

INFORME DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA

PRIMER TRIMESTRE 2020

La Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal, en cumplimiento a las obligaciones que 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)

A través de oficio firmado por el Contralor Municipal del Ayuntamiento de Puebla, José María Sánchez Carmona, se 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.

Para cumplir con la medición y evaluación a través del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria se desahogaron las siguientes etapas:

Primera Etapa: Del 20 de enero al 14 de febrero del presente año, la Unidad de Mejora Regulatoria respondió un cuestionario en línea con 48 preguntas referentes al Pilar de Políticas (Normatividad), 14 relativas a Instituciones (Actores) y 116 concernientes a Herramientas (Procedimientos). Se presentaron un total de 178 respuestas con evidencia que permite verificar el sustento de cada una de las respuestas.

Segunda Etapa: Del 15 de febrero al 20 de marzo el ONMR debió emitir observaciones sobre las dudas o comentarios respecto de las respuestas y la evidencia que presentó la Unidad de Mejora Regulatoria. Sin embargo durante esta etapa el ONMR no emitió observación alguna. Incluso en la plataforma habilitada las 178 respuestas del Ayuntamiento de Puebla aparecieron como aprobadas.

Tercera Etapa: Del 06 al 17 de abril hay un periodo para que el Municipio de Puebla ejerza el derecho de réplica sobre la calificación del ONMR. Durante esta etapa, el ONMR presentó 20 observaciones sobre las respuestas del Ayuntamiento de Puebla. A través de videoconferencia el Contralor Municipal, José María Sánchez Carmona y la Directora de la Unidad de Mejora Regulatoria, Mayela Lora Solís atendieron entrevista con personal del Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria y de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria. Durante la videoconferencia respondieron a dudas y consideraciones

respecto de las 20 observaciones, calificándolas el ONMR como solventadas y aprobando cada una de las respuestas.

En resumen de las 178 preguntas de las que consta el Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria el Ayuntamiento de Puebla contestó cada una de ellas, siendo calificadas por el ONMR como aprobadas. Sin embargo, hay que considerar que cada respuesta tiene una calificación ponderada de acuerdo a la metodología del Indicador. Se espera el resultado de la evaluación subnacional, esperando obtener buenos resultados que reflejen el éxito del Municipio de Puebla en la implementación de la política de mejora regulatoria.

2) Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)

En el primer trimestre del presente año se concluyó el Análisis de Impacto Regulatorio del Proyecto: *Reforma y adecuación de las Disposiciones que rigen en materia de Transporte de Carga, contenidas en el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla* presentado por la Secretaría de Movilidad.

El 24 de enero de 2020, la Contraloría Municipal como Autoridad de Mejora Regulatoria en el Municipio de Puebla emitió el Dictamen AIR Ex Ante 001/2020 a través del cual se valida que La Secretaría de Movilidad del Ayuntamiento de Puebla como Sujeto Obligado de la Administración Pública Municipal, dio cumplimiento a las disposiciones que establecen la Ley General, la Ley de Estatal y el COREMUN en lo relativo al Análisis de Impacto Regulatorio. Asimismo, cumplió con el procedimiento establecido en los Lineamientos para elaborar, presentar y dictaminar el Análisis de Impacto Regulatorio Municipal, atendiendo los estándares mínimos para asegurar la correcta implementación de la herramienta, incluyendo entre otros, la consulta pública, la transparencia y el fomento de la participación social en el diseño del Proyecto de Regulación. A través del Formulario para AIR Ex Ante, el Sujeto Obligado manifiesta que el Proyecto de Regulación garantiza el máximo beneficio social con el menor costo posible.

A solicitud del Regidor José Iván Herrera Villagómez, el 20 de febrero del presente año en Sesión Ordinaria de la Comisión de Reglamentación, la Unidad de Mejora Regulatoria realizó la presentación del informe de actividades que ha llevado a cabo la Contraloría Municipal en la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio como herramienta de política pública.

