



Informe Anual 2022



Secretaría
de Administración
Gobierno de Puebla

Comisión de
Mejora Regulatoria





Secretaría
de Administración
Gobierno de Puebla

Comisión de
Mejora Regulatoria

Informe Anual 2022

Informe anual 2022 de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Primera edición: diciembre 2022.

La elaboración de este documento estuvo a cargo de la COMEREP.

Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

11 oriente 2224, colonia Azcárate C.P. 72501.

Puebla, Pue.

<http://mregulatoria.puebla.gob.mx/>

CONTENIDO

| | | |
|----------|---|----|
| 1. | Objetivos de la Política de Mejora Regulatoria | 1 |
| 2. | Marco Jurídico de la Política Estatal de Mejora Regulatoria | 2 |
| 3. | Contribución a la Visión Nacional | 3 |
| 4. | Sistema Estatal de Mejora Regulatoria | 4 |
| 4.1. | Pilar Instituciones | 4 |
| 4.1.1. | Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla | 4 |
| 4.2. | Pilar Políticas..... | 7 |
| 4.2.1. | Reglamento Interior del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria | 7 |
| 4.2.2. | Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana... 7 | |
| 4.2.3. | Lineamientos para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla | 8 |
| 4.2.4. | Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria | 8 |
| 4.2.5. | Convenio Marco de coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los Municipios de la Entidad | 9 |
| 4.2.6. | Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla | 10 |
| 4.3. | Pilar Herramientas..... | 10 |
| 4.3.1. | Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios | 10 |
| 4.3.1.1. | Registro Estatal de Regulaciones | 11 |
| 4.3.1.2. | Registro Estatal de Trámites y Servicios..... | 12 |
| 4.3.1.3. | Registro Estatal de Visitas Domiciliarias | 13 |
| 4.3.1.4. | Protesta Ciudadana | 14 |
| 4.3.2. | Agenda Regulatoria | 16 |
| 4.3.3. | Análisis de Impacto Regulatorio..... | 19 |
| 5. | Implementación de mejores prácticas basadas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información | 20 |
| 5.1. | ChatBot | 20 |
| 5.2. | Kioscos Multipagos de Servicios | 22 |
| 6. | Acuerdo de Simplificación de Trámites y Servicios del Estado de Puebla | 22 |
| 7. | Convenio entre la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Gobierno del Estado de Puebla "Rediseño del Servicio Público" | 25 |

| | | |
|-------|---|----|
| 8. | Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios | 29 |
| 9. | Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria | 31 |
| 9.1. | Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE) y Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS) | 31 |
| 9.2. | Programa de Reforma Administrativa y Simplificación (PRAS)..... | 32 |
| 10. | Impulso de la Política de Mejora Regulatoria en los Municipios | 33 |
| 10.1. | Capacitación en materia de mejora regulatoria a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Municipal | 33 |
| 10.2. | Firma de Convenios de Coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los Municipios de la Entidad | 34 |
| 10.3. | Participación de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla en la instalación del Consejo de Mejora Regulatoria del Municipio de San Andrés Cholula.. | 36 |

RESUMEN EJECUTIVO

El bienestar de las poblanas y los poblanos es el centro de las prioridades de la Administración encabezada por el gobernador Miguel Barbosa Huerta; por ello este informe da cuenta de cómo la Política de Mejora Regulatoria, impulsada por este Gobierno ha generado cambios en nuestra Entidad.

Para atender una de las muchas demandas que el pueblo tiene como resultado de la indiferencia gubernamental que caracterizó a pasadas administraciones, se han realizado acciones para la integración de instrumentos ciudadanos que brinden certeza jurídica y permitan hacer más fáciles las interacciones de las personas con la autoridad pública.

Es por lo anterior, que el Estado de Puebla se encuentra entre las Entidades que más avances ha logrado en la integración del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, con lo que contribuimos a la visión nacional de mejora regulatoria en un instrumento que permite a la ciudadanía y empresarios interesados en nuestra Entidad, conocer en un solo espacio los requisitos de un trámite, a los inspectores e inspecciones que el mismo requiera, así como su fundamento jurídico.

Este año fueron publicados en el Periódico Oficial del Estado, previa aprobación del Consejo Estatal, varios instrumentos que permiten impulsar aún más la Política de Mejora Regulatoria, tales como la Estrategia Estatal, el Convenio Marco de Colaboración y expedición de Lineamientos de varias herramientas de mejora regulatoria.

También resultado de las sesiones del Consejo, con la aprobación del Acuerdo SIMPLIFICA, se implementaron acciones de mejora y simplificación sobre lo que supone alrededor del 20% del inventario de trámites y servicios del Registro Estatal, con el objetivo de contar con procedimientos administrativos más sencillos, menos requisitos y en general que la ciudadanía tenga una mejor experiencia en su trato con las ventanillas gubernamentales.

En materia municipal, se hizo entrega de certificados otorgados por la CONAMER a las ventanillas que emiten licencias de funcionamiento con los mejores criterios de eficiencia administrativa. Se está impulsando la certificación de las primeras ventanillas de construcción simplificada en el Estado y trabajando para que los Municipios se integren a través de la firma del Convenio Marco, lo que nos permite coadyuvar y coordinar con ellos la implementación de esta política pública.

Al interior de la Administración pública Estatal, se consolidan prácticas de mejora regulatoria y simplificación administrativa mediante la integración de la Agenda Regulatoria y el Análisis de Impacto Regulatorio. Lo anterior, con el fin de asegurar que el ciclo de gobernanza regulatoria en nuestra Entidad cumpla con los criterios necesarios de mejora regulatoria.

Adicionalmente, en alianza con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, estamos trabajando para identificar procesos en áreas de gran incidencia socioeconómicas que puedan ser susceptibles a mejoras normativas y procedimentales, para con ello hacer más competitiva a nuestra Entidad y dar a la ciudadanía un nuevo rostro en la Administración pública.

1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE MEJORA REGULATORIA



Previo al análisis de la Política de Mejora Regulatoria en el Estado de Puebla, conviene antes ofrecer un concepto de lo que se entiende actualmente por esta política pública, por ello, cuando se habla de mejora regulatoria o de conceptos equivalentes como el de “buena regulación”, se apela a un propósito de:

- Dar transparencia y certeza jurídica a la sociedad, respecto a la elaboración y aprobación de las Regulaciones, Trámites y Servicios;
- Procurar que las Regulaciones, Trámites y Servicios generen beneficios superiores a los costos y otorguen máximo bienestar para la sociedad;
- Facilitar a las personas en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, a través del desarrollo de la política pública de Mejora Regulatoria; y en general,
- Generar un impacto directo contra actos de corrupción y discrecionalidad.

Para efecto de lo anterior, la calidad regulatoria propia de un Estado moderno demanda la atención de, al menos, los objetivos siguientes:

1. La simplificación de las relaciones e interacciones entre las personas y los gobiernos;
2. La construcción de una gobernanza regulatoria estable y predecible, con normas claras y equitativas;
3. Un balance entre los derechos de usuarios, consumidores y empresas con las funciones de interés general a cargo del sector público;
4. La generación de valor agregado en las actividades y sectores económicos.

Actualmente, es sabiduría convencional el hecho de que los regímenes regulatorios conforman para los gobiernos una infraestructura esencial para fomentar la consecución eficaz de cualquier tipo de política de crecimiento económico, desarrollo, bienestar social e, incluso, la protección del medio ambiente.

Gracias a este cambio de paradigma, la política regulatoria es hoy concebida como un instrumento de administración pública para supervisar las regulaciones en el sentido de

decisiones públicas vinculantes detonadas por el Estado, están justificadas al generar beneficios que superen sus costos, que mantienen cierto control de calidad y que resultan idóneas para alcanzar de manera eficaz y eficiente todo objetivo de política pública en la esfera económica y social de cualquier comunidad.

