



Secretaría  
de Administración

Diciembre 2020

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROTESTA CIUDADANA CON  
MODALIDAD LÍNEA TELEFÓNICA,  
CORREO ELECTRÓNICO Y  
PLATAFORMA DIGITAL

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

**COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE  
PUEBLA**



**Gobierno de Puebla**

*Hacer historia. Hacer futuro.*



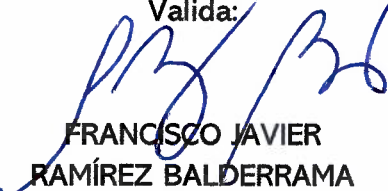
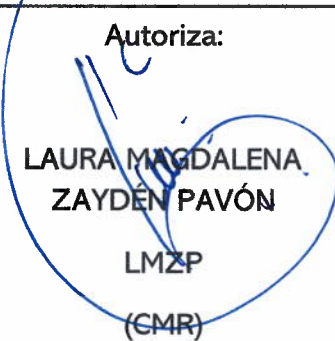
Secretaría  
de Administración

Comisión de  
Mejora Regulatoria

## Manual de Procedimientos

CLAVE:  
SA/COMEREP/DEA/MP/0008  
Elaboración: Diciembre 2020  
Actualización:  
Número de revisión:  
COMEREP

**CLAVE: SA/COMEREP/DEA/MP/0008**

Elabora:	Valida:	Autoriza:
<del>YAKARI YAZMIN CUATZO CUAUTLE</del>	 FRANCISCO JAVIER RAMÍREZ BALDERRAMA	 LAURA MAGDALENA ZAYDEN PAVÓN
YYCC (AECB)	FJRB (DEA)	LMZP (CMR)
2020	2020	2020

Actualizado al mes de diciembre de 2020 con fundamento jurídico en el artículo 30 fracción XIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y los artículos 11 fracción XXIII, 37 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración publicado el 09 de junio de 2020, así como en el oficio número SA/114/2020 de fecha 17 de junio de 2020, a través del cual se designa al Director de Recursos Humanos para que coordine la revisión, análisis y aprobación de las Estructuras Orgánicas y Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.



## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	ANTECEDENTES .....	2
III.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
IV.	RESPONSABILIDADES .....	4
V.	MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO .....	5
VI.	CONCENTRADO DE PROCEDIMIENTOS .....	7
VII.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO COMEREP-0008 .....	8
VIII.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	11
IX.	DIAGRAMA DE FLUJO COMEREP-0008 .....	12



## I. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Puebla y tiene como objetivo principal la promoción, coordinación, implementación, evaluación, asesoría y capacitación técnica respecto a la política estatal de mejora regulatoria, según lo disponga el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.

La Mejora Regulatoria, por su parte, es una política pública que tiene como propósito esencial el simplificar los trámites y servicios que ofrece la administración pública a la ciudadanía, procurando la elaboración y aplicación de normas claras, así como instituciones eficaces para su creación y aplicación, orientado todo ello a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

Su propósito radica en procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles, mediante la formulación normativa de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, la productividad y la eficiencia a favor del crecimiento y bienestar general de la sociedad.

Con la implementación de la política de mejora regulatoria, se busca elevar los niveles de productividad y crecimiento económico en entidades federativas y municipios del país, mediante la disminución de obstáculos y costos para los empresarios y ciudadanos al momento que realizan sus actividades.

Debido a la importancia de esta política pública y en congruencia con lo que la misma promueve, se emite el presente Manual de Procedimientos como un instrumento normativo sobre la operación correcta de las herramientas y acciones que su implementación conlleva dentro de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Este es un documento de carácter enunciativo más no limitativo de los procesos internos de la Comisión, y es susceptible de actualizaciones derivadas de mejoras, adiciones sobre las atribuciones, funciones, estructura orgánica y otras que estén relacionadas directamente con la Comisión.



## II. ANTECEDENTES

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone en el último párrafo del artículo 25 que las autoridades de todos los órdenes de gobierno, en el ámbito de su competencia, deberán implementar políticas públicas de mejora regulatoria para la simplificación de regulaciones, trámites, servicios y demás objetivos que establezca la Ley General en la Materia.