3) Gestores Ciudadanos

En el primer trimestre del año la Unidad de Mejora Regulatoria a través del Programa Gestores Ciudadanos y con la participación de 11 gestores ciudadanos, se otorgaron un total de **691** asesorías y/o acompañamiento sobre trámites y servicios a los ciudadanos, como a continuación se menciona:

Mes	Alineamiento	Uso de suelo	PUAM	Bolsa de Trabajo	Licencia de funcionamiento con bebidas alcohólicas	Prórroga de Licencia de Construcción de Obra Menor	Subtotal por mes
Enero	7	2	211	96	0	0	316
Febrero	6	4	191	77	1	0	279
Marzo	1	0	74	20	0	1	96
Subtotales por trámite	14	6	476	193	1	1	691
Total							

De igual forma, los Gestores Ciudadanos aplicaron 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 primer trimestre del año.

Tipo de encuesta	Total
Encuestas de Percepción Ciudadana Ex-ante	449
Encuestas de Percepción Ciudadana Ex-Post	447
Total	896

Encuestas de percepción ciudadana Ex-Ante

¿CÓMO FUE SU EXPERIENCIA EN SU VISITA AL CENTRO DE ATENCIÓN MUNICIPAL?

Fig.1

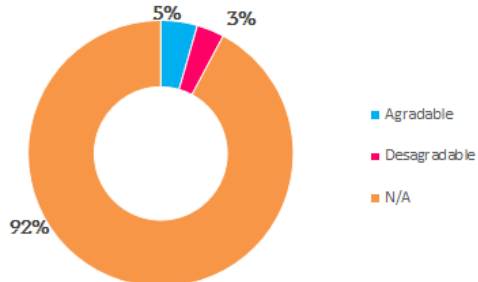


Fig.1

¿CÓMO PREFERIRÍA REALIZAR SUS TRÁMITES Y/O SERVICIOS?

Fig.2

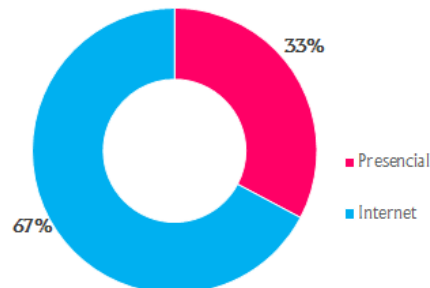


Fig.2

Encuestas de percepción ciudadana Ex-Post

¿CÓMO SE ENTERO DE LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA SOLICITAR EL TRÁMITE?

Fig.3

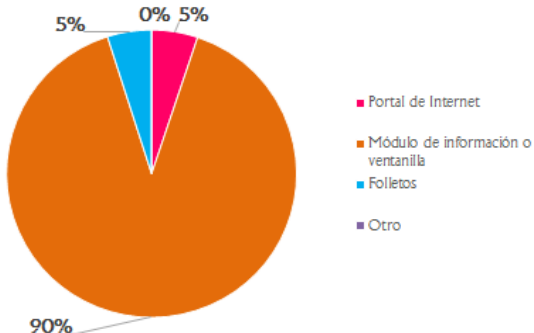


Fig.3

¿QUÉ TIEMPO DURO SU TRÁMITE?

Fig.4

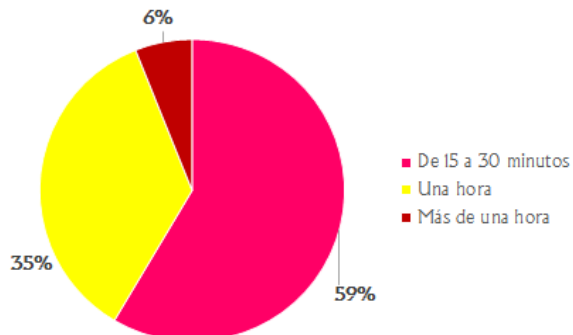


Fig.4

Encuestas de percepción ciudadana Ex-Post

¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ CON LA ATENCIÓN BRINDADA?

Fig.5

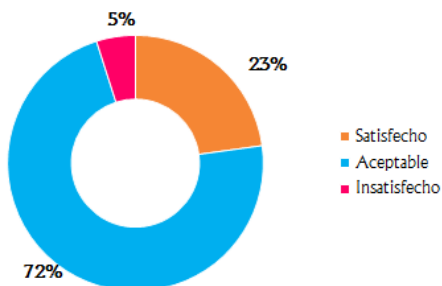


Fig.5

¿USTED TIENE LA INTENCIÓN DE PRESENTAR ALGUNA QUEJA O DENUNCIA??