2. MARCO JURÍDICO DE LA POLÍTICA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA

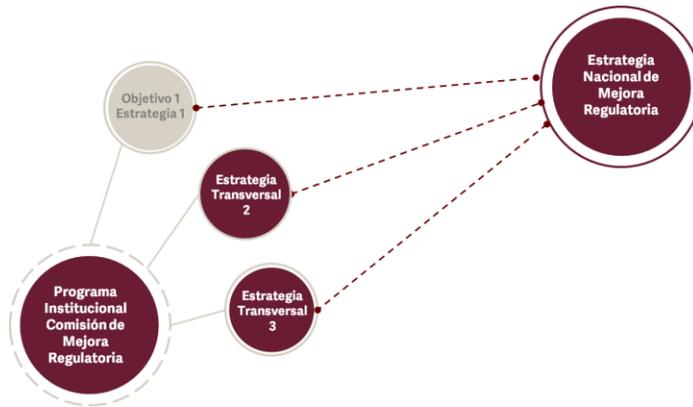
Una vez clarificado el concepto y función de la Política de Mejora Regulatoria, resulta pertinente ordenar la pirámide de fuentes normativas que integran el sistema jurídico del Estado de Puebla. Lo anterior, a efecto de delimitar los actos objeto de la política local de mejora regulatoria, así como las autoridades estatales sujetas a la obligación de implementar dicha política pública, como consecuencia de las competencias normativas que les confiere el orden jurídico Nacional y Estatal, las cuales se hallan en las siguientes disposiciones normativas:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Ley General de Mejora Regulatoria;
3. Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria;
4. Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla
5. Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla;
6. Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria; y
7. Normas, lineamientos y directrices de Mejora Regulatoria.

La Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla tiene dos objetivos principales: designar y establecer las instituciones para coordinar la Política de Mejora Regulatoria; así como ordenar el diseño, implementación y evaluación de herramientas y prácticas para llevar a cabo una buena administración.

3. CONTRIBUCIÓN A LA VISIÓN NACIONAL

Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria



La Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria constituye el principal instrumento programático del Sistema Nacional para articular la Política de Mejora Regulatoria en el país; representa la misión y visión de la Política de Mejora Regulatoria a corto, mediano y largo plazo; y sintetiza con claridad

el camino que habrá de recorrerse para esta importante labor del Estado mexicano.

Asimismo, es una herramienta de implementación de política pública, en virtud de que proporciona los lineamientos para dar seguimiento, medir el avance, asignar responsables y lograr los objetivos de mejora regulatoria en el país.

La Estrategia se compone de los siguientes apartados:

1. Principales elementos teóricos en materia de mejora regulatoria que permitirán puntualizar los alcances de la política pública, sus distintos ámbitos de acción, las condiciones en las cuales resulta útil su aplicación, así como los beneficios generados por dicha Estrategia;
2. El diagnóstico nacional sobre las regulaciones, trámites, servicios e inspecciones en México, así como las buenas prácticas internacionales en la materia;
3. Un recuento histórico sobre los principales hitos de la política regulatoria en México, destacando la suma de los distintos actores tanto públicos, como privados y sociales, comprometidos con el posicionamiento del tema en la agenda pública del país. De igual forma, se sintetizan los principales avances institucionales y de política pública emprendidos desde la Administración Pública Federal en coordinación con las entidades federativas y municipios del país, así como los

principales retos de implementación de esta política en los distintos ámbitos y órdenes de gobierno;

4. El Sistema Nacional conforme a lo establecido en el Título Segundo de la Ley General de Mejora Regulatoria y su desagregación en políticas, instituciones y herramientas como elementos integradores de la política nacional de mejora regulatoria; y
5. Las acciones encaminadas a lograr los objetivos, metas y líneas de acción para implementar en el corto, mediano y largo plazos la Política de Mejora Regulatoria.

4. SISTEMA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA

El Sistema Estatal tiene la función de coordinarse con el Sistema Nacional, a fin de implementar, en su ámbito de competencia, la Política de Mejora Regulatoria prevista en la Estrategia Nacional y, con base en esta última, diseñar y aplicar la Estrategia Estatal que resulte conducente para la entidad federativa, de acuerdo con los principios, objetivos, normas, políticas, instituciones, herramientas y procedimientos previstos en la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

Asimismo, el Sistema Estatal tiene por objeto coordinar a las autoridades de los órdenes de gobierno Estatal y Municipal, en su respectivo ámbito de competencia, a fin de implementar una Política de Mejora Regulatoria coherente y consistente, de acuerdo a las Estrategias Estatal y Nacional.

4.1. PILAR INSTITUCIONES

4.1.1. Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla



Consejo Estatal de
Mejora Regulatoria
Gobierno de Puebla

El 25 de marzo de 2021 se instaló el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER), que tiene como principal responsabilidad coordinar e implementar la Política Estatal de Mejora Regulatoria en el Estado. El Consejo es presidido por el Gobernador Constitucional del

Estado de Puebla y lo integran los Titulares de las Secretarías de Gobernación, de Planeación y Finanzas, de Administración, de la Función Pública, de Economía, así como por el Titular de la Consejería Jurídica, todos ellos en calidad de Consejeros; además, la Comisionada de Mejora Regulatoria como Secretaria Ejecutiva.



Luis Miguel G.
Barbosa Huerta
Gobernador
Constitucional del
Estado



Ana Lucía Hill
Mayoral
Secretaria de
Gobernación



María Teresa Castro
Corro
Secretaria de
Planeación
y Finanzas



Jesús Ramírez Díaz
Secretario de
Administración



Juan Carlos Moreno
Valle Abdala
Secretario de la
Función Pública



Olivia Salomón
Vivaldo
Secretaria de
Economía



Jonathan Ávalos
Meléndez
Consejero Jurídico



Laura Zaydén Pavón
Comisionada de
Mejora Regulatoria y
Secretaria Ejecutiva
del Consejo Estatal
de Mejora Regulatoria

Durante su periodo, el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, ha celebrado las siguientes Sesiones:



| Sesión Solemne | Fecha |
|-------------------------------|--------------------------|
| Sesión Solemne de Instalación | 25 de marzo de 2021 |
| Primera Sesión Ordinaria | 16 de junio de 2021 |
| Primera Sesión Extraordinaria | 22 de septiembre de 2021 |
| Segunda Sesión Ordinaria | 18 de noviembre de 2021 |
| Primera Sesión Extraordinaria | 21 de febrero de 2022 |
| Primera Sesión Ordinaria | 16 de junio de 2022 |

En las cuales, se han aprobado los siguientes instrumentos normativos:

1. Reglamento Interior del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.
2. Lineamientos para la presentación y atención de la Protesta Ciudadana.
3. Lineamientos para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla.
4. Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.
5. Convenio marco de coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios de la Entidad.
6. Proyecto de reforma y adición de los Lineamientos para la presentación y atención de la Protesta Ciudadana.
7. Lineamientos para llevar a cabo el Análisis de Impacto Regulatoria que deberán observar los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla.
8. Lineamientos para la Integración del Registro Estatal de Regulaciones que deberán observar los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla.
9. Lineamientos Generales para el Registro, la Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la plataforma denominada Ventanilla Digital.
10. Lineamientos del Programa de Reforma Administrativa y Simplificación, que deberán observar los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, para obtener el certificado correspondiente.



Con estas acciones el CEMER creó un marco regulatorio que contribuye al cumplimiento del mandato constitucional de implementar la Política de Mejora Regulatoria en todos los órdenes de gobierno.

4.2.PILAR POLÍTICAS

4.2.1.Reglamento Interior del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria



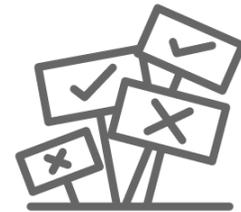
La publicación del presente ordenamiento, tiene por objeto establecer la operación y el funcionamiento del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, a que se refiere la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, como la instancia responsable de coordinar la Política Estatal de Mejora Regulatoria y tendrá facultades para la implementación eficaz de la misma en la Entidad Federativa, así como para el fomento de metodologías, instrumentos, programas y las buenas prácticas nacionales e internacionales en la materia.