El 18 de mayo de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, por el que se expide la Ley General de Mejora Regulatoria. La cual tiene como objeto establecer los principios y las bases a los que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, en el ámbito de sus respectivas competencias, en materia de mejora regulatoria, por lo que ordena que las Entidades Federativas adecuen sus leyes al contenido de dicha Ley.

En el artículo 25 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Puebla, expedida mediante Decreto del Honorable Congreso del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 22 de julio de 2019, establece la creación de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria como un órgano desconcentrado de la entonces Secretaría de Finanzas y Administración con autonomía técnica y operativa.

Esta Comisión nace como una Institución cuyas acciones sirvan para diseñar, implementar e impulsar las líneas de acción y los programas operativos de Mejora Regulatoria, en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, con un enfoque de desarrollo administrativo; así mismo coordinarse y vincularse de manera efectiva con los ayuntamientos del Estado, para posicionar a nuestro Estado como referente nacional e internacional en prácticas exitosas de mejora regulatoria.

Con el objetivo de construir un Estado incluyente y moderno que promueva una economía diversificada e innovadora y en este sentido, los diversos sectores sociales, empresariales y gubernamentales sumaron esfuerzos para la elaboración de un marco regulatorio claro y trámites y servicios simples a través de un sistema de gobernanza, ya que esto ha demostrado tener efectos perceptibles para el funcionamiento del Gobierno y su relación con los ciudadanos.

Por lo anterior, el pasado 20 de noviembre del 2020, se publica la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, a fin de contar con un marco normativo adecuado que permita poner como centro de la administración el beneficio para la ciudadanía.



### III. OBJETIVO DEL MANUAL

Con el objeto de contar con una herramienta que proporcione el apoyo para que las y los servidores públicos puedan optimizar el cumplimiento de las atribuciones de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria se elaboró el Manual de Procedimientos, dicho manual reúne la información detallada de los procedimientos que lleva a cabo y sirve como apoyo y consulta, en él, se describen todas y cada una de las actividades a realizar para cumplir de manera eficiente con las obligaciones y atribuciones que le corresponden a la Comisión Estatal.

En ese sentido, se procura presentar la secuencia lógica de las actividades que conforman los procesos que esta Comisión sigue para cumplir su objetivo; además, sirve como instrumento de capacitación, integración y orientación para todo el personal de nuevo ingreso, asimismo, este Manual de Procedimientos facilitará las gestiones de auditoría, fortalece el sistema de control interno y fomenta la integridad y el comportamiento ético de las y los servidores públicos.

Derivado de lo anterior, se observa que el Manual contribuye a:

- Eliminar la duplicidad de las funciones.
- Regir bajo un principio de orden las acciones de las y los servidores públicos.
- Respaldar el correcto funcionamiento de los procedimientos de la Comisión Estatal.
- Fundamentar los procedimientos bajo un marco jurídico vigente.
- Fortalecer el Sistema de Control Institucional.



## **IV. RESPONSABILIDADES**

La Comisión de Mejora Regulatoria, opera bajo la coordinación del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria y es asistida por la Dirección de Eficiencia Administrativa y la Dirección de Mejora Regulatoria, así como por los servidores públicos que resulten necesarios para el despacho de los asuntos de su competencia y el cumplimiento del objeto de la Comisión.



## V. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

En la conformación del presente Manual se enuncian como instrumentos normativos – tanto jurídicos como administrativos— que otorgan atribuciones y regulan el funcionamiento de la(s) unidad(es) administrativa(s) involucrada(s), de forma enunciativa mas no limitativa, los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (última reforma DOF 08/05/2020).
- Ley General de Mejora Regulatoria (publicada en el DOF 26/04/2018, sin reformas).
- Ley General de Responsabilidades Administrativas (última reforma DOF 13/04/2020).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (última reforma DOF 13/08/2020).
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 constitucional (última reforma DOF 22/06/2018).
- Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria (publicada en el DOF 30/08/2019).
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (publicada en el DOF 12/07/2019).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla (última reforma POE 29/07/2020).
- Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla (última reforma POE 20/11/2020).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla (última reforma POE 11/12/2020).
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla (última reforma POE 12/12/2019).
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Puebla (última reforma POE 16/07/2019).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Puebla (última reforma POE 30/10/2020).
- Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos 2020, de la Secretaría de Administración.
- Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 de Puebla (publicado en el POE 27/11/2019).