Fig.6

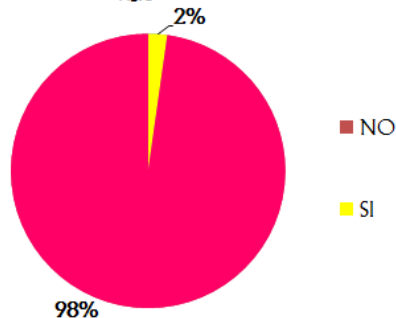


Fig.6

4) Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios

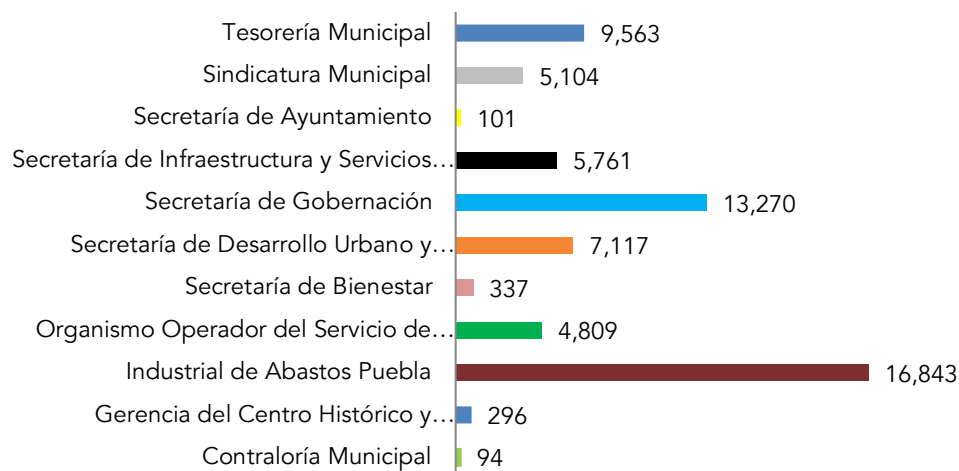
Registro Municipal de Visitas Domiciliarias

El propósito de integrar el Padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores del Ayuntamiento del Municipio de Puebla es 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 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 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 primer trimestre del año se han realizado un total de **22,742** Inspecciones, Verificaciones y/o Visitas Domiciliarias divididos de la siguiente manera:

Recorridos realizados en el primer 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.

Registro Municipal de Regulaciones

El Registro Municipal de Regulaciones es una herramienta tecnológica que contiene todas las Regulaciones del Municipio de Puebla. Tiene como objetivo facilitar a los ciudadanos y al sector empresarial la identificación de las obligaciones que imponen las regulaciones del ámbito municipal.

A mediados del año 2019 la Unidad de Mejora Regulatoria trabajó en coordinación con la Dirección de Gobierno Electrónico a fin de implementar una sección dentro del portal de gobierno abierto donde se ubiquen las herramientas de la política municipal de mejora regulatoria.

<http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/mejora-regulatoria>

En este espacio se encuentra el Registro Municipal de Regulaciones con 334 normativas del ámbito municipal inscritas por las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla.

La normatividad aplicable establece que los Sujetos Obligados deberán asegurarse que las Regulaciones vigentes que apliquen se encuentren contenidas en el Registro de Regulaciones, a fin de mantener permanentemente actualizado el Catálogo.

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

En este sentido, en el mes de febrero la Contraloría Municipal emitió oficios de conocimiento a todas las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla para informarles que, 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, por ejemplo: cuando la regulación ha sido aprobada por el Cabildo o registrada por la Contraloría Municipal. En este sentido, las Dependencias y Entidades deberán remitir a la Unidad de Mejora Regulatoria una Ficha para la Inscripción en el Registro Municipal de Regulaciones por cada regulación de nueva creación o una actualización de la misma, para cada una de las regulaciones que sufrieron reforma, a fin de mantener

permanentemente actualizada la herramienta tecnológica. En caso de que una regulación haya sido derogada, la Dependencia o Entidad, deberá solicitar la eliminación de la Ficha en el Registro.