De igual forma, se desempeñará como Órgano de vinculación con los Sujetos Obligados y con los sectores privado, social y académico.

Este ordenamiento será de observancia obligatoria para los integrantes del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, para quienes auxilien en su funcionamiento y participen en el desarrollo de sus sesiones, de conformidad con lo previsto en la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

4.2.2.Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana

Los presentes Lineamientos, aprobados por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, tienen por objeto, establecer el procedimiento y trámite que deberán observar la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en la presentación y atención de la Protesta Ciudadana que formule cualquier persona interesada, relacionadas con los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado de Puebla.

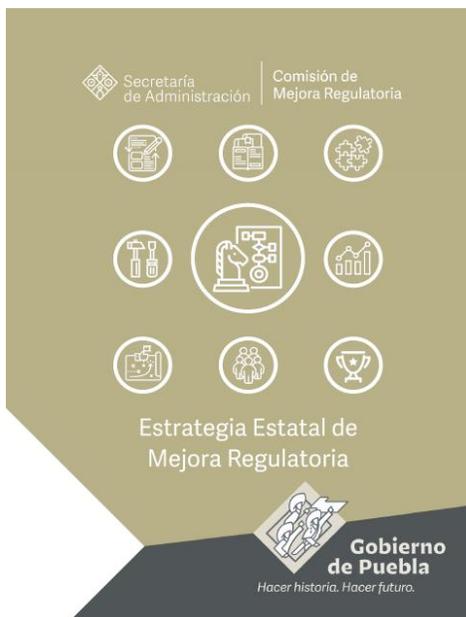


4.2.3. Lineamientos para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla



Con la finalidad de dar certeza jurídica y transparencia, el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria aprobó dichos Lineamientos, los cuales tienen por objeto establecer las bases generales de operación del Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla, y precisar la información que deberá registrarse en el Padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores, así como en el Listado de Inspecciones, Verificaciones y Visitas Domiciliarias.

4.2.4. Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria



La Ley General de Mejora Regulatoria establece que es obligación de los Sistemas Estatales coordinarse con el Sistema Nacional para la aplicación programática de esta política pública. En este sentido, la Estrategia Estatal hace eco en el ámbito local de lo establecido por la Estrategia Nacional a 20 años sobre los pasos concretos para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla según las características específicas del Estado de Puebla.

Derivado a lo anterior, a propuesta de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y aprobación del Consejo Estatal, se construyó la Estrategia Estatal la cual contiene:

1. El marco teórico-conceptual de la mejora regulatoria;
2. El desglose jurídico de su implementación en el Estado de Puebla;
3. El diagnóstico Estatal, según diversos indicadores nacionales;
4. Un recuento de buenas prácticas internacionales y recomendaciones para su implementación en nuestra Entidad;

5. La descripción del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria y sus componentes;
6. Los objetivos, metas y líneas de acción que representan los pasos concretos para la implementación de esta política pública con visión a 20 años; y
7. Los indicadores metodológicos que permitan evaluar el avance en su implementación.

La importancia de la Estrategia Estatal radica en su aplicación como instrumento programático; en ella se definen los plazos máximos en los que se deberá contar con ciertos instrumentos normativos que permitan el correcto funcionamiento institucional y la aplicación de herramientas de mejora regulatoria; lo anterior se desarrolla en 13 objetivos, 45 metas y 164 líneas de acción.

4.2.5. Convenio Marco de coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los Municipios de la Entidad



El Convenio aprobado por el Consejo Estatal, tiene por objeto establecer las bases de coordinación y colaboración entre el Estado y sus municipios para implementar, en el ámbito de sus respectivas competencias, un conjunto de acciones y medidas que garanticen la consecución de una Política de Mejora Regulatoria y simplificación administrativa que satisfaga parámetros de coherencia, armonización y transversalidad, de conformidad con el mínimo normativo fijado por la Ley General de Mejora Regulatoria y los contenidos específicos desdoblados por la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, respectivamente.

Para tal efecto, este Convenio de Coordinación aborda la suscripción de compromisos sobre las siguientes materias:

1. Integración del Municipio al Consejo Estatal de Mejora Regulatoria;
2. Asesoría, consulta y capacitación técnica, así como intercambio de opiniones, recomendaciones y experiencias en temas de política regulatoria, principios de buena administración, simplificación administrativa, herramientas y procedimientos nacionales de mejora regulatoria, y las técnicas locales de política regulatoria; y

3. Apoyo en materia de innovación y vinculación tecnológica para efecto de la operación conjunta de las plataformas electrónicas que exigen ciertas herramientas nacionales de mejora regulatoria.

4.2.6. Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.



El presente Reglamento rige y gobierna los actos, procedimientos y resoluciones del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, así como del resto de Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado en materia de mejora regulatoria y buena administración, por lo que a dichos Sujetos Obligados corresponde su observancia y cumplimiento.

4.3. PILAR HERRAMIENTAS

4.3.1. Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios

El Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios (CERTyS) es una herramienta de mejora regulatoria que permite vincular en un solo espacio digital, un registro de todos los trámites y servicios; inspecciones e inspectores; así como del bagaje



normativo del Estado de Puebla. Adicional a los registros que lo componen, la herramienta de Protesta Ciudadana con que cuenta este Catálogo, brinda a los usuarios la posibilidad de ser atendidos en los casos en los que se violente la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla al realizar trámites o al recibir inspecciones.



Así pues, la importancia de esta herramienta se basa en que a través de éste portal se ofrece transparencia, facilita el cumplimiento regulatorio y es posible brindar certeza sobre todos los elementos involucrados en la realización de trámites, la recepción de inspecciones y el fundamento jurídico que sustenta el actuar de la autoridad pública de frente a las personas que acuden a ventanillas para cumplir con lo que establece la normatividad, o que buscan iniciar empresas con actividades económicas en nuestra Entidad.

4.3.1.1.Registro Estatal de Regulaciones

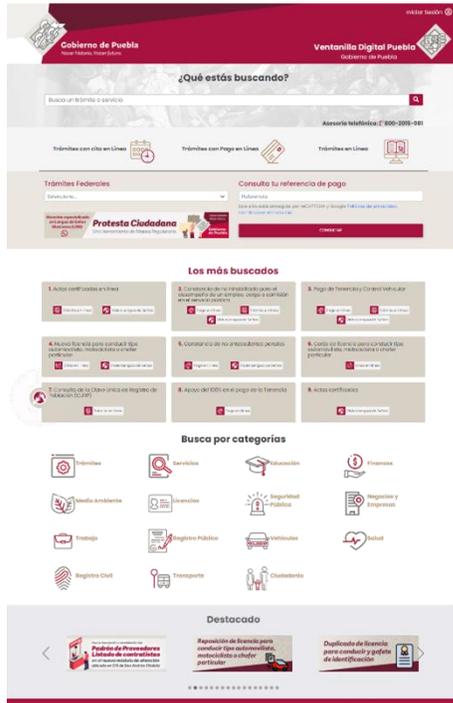
El Registro Estatal de Regulaciones (RER) es un conjunto de registros electrónicos que busca compilar todas las regulaciones del Estado de Puebla. Para su integración, en coordinación con la Secretaría de Gobernación y COMEREP, los Sujetos Obligados deben asegurarse que las regulaciones vigentes que aplican se encuentren contenidas en él.

Los elementos que contemplan los registros de regulaciones inscritos en este compilado, buscan no sólo ser un instrumento ciudadano para conocer la normatividad aplicable a un trámite o servicio, sino también permitir a las autoridades de mejora regulatoria, conocer de manera completa y detallada la calidad del marco normativo en el Estado con respecto a los otros dos registros que componen al Catálogo, para con ello poder atender puntualmente problemas que puedan observarse en cuanto al fundamento jurídico que ofrece la normatividad vigente, tanto si se trata de vacíos normativos, como de sobrerregulaciones.



Actualmente, en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal se tiene un registro de **614 Regulaciones**; a fin de que la ciudadanía pueda consultar el fundamento normativo de un trámite o, en sentido inverso, pueda conocer los trámites, servicios o inspecciones que derivan de una regulación.