Secretaría  
de Administración

Comisión de  
Mejora Regulatoria

## Manual de Procedimientos

CLAVE:  
SA/COMEREP/DEA/MP/0008  
Elaboración: Diciembre 2020  
Actualización:  
Número de revisión:  
COMEREP

- Acuerdo del Ejecutivo del Estado, por el que establece la “Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla” como Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración (publicado en el POE 15/10/2019).



## VI. CONCENTRADO DE PROCEDIMIENTOS

### *COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA*

DIRECCIÓN DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			Pág.
1.A	Protesta Ciudadana con Modalidad Línea Telefónica, Correo Electrónico y Plataforma Digital	COMEREP-008	7



## VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO COMEREP-0008

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
<b>Inicio del Procedimiento</b>		
COMEREP	1.- Recibir solicitud de Protesta Ciudadana por línea telefónica, correo electrónico y plataforma digital.	Formato Protesta Ciudadana
DEA	2.- Analizar que la solicitud sea procedente.  ¿Procede la Protesta Ciudadana? SI, Continuar con la actividad 3. NO, Continuar con la actividad 18.	N/A
ADEA	3.- Verificar que la solicitud cumpla con los requisitos.  ¿Cumple con los requisitos? SI, Continuar con la actividad 5. NO, Continuar con la actividad 4.	N/A
COMEREP	4.- Emitir una prevención a la Persona Interesada a través de correo electrónico, quien deberá atenderla en un plazo de 5 días hábiles.  ¿Se atiende la prevención?  SI, Continuar con la actividad 5. NO, Continuar con la actividad 18.	Oficio
COMEREP	5.- Requerir al Ciudadano para que en el término de tres días hábiles ratifique su Solicitud de Protesta Ciudadana.  ¿Ratifica el Ciudadano?  SI, Continuar con la actividad 6. NO, Continuar con la actividad 18.	Oficio
ADEA		N/A



	6.- Proceder con la atención de solicitud.	
COMEREP	7.- Solicitar informe al Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado, del estado que guarda el trámite o servicio.  ¿Se atiende la solicitud? SI, Continuar con la actividad 8. NO, Continuar con la actividad 14.	Oficio
COMEREP	8.-Recibir el informe rendido por el Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado en el plazo de dos días hábiles.	Oficio
COMEREP	9.- Emitir opinión y recomendaciones.	Resolución de Opinión
COMEREP	10.- Notificar resolución de opinión, a la Persona Interesada y al Sujeto Obligado, en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la ratificación de la Protesta Ciudadana.	Oficio
COMEREP	11.- Solicitar al Sujeto Obligado la aceptación o negativa de las recomendaciones.	Oficio
COMEREP	12.- Recibir la aceptación o negativa de las recomendaciones dentro de los 3 días hábiles de que sea notificada la resolución de opinión.	Oficio
COMEREP	13.- Notificar a la Persona Interesada la aceptación o negativa de las recomendaciones del Sujeto Obligado.	Oficio



COMEREP	14.- Dar vista a la Secretaría de la Función Pública, cuando el Enlace de Mejora Regulatoria del Sujeto Obligado omita rendir su informe y/o con la aceptación o negativa de las recomendaciones, para que en su caso determine si inicia un procedimiento administrativo.  ¿Se inicia procedimiento? SI, Continuar con la actividad 15. NO, FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio
COMEREP	15.- Recibir el informe de la Secretaría de la Función Pública, del estado que guarda el procedimiento.	Oficio
COMEREP	16.-Solicitar informe al Sujeto Obligado de la atención que se dio a las recomendaciones aceptadas.  ¿Se informó? SI, Continuar con la actividad 17. NO, FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio
COMEREP	17.- Recibir informe de la atención que se dio al Ciudadano.	Oficio
ADEA	18.-Compartir en el portal institucional de la COMEREP, la información relativa a las Protestas Ciudadanas, que por su naturaleza estadística sean requeridos.	N/A
<b>Fin del Procedimiento</b>		



## VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**COMEREP:** Comisión de Mejora Regulatoria

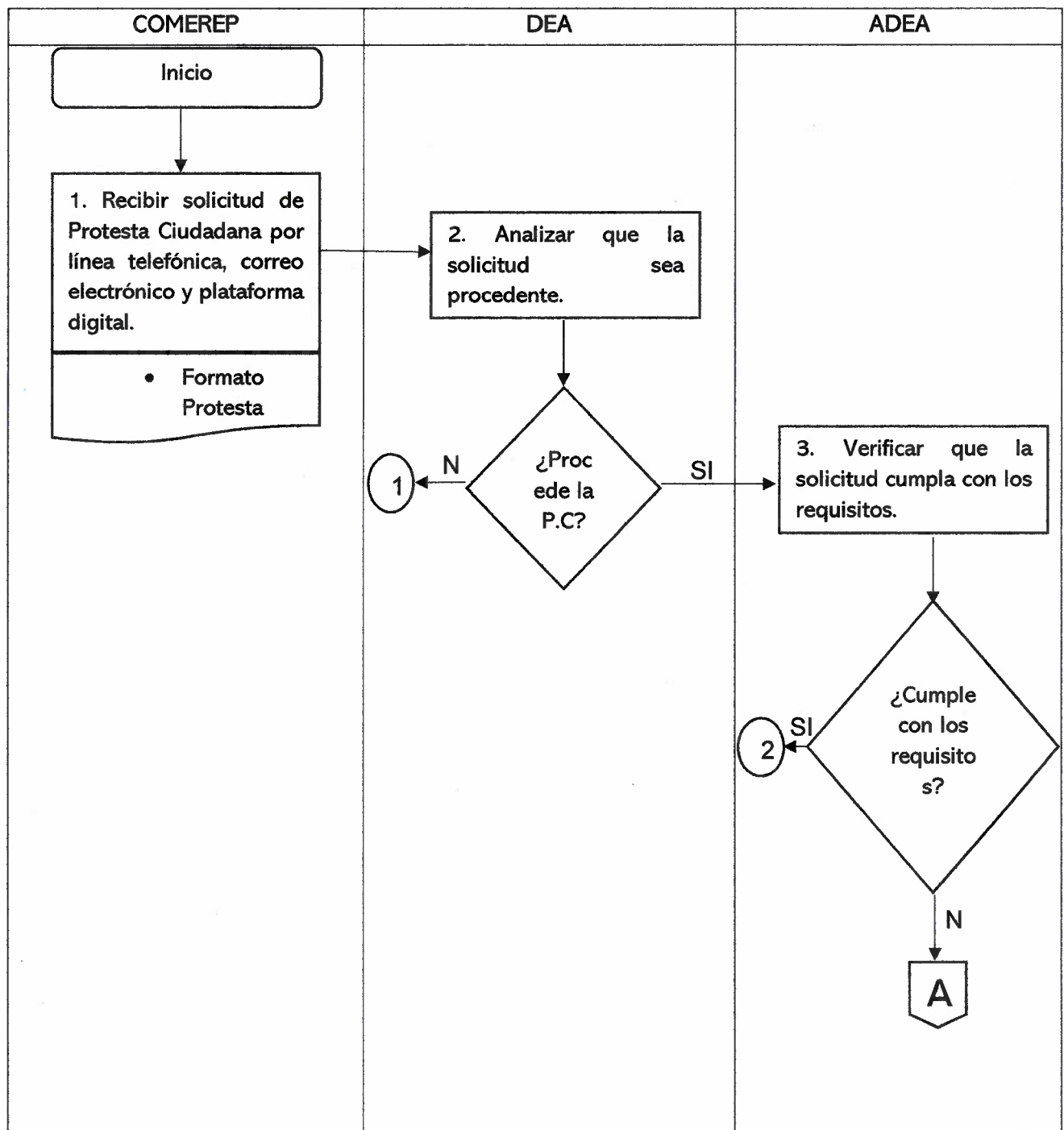
**DEA:** Dirección de Eficiencia Administrativa

