciones.

7) La Ventanilla Única de Construcción Simplificada (VECS)

Objetivo:

Definir las acciones que permitan la Certificación del Proceso de Emisión de Licencias de Construcción (Expediente Único) de conformidad con los Lineamientos del Programa de Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS).

Logros:

La Unidad de Mejora Regulatoria se encuentra trabajando de manera conjunta con la CONAMER y la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad del Ayuntamiento de Puebla en la Ventanilla Única de Construcción Simplificada (VECS) la cual es una estrategia de simplificación para la emisión de licencias de construcción comercial menores a 1,500m², con aras de obtener una certificación en este proceso.

Beneficios de implementar la Ventanilla única:

- Reducir plazos de respuesta, interacciones, trámites y requisitos.
- Implementación de ventanillas únicas municipales.
- Emisión de Reglamentos Municipales de la Ventanilla de Construcción.
- Regular a los DRO's.



8) Implementación de protocolos para la prestación de trámites durante la contingencia sanitaria COVID-19

Objetivo:

Cumplimiento del *PUNTO DE ACUERDO por el que se instruye a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad y a la Gerencia del Centro Histórico instauren un protocolo para que los ciudadanos puedan acudir a las instalaciones correspondientes, para realizar sus trámites administrativos en materia de desarrollo urbano, durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria covid-19, tomando en cuenta las recomendaciones y medidas de prevención.*", emitido en la Vigésima Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada el 15 de mayo del año en curso.

Logros:

La Unidad de Mejora Regulatoria informó a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad que, el protocolo que se instaure durante la contingencia sanitaria no deberá obstruir el ejercicio de los derechos de los solicitantes de trámites, ni limitar las atribuciones que la autoridad debe ejercer en la verificación e inspección del cumplimiento de las obligaciones de los particulares.

En este sentido, se solicitó establecer mediante documentos normativos los procedimientos que el protocolo incluya a fin de dar sustento legal y garantizar la seguridad jurídica de derechos y obligaciones que deben de gozar los particulares solicitantes de trámites digitales municipales.

En virtud de lo anterior, la Unidad de Mejora Regulatoria y la Subcontraloría de Evaluación y Control, desarrollaron capacitación a fin de elaborar un manual operativo que indique las actividades que deben de realizar los solicitantes, así como los servidores públicos encargados de brindar trámites digitales durante la contingencia sanitaria del COVID-19 incluyendo los de Ventanilla Virtual.

Al momento del presente informe se han elaborado 30 procedimientos de trámites digitales de manera conjunta UMR y SDUS. El siguiente paso es la compilación de 3 manuales operativos, correspondientes a la Dirección de Desarrollo Urbano, Dirección de Medio Ambiente y Gerencia del Centro Histórico y Patrimonio Cultural.

Los manuales operativos serán registrados por la Contraloría Municipal y una vez que entren en vigor, se publicarán en el Registro Municipal de Regulaciones con el propósito de difundir y socializar la herramienta que permitirá a particulares el conocimiento de la gestión de trámites digitales durante la contingencia sanitaria.

En el mismo sentido se trabaja actualmente con la Secretaría de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos respecto al trámite digital que pretenden prestar relativo a la Aprobación de Medidas Sanitarias Ante COVID-19 y el Distintivo Original que permita la reapertura de establecimientos comerciales, industriales y de servicios durante la contingencia sanitaria.

El objetivo de la Secretaría de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos es aprobar las medidas preventivas y procedimientos sanitarios para la reapertura de actividades de establecimientos, industrias y/u obras en proceso constructivo del Municipio de Puebla, de acuerdo a las etapas de semaforización establecidas por la Secretaría de Salud del Estado de Puebla; derivado de la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), el cual se circunscribe al ámbito social y privado atendiendo al color del semáforo que determina las actividades que pueden iniciar su reapertura.



9) Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios

a) Registro Municipal de Regulaciones

Objetivo:

Mantener permanentemente actualizada la herramienta tecnológica que contiene el Registro Municipal de Regulaciones del Ayuntamiento de Puebla, con la finalidad de facilitar el cumplimiento regulatorio a la ciudadanía y al sector empresarial a partir del conocimiento e identificación de las responsabilidades que impone la normatividad del ámbito municipal, propiciar la transparencia y brindar seguridad jurídica de derechos y obligaciones.