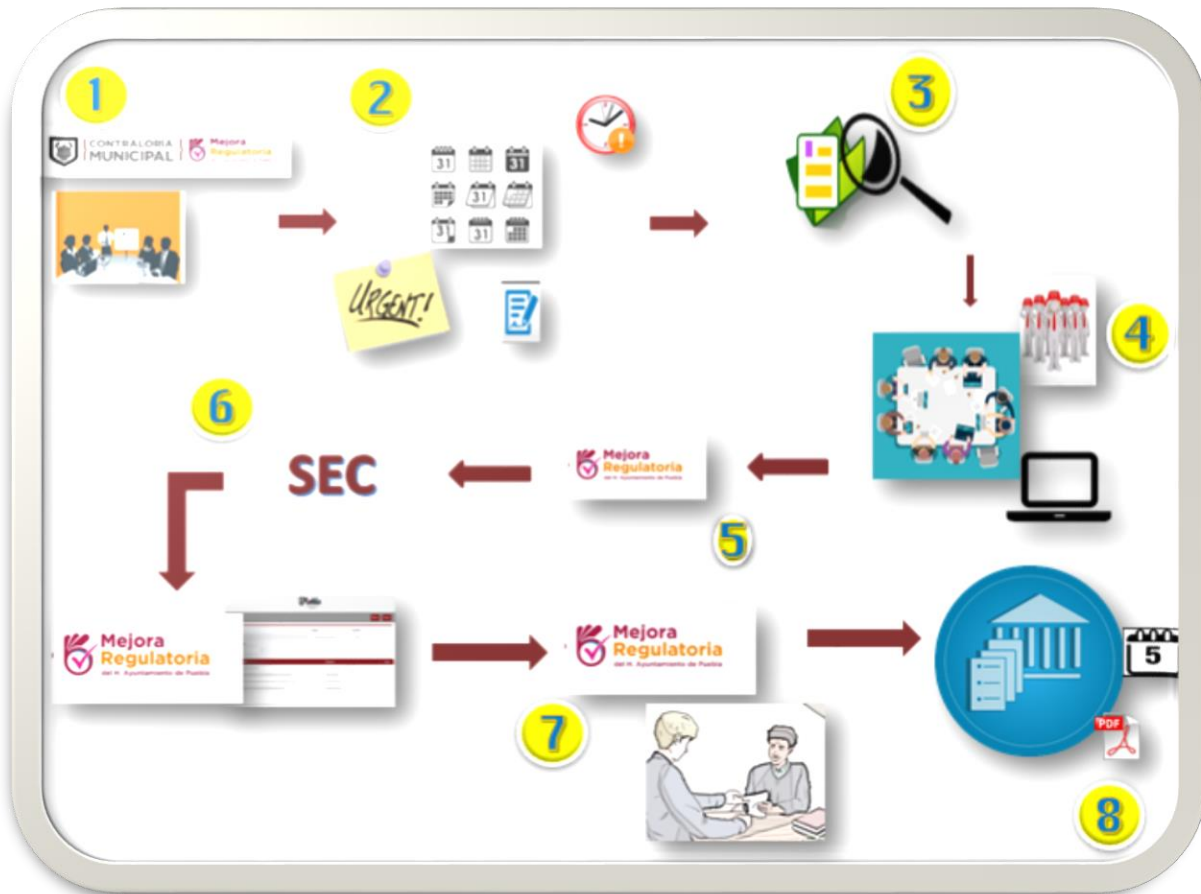
Sobre el particular las Dependencias y Entidades están trabajando en la actualización de las fichas de sus regulaciones.

Registro Municipal de Trámites y Servicios

La Unidad de Mejora Regulatoria convocó el 2 y 3 de marzo del presente año a las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento de Puebla a la primera capacitación para dar a conocer la política de Mejora Regulatoria en el Municipio de Puebla, así como para capacitar a los Responsables Oficiales de Mejora Regulatoria y a los Responsables de las Unidades Administrativas sobre el procedimiento para el análisis y registro de las fichas de trámites y servicios para su publicación en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios del Ayuntamiento de Puebla.

Se impartieron 6 capacitaciones en las que participaron las 27 Dependencias y Entidades del Ayuntamiento del Municipio de Puebla y actualmente sigue en proceso el registro de dichas fichas de trámites y servicios con la Subcontraloría de Evaluación y Control.





Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)

En el primer trimestre de este año, se han emitido un total de **636** Certificados PUAM como se muestra a continuación:

Mes	Contraloría Municipal	Tesorería Municipal	Total
Enero	127	86	213
Febrero	175	108	283
Marzo	74	66	140
Total			636

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 lo establecido en las CIRCULARES. Núm. SPCyGIR-005-2020 y SPCyGIR-012-2020, donde la Secretaría de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos anuncia el periodo que comprende del 18 de marzo al 20 de abril del presente año, en la que las dependencias y entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla deberán:

- 1.- Suspender permisos y/o autorizaciones para la celebración de eventos públicos y/o masivos.
- 2.- Suspender las visitas de inspección por parte del personal de las dependencias a cualquier tipo de establecimientos, salvo en situaciones de riesgo o urgencia; así como evitar sanciones derivado de la imposibilidad de realizar trámites y servicios.
- 3.- Suspender reuniones, capacitaciones, conferencias, eventos públicos de manera presencial.

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.

Protesta Ciudadana

En el primer trimestre del año, se han presentado un total de **9** 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 **12** Quejas Electrónicas por tratarse de trámites y Servicios, dando un total de **21** quejas recibidas.

QUEJAS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

Dependencia y/o Entidad	No. de Protestas Ciudadanas	No. de Quejas de Buzones fijos y electrónicos	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad	5	7	12
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	3	0	3
Tesorería Municipal	0	3	3
Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos	1	0	1
Mejora Regulatoria	0	2	2
Total	9	12	21

De las 21 quejas y/o 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.

5) Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA) CAPACITACIÓN

De acuerdo a lo que se presentó en el cuarto informe de actividades en materia de Mejora Regulatoria 2019 en relación a la implementación del Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA), se informó las etapas que se han desarrollado para dicho Programa, teniendo a finales del año el diagnóstico SIMPLIFICA con los costos por cada trámite municipal y las recomendaciones.

Respecto a 2020 la Unidad de Mejora Regulatoria mediante oficios de fecha 26 de febrero del presente año, hizo llegar a los Responsables de Oficiales de Mejora Regulatoria de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, el diagnóstico del Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA), con la finalidad de implementar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) con base en los resultados por cada una de las Dependencias involucradas.

Cabe mencionar que se encuentra en proceso el Proyecto de Acuerdo de Simplificación a través del cual se establecen responsables, plazos y acciones para implementar las recomendaciones generadas por el Programa SIMPLIFICA.

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

En la Vigésima Octava Sesión Extraordinaria de Cabildo celebrada el día 20 de diciembre de 2019, donde se aprobó el Punto de Acuerdo por el que se instruyó a Dirección de Desarrollo Urbano adscrita a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad, a la Unidad Operativa de Protección Civil, a la Dirección de Gobierno Electrónico, adscrita a la Secretaría de Administración, a la Unidad de Mejora Regulatoria adscrita a la Contraloría Municipal, a la Unidad de Normatividad y a la Dirección de ingresos adscritas a la Tesorería Municipal, a desarrollar y presentar a la Comisión de Patrimonio y Hacienda Pública el Programa de Expediente Único o Ventanilla Única que facilite a los contribuyentes los trámites relacionados con la licencia de funcionamiento y aviso de apertura para los giros

comerciales considerados en el Catálogo de Giros Comerciales, Industriales y de Servicios del Municipio de Puebla.

La Unidad de Mejora Regulatoria coordinó a las unidades administrativas involucradas en el Acuerdo a fin de presentar una propuesta de ventanilla única. El 10 de marzo de 2020 se presentó en Sesión Ordinaria de la Comisión de Patrimonio y Hacienda Pública el Programa de Ampliación del Trámite Aviso de Apertura de Negocio que fusiona una Licencia de Uso de Suelo Específico y una Licencia de Funcionamiento para Giro No Controlado para establecimientos de bajo impacto en términos del desarrollo urbano y que la superficie donde se desarrolle la actividad de comercio o de servicios sea menor a 60 m². La propuesta de las Dependencias involucradas es aumentar el metraje permitido a fin de cubrir un número superior de establecimientos susceptibles de este trámite.