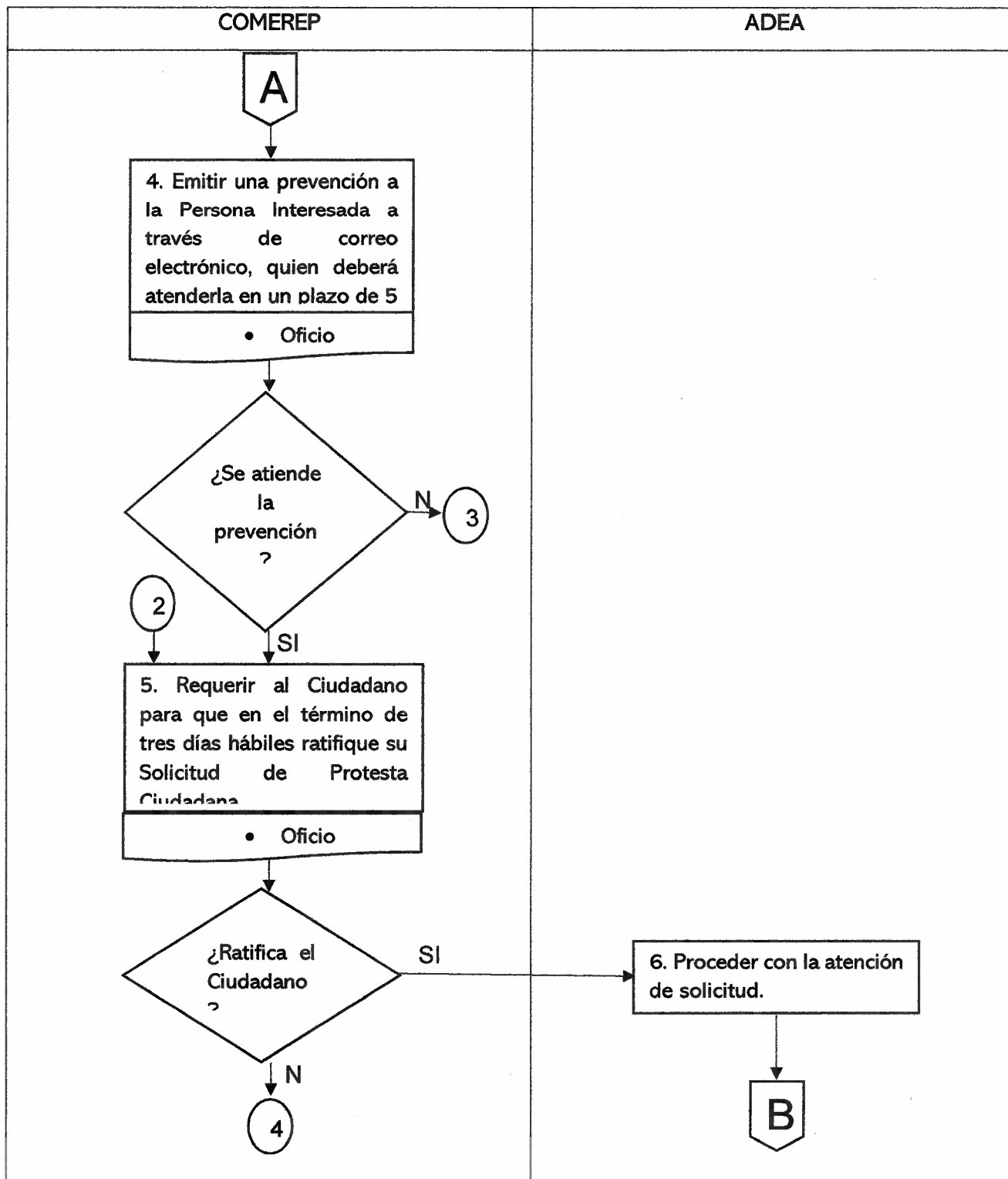
**ADEA:** Analista de la Dirección de Eficiencia Administrativa



## IX. DIAGRAMA DE FLUJO COMEREP-0008

### Protesta Ciudadana en Línea









COMEREP

COMEREP