Logros:

Al mes de julio de 2020 existen inscritas **349 regulaciones** con la ficha informativa correspondiente, así como los documentos íntegros para descarga y consulta.

Se observa un incremento de regulaciones inscritas en el registro de **336 a 349**. Lo que representa una variación porcentual de **3.86%**

La actualización del Registro Municipal de Regulaciones acredita el cumplimiento de la Línea de Acción 6 del Programa Municipal de Mejora Regulatoria: Registro del Catálogo de Regulaciones.

b) Registro Municipal de Trámites y Servicios

Objetivo:

Mantener permanentemente actualizada la herramienta tecnológica que compila los trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento de Puebla, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información

Logros:

La Unidad de Mejora Regulatoria analizó fichas de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla. Desde el mes de marzo a la fecha en que se emite el presente informe, el Registro Municipal de Trámites y Servicios ha presentado las siguientes modificaciones:

- Actualizaciones: 226
- Eliminaciones: 14
- Fusiones de fichas: 25
- Nuevas creaciones: 22

Dejando un total de fichas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios: **315**

Se observa una reducción de las fichas de trámites inscritas en el registro de **332** a **315**. Lo que representa una variación porcentual de **-5.12%**. Lo anterior se considera positivo en términos de mejora regulatoria, debido a que las fichas de trámites se han fusionado en los casos que se requiera la misma gestión para distintas modalidades de un mismo trámite, por ejemplo el trámite Constancia de Alineamiento y Asignación de Número Oficial, anteriormente el mismo trámite tenía 5 fichas, Alineamiento y Asignación de Número Oficial Nuevo o Actualizado, para fusiones, para subdivisión, para derivadas y para predios ejidales. A fin de facilitar la comprensión del trámite a los particulares se ha fusionado en una sola ficha.

Con la actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios se verifica el cumplimiento de la Línea de Acción 7 del Programa Municipal de Mejora Regulatoria: Actualización del Catálogo de Trámites y Servicios

c) Registro Municipal de Visitas Domiciliarias

Objetivo:

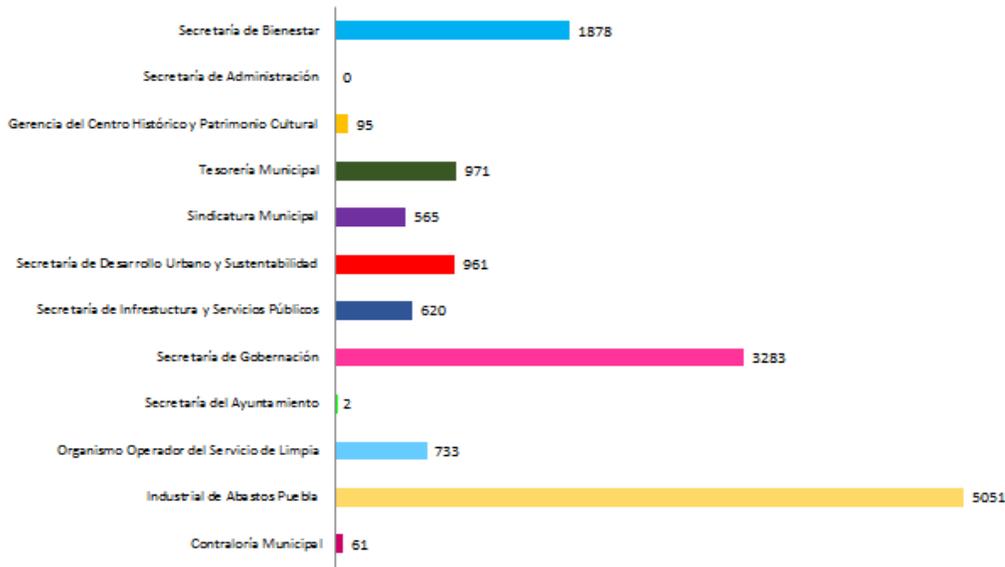
Otorgar certeza jurídica sobre el acto de autoridad que los servidores públicos acreditados realicen a nombre del Ayuntamiento a fin de aplicar las regulaciones municipales.