4.3.1.2.Registro Estatal de Trámites y Servicios



El Registro Estatal de Trámites y Servicios se encuentra alojado en la plataforma digital denominada Ventanilla Digital Puebla, esta plataforma permite mantener actualizado el registro de los trámites y servicios ofertados por las Dependencias y Entidades del Estado, así como brindar a la ciudadanía información respecto a requisitos, oficinas de atención, pagos, citas y trámites en línea; a fin de contar con información clara y transparente dirigida a la población para la gestión de cualquier trámite o servicio.

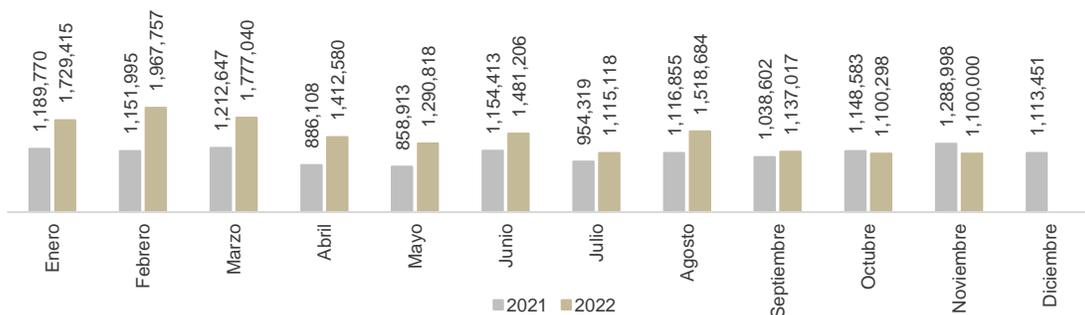
Para el ejercicio 2022, se cuenta con un inventario de 651 trámites y servicios registrados; de los cuales **374 son trámites y 277 servicios.**



El incremento de este inventario nace de la integración del Registro Estatal en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, que sirvió como apoyo a las Dependencias y Entidades para la revisión de sus Trámites, Servicios y Programas Sociales iniciando así con la actualización de los mismos conforme a su marco normativo.

Para finales del mes de noviembre del año 2022, se obtuvo un registro de **15,629,933 visitas al portal.**

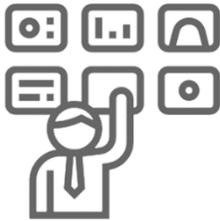
Comparativo de consultas ciudadanas a Ventanilla Digital 2021 - 2022



La Ventanilla Digital Puebla cuenta con asesoría a través de línea telefónica, chat y correo electrónico, lo cual permite fortalecer la atención y gestión ciudadana.



4.3.1.3.Registro Estatal de Visitas Domiciliarias



La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, con el propósito de otorgar seguridad jurídica y transparencia, así como facilitar el cumplimiento regulatorio a empresas y ciudadanos, actualizó el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias (REVID), el cual se compone de un padrón de inspectores, verificadores y visitadores así como de un listado de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias que realiza cada Dependencia o Entidad; el padrón y el listado contienen los datos de los inspectores, verificadores y visitadores; la inspección, verificación o visita domiciliaria que están facultados para realizar y su fundamento jurídico; el domicilio, número de teléfono y correo electrónico de la Unidad Administrativa a que pertenecen; el nombre y cargo de su superior jerárquico; y el domicilio, número de teléfono y correo electrónico del Órgano Interno de Control.



Esta herramienta se encuentra disponible en el portal institucional de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y permite a los ciudadanos que son objeto de una inspección, verificación o visita domiciliaria, cerciorarse de que quien realiza la inspección, verificación o visita domiciliaria esté facultado para ello, conocer el nombre y fundamento

legal de la misma y, en su caso, disponer de la información necesaria para presentar o iniciar una queja o denuncia ante el Órgano Interno de Control respectivo.

En este sentido, la actualización de la información del REVID, contiene los datos de **86 inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias y 496 servidores públicos facultados para realizarlas**, conforme a lo establecido en la Estrategia Nacional y en la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.

4.3.1.4. Protesta Ciudadana

Protesta Ciudadana



La construcción de un gobierno honesto, transparente y creador de resultados es un requerimiento de la sociedad y un compromiso del actual Gobierno Estatal, por ello, día a día se trabaja en la aplicación y seguimiento de

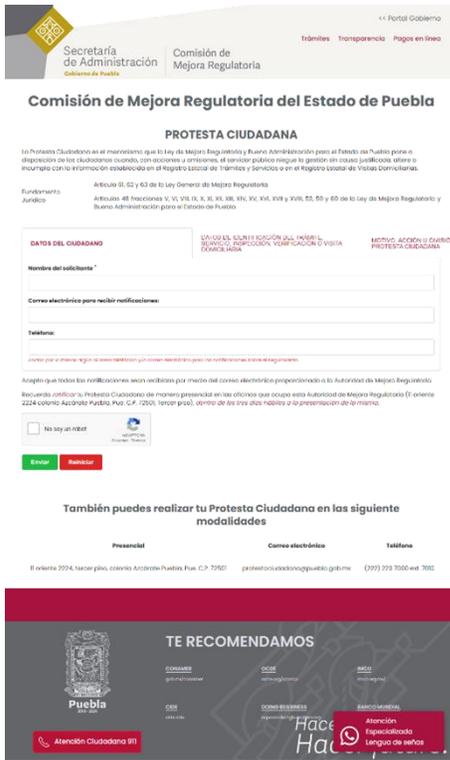
diversas herramientas que permitan a los servidores públicos brindar un mejor desempeño, previniendo actos de corrupción.

Es así, como el Gobierno del Estado de Puebla, en su compromiso de impulsar y garantizar la eficiencia gubernamental, mediante la implementación de Políticas de Mejora Regulatoria en la Administración Pública Estatal, al fortalecer acciones de simplificación administrativa, acceso a la información y transparencia regulatoria, eficiencia para la gestión de Trámites y Servicios y brindar asesoría a la ciudadanía, ha implementado diversas herramientas que fomentan la participación ciudadana en el quehacer gubernamental.



Por ello, la Protesta Ciudadana es el mecanismo que la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla pone a disposición de los ciudadanos cuando, con acciones u omisiones, el servidor público niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con la información establecida en el Registro Estatal de Trámites y Servicios o en el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias.

Lo anterior, con fundamento en la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla; asimismo, en los Lineamientos para la presentación y atención de la Protesta Ciudadana, aprobados por el

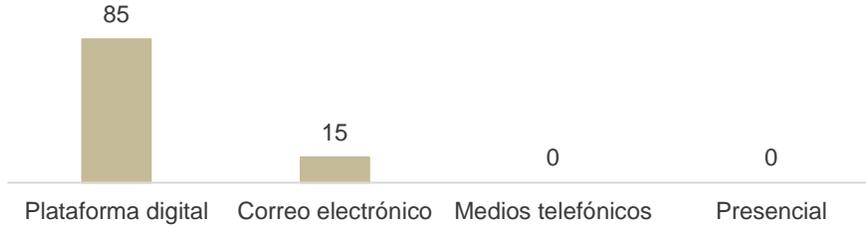


Consejo Estatal de Mejora Regulatoria en la Primera Sesión Ordinaria del 2021, en los cuales se establecieron las bases para el procedimiento que deberán observar, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, en la presentación y atención de la Protesta Ciudadana que formule cualquier persona interesada, relacionadas con el Registro Estatal de Trámites y Servicios y/o en el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias. Finalmente, para la operación de esta importante herramienta de la Política de Mejora Regulatoria y con el propósito de otorgar Trámites y Servicios de calidad, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla en coordinación con la Subsecretaría de Transparencia y Gobierno Digital de la Secretaría de Administración,

han puesto en marcha la Plataforma Protesta Ciudadana Digital como uno de los ejes centrales de esta Administración; a fin de promover la eficiencia y eficacia en el actuar cotidiano de los servidores públicos.

