



Secretaría
de Administración

Comisión de
Mejora Regulatoria

Informe Anual 2020



**Gobierno
de Puebla**

Hacer historia. Hacer futuro.



Gobierno de Puebla



Secretaría
de Administración

Comisión de
Mejora Regulatoria

Informe Anual 2020

Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla

Informe Anual 2020
**Comisión de Mejora Regulatoria del
Estado de Puebla**



Secretaría
de Administración

Comisión de
Mejora Regulatoria

Hacer historia. Hacer futuro.



Informe anual 2020 de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Primera edición: enero 2021.

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/>





Índice

Mensaje de la Encargada del Despacho de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.....	1
1. Presentación	3
2. Objetivos	4
3. Marco Jurídico.....	4
4. Regionalización	5
5. Alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2019 – 2024.....	6
6. Contribución a la Visión Nacional	7
7. Contribución a la Agenda 2030	9
8. Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.....	10
9. Temáticas de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.....	12
10. Actualización de la información publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.....	14
11. Simplificación para la apertura y funcionamiento de las unidades económicas.....	16
12. Esquemas de participación social.....	18
13. Colaboración institucional con Organismos Internacionales, Federación y Municipios.....	20
14. Implementación de las herramientas de Mejora Regulatoria	27
15. Implementación de mejores prácticas basadas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información	35





Gobierno de Puebla

Informe Anual 2020
**Comisión de Mejora Regulatoria del
Estado de Puebla**

Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría
de Administración

Comisión de
Mejora Regulatoria



Mensaje de la Encargada del Despacho de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla



La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla tiene por misión impulsar la mejora de las regulaciones y la simplificación de trámites y servicios en la entidad federativa, así como realizar el análisis de impacto de las propuestas regulatorias y la evaluación permanente y sistémica del acervo regulatorio, procurando la maximización del beneficio social frente a los costos subyacentes.

Lo anterior, significa que la política de mejora regulatoria busca optimizar la calidad de la regulación a fin de estimular la actividad económica, promover el bienestar, asegurando que siempre se cuente con la mejor alternativa para abordar los problemas de política pública, a través de normas claras, trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficientes y eficaces que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades productivas, industriales, comerciales, de servicios públicos y de desarrollo humano.

El Gobierno del Estado de Puebla, se encuentra comprometido con el fortalecimiento e impulso de la política pública de mejora regulatoria, con un enfoque integral, procurando el bienestar y la seguridad de todos los poblanos poniendo en marcha un modelo de gobierno que tiene como objetivo lograr una entidad más humana, segura, justa e incluyente a través de la implementación de las herramientas de mejora regulatoria, contenidas en la Ley General de Mejora Regulatoria y en la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.



El propósito de este Gobierno es generar mayores oportunidades y alternativas de desarrollo a partir de un modelo que garantice la gobernabilidad, donde el ciudadano sea siempre el eje central de todas las acciones de gobierno, en el que participen activamente tanto autoridades públicas de los distintos órdenes, funciones y niveles de gobierno, como representantes de los sectores privado, social y académico bajo una agenda común que asegure la consecución de las metas y objetivos planteados.

Reafirmamos el compromiso de esta administración, de promover ser un gobierno cercano a la gente, honesto y eficiente. Trabajamos de manera coordinada y transparente, con el objetivo de procurar el bienestar de nuestra población y colocar a nuestro Estado como referente nacional en la política pública de mejora regulatoria y buena administración para lograr el mayor bienestar y progreso.

Atendiendo al principio de rendición de cuentas, me permito, enviar el informe anual sobre el desempeño de las funciones de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla así como los avances de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal en materia de mejora regulatoria.

Existen grandes desafíos por delante, sobre todo hoy en día ante los grandes retos que la contingencia sanitaria nos trajo; es necesario resaltar que esto nos brinda una gran enseñanza y la oportunidad de mejorar la calidad del marco regulatorio estatal y los trámites y servicios que ofrecemos a la ciudadanía, motivo por el cual nos encontramos desarrollado e impulsando la aplicación de nuevos instrumentos, criterios, políticas y herramientas para implementar de forma integral la política de mejora regulatoria en nuestro Estado.