Logros:

Actualmente el Padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores del Ayuntamiento del Municipio de Puebla está integrado por 270 inspectores, verificadores y/o visitadores del Ayuntamiento de Puebla con el fin de otorgar certeza jurídica sobre el acto de autoridad que los servidores públicos realicen a nombre del Ayuntamiento. Las Dependencias y Entidades están obligadas 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 sus lineamientos, 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 segundo trimestre del año se han realizado un total de **14,220** Inspecciones, Verificaciones y/o Visitas Domiciliarias divididos de la siguiente manera:

Recorridos realizados en el segundo Trimestre de 2020



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

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

Objetivo:

Permitir maximizar el beneficio al ciudadano y al gobierno al incorporar componentes tecnológicos en los procesos de gestión. Reduce los plazos máximos de atención y brinda al ciudadano certeza procedimental al desincorporar el factor humano del procedimiento, inhibiendo los posibles actos de corrupción y discrecionalidad.

Logros:

Por instrucciones de la C. Claudia Rivera Vivanco, Presidenta Municipal Constitucional de Puebla, debido a la contingencia sanitaria por el COVID-19 (CORONAVIRUS), y acatando las recomendaciones establecidas para evitar su propagación. La Contraloría Municipal a través de la Unidad de Mejora Regulatoria, implementó un procedimiento para que de manera digital se preste el trámite denominado Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM).

Obtener el Certificado PUAM permite al ciudadano el ingreso a la plataforma digital VENTANILLA VIRTUAL, espacio virtual para la gestión de 10 trámites prioritarios:

1. Aviso de apertura de negocio
2. Alineamiento y número oficial nuevo o actualizado
3. Alineamiento y número oficial para derivadas
4. Alineamiento para predios ejidales solo para escrituración en proceso de regularización
5. Constancia de uso de suelo
6. Alineamiento y número oficial para subdivisión
7. Alineamiento y número oficial para fusiones
8. Factibilidad de uso de suelo
9. Degustación de bebidas alcohólicas
10. Regularización de la disposición final de los residuos de la construcción, mantenimiento y demolición en general, de obras no mayores a 1,499 m² y Asignación de Medidas de Mitigación

Lo anterior, para seguir brindando el servicio a la ciudadanía y se aprovechen las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Ayuntamiento de Puebla.

Del primero de abril al quince de julio del presente año se han emitido **137 Certificados de Registro** al Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla; esto reafirma el compromiso de esta administración para actuar en beneficio de la ciudadanía.

La ejecución de protocolos digitales de atención confirma el cumplimiento de la Línea de Acción 10 del Programa Municipal de Mejora Regulatoria: Implementación de Proyectos Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria al Interior de las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla.

e) Protesta Ciudadana

Objetivo:

Establecer los mecanismos que regulen el procedimiento a que se sujete la protesta ciudadana, para que ésta pueda presentarse y observar el seguimiento de manera presencial o en medios electrónicos, indistintamente.

Logros:

Actualmente en el portal oficial del Ayuntamiento de Puebla, se encuentra publicada la información necesaria para que la ciudadanía tenga conocimiento de dónde y cómo presentar algún tipo de inconformidad y podrán presentarla cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del Trámite o Servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con la información y documentación contenida en el Catálogo de Trámites y Servicios.

<http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/mejora-regulatoria/catalogo-municipal-de-regulacion-de-tramites-y-servicios/protesta-ciudadana>

Durante el segundo trimestre del año, se han presentado un total de **2 Protestas Ciudadanas electrónicas**, las cuales han sido remitidas al área correspondiente para su debida atención.

Dependencia o Entidad	No. de Protestas Ciudadanas	No. Quejas en Buzón Fijo o Electrónico de Quejas y Denuncias	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad	2	0	2
Total	2	0	2

De las 2 inconformidades recibidas, todas se han respondido de acuerdo a lo establecido en la Ley y se ha informado a los ciudadanos sin que estos emitan más consideraciones al respecto. El seguimiento y atención de la Protesta Ciudadana por medios digitales abona a la consecución de la Línea de Acción 8 del Programa Municipal de Mejora Regulatoria: Fortalecimiento de la Protesta Ciudadana.