Derivado de la implementación de la Protesta Ciudadana, la cual constituye un medio para que los ciudadanos manifiesten su inconformidad en la gestión de un Trámite o Servicio, Inspección, Verificación o Visita Domiciliaria, se han presentado un total de **100 protestas de enero a noviembre del año en curso**, de las cuales 85 se han formulado en la plataforma digital de protesta ciudadana y 15 a través del correo electrónico protestaciudadana@puebla.gob.mx; con esta acción se contribuye a garantizar la prestación de los Trámites y Servicios en la forma precisa que establece la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) y el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias (REVID).

Medios de presentación de la Protesta Ciudadana



De igual manera, dicha herramienta permite brindar atención adecuada a las personas que cuentan con alguna discapacidad auditiva, a través del ícono de WhatsApp Atención Especializada Lenguaje de Señas, en el cual podrán recibir asesoría. Con esto, se determina un componente clave para los derechos de las personas con discapacidad auditiva, romper las barreras de comunicación y con ello contar con una mayor participación ciudadana.

4.3.2. Agenda Regulatoria



La Agenda Regulatoria es la propuesta de regulaciones que los Sujetos Obligados presentan expedito, con el objeto de:

1. Generar mayores beneficios que costos y el máximo beneficio social
2. Determinar aquellas claves, concretos y bien definidos
3. Generar coherencia y armonización de las disposiciones que integran el marco regulatorio nacional y local
4. Procurar el reconocimiento de castigos en el cumplimiento regulatorio

Así mismo, la Agenda Regulatoria garantiza mayor transparencia en el proceso de elaboración de las Regulaciones, promoviendo la participación ciudadana a través de la consulta pública que permite conocer las opiniones de los Ciudadanos respecto a regulaciones que se pretenden crear o modificar en un periodo determinado.

Dependencias

- Secretaría de Administración
- Secretaría de Desarrollo Rural
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Igualdad Sustantiva
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial
- Secretaría de Movilidad y Transportes
- Secretaría de Planeación y Finanzas
- Secretaría de Turismo
- Secretaría de la Función Pública

Entidades

- Agencia de Energía del Estado de Puebla
- Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla
- Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla
- Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Convenciones y Parques
- Corporación Auxiliar de Policía y Protección Ciudadana
- Instituto Poblano de Asistencia al Migrante
- Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas
- Instituto Registral y Catastral del Estado de Puebla
- ISSSTEP
- Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla
- Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción

Consulta pública

Ir a la consulta pública

Atención Especializada Lenguaje de señas

La Agenda Regulatoria es una herramienta que permite planear la creación de nuevas regulaciones o modificaciones a las ya existentes en un periodo determinado y que, mediante la consulta pública, permite la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la formulación de regulaciones.

En el mes de mayo del presente año, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, solicitó a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal la integración de sus Agendas Regulatorias de 35 Sujetos Obligados, de los cuales 19 informaron que emitirían **83 nuevas regulaciones o realizarían modificaciones a la normatividad ya existente** y para el mes de noviembre reportaron un total de **79 agendas regulatorias**.

Agenda Regulatoria 2022



| Dependencia - Entidad | Número de regulaciones presentadas en la Agenda Regulatoria Mayo 2022 | Número de regulaciones presentadas en la Agenda Regulatoria Noviembre 2022 |
|--|---|--|
| Secretaría de Administración. | 5 | 0 |
| Secretaría de Cultura. | 1 | 0 |
| Secretaría de Desarrollo Rural. | 5 | 1 |
| Secretaría de Economía. | 2 | 8 |
| Secretaría de Educación. | 0 | 0 |
| Secretaría de Gobernación. | 10 | 17 |
| Secretaría de Igualdad Sustantiva. | 0 | 0 |
| Secretaría de la Función Pública. | 1 | 0 |
| Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial. | 1 | 1 |
| Secretaría de Movilidad y Transporte. | 3 | 4 |
| Secretaría de Planeación y Finanzas. | 16 | 20 |
| Secretaría de Salud - Servicios de Salud. | 4 | 4 |
| Secretaría de Turismo. | 0 | 0 |
| Secretaría del Trabajo. | 3 | 1 |
| Agencia de Energía del Estado de Puebla. | 5 | 1 |
| Carreteras de Cuota Puebla. | 0 | 0 |
| Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Puebla. | 0 | 0 |
| Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas. | 1 | 1 |
| Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos. | 0 | 0 |
| Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla. | 0 | 0 |
| Convenciones y Parques. | 0 | 0 |
| Coordinación General de Comunicaciones y Agenda Digital. | 0 | 0 |

| Dependencia - Entidad | Número de regulaciones presentadas en la Agenda Regulatoria Mayo 2022 | Número de regulaciones presentadas en la Agenda Regulatoria Noviembre 2022 |
|--|---|--|
| Fideicomiso Público de Administración y Garantía denominado "Fondo para el Fortalecimiento de la Microempresa". | 0 | 1 |
| Fiscalía General del Estado. | 0 | 0 |
| Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla. | 0 | 0 |
| Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano. | 1 | 0 |
| Instituto Estatal de Educación para Adultos. | 3 | 0 |
| Instituto Poblano de Asistencia del Migrante. | 6 | 0 |
| Instituto Poblano de la Juventud. | 0 | 0 |
| Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas. | 0 | 0 |
| Instituto Registral y Catastral del Estado de Puebla. | 3 | 5 |
| Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla. | 9 | 0 |
| Museos Puebla. | 0 | 0 |
| Secretaría del Sistema Estatal Anticorrupción. | 0 | 0 |
| Sistema Estatal de Telecomunicaciones. | 0 | 0 |
| Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia. | 4 | 13 |
| Instituto Tecnológico Nacional de México Campus Atlixco. | 0 | 2 |
| Total | 83 | 79 |



Una vez recabadas las Agendas Regulatorias, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, publicó en el portal institucional, la información antes mencionada y la sometió a consulta pública, por un plazo de veinte días, periodo en el cual no se recibió ninguna opinión por parte de la ciudadanía.

4.3.3. Análisis de Impacto Regulatorio



Con el objetivo de generar un marco regulatorio cuyos beneficios sean mayores que sus costos y que las estrategias regulatorias abordadas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, el Gobierno de Puebla, a través de la Comisión de Mejora Regulatoria lleva a cabo la ejecución del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR).

El AIR Ex Ante es elaborado por el Sujeto Obligado que pretende expedir la propuesta regulatoria y debe ser remitido a la Comisión Estatal para su revisión y dictamen. En este sentido, al corte del mes de octubre del 2022, se ha realizado un análisis de **33 propuestas regulatorias**, a fin de identificar si en ellas existen costos de cumplimiento impuestos sobre los particulares o para emitir opinión técnica en materia de mejora regulatoria.

Análisis de Impacto Regulatorio 2022



En este sentido, **11 propuestas regulatorias recibieron exención** por no suponer costos de cumplimiento para los particulares, y se emitieron **22 dictámenes regulatorios** sobre reglas de operación, mediante los cuales se buscó fortalecer la certeza que brinda este instrumento normativo a la ciudadanía en la participación de programas sociales.

5. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS BASADAS EN EL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Se desarrolló la estrategia para la aceleración de los procesos de simplificación y digitalización de trámites y servicios, a través de la cual se han sistematizado diversos trámites que alberga la Ventanilla Digital, con el propósito de ser un Gobierno innovador y eficiente que reduzca los tiempos de respuesta y disminuya costos a la ciudadanía.

Durante la presente Administración, se han sumado esfuerzos de todos los Sujetos Obligados, a fin de acercar los trámites y servicios a la ciudadanía; acción que se demuestra con el incremento del uso de las tecnologías en los procesos de los trámites y servicios.

A la fecha, contamos con **87 trámites con cita en línea, 114 con pago en línea y 46 digitalizados al 100%**. La suma de estas acciones permite a la ciudadanía realizar sus trámites de una manera más simple, con respuestas inmediatas haciendo uso y aprovechamiento de herramientas tecnológicas.

5.1.CHATBOT



Se implementó el Chatbot a través de los portales de Ventanilla Digital y Facebook del Gobierno del Estado de Puebla, para informar y orientar a la población respecto a los trámites y servicios ofertados por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

El **71%** de las personas que utilizan esta herramienta no necesitaron ser atendidos por un asesor.



Una herramienta disponible las **24 horas** del día de lunes a domingo.



Se evita la saturación de chats con los asesores.



Nivel de respuesta del BOT mayor al **95%**



Acceso de manera inmediata a los trámites de mayor demanda.

Usuarios y numero conversaciones promedio al mes



Así mismo, esta iniciativa de Gobierno Estatal con impacto en la industria TIC, recibió el primer lugar en la categoría a “Transformación Digital” por parte de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI); dichos premios surgen del interés compartido de promover la digitalización y la implementación de medidas que apunten a una Agenda de Industria 4.0. en México y América Latina.

Al respecto y durante la ceremonia de premiación en el marco de la Industrial Transformation Mexico (ITM) 2022, realizada en León, Guanajuato, el titular de la Secretaría de Administración, Jesús Ramírez Díaz explicó que el “asistente virtual”, cumple uno de los compromisos del Gobernador Miguel Barbosa Huerta de desarrollar y poner a disposición de la población servicios digitales que permitan un gobierno cercano, a través de la digitalización de los trámites, lo que adicionalmente permitirá dar transparencia y trazabilidad a las gestiones de atención.

Este galardón ha logrado consolidarse como referente dentro del sector gracias a que reconoce tanto a empresas, academias y gobiernos al tener un impacto positivo en la Industria TIC, donde se destaque el desarrollo tecnológico, actividades y tendencias que impulsen el bienestar de los sectores mencionados con nuestro país.

5.2. KIOSCOS MULTIPAGOS DE SERVICIOS



A fin de acercar los trámites de mayor frecuencia a la ciudadanía, se instalaron 51 kioscos de servicios en lugares de mayor afluencia así como en los Centros y Unidades Integrales de Servicios.

Actualmente, se puede realizar el pago de más de 2,000 referencias conforme a la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el ejercicio Fiscal 2022, así como la impresión gratuita de la Clave Única de Registro de Población (CURP), impresión y pago de actas certificadas del Registro Civil y el pago de impuestos en

materia vehicular tales como adeudo, foto-multas y control vehicular, entre las más importantes.



6. ACUERDO DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL ESTADO DE PUEBLA

El Gobierno del Estado de Puebla, implementó y reportó al **100%** el Programa de Simplificación de Cargas Administrativa SIMPLIFICA, respecto a los Trámites y Servicios registrados en el portal denominado Ventanilla Digital Puebla, Programa que se encuentra integrado por **133 Trámites y Servicios**, con un total de **227 acciones de simplificación**, lo que representa el 20% del inventario del Registro Estatal de Trámites y Servicios.



El principal objetivo de SIMPLIFICA en el Estado de Puebla, es seguir impulsando acciones de mejora continua, que incidan en el crecimiento económico, toda vez que al identificar oportunidades de mejora, la ciudadanía cuenta con los elementos para realizar los Trámites y Servicios de forma eficaz, eficiente y transparente ante las Dependencias y Entidades del

Gobierno Estatal, lo que busca incentivar la participación laboral, la apertura y el crecimiento de negocios.

| Dependencia - Entidad | No. Trámites / Servicios simplificados |
|---|--|
| Secretaría de Desarrollo Rural | 7 |
| Secretaría de Economía | 1 |
| Secretaría de Educación | 11 |
| Secretaría de Gobernación | 10 |
| Secretaría de Infraestructura | 2 |
| Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial | 10 |
| Secretaría de Movilidad y Transporte | 7 |
| Secretaría de Planeación y Finanzas | 41 |
| Secretaría de Seguridad Pública | 4 |
| Secretaría de la Función Pública | 2 |
| Consejería Jurídica | 4 |
| Fiscalía General del Estado | 2 |
| Servicios de Salud del Estado de Puebla | 1 |
| Instituto Registral y Catastral | 3 |
| Instituto Poblano de Asistencia al Migrante | 9 |
| Convenciones y Parques | 14 |
| Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla | 3 |
| Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos | 2 |
| Total | 133 |

Entre los trámites inscritos en el Programa de Mejora Regulatoria SIMPLIFICA, destacan los siguientes:



Búsqueda de testamentos

Expedición de Guías de Tránsito para la movilización del ganado, sus productos y subproductos





Otorgamiento del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) de tipo superior; así como su modificación, actualización, cambios o correcciones

Actas certificadas en línea



Estudios Técnicos y el seguimiento de los trabajos para el uso y aprovechamiento del derecho de vía para las instalaciones marginales y construcción de cruzamientos en caminos revestidos y carreteras pavimentadas estatales

Evaluación del estudio de impacto y riesgo ambiental de competencia estatal



Aplicación de derechos con mismo vehículo, con cambio de vehículo o cambio de modalidad

Nueva licencia de chofer para el servicio de transporte público y mercantil



Constancia de no antecedentes penales

Aviso de funcionamiento, de responsable sanitario, de modificación o baja



Constancia de medidas preventivas contra incendios

Inscripción y/o revalidación al padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Puebla



Autorización para gravar o enajenar algún inmueble ubicado dentro de una unidad de fomento industrial de carácter público; o autorización para gravar algún inmueble ubicado dentro de una zona industrial de carácter público

Expedición de constancia de ubicación





Apoyo a migrantes poblanos para la obtención de documentos oficiales

Contratación de servicios y espacios en inmuebles de Convenciones y Parques



Apoyo para solicitud de patente ante el IMPI

Solicitud de asesoría técnica, planos normativos y elaboración de proyectos ejecutivos para la construcción de espacios educativos



7. CONVENIO ENTRE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS Y EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA "REDISEÑO DEL SERVICIO PÚBLICO"



Con el propósito de identificar acciones para mejorar la regulación, la calidad de los trámites gubernamentales e incrementar la productividad y competitividad en el Gobierno de Puebla, en seguimiento al convenio firmado con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se realizaron diversas mesas de trabajo con

personal de dicho organismo en las cuales se identificaron áreas de oportunidad en los siguientes procesos:



Registro de Trámites y Servicios



Motor de pagos



Firma digital



Plataforma de inspecciones



Mapa Georreferenciado



Expediente Digital



Trámites Digitales



Apertura de empresas
12 trámites



Permisos de construcción
9 trámites



Padrón de proveedores
1 trámite



Registro vehicular
10 trámites

Por lo anterior y con la finalidad de sumar esfuerzos por generar ahorro en tiempos y costos a las empresas y ciudadanos, se elaboró el Proyecto de Rediseño del Servicio Público en el que participan diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal entre las que se enlistan:

- Secretaría de Administración
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Planeación y Finanzas
- Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial
- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de Seguridad Pública
- Secretaría de la Función Pública
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Movilidad y Transporte
- Consejería Jurídica
- Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital



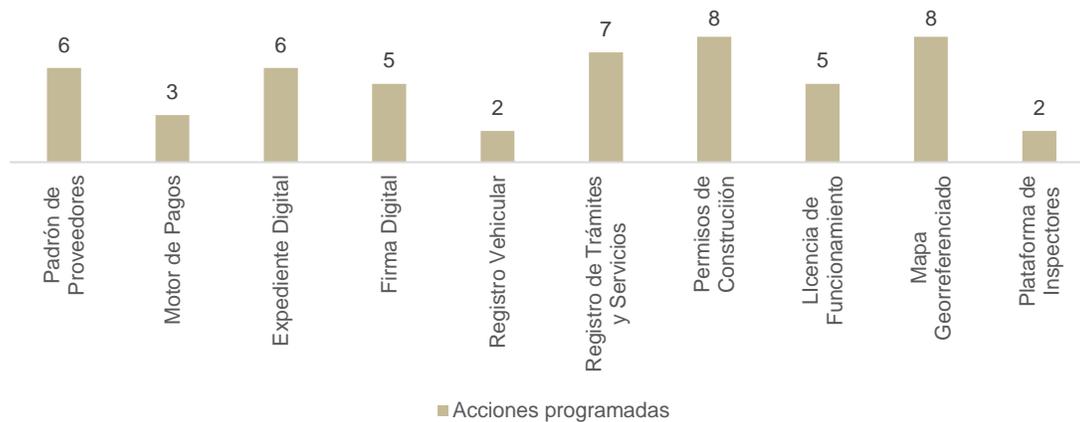
La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, brindó talleres de capacitación y seguimiento de la implementación de buenas prácticas internacionales en materia de Mejora Regulatoria, con la finalidad de establecer los alcances de digitalización a los procesos previamente citados; adicionalmente la Comisión de Mejora Regulatoria, en coordinación con los Sujetos Obligados, realizó los diagnósticos de cada proceso

para determinar las áreas de oportunidad y sus alcances tecnológicos para la integración de la Ventanilla Digital Empresarial, así mismo se tienen reuniones semanales para la validación de información y posterior carga en el Sistema de Seguimiento OCDE, en el cual

se integran las evidencias de cada actividad realizada, mismas que serán evaluadas por la OCDE.



El 15 de diciembre del presente año, concluye la primera evaluación de avance del Proyecto para el Rediseño del Servicio Público, cuyo propósito es la creación de un portal digital en el que los particulares puedan hacer solicitudes digitales de punta a punta en cuatro momentos de vida de las empresas: construcción, funcionamiento, registro vehicular e inscripción al padrón de proveedores.



El presente Proyecto involucra 28 trámites, 17 de ellos en los procesos de construcción e instalación de empresas, 10 en registro vehicular y uno para la inscripción al padrón de proveedores.



A la fecha, se concluyó al 100% las acciones de la fase 1 en el Sistema OCDE de Seguimiento, las cuales van encaminadas en los siguientes puntos:

- Elaboración de diagnósticos del estatus actual de cada uno de los trámites para cada proceso (Apertura de Empresas, Permisos de Construcción, Padrón de Proveedores y Registro Vehicular),
- Elaboración de diagramas de flujo de los trámites;
- Definición de planes de trabajo de las actividades, responsables y tiempos de ejecución;
- Revisión al marco normativo, con la finalidad de otorgar tramites digitales al 100%, atribuciones a suplentes de los funcionarios responsables de los procesos, y la funcionalidad de las herramientas de la pirámide de trámites digitales (Expediente Digital, Registro de Trámites y Servicios, Motor de Pagos, Firma Digital, Plataforma de Inspectores y Mapa Georreferenciado);
- Análisis y definición del alcance de cada una de las capas de información que contempla la pirámide de trámites digitales;
- Elaboración de acuerdos de coordinación para la operación de la Ventanilla Digital Empresarial;
- Elaboración de un listado de los técnicos especializados que realizan los dictámenes de los trámites involucrados;
- Elaboración de los componentes y criterios necesarios para la operación y actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios;
- Análisis del objetivo de cada uno de los requisitos para los trámites involucrados;
- Elaboración de propuestas de simplificación de procesos internos y requisitos; y
- Análisis al marco normativo en coordinación con las áreas correspondientes, para llevar a cabo las modificaciones, actualización o reformas necesarias.

8. CATÁLOGO NACIONAL DE REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS

El Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNaRTyS), es una herramienta tecnológica que compila todos los trámites, servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores del país, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, por parte de los particulares, al tiempo que fomenta el uso de tecnologías de la información para la realización de trámites.

En el Catálogo Nacional considera los siguientes registros:



La integración de sus tres componentes (Trámites y Servicios; Inspecciones e Inspectores; y Regulaciones), está proyectada por la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria para todas las Entidades Federativas a ser completada en el 2024. Sin embargo, coordinados



por la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y gracias a la participación de alrededor de 500 usuarios de 297 unidades administrativas, el Gobierno del Estado de Puebla ha concluido dos años antes la carga completa de sus registros en esta herramienta distribuido de la siguiente manera:



Como resultado de este logro, el pasado 27 de septiembre, la CONAMER entregó al Gobierno del Estado de Puebla a través de la Comisión de Mejora Regulatoria, un reconocimiento por ser la **primer Entidad federativa** en integrar completamente los tres registros que componen el CNaRTyS, contribuyendo con ello a los esfuerzos que con la implementación de esta importante política pública, se realizan para hacer más eficiente, simplificadas y fáciles las interacciones entre los particulares y los diferentes ámbitos de gobierno.



9. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA

9.1. SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS (SARE), PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Y OPERACIÓN SARE (PROSARE) Y VENTANILLA DE CONSTRUCCIÓN SIMPLIFICADA (VECS)

En cumplimiento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y como consecuencia de la firma de Convenios de coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios de la Entidad, se llevó a cabo el **acompañamiento técnico** a los municipios de **San Andrés Cholula, San Martín Texmelucan, Tehuacán, Libres y Zacatlán** para realizar acciones de simplificación en la emisión de los trámites municipales para permisos de apertura de empresas.



El acompañamiento proporcionado tiene como objetivo último que los municipios puedan obtener la **certificación** en el Programa de Reconocimiento y Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (PROSARE). En el caso específico el Municipio de Libres, debido a que es la primera ocasión en la que implementa esta mejora, se busca obtener la certificación en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE). Ambas certificaciones, tienen como objetivo facilitar la apertura de las empresas de bajo riesgo en menos de 72 horas a través de un solo formato de solicitud y en máximo dos (2) visitas a la Dependencia.

Aunado a lo anterior, en los meses de abril y mayo, se realizó una **capacitación** referente a la certificación de la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS) a los funcionarios de los Municipios de **Tehuacán y San Martín Texmelucan**, mismos que han iniciado la simplificación de los trámites relacionados con la obtención de la autorización y terminación de una construcción, con el fin de asegurar su resolución a través de una ventanilla única en un plazo máximo de 10 días, a través de tres (3) trámites y en un solo formato de solicitud. Con estas certificaciones



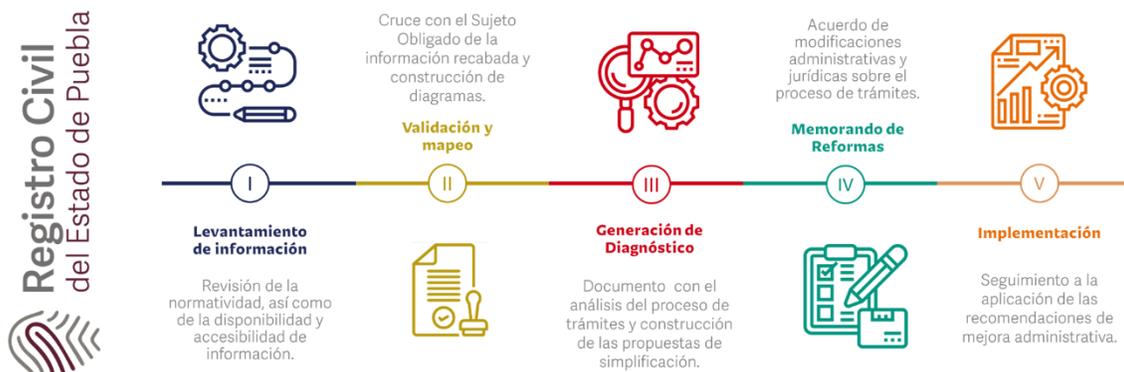
se promueven las condiciones para que las empresas puedan operar en la formalidad, favoreciendo el crecimiento económico y social en la Entidad.

9.2. PROGRAMA DE REFORMA ADMINISTRATIVA Y SIMPLIFICACIÓN (PRAS)



En la búsqueda por impulsar e innovar en herramientas de mejora regulatoria, se creó el Programa de Reforma Administrativa y Simplificación (PRAS), el cual tiene como objetivo identificar vacíos normativos, obstáculos procedimentales y/o requisitos innecesarios, con la finalidad de generar procesos simplificados que brinden completa certidumbre jurídica a los solicitantes.

Así pues, se **implementó el programa con la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas (DGRECP)** para los siguientes trámites: “Acta Certificada”, “Aclaración administrativa de actas”, “Anotación marginal administrativa en los libros duplicados de nacimiento, matrimonio y defunción” y “Anotación marginal judicial en los libros duplicados de nacimiento, matrimonio y defunción”.



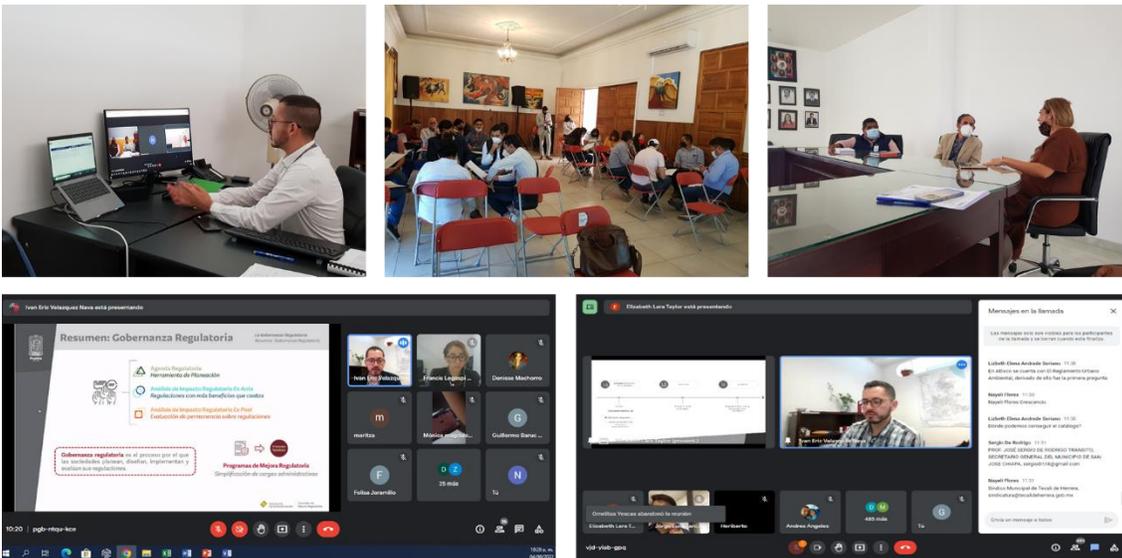
Como resultado del análisis de los trámites, sus procedimientos y fundamento normativo, se construyó una batería con **19 recomendaciones** que incluyen la promoción del uso de

citas en línea y de trámites digitales, la posibilidad de contratar personal adicional, verificar la posibilidad de adquirir más insumos electrónicos, alternativas para realizar pagos, eliminar la solicitud de copias innecesarias, así como reglamentar la certeza jurídica para brindar completa seguridad tanto a solicitantes como a servidores públicos.

10. IMPULSO DE LA POLÍTICA DE MEJORA REGULATORIA EN LOS MUNICIPIOS

10.1. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Con el fin de asegurar las bases para un proceso de Mejora Regulatoria integral a nivel municipal, que logre promover la eficacia y eficiencia de su gobierno, abata la corrupción, promueva la transparencia y fomente el desarrollo socioeconómico y la competitividad de cada Municipio, se busca llevar a cabo la firma de Convenios de Coordinación en materia de Mejora Regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios de la Entidad, así como dar a conocer las herramientas de mejora regulatoria.

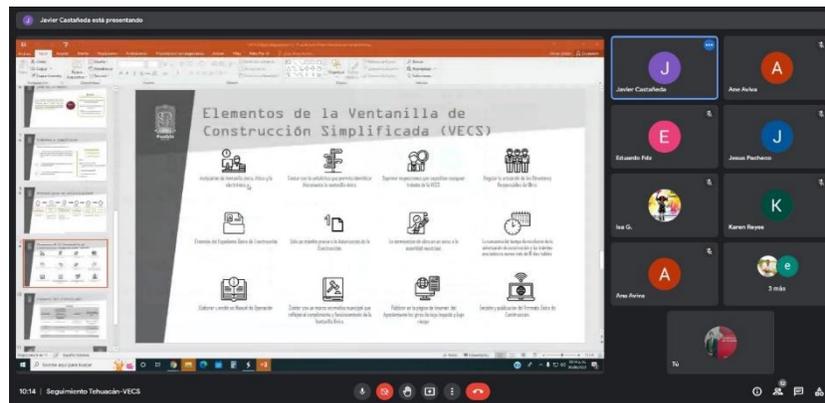


En seguimiento a lo anterior, en el mes de abril del año que se informa, esta Comisión en coordinación con la Secretaría de Planeación y Finanzas, impartió una capacitación a los 217 municipios del estado de Puebla, alcanzando un impacto total en 195 municipios

conectados, así como 26 Presidentes municipales y 866 personas de los diferentes ayuntamientos participantes.

Cabe señalar que la capacitación descrita previamente no ha sido el único acercamiento con municipios, ya que durante el mes de julio se impartió la segunda capacitación masiva en materia de mejora regulatoria a 203 de los 217 municipios de la Entidad, sumando un total de 1,148 personas conectadas, de los cuales 31 fueron Presidentes municipales.

Por otro lado, se ha mantenido constante coordinación con **diez municipios**, tal y como se desprende de las **31 mesas de trabajo y capacitaciones** que se han llevado a cabo respecto de diversas herramientas de mejora regulatoria.



Lo anterior, además de fortalecer la relación de trabajo intergubernamental con los municipios en el impulso para la mejora regulatoria municipal y el trabajo coordinado, contribuye a la simplificación de procesos y con ello el crecimiento económico local.

10.2.FIRMA DE CONVENIOS DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA ENTRE EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA Y LOS MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD

Atendiendo a la autonomía municipal, la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla señala la celebración de mecanismos de coordinación o colaboración para realizar trabajos relacionados a la implementación de la Política de Mejora Regulatoria en el interior del Estado; con tal objetivo, se llevó a cabo la firma de

nueve Convenios de Coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios de la Entidad.

Los municipios que han iniciado las acciones de mejora regulatoria al interior de su administración municipal con base en el Convenio firmado y en coordinación con esta Comisión Estatal son: **Coronango, Cuautlancingo, Libres, Puebla, San Andrés Cholula, San Salvador El Verde, San Martín Texmelucan, Tehuacán y Zacatlán.**

Firma de Convenios de Coordinación en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios de la Entidad



San Salvador El Verde



San Andrés Cholula



Cuautlancingo



Libres



Puebla



Coronango



San Martín Texmelucan



Tehuacán



Zacatlán

A través de la firma de Convenios con los municipios, se establecen las bases de coordinación y colaboración entre las partes para implementar, en el ámbito de sus respectivas competencias, un conjunto de acciones y medidas que garanticen la consecución de acciones de fortalecimiento normativo, reingeniería de procesos, simplificación y mejora de regulaciones, trámites y servicios y con ello, lograr que más municipios sean reconocidos a nivel nacional por integrar herramientas de mejora regulatoria en sus procesos internos.

10.3. PARTICIPACIÓN DE LA COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE PUEBLA EN LA INSTALACIÓN DEL CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS CHOLULA

El pasado 1 de abril, se llevó a cabo la instalación del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria de San Andrés Cholula, dicho Consejo impulsa la participación de diferentes sectores fomentando el intercambio de información entre la ciudadanía y el gobierno municipal.



La Comisión Estatal de Mejora Regulatoria participó en la instalación del Consejo como invitado permanente, reiterando el compromiso para trabajar de forma coordinada con el Municipio de San Andrés Cholula, en el fortalecimiento de las acciones en la materia buscando resultados que conlleven beneficios a la ciudadanía implementando reingeniería al interior de las unidades administrativas municipales.



Comisión de Mejora Regulatoria