Laura Magdalena Zaydén Pavón.



1. Presentación

La mejora regulatoria resulta fundamental para generar condiciones que permitan el buen desempeño del gobierno en su conjunto, es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación. Asimismo, se apoya de elementos como los principios de gobierno abierto y de la innovación digital, para simplificar el quehacer público que permitan crear regulaciones y trámites eficientes para rediseñar el servicio público orientado a mejorar la atención ciudadana.

La complejidad regulatoria plantea desafíos para los ciudadanos y las empresas en su vida cotidiana, dados los diferentes niveles de gobierno y responsables que producen y hacen cumplir una regulación determinada.

El exceso de disposiciones normativas e instrumentos legales detallados y engorrosos puede dificultar la interacción entre instituciones públicas en diferentes niveles de gobierno, especialmente si no existe un mecanismo claro y directo para resolver discrepancias de multinivel. Además, la complejidad de un sistema regulatorio aumenta la incorporación de procedimientos intragubernamentales en los trámites y servicios, teniendo como consecuencias principales posibles actos de corrupción, aumento en el costo económico social y desconfianza de la sociedad hacia sus instituciones públicas.

En conjunto con las nuevas tecnologías y prácticas modernas de mejora regulatoria, las regulaciones inteligentes tienen el potencial de apalancar la productividad en las organizaciones públicas y privadas, con efectos positivos en el crecimiento económico y la calidad de vida de las personas.

2. Objetivos

Ser la Instancia Gubernamental que impulse y garantice la mejora continua y la eficiencia gubernamental, mediante la correcta implementación de la política pública de mejora regulatoria en la Administración Pública Estatal.

Asimismo, asegurar que las regulaciones sean de interés público, que sus beneficios sean mayores a los costos que implican, apoyen el desarrollo y la consecución de objetivos más amplios para la sociedad, tales como la protección social y la sustentabilidad ambiental, así como la consolidación del Estado de derecho.

Lo anterior, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de la calidad regulatoria y las acciones de simplificación administrativa, que contribuyan al rediseño de un nuevo modelo de servicio público en el Gobierno del Estado.

3. Marco Jurídico

El marco jurídico de la política de mejora regulatoria de esta Comisión, que proporcionan los mecanismos para instrumentarla y darle continuidad son los siguientes:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Ley General de Mejora Regulatoria;
3. Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla; y
4. Estrategia Nacional 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 adelante la mejora regulatoria.

4. Regionalización

El objetivo de la coordinación en materia regulatoria es evitar la duplicidad y el empalme de jurisdicciones, tanto dentro de un mismo nivel de gobierno como entre los Municipios, procurando la coherencia del sistema regulatorio. Para lograrlo, se deben establecer mecanismos institucionales como entidades que faciliten la coordinación, así como la implementación de convenios y leyes que sean aplicables a todas las regiones del Estado.



Sistema de
Apertura Rápida
de Empresas
(SARE)



Programa de
Reconocimiento y
Operación del
Sistema de
Apertura Rápida de
Empresas
(PROSARE)



Programa de
Simplificación
de Cargas
Administrativas
(SIMPLIFICA)



Ventanilla de
Construcción
Simplificada
(VECS)

Los beneficios de regulaciones y trámites de calidad en un nivel de gobierno, pueden ser anulados por trámites costosos y deficientes en otros niveles.

En suma, los diferentes niveles de gobierno deben tener un compromiso con la ciudadanía y empresarios para percibirse como parte de un proceso de trámites que, al tiempo que salvaguardan el interés público (salud, medio ambiente, competencia, etc.), sean los más sencillos, predecibles y expeditos para favorecer el crecimiento económico y el bienestar social.

5. Alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2019 – 2024

El Eje Especial de “Gobierno Democrático, Innovador y Transparente”, tiene como finalidad articular acciones que contribuyan a disminuir las problemáticas y alcanzar los objetivos establecidos desde una visión integral, bajo un esquema de corresponsabilidad y eficiencia entre las instituciones de la Administración Pública Estatal.

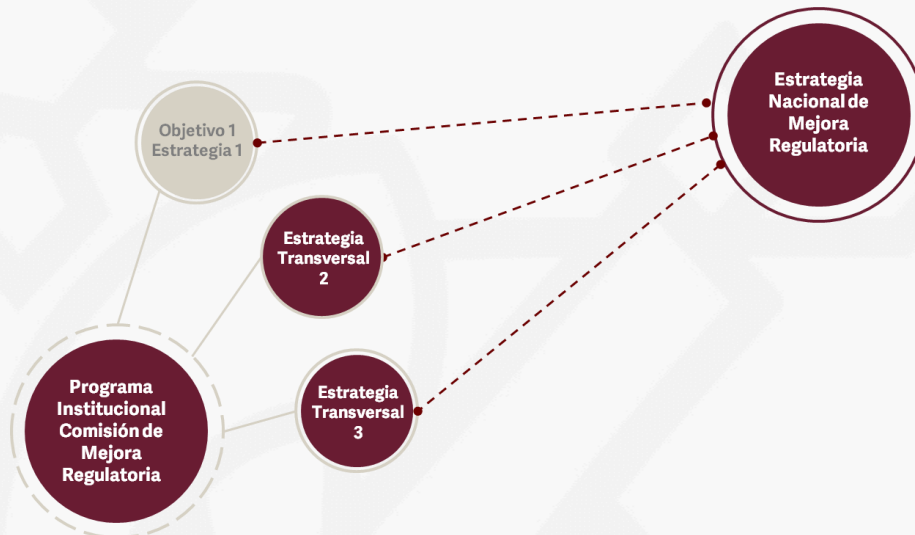


A través de los componentes de este Eje, se dotará de herramientas a las Instituciones de la Administración Pública para un correcto actuar, siendo efectivos y democráticos, en donde se propicie la calidad regulatoria, la participación ciudadana y se impidan los actos de corrupción, así como impulsar un gobierno moderno.

Este Programa integra 2 Estrategias Transversales: Pueblos Originarios y Cuidado Ambiental y Atención al Cambio Climático, que incide con líneas de acción específicas para estos rubros con una visión de mejora administrativa.

6. 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. Presenta el diagnóstico nacional sobre las regulaciones, trámites, servicios e inspecciones en México, así como las buenas prácticas internacionales en la materia.



3. Se documenta 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. Se presenta 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.
5. Expone 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.

Programa Federal “Hagámoslo Juntos” de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria

El Programa Federal denominado “Hagámoslo Juntos” de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, es el conjunto de acciones para la implementación de herramientas de mejora regulatoria en las Entidades y los Municipios, el cual se divide en tres pilares:

1. Diversificación: Acciones de mejora regulatoria para generar ahorros y combatir la corrupción, impulsar el fortalecimiento al ecosistema de las MIPyMEs, y el impulso al sector de la construcción.
2. Inclusión: Crecimiento incluyente en sectores productivos y la instalación de los Sistemas Nacionales y Estatales de Mejora Regulatoria.
3. Innovación: Integración del Catálogo de Trámites y Servicios, el Sistema Nacional de Gobernanza Regulatoria y las evaluaciones del Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria.



7. Contribución a la Agenda 2030



La mejora regulatoria, es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, es por ello que resulta fundamental para generar condiciones que permitan el buen desempeño del gobierno.

En conjunto con las nuevas tecnologías y prácticas modernas de mejora regulatoria, las regulaciones inteligentes tienen el potencial de apalancar la productividad en las organizaciones públicas y privadas con efectos positivos en el crecimiento económico y la calidad de vida de las personas.

En este aspecto, los proyectos y programas de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, se encuentran alineados a los objetivos de la Agenda 2030.

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

El 9 de noviembre de 2020, el Gobernador Miguel Barbosa Huerta destacó en conferencia de prensa, que el Honorable Congreso del Estado aprobó la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, la cual hará más eficiente el trabajo de las autoridades estatales y promoverá una ética del servicio público que coloque a las personas como centro de la actuación y de la gestión de las autoridades en los trámites y servicios, y acercará a las y los poblanos a cumplir sus responsabilidades de manera más eficiente con el apoyo de soluciones tecnológicas.



A diferencia de las legislaciones que en materia de mejora regulatoria ha tenido el Estado de Puebla, esta Ley coloca al Estado a la vanguardia nacional, toda vez que potencia las obligaciones de la Ley General al configurar normativamente instrumentos adicionales en la materia, enfatizando los criterios de racionalidad y proporcionalidad, justicia procedimental, confianza legítima, participación ciudadana y accesibilidad tecnológica.

Asimismo, dicha Ley contempla las "Técnicas de Política Regulatoria Local", las cuales resultan acordes a las mejores prácticas internacionales y a las observaciones que la OCDE ha señalado sistemáticamente como pendientes del ámbito sub-nacional en México.



En la imagen: Jesús Ramírez Díaz, Subsecretario de Transparencia y Gobierno Digital. Laura Magdalena Zaydén Pavón, Encargada de Despacho de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla. Gabriel Biestro Medinilla, Presidente de la Junta de Gobierno y Coordinación Política del H. Congreso del Estado. Rosa Urtuzuástegui Carrillo, Secretaria de Administración.

Por último, dicha Ley generará las condiciones necesarias para brindar más y mejores servicios a través de una política de simplificación administrativa que adelgazará el pesado aparato burocrático que por décadas ha representado espacios para la corrupción.



9. Temáticas de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla



Estrategia 1: Simplificar los trámites y servicios estatales a través de la reducción de tiempos, costos y requisitos.

Línea de Acción 1: Coordinar e integrar el Programa de Mejora Regulatoria con la participación de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.



Línea de Acción 2: Dictaminar los anteproyectos de regulación que sean presentados por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Línea de Acción 3: Asegurar los procesos de actualización permanente de la información publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.



Línea de Acción 4: Simplificar y facilitar la apertura y funcionamiento de las unidades económicas, en particular en la operación de ventanillas únicas de atención empresarial.

Línea de Acción 5: Diseñar esquemas de participación social con los distintos sectores en la política de mejora regulatoria.



Línea de Acción 6: Promover la colaboración institucional con Organismos Internacionales, Federación y Municipios para el acompañamiento técnico en materia de política regulatoria y eficiencia gubernamental.

Línea de Acción 7: Implementar las herramientas de mejora regulatoria en las Dependencias y Entidades, como lo establece la legislación federal y local en la materia.





Estrategia 2: Transversal del Cuidado Ambiental y Atención al Cambio Climático: Fomentar una cultura institucional y de innovación para el desarrollo sostenible.

Línea de Acción 1: Implementar mejores prácticas basadas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información para fomentar la comunicación electrónica institucional.



10. Actualización de la información publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios



La Ventanilla Digital, es la plataforma que 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; lo cual permite tener información clara y transparente que facilita a la población la gestión de cualquier trámite o servicio.

A finales del ejercicio 2019, se contaba con un inventario de 649 trámites y servicios registrados; actualmente contamos con un registro de 651, de los cuales 373 son trámites y 278 servicios.

El incremento de este inventario radica en las modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, por medio de la cual se crearon y escindieron diferentes Dependencias, razón por la cual se integran nuevos servicios y trámites en el registro.

Al término del año 2020 se obtuvo un total de 8,261,696 visitas al portal, lo que equivale a un promedio mensual de 688,474 consultas ciudadanas.

Consultas ciudadanas a Ventanilla Digital

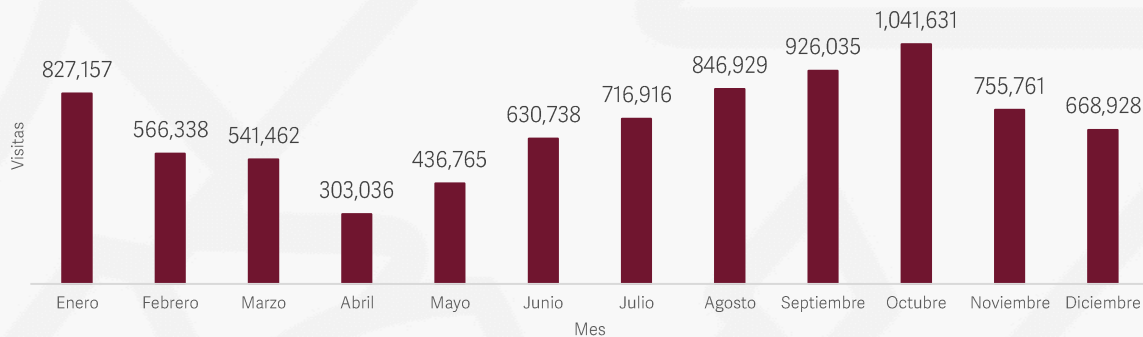


Gráfico 1. Consulta Ciudadana a la Ventanilla Digital.
Fuente: Elaborado por la COMEREP.

La Ventanilla Digital cuenta con asesoría telefónica, chat y correo electrónico, lo cual permite fortalecer la atención y gestión ciudadana (Atención Chat, línea 800 y correo electrónico).

Este año hubo un incremento del 12.8% en el número de atenciones brindadas por los diversos medios, en comparación con el ejercicio anterior.

Atención Ciudadana Ventanilla Digital

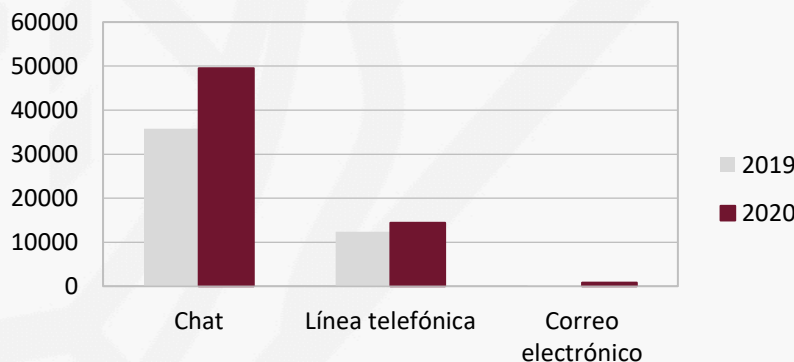


Gráfico 2. Atención Chat, línea 800 y correo electrónico.
Fuente: Elaborado por la COMEREP.

Finalmente, se implementó la encuesta de satisfacción respecto a la información contenida en las fichas informativas de los trámites y servicios, a fin de evaluar el contenido de las mismas y se aplicaron las estrategias para un correcto flujo de información para la consulta de la ciudadanía.



11. Simplificación para la apertura y funcionamiento de las unidades económicas

Entre los objetivos de la política de mejora regulatoria se encuentra el de promover que las regulaciones, trámites y servicios sean eficientes y eficaces así como procurar que estas no impongan barreras al comercio, a la libre concurrencia y la competencia económica.

La prosperidad económica de una región depende de la existencia de un ambiente propicio para los negocios. Hacerles la vida más sencilla a las empresas y facilitar la entrada al mercado de nuevas organizaciones fomenta la competitividad y el crecimiento.

La actividad económica requiere de normas adecuadas que promuevan la creación y el crecimiento de las empresas, sin embargo, en ocasiones su implementación puede ser un proceso difícil y costoso, lo cual desalienta la actividad empresarial, por ello, es importante la función que tienen los gobiernos y las políticas gubernamentales en el quehacer diario que impacta a pequeñas y medianas empresas.

Cuando las regulaciones son eficientes, transparentes y fáciles de aplicar, los emprendedores enfrentan menos obstáculos para iniciar actividades comerciales, y en ese entorno las empresas pueden invertir y crecer, generando más empleos.

En el contexto municipal existe una amplia gama de normas, trámites, procedimientos y requisitos orientados a regular la apertura y operación de empresas, por lo que resulta indispensable coordinar acciones para agilizar y reducir al mínimo los trámites que se requieren.

Por tal motivo, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla promueve la instalación de la ventanilla del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), el cual es un programa de simplificación, reingeniería y modernización administrativa de los trámites municipales involucrados en el establecimiento e inicio de operaciones de una empresa de bajo riesgo.