



Manual para el Registro, Publicación y Actualización del “Registro Estatal de Trámites y Servicios” en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado



Presentación

Una de las prioridades planteadas por el Gobierno del Estado de Puebla, es contar con un Gobierno abierto centrado en el ciudadano y sus necesidades, instrumentar un modelo de gobierno digital, transparente e innovador en beneficio de la ciudadanía para incrementar la eficiencia gubernamental, tal como se establece en el Eje especial *“Gobierno Democrático, innovador y Transparente”* del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.

El objetivo del Eje Especial es *“Contribuir a un gobierno abierto que garantice el combate a la corrupción y la eficiencia en la gestión gubernamental, con perspectiva de género e interseccionalidad”*.

Lo anterior plantea un gran reto, pues el gobierno deberá dotarse de herramientas que le permitan hacer más sencillos sus procesos a través de modelos de gestión inteligentes y con pertinencia social. Además, genera beneficios en servicios públicos gubernamentales, reduce los costos que se transfieren a los ciudadanos en términos monetarios y de tiempo, y disminuye los márgenes de discrecionalidad y corrupción.

Dentro de estas herramientas, la Plataforma **“Ventanilla Digital Puebla”** tiene un papel importante, al ser la plataforma tecnológica por medio de la cual los Sujetos Obligados (Dependencias y Entidades), del Gobierno del Estado de Puebla interactúan con la ciudadanía, brindando información y servicios de utilidad respecto a los Trámites y Servicios que se ofrecen. Mostrándose así que la relación entre los medios electrónicos y las administraciones públicas generan condiciones para el ejercicio de la gobernanza.

Por lo tanto, es de vital importancia que la plataforma Ventanilla Digital Puebla fortalezca su función como canal de comunicación y gestión de Trámites en línea para la ciudadanía.

El presente manual, tiene como principal objetivo dirigir las actividades de los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados para el registro, publicación y actualización de Trámites y Servicios en el Catálogo Estatal a través de la Plataforma Ventanilla Digital Puebla.



Índice

Marco Normativo	4
Acerca del Catálogo Estatal de Trámites y Servicios	5
Ventanilla Digital Puebla	6
Trámites y Servicios por Eventos de Vida	12
Registro y Publicación de Trámites y Servicios	13
Baja de Trámites y Servicios	25
Actualización de Trámites y Servicios	27
Revisión periódica de Trámites y Servicios	29
Criterios para la presentación de Trámites y Servicios en ventanillas físicas	31
Simplificación y reingeniería de Trámites y Servicios	32
Lenguaje Ciudadano	33
Protesta Ciudadana	38
Glosario	39
Anexos: Formatos	41



Marco Normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 25, último párrafo.

- Ley General de Mejora Regulatoria.

Artículos 43, 44, 45, 46, 47 y 48.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.

Artículo 34 fracción XXXI.

- Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.

Artículos 31, 44, 45 fracción I, Artículos 46, 47, 48, 49 y 50.

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

Artículos 44, 45, 46, 47, 48, 49.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

Artículo 43 fracción VIII.

- Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la plataforma denominada “Ventanilla Digital Puebla” para las Dependencias y Entidades de la Administración del Estado.



Acerca del Catálogo Estatal de Trámites y Servicios

El Catálogo Estatal de Trámites y Servicios, es una plataforma tecnológica de acceso público, en la cual se encuentran los trámites y servicios inscritos por los Sujetos Obligados que tienen la atribución para brindarlos, considerando que deben ser dirigidos a la ciudadanía o determinados sectores sociales.

Definición de Trámite: *Es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realizan ante la autoridad competente en el ámbito federal, de las entidades federativas, municipal o de la alcaldía, para cumplir una obligación, a fin de que se emita una resolución.*

Artículo 3 fracción IX
RLMRBAEP

Definición de Servicio: *Son aquellas gestiones en las que algún ordenamiento jurídico, faculta a la autoridad, para otorgar un beneficio a los particulares, siempre y cuando se entregue la documentación o información requerida, sin que exista una obligación de hacerlo.*

Artículo 3 fracción VIII RLMRBAEP

La Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, en su Título Tercero, Capítulo I, Artículo 40 define al Catálogo Estatal como “(...) *la plataforma tecnológica que compila las Regulaciones, los Trámites y los Servicios de los Sujetos Obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el acceso y cumplimiento regulatoria, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Tendrá carácter público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia*”.



Ventanilla Digital Puebla

Ventanilla Digital Puebla, es la plataforma en la cual se registra y publica el Catálogo Estatal, donde los Sujetos Obligados del Estado de Puebla interactúan con la ciudadanía a través de la gestión de Trámites y Servicios en línea, así como brindar información relativa de los mismos tal como: descripción, requisitos, centros de atención, horarios, costos, etc.

Al ingresar a la página web www.ventanilladigital.puebla.gob.mx, se visualizan diferentes herramientas que permiten localizar un Trámite o Servicio a consultar, como son:

- **Búsqueda por Palabra Clave** (Ej. Licencia, vehículo, acta, permiso, constancia, etc.)
- **Trámites con cita en Línea**
- **Trámites con Pago en Línea**
- **Trámites en Línea**

Gobierno de Puebla
Hacer historia. Hacer futuro.

Ventanilla Digital Puebla
Gobierno de Puebla

¿Qué estás buscando?

Busca un trámite o servicio

Asesoría telefónica: ☎ 800-2015-081
Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

Trámites con cita en Línea

Trámites con Pago en Línea

Trámites en Línea



- **Los más buscados:** Listado de los Trámites más consultados por la Ciudadanía.

Los más buscados

<p>1. Consulta de la Clave Única de Registro de Población (CURP)</p> <p>Trámite en línea</p>	<p>2. Actas certificadas en línea</p> <p>Trámite en línea</p>	<p>3. Canje de placas de circulación de vehículos de servicio particular extemporáneo</p> <p>Citas en línea</p>
<p>4. Pago de Tenencia y Control Vehicular</p> <p>Pago en línea Trámite en línea</p>	<p>5. Nueva licencia para conducir tipo automovilista, motociclista o chofer particular</p> <p>Citas en línea</p>	<p>6. Constancia de no inhabilitado para el desempeño de un empleo, cargo o comisión en el servicio público</p> <p>Pago en línea Trámite en línea</p>
<p>7. Constancia de no antecedentes penales</p> <p>Citas en línea Pago en línea</p>	<p>8. Licencia Digital para conducir tipo automovilista, motociclista o chofer particular</p> <p>Trámite en línea</p>	<p>9. Canje de licencia para conducir tipo automovilista, motociclista o chofer particular</p> <p>Citas en línea</p>

- **Categorías:** Todos los Trámites y Servicios se encuentran clasificados por temas conforme a la naturaleza de los mismos, así como por eventos de vida lo cual permite identificarlos de manera más rápida reduciendo el tiempo de búsqueda.

Busca por categorías

Trámites	Servicios	Educación	Finanzas
Medio Ambiente	Licencias	Seguridad Pública	Negocios y Empresas
Trabajo	Registro Público	Vehículos	Salud
Registro Civil	Transporte	Ciudadanía	



- **Dependencia y/o Entidad:** Se enlista el total de Trámites y Servicios que tienen registrado los Sujetos Obligados.

Buscar por:

Secretaría de Administración 3 encontrados

Dependencias

- Fiscalía General del Estado de Puebla
- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de la Función Pública
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Seguridad Pública
- Servicios de Salud del Estado de Puebla
- Secretaría de Desarrollo Rural
- Secretaría de Planeación y Finanzas
- Secretaría de Administración

Constancia de servicios laborales en línea			
Protesta ciudadana			
Copia certificada de documentos que obran en el expediente de trabajadores del Gobierno de Estado			

Además, es importante considerar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, los Sujetos Obligados no podrán gestionar Trámites o Servicios diferentes, así como tampoco podrán otorgarlos de manera distinta (requisitos adicionales, costos distintos etc.) a los publicados en Ventanilla Digital Puebla.



¿Quién administra Ventanilla Digital Puebla?

La Comisión de Mejora Regulatoria, a través de la Dirección de Eficiencia Administrativa es el área responsable del análisis, administración y publicación del Catálogo Estatal de Trámites y Servicios, en la plataforma Ventanilla Digital Puebla. La digitalización de Trámites es coordinada por la Dirección de Soluciones Tecnológicas de la Secretaría de Administración.

Comisión de Mejora Regulatoria



Administra el Registro de Trámites y Servicios.

Analiza, evalúa y verifica que la información de fichas informativas se publique de acuerdo a lo estipulado en el marco normativo de cada Sujeto Obligado.

Publica Trámites y Servicios en la Plataforma Ventanilla Digital Puebla.

Dirección de Soluciones Tecnológicas



Administra el Catálogo de Trámites con Cita en Línea.

Diagnóstica con los Sujetos Obligados responsables de Trámites y Servicios la viabilidad de implementar su digitalización.

Digitaliza procesos que permitan realizar Trámites en Línea a través de la plataforma Ventanilla Digital Puebla.



¿Quién es el responsable de la información que se publica en Ventanilla Digital Puebla?

Es **responsabilidad** de los **Sujetos Obligados** solicitar la inscripción de los **Trámites y Servicios** que ofrezcan a la ciudadanía a la Comisión de Mejora Regulatoria, para que estos sean registrados en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios.

La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios son de su estricta responsabilidad, así como su actualización correspondiente, misma que tiene el carácter de obligatorio y permanente.



Comisión de
Mejora Regulatoria





¿Quién es el intermediario entre los Sujetos Obligados y la Comisión de Mejora Regulatoria?

Corresponde a los Enlaces de Mejora Regulatoria la actualización de los datos e información de los Sujetos Obligados respecto a sus Trámites y Servicios, para ser inscritos en Ventanilla Digital Puebla.

Los Sujetos Obligados deben asignar por escrito al Enlace de Mejora Regulatoria quien, dentro de sus facultades como enlace realiza la actualización de información publicada en Ventanilla Digital Puebla a través de Fichas Informativas.





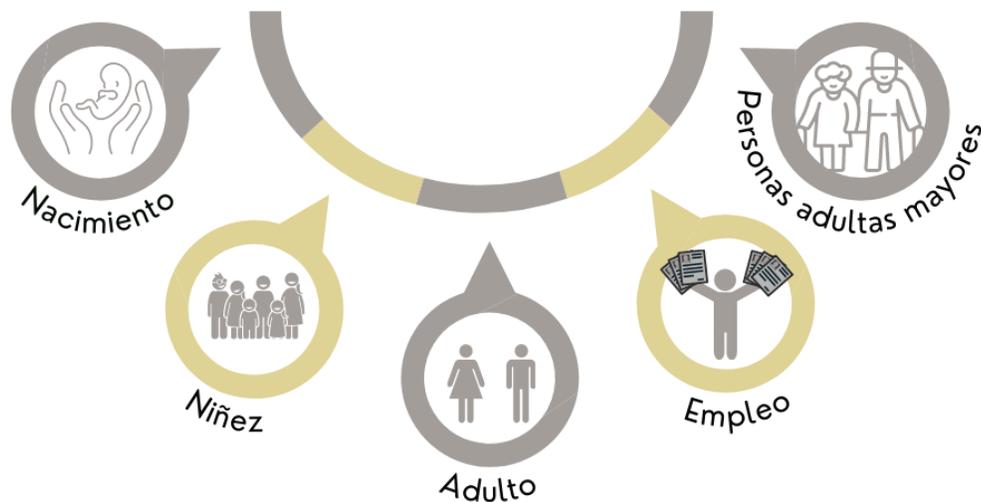
Trámites y Servicios por Eventos de Vida

Los Trámites y Servicios, pueden estar organizados por eventos de vida, lo cual significa que su clasificación y publicación está orientada de acuerdo a la etapa en que una persona requiera gestionar un Trámite o Servicio ante alguna Dependencia o Entidad del Estado.

Por ejemplo:

- Posterior al nacimiento: Registro de nacimiento, Acta, CURP, etc.
- Niñez: Inscripciones en etapa escolar, becas, etc.
- Adultos: Licencias, Pago de impuestos, trámites vehiculares, trámites registrales de bienes inmuebles, etc.
- Empleo: Bolsa de trabajo, No antecedentes penales, constancias de no inhabilitado, etc.

Trámites y Servicios por evento de vida





Registro y Publicación de Trámites y Servicios

I. Registro y Publicación del Trámite y/o Servicio

- El Enlace de Mejora Regulatoria debe solicitar por escrito a la Comisión de Mejora Regulatoria, el registro en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios, a través del “Formato de Alta de datos en Ventanilla Digital Puebla”.
- La Comisión de Mejora Regulatoria, solicita información correspondiente de cada uno de los Trámites y Servicios, autorizando el registro de acuerdo a un análisis de información con base en los siguientes criterios:
 - Frecuencia.
 - Fundamento legal.
 - A quién se dirige.
 - Tramitación o transaccionalidad en línea.
- De acuerdo al análisis y evaluación que la Comisión de Mejora Regulatoria realiza a cada uno de los Trámites y Servicios, se determina si cumple o no con los requisitos para ser registrado y publicado en Ventanilla Digital Puebla.
- Los Trámites y Servicios que sean publicados en Ventanilla Digital Puebla, incluirán el proceso de tramitación en línea (en su caso) así como la información correspondiente y características de los mismos.
- Toda la información publicada en las fichas informativas de Ventanilla Digital Puebla así como su tramitación en línea para aquellos que se encuentran digitalizados es responsabilidad de los Sujetos Obligados.



- La información contenida en las Fichas Informativas de Ventanilla Digital Puebla debe publicarse considerando un lenguaje ciudadano para que:
 - Pueda ser entendida fácilmente en la primera lectura;
 - Tenga un orden lógico para su fácil comprensión;
 - La información sea visualmente atractiva para que su receptor reciba el mensaje que necesita.

- La calidad de la información publicada en Ventanilla Digital Puebla y la constante actualización de las Fichas Informativas permite a la ciudadanía a:
 - Tener a su alcance información oportuna y necesaria para que, previo a la realización de un Trámite o solicitud de un Servicio, se informe sobre requisitos, costos, horarios, lugares de atención y demás información relativa a los mismos.
 - Identificar información confiable, fomentando la imagen y transparencia en la Administración Pública Estatal.
 - Entender al gobierno sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios.
 - Ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

- El Enlace de Mejora Regulatoria debe, al menos actualizar, de manera semestral la información publicada en Ventanilla Digital Puebla a través de las Fichas Informativas, o cada vez que el Trámite o Servicio sufra alguna modificación en la forma de otorgarlo a la ciudadanía, así como su contenido (costos, requisitos, centros de atención, etc.)

- El Enlace de Mejora Regulatoria cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles para llevar a cabo las gestiones necesarias cuando algún Trámite o Servicio se modifique (registro de alta, modificación o baja definitiva).



- La omisión o falsedad de información que los Sujetos Obligados incluyan en las Fichas Informativas de Trámites y Servicios serán sancionadas en términos de la legislación en materia de responsabilidades y demás disposiciones aplicables.
- **Procedimiento para el Registro de Trámites y Servicios**



*Enlace de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla (**EMREP**).



II. Información incluida en las Fichas Informativas de Trámites y/o Servicios

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y el Artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, el registro y actualización de Trámites y Servicios deberá incluir al menos la siguiente información:

- 1. Nombre:** Se debe indicar el nombre oficial del Trámite o Servicio de acuerdo a la normatividad correspondiente que faculte al Sujeto Obligado la prestación del mismo.

(Fundamento: Fracción I del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción I del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 2. Descripción:** Ingresar una descripción con lenguaje ciudadano claro, sencillo y conciso que informe a la ciudadanía la finalidad del Trámite o Servicio.

(Fundamento: Fracción I del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción I del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 3. Sujeto Obligado:** Se describe el nombre de la Dependencia o Entidad que cuenta con las atribuciones para otorgar el Trámite o Servicio, a través de su Unidad Responsable.

(Fundamento: Fracción XVIII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y el Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios (CNARTyS))

- 4. Clasificación:** Identificar si es un Trámite o Servicio.

(Fundamento: Fracción III del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y el Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios (CNARTyS)).



- 5. Nombre de la Modalidad:** En su caso, se debe indicar el nombre oficial de la Modalidad de acuerdo a la normatividad correspondiente que faculte al Sujeto Obligado la prestación de dicha modalidad. En caso de proceder, las modalidades se publicarán a través de una ficha informativa adicional, identificándola con el nombre del Trámite o Servicio.

(Fundamento: Fracción II del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción IV del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 6. Quién puede realizarlo:** Se indicará la persona que puede o debe realizar el Trámite o solicitar el Servicio, pudiendo ser la persona interesada, el representante legal de una empresa, padres o madres, tutores, etc.

(Fundamento: Fracción X del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y el Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios (CNARTyS)).

- 7. Casos en los que debe o puede presentarse el Trámite o Servicio:** Se debe indicar con lenguaje claro, sencillo y conciso los motivos por los que la persona solicitante debe realizar el Trámite o Servicio. *(Fundamento: Fracción IV del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción IX del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).*

- 8. Tipo de Trámite o Servicio:** Especificar si el Trámite o Servicio es solicitado para obtener una autorización, licencia, acreditación, validación, resolución, etc. Es decir, qué documento o beneficio se obtiene al realizarlo.

(Fundamento: Fracción XI del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios (CNARTyS)).



- 9. Requisitos:** Describir todos los requisitos que la persona deberá presentar para realizar el Trámite o Servicio, especificando sus características (opciones de documentos, vigencia, etc.) indicando si se trata de requisitos originales y/o número de copias.

Información importante acerca de requisitos:

- En caso de que existan requisitos, que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización, o participación de un tercero, se deberá indicar la persona o empresa que lo emita.
- En caso que el Trámite o Servicio incluya como requisito la realización de otro Trámite o Servicio adicional, se deberá identificar de qué Trámite o Servicio se trata, así como indicar la Dependencia o Entidad ante la cual se realiza.
- Incluir la descripción si el Trámite o Servicio se debe solicitar mediante formato, escrito libre o por otros medios; en caso de ser así, incluir la liga de descarga del documento correspondiente.
- Omitir información no documentada, por ejemplo: ser mayor de edad, estar al corriente en pagos, realizar el pago de derechos, enviar un correo, organizar al grupo que tomarán la actividad, prever un espacio, etc.

(Fundamento: Fracciones V, VI y VII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones XIII, XIV y XV del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 10. Pasos a seguir:** Se debe especificar la forma en que se puede realizar el Trámite o Servicio, pudiendo ser presencial, en línea, a través de medios alternativos o electrónicos. Asimismo describir de manera clara, sencilla y detallada los pasos que la persona solicitante debe realizar para obtenerlo, cuidando el orden entre uno y otro. También especificar si es necesario agendar cita, señalando la liga para solicitarla. Así como el momento en que realiza el pago. Es importante mencionar, que no debe incluirse en este apartado los requisitos, ya que para esto existe un campo específico, ni los procedimientos internos.



(Fundamento: Fracción IV del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones VI, VII y XII y Fracciones VI, VII y XII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 11. Inspección o verificación:** Indicar si el Trámite o Servicio requiere alguna inspección, verificación, o visita domiciliaria de manera previa, durante o después de la resolución del mismo; se debe señalar el objetivo de la misma, el nombre del Sujeto Obligado que la realiza y en su caso generar la liga al listado de inspecciones que se publica en la página de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado (www.comerep.puebla.gob.mx)

(Fundamento: Fracción VIII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXVIII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 12. Información a conservar para fines de acreditación, inspección y verificación:** Listar la documentación o información que deberá conservar, a fin de acreditar el Trámite o Servicio realizado en el momento o para situaciones futuras.

(Fundamento: Fracción XVIII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXIV del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 13. Costo:** Especificar el monto de los derechos, contribuciones, cuotas y demás cobros que comprende el costo del Trámite o Servicio, de acuerdo a la regulación que aplique.

- Se indicará que es gratuito cuando el monto del Trámite o Servicio sea equivalente a \$0.00;
- Se indicará el costo cuando se conozca el monto exacto del Trámite o Servicio, y se procederá a introducir la cantidad exacta; asimismo en caso de tratarse de precios variables, deberán ser especificados o bien la forma de calcularlos.



(Fundamento: Fracción XII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXIV del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

14. Forma de pago: Deberá indicar las formas específicas que tendrá la ciudadanía para realizar el pago por el Trámite o Servicio indicando lo siguiente:

- Método de pago (Efectivo, cheque, transferencia, tarjetas bancarias).
- Vigencia de las líneas de captura en su caso.
- Tiempo que tarda en reflejarse dicho pago según el método.
- Lugares de pago en caso de hacerlo presencial o liga web en caso de hacerlo en línea.

(Fundamento: Fracción XII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones XXIV, XXV, XXVI y XXVII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

15. Plazo de resolución: Indicar el tiempo de entrega del Trámite o Servicio, el cual debe ser apegado al plazo establecido en su procedimiento.

(Fundamento: Fracción X del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XIX del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

16. Plazo de prevención: Especificar el plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención.

(Fundamento: Fracción XI del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones XXII y XXIII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

17. Vigencia: Indicar la vigencia que tiene la resolución obtenida del Trámite o Servicio.



(Fundamento: Fracción XIII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXIX del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 18. Afirmativa o negativa ficta:** Las peticiones deberán ser respondidas por la unidad administrativa responsable del Trámite o Servicios en el plazo máximo de resolución. Si no lo hace así, se entiende que hay un silencio administrativo, ante el cual, para dar certidumbre a quien hizo la petición, debe haber una afirmativa o una negativa ficta.

(Fundamento: Fracción X del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones XX y XXI del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 19. Criterios de resolución:** Especificar las condiciones o consideraciones, así como los elementos que debe cumplir la persona solicitante para que pueda obtener el resultado del Trámite o el beneficio del Servicio, así como los medios de impugnación que procedan en contra de la determinación de la autoridad respectiva.

(Fundamento: Fracción XIV del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXX del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

- 20. Centros de atención:** Listar los lugares donde se brinda el Trámite o Servicio, tanto en la Capital como en el interior del Estado con la siguiente información:

- Nombre del centro de atención
- Domicilio
- Horario de atención
- Número(s) telefónico(s)
- Dirección de correo electrónico
- En caso de ser diversos los lugares se debe especificar información de cada uno.



(Fundamento: Fracciones XV y XVI del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracciones XXXI y XXXVI del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

21. Unidad Responsable: Deberá especificar información del área que tiene a su responsabilidad el Trámite o Servicio, así como los datos de contacto tales como:

- Nombre de la Unidad Responsable
- Nombre de la persona responsable a cargo de la Unidad
- Domicilio
- Número (s) telefónico (s)
- Dirección de correo electrónico

(Fundamento: Fracción XV del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXI del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

22. Consultas o envío de documentos: En su caso, indicar los medios de comunicación con domicilio, número telefónico, y medios electrónicos y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas y documentos.

(Fundamento: Fracción XVII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

23. Unidad para atender quejas y denuncias: En este apartado se debe indicar los lugares, donde se podrán atender las quejas y denuncias, tanto en la Capital como en el interior del Estado, en caso de ser diversos los lugares se deberán especificar información de cada uno, con la siguiente información:

- Nombre del centro de atención;
- Domicilio;



- Horario de atención;
- Número(s) telefónico(s);
- Dirección de correo electrónico.

(Fundamento: Fracción XVII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXIII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

24. Fundamento jurídico: En este apartado deberá indicar el instrumento normativo aplicable; especificando el nombre de la Ley, Reglamento o Lineamiento, los artículos y las fracciones que establezcan las atribuciones de los Sujetos Obligados para prestar el Trámite o Servicio considerando los siguientes elementos:

- El origen del Trámite o Servicio.
- Otorgue atribuciones para ejecutarlo.
- Requisitos.
- Vigencia.
- Plazos de Resolución.
- Plazos de prevención y cumplimiento.
- Costos.
- Afirmativa o Negativa Ficta.

(Fundamento: Fracción III del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción VIII del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

25. Información adicional: Cualquier otra información que sea útil para que la persona interesada realice el Trámite o Servicio.

(Fundamento: Fracción XIX del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XXXV del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).



26. Homoclave: Cada Trámite o Servicio registrado debe contar con una homoclave, la cual es generada por la Comisión de Mejora Regulatoria.

(Fundamento: Fracción II del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios (CNARTyS).

27. Formatos: En este apartado se deberán adjuntar los formatos a presentar para realizar el Trámite o Servicio, incluyendo la liga de descarga y homoclave en su caso.

(Fundamento: Fracción VII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y Fracción XVI del artículo 44 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla).

28. Documentos Anexos. En este apartado se deben adjuntar los documentos que complementen información incluida en los apartados de la ficha, como son: Convocatorias, reglas de operación, folletos, calendarios, directorios, etc.

Para la información a que se refieren las fracciones V, VI, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVIII del Artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, los Sujetos Obligados deberán establecer el fundamento jurídico aplicable, relacionándolo con la Regulación inscrita en los Registros Nacional y Estatal de Regulaciones; esto aplica para los numerales: 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 27.



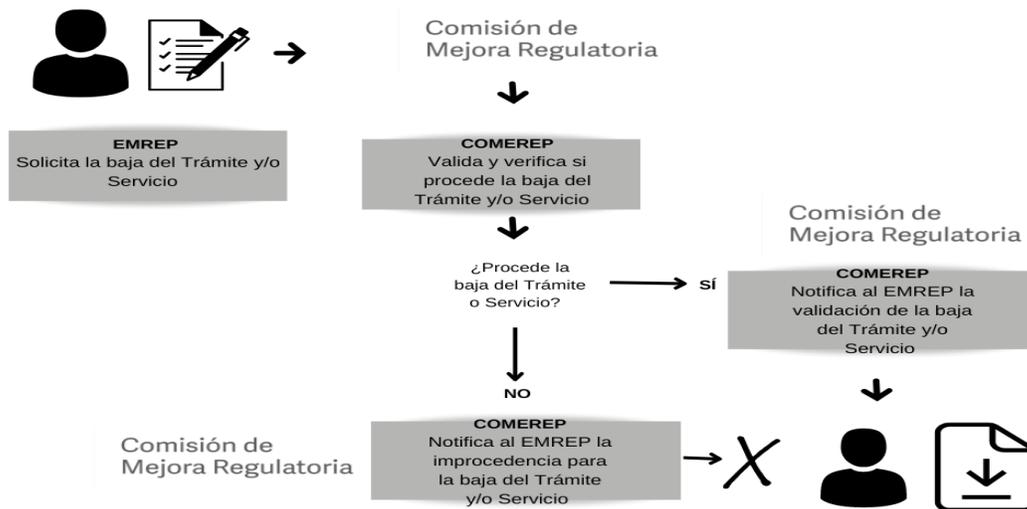
Baja de Trámites y Servicios

El Enlace de Mejora Regulatoria, debe solicitar por escrito a la Comisión de Mejora Regulatoria la baja de Trámites y/o Servicios que ya no sean vigentes, debiendo justificar de acuerdo a su marco normativo el motivo por el cual ya no se brindará a la ciudadanía o el motivo de baja.

La Comisión de Mejora Regulatoria evalúa y valida la solicitud y, en caso de proceder la baja, se elimina el registro de los Trámites y Servicios así como sus correspondientes fichas informativas de la plataforma Ventanilla Digital Puebla.

La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, notifica por escrito la procedencia o no respecto a la baja solicitada al Enlace de Mejora Regulatoria.

Es importante considerar, que una vez determinada la baja del Trámite y/o Servicio, los Sujetos Obligados responsables de los mismos, deben asegurar que estos ya no se ofrezcan a la ciudadanía.



Procedimiento para la Baja de Trámites y Servicios



EMREP



Envía oficio de solicitud para dar baja el Trámite y/o Servicio publicados en el Resgistro Estatal.

Comisión de
Mejora Regulatoria

Verifica la justificación y/o motivo por el cual se solicita la baja del Trámite y/o Servicio.

Comisión de
Mejora Regulatoria

Determina si cumple con las condiciones para proceder con la baja en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Comisión de
Mejora Regulatoria

Si se autoriza la baja del Trámite y/o Servicio se elimina la ficha (s) informativa (s) en la Plataforma Ventanilla Digital Puebla, dentro del plazo establecido.

EMREP



En caso de ser rechazada la solicitud de baja del Trámite y/o Servicio el EMREP, debe justificar y adjuntar información, cumpliendo en el plazo establecido, para su correcta baja.

Comisión de
Mejora Regulatoria

Notifica de forma oficial la eliminación de (los) Trámite (s) y/o Servicio (s).

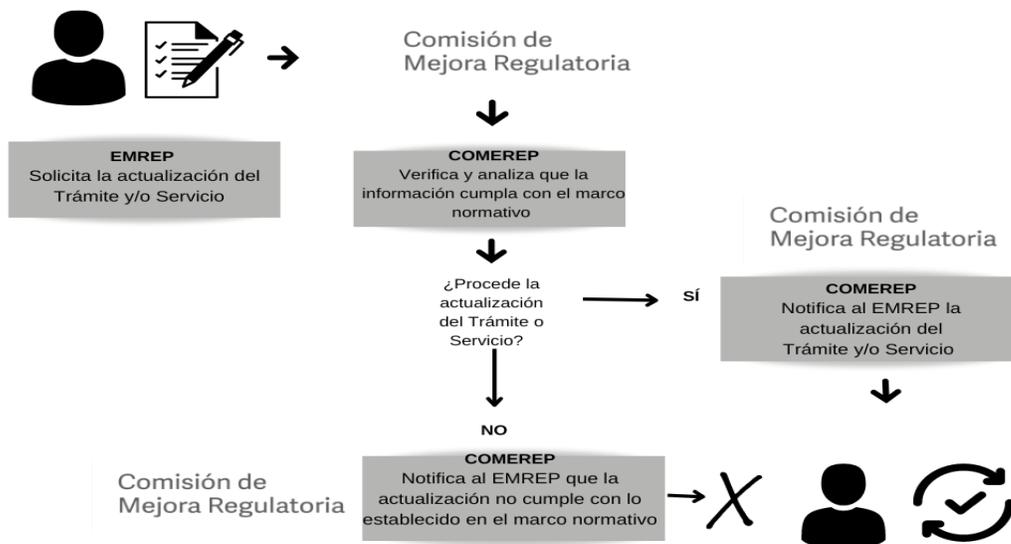


Actualización de Trámites y Servicios

El Enlace de Mejora Regulatoria debe solicitar a través de correo electrónico institucional, a la Comisión de Mejora Regulatoria, la actualización de la información del Trámite(s) y/o Servicio(s) contenida en el Registro Estatal a través del “Formato de Actualización de datos en Ventanilla Digital Puebla”.

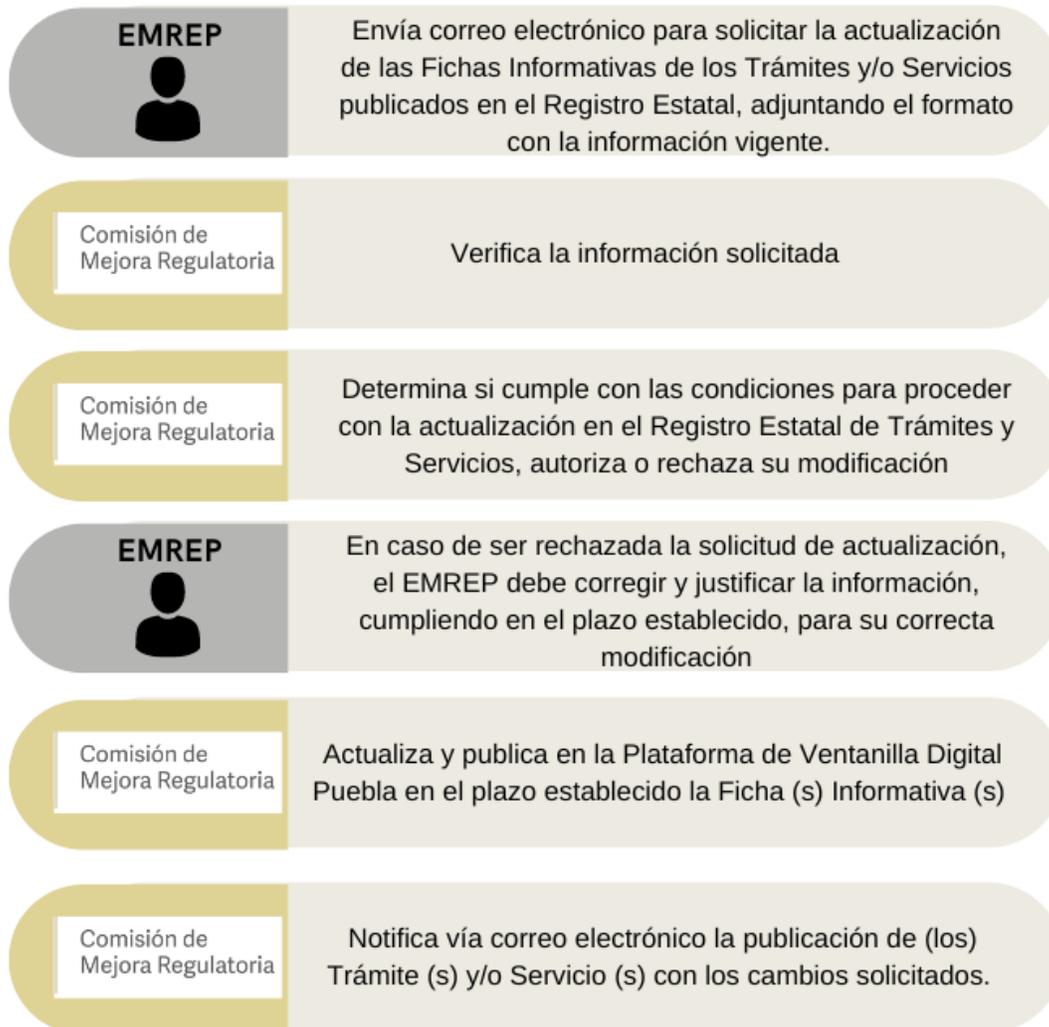
La Comisión de Mejora Regulatoria verifica y analiza que la información cumpla con lo establecido en el Marco Normativo Estatal y que se encuentre redactada en Lenguaje Ciudadano, para posteriormente realizar la publicación de la Ficha Informativa actualizada en Ventanilla Digital Puebla.

Finalmente, la Comisión de Mejora Regulatoria, notifica por correo electrónico oficial al Enlace de Mejora Regulatoria, que la información se encuentra publicada y que solicita la validación de la misma.





Procedimiento para la Actualización de Trámites y Servicios





Revisión Periódica de Trámites y Servicios

La Comisión de Mejora Regulatoria, en coordinación con los Enlaces de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados, realizará revisiones semestrales al Registro Estatal de Trámites y Servicios, para verificar la vigencia al Marco Regulatorio que sustenta cada una de las Fichas Informativas que lo integran.

Dicha actividad se realizará durante los meses de enero y julio de cada año, o en caso de ser necesario se efectuará antes, derivado de modificaciones al Registro Estatal de Trámites y Servicios, o actualización de las Fichas Informativas. Además, estas revisiones permitirán de manera paralela, identificar las mejoras para la simplificación y reingeniería de Trámite(s) y/o Servicio(s) registrados, así como validar la vigencia de los Trámites y/o Servicios de cada uno de los Sujetos Obligados y su correcta publicación.

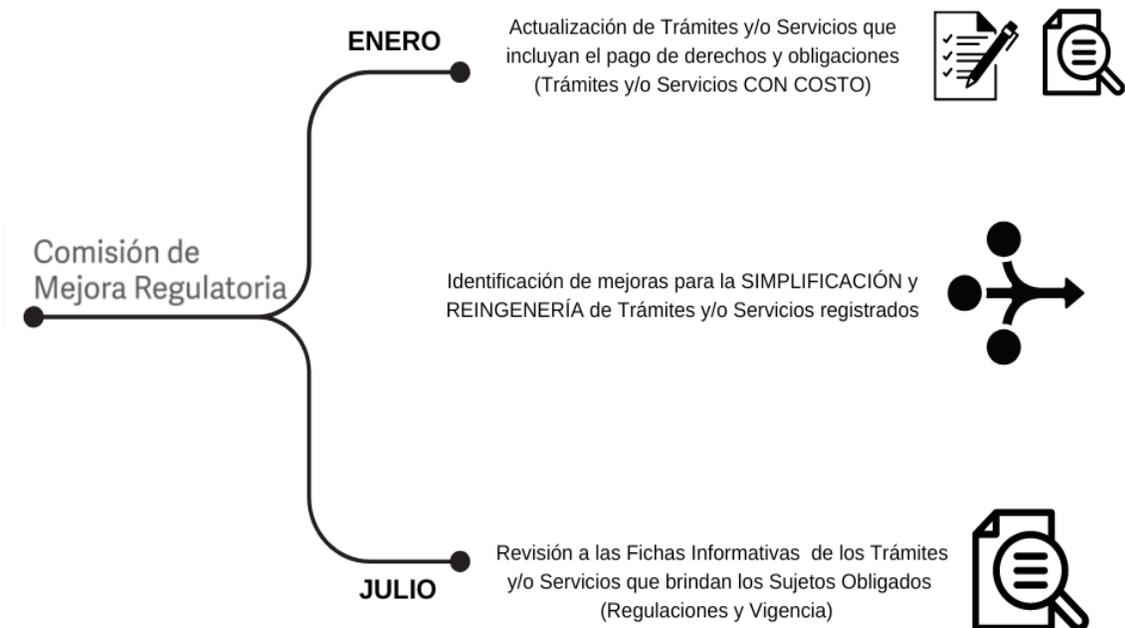
Se realizará una revisión a las Regulaciones (Leyes, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, Lineamientos, etc.) que facultan a Dependencias y Entidades para la prestación de sus respectivos Trámites y Servicios y que se encuentren incluidos en el Registro Estatal, con el objetivo de asegurar su vigencia.

Es importante indicar, que durante el mes de enero se deben actualizar los Trámites y Servicios que incluyan el pago de derechos y obligaciones (Trámites y servicios con costo) así como el marco regulatorio correspondiente.

Además, los Sujetos Obligados deben cumplir con los principios de calidad de la información dirigida a la ciudadanía tales como: Información verídica y vigente, lenguaje claro, que todos los elementos que integran la ficha informativa sean descritos tal y como se otorgan los trámites y/o servicios a la ciudadanía, así como garantizar la utilidad de la misma.



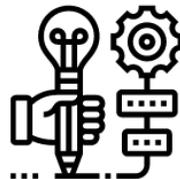
Revisión periódica de los Trámites y Servicios



Principios de calidad de la Información



Información
verídica y
vigente



Descripción
simple



Lenguaje
claro



Criterios para la Prestación de Trámites y Servicios en los Centros de Atención (Ventanillas Físicas)

Los Sujetos Obligados que tienen registrados Trámites y/o Servicios en el Catálogo Estatal, deben asegurar que en los Centros de Atención (Ventanillas Físicas), en donde se llevan a cabo los Trámites y Servicios, se realice conforme a lo establecido en las Fichas Informativas publicadas en Ventanilla Digital Puebla, garantizando que la información está acorde a los procesos bajo los cuales se atiende a la ciudadanía; esto incluye:

En las Ventanillas Físicas ubicadas en los Centros de Atención, deberán tener disponible (de forma



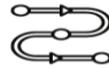
Requisitos



Costos



Tiempos de
respuesta



Procedimiento
del Trámite y/o
Servicio



Domicilios de
Centros de
Atención y
Horarios



Cualquier otra
información
incluida en el
Registro Estatal

impresa o digital) para la ciudadanía, toda la información referente a los Trámites o Servicios que brindan, a fin de proporcionar certeza, en virtud de que la fuente informativa es acorde a los procedimientos y requerimientos presenciales, lo cual deberán evidenciar en el momento que sea solicitado.

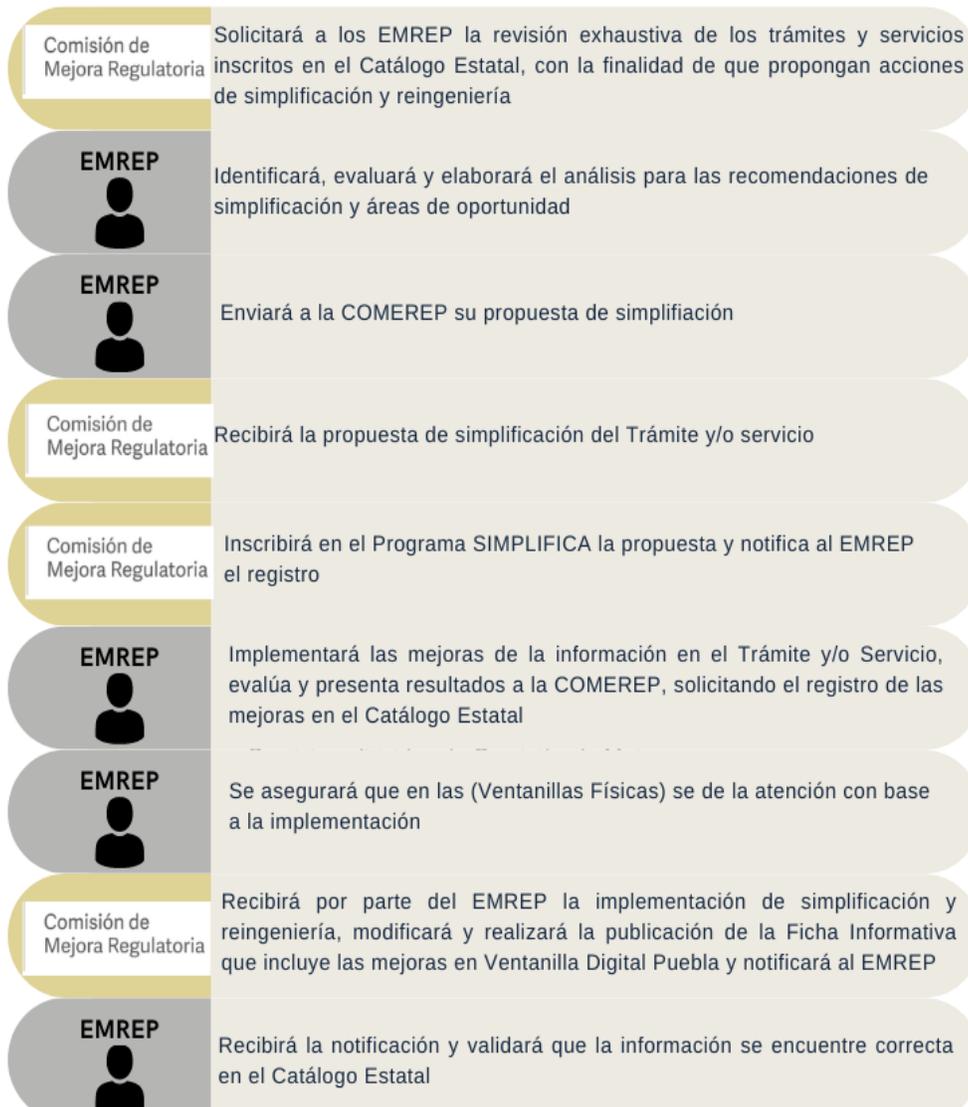
A fin de asegurar lo anterior, la Comisión de Mejora Regulatoria y los Sujetos Obligados, de acuerdo a sus facultades, realizarán acciones de “Usuario Simulado” que permitan corroborar que los Trámites y/o Servicios se brindan en apego a lo establecido en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios y normatividad aplicable.

Además, el marco normativo en materia de Mejora Regulatoria, como la Ley General de Mejora Regulatoria, Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, establecen que, en caso de que exista omisión o falsedad por parte de los Sujetos Obligados para la inscripción en los Registros de Trámites y Servicios, serán sancionados en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



Simplificación y Reingeniería de Trámites y Servicios

Con el objetivo de garantizar la eficiencia gubernamental, se realizan acciones para mejorar la atención ciudadana, a través de herramientas y procesos innovadores que permitan ofrecer Trámites y Servicios más sencillos, disminuyendo costos y tiempo a la ciudadanía, evitando la corrupción y fomentando la transparencia, así como instrumentar la digitalización de Trámites.





Lenguaje Ciudadano

La información pública que generan los Sujetos Obligados, no tiene un beneficio real sino es comprensible, accesible y transparente para la ciudadanía.

El uso del **Lenguaje Ciudadano** permitirá transmitir de manera clara, sencilla, puntual y ordenada la información sobre Trámites y/o Servicios, para facilitar la interacción entre los diferentes sectores de la sociedad y las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado.

Para lograrlo, debemos enfocarnos en la “**Ciudadana o Ciudadano Objetivo**”, por lo que es necesario identificar lo siguiente:



Al Lector

¿A qué se dedica?

¿Qué tiene que hacer para acceder a los servicios que brinda el Gobierno ?

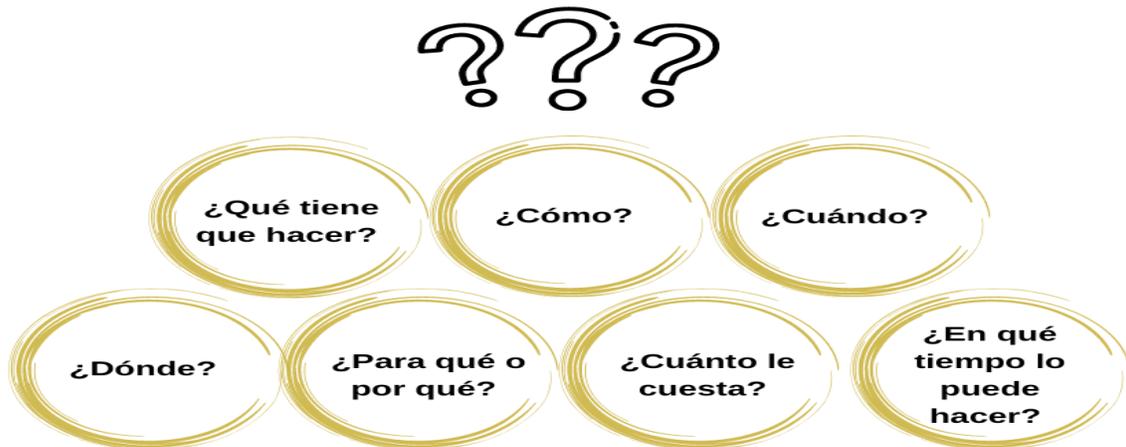
¿Qué sabe y qué no ?

¿Qué características tiene como lector? (Por ejemplo: región, escolaridad, conocimientos de tecnología disponibles)

¿Qué pregunta necesita contestarse?

¿Qué información necesita?

Además, debe considerarse que para la adecuada recepción de la información, es fundamental que cualquier mensaje sea claro, con detalles precisos y expresiones comprensibles. Procurando que la comunicación facilite respuesta a las siguientes preguntas:



Un lenguaje confuso genera que el mensaje sea malentendido y/o malinterpretado, teniendo como consecuencia que se vuelvan a emplear recursos para lograr la transparencia del mismo (como tener que explicar de manera verbal aquello que se quiso dar a entender con un texto).

El **Lenguaje Ciudadano** nos permite:

- Agilizar los procedimientos de Trámites y/o Servicios.
- Que las personas que consultan información, comprendan de manera sencilla las características del Trámite o Servicio que requieren, reduciendo las preguntas, quejas y la confusión sobre lo que está escrito en un documento.
- Ahorrar tiempo y dinero.
- Crear una imagen positiva de la Dependencia o Entidad por su transparencia.
- Lograr los objetivos Institucionales de forma más eficiente y eficaz.

SUGERENCIAS DE ESTILO

Uso de palabras sencillas: Prefiera las palabras más sencillas y naturales. Las palabras complicadas oscurecen el mensaje y lo alejan de su lector. Sin llegar a extremos inadecuados, utilice las mismas palabras que usaría para platicar sobre el tema con su lector. Algunas palabras complicadas que podría reemplazar por palabras sencillas son:



Más complicado	Más simple
Enmendar	Corregir, arreglar
Revocado	Anulado, cancelado
Coadyuvar	Contribuir
Enajenación	Venta
Requisitar	Llenar
Endosatario	Vendedor
Complejidad	Dificultad
Se estará a lo siguiente	De acuerdo a la situación / De acuerdo a lo siguiente
Diferenciar	Distinguir
Ejecutar	Hacer
Ejemplificar	Dar ejemplo
Finalizar	Acabar, terminar, concluir
Inclusive	Incluso
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Óptimo	Mejor
Problemática	Problema
Terminación	Final

Los gerundios y los adverbios son palabras que también debemos emplear con precaución:



Tipo	Cambie esto	Por esto
Gerundios	Se concretó el acuerdo modificando los requisitos.	Se concretó el acuerdo que modifica los requisitos.
Adverbios terminados en -mente	Solamente necesita presentar una identificación.	Sólo necesita presentar una identificación.
	Inicialmente , con el propósito de identificar sus requerimientos, se deberá presentar la carta solicitud que contemple los incisos que a continuación se indican...	Primero , presenta una carta solicitud para identificar sus necesidades. Esta carta debe contener lo siguiente:
Verbos en futuro, cuando indican las acciones del lector	Deberá presentar una identificación.	Debe presentar una identificación.

Evitar palabras innecesarias: Cuando se redacte un texto dirigido a la ciudadanía, es importante verificar que todas las palabras aportan información, así como cerciorarse si es posible decir lo mismo con menos palabras.

Más complicado	Más simple
A fin de	Para
Con anterioridad a	Antes de
Cierto número de	Algunos
En el ámbito personal	Personalmente
En caso de que	Si
Si no fuera ese el caso	De no ser así
Si se diera ese caso	En ese caso



Usar palabras concretas: Lograr que las preguntas de la audiencia sean contestadas y sepa cuáles son las acciones que debe emprender. Por ello, es necesario usar palabras con significados concretos, palabras que se refieran a objetos o sujetos tangibles, y por tanto evitar palabras que se refieran a conceptos o cualidades difusas.

Usar palabras positivas: Escribir oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y más amable.

Antes	Después
El plazo de respuesta no rebasará un rango de 24 a 72 horas hábiles.	El plazo de respuesta será de 24 a 72 horas hábiles.
Es importante aclarar que si la persona solicitante no reúne cada uno de los requisitos no podrá llevarse a cabo el trámite solicitado.	Sólo se aceptan solicitudes con requisitos completos.

Nota: Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar, en cambio las palabras positivas pueden inspirar, satisfacer y ayudar.

¿Qué efecto queremos lograr en nuestros lectores?

En cuanto al cuidado de nuestros textos, siempre debemos recordar los siguientes principios:



Adecuación

El texto debe ser adecuado al público a quien va dirigido. Considerar que los documentos son de acceso público.



Coherencia

Debe haber unidad temática, las ideas deben girar alrededor de un mismo tema.



Cohesión

Ir relacionando las frases, que el paso de una idea a otra no constituya una ruptura, sino una continuidad lógica. Uso adecuado de los conectores.



Aspectos gramaticales

Vigilar que no haya errores de ortografía y sintaxis.



Protesta Ciudadana

La información que se publica en Ventanilla Digital Puebla, a través de las Fichas Informativas es de carácter oficial y responsabilidad de los Sujetos Obligados que la emiten, teniendo plena vigencia al momento de su consulta e impresión en cada uno de los rubros que la componen.

Cuando, con acciones u omisiones, la persona servidora pública niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con la información del Registro Estatal de Trámites y Servicios, la ciudadanía podrá presentar una **Protesta Ciudadana** de acuerdo a lo establecido en la:



La Protesta Ciudadana se podrá presentar de manera presencial, correo electrónico, vía telefónica o a través del portal web. La Comisión de Mejora Regulatoria hará de su conocimiento al órgano competente en materia de responsabilidades administrativas para determinar las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran.

Por tal razón, es indispensable que la información publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, se encuentre siempre actualizada y vigente.



Glosario

Área responsable de Gobierno Digital.- Órgano encargado del diseño y programación de la Plataforma Ventanilla Digital Puebla.

Comisión de Mejora Regulatoria.- Órgano encargado de instrumentar la rectoría, análisis, definición, dictamen y evaluación de la ejecución de las políticas públicas en materia de mejora regulatoria en el Estado de Puebla, así como la administración, publicación y difusión de información de trámites y servicios publicada en Ventanilla Digital Puebla.

Enlace de Mejora Regulatoria.- La o el servidor público designado como responsable de la función de la mejora regulatoria al interior de cada Sujeto Obligado.

Fichas Informativas.- Es la cédula de registro que contiene la información detallada sobre los elementos y características del trámite o servicio, conforme a lo establecido en Ley, dicha información debe ser proporcionada por los Enlaces de Mejora Regulatoria de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, publicada en Ventilla Digital Puebla.

Lenguaje Ciudadano.- Es la expresión simple, clara y directa de la información que el ciudadano necesita saber. El lenguaje ciudadano tiene el propósito de hacer incluyente la regulación para la ciudadanía en general. En este sentido, una regulación con lenguaje ciudadano debe de estar redactada sin confusión alguna, fácil de leer y entender.

Lineamientos.- Los Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

Mejora Regulatoria.- A la política pública sistemática, participativa y transversal consistente en la generación de normas claras y trámites o servicios simplificados, orientadas 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, con los menores costos posibles.

Protesta Ciudadana.- Es un derecho que la ciudadanía puede ejercer cuando las acciones u omisiones del servidor público encargado del Trámite o Servicio, sin causa justificada, niegue, altere o incumpla en la prestación de los mismos.

Servicio.- Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Sujetos Obligados.- Las Dependencias de la Administración Pública Centralizada, y a las Entidades que conforman la Administración Pública del Estado, a que se refiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado; así como a los Ayuntamientos y a sus Dependencias y Entidades que suscriban Convenios en los términos de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Puebla.

Trámite.- Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante los Sujetos Obligados en el ámbito de su competencia, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

Ventanilla Digital Puebla.- La Plataforma Digital del Gobierno del Estado de Puebla, que contiene el Registro Estatal de Trámites y Servicios, y demás información relevante que determine los ordenamientos aplicables.

Anexos

**Formato para Registro y Actualización de Trámites y Servicios
En Ventanilla Digital Puebla**

Nombre del trámite o servicio (1)*

--

Apartados que incluye la ficha informativa:

Descripción (2)	
Dependencia o Entidad (3)	
Clasificación (4)	
Nombre de la Modalidad en su caso (5)	

Quien puede realizarlo (6)	
Casos en los que debe o puede presentarse el trámite o servicio (7)	
Tipo de trámite o servicio (8)	
Lista de Requisitos (9)	
Pasos a seguir (10)	
Inspección o verificación (11)	
Información que se deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación (12)	

<p>Costo. En su caso, especificar en qué momento del trámite se realiza el pago (13)</p>	
<p>Forma de pago (14)</p>	
<p>Plazo de resolución (15)</p>	
<p>Plazo de prevención (16)</p>	
<p>Vigencia (17)</p>	
<p>Afirmativa o negativa ficta (18)</p>	
<p>Criterios de resolución (19)</p>	
	<p>Nombre del centro de atención: Domicilio: Horario de atención:</p>

Centros de Atención (20)	Tel. Dirección de correo electrónico: <hr/>
Unidad Responsable (21)	Nombre de Unidad Responsable: Persona responsable: Domicilio: Número telefónico: Dirección de correo electrónico
Consultas o envío de documentos (22)	
Unidad para atender quejas y denuncias (23)	
Fundamento Jurídico (24)	
Información adicional (25)	
Homoclave (26)	

Información de Control Interno

Formatos o documentos anexos (27)

Información Adicional

Motivo por el que se Actualizó la Ficha

Nombre del Enlace de Área

Correo Electrónico del Enlace de Área

Teléfono del Enlace de Área

Fecha

CONSIDERACIONES GENERALES

En el caso de actualizaciones solo deberá incluir la información de los apartados que sufren modificación, al dejar vacío el resto de apartados se confirma que no deberán modificarse.

Verificar la información proporcionada antes de enviar.

Solicitar el registro o actualización de manera anticipada a fin de asegurar que la información sea publicada de manera oportuna a la prestación de Trámite y Servicio

Señalar en el apartado de Documentos Adjuntos, cuando se envíe un documento nuevo o para reemplazar.

Cuando se trate alta, baja o modificación al nombre del Trámite o Servicio, deberá solicitarlo a través de Oficio dirigido a la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

En caso de detectar errores ortográficos, el personal del área realizará las correcciones pertinentes.

Consultar el Manual de Registro de Trámites y Servicios para obtener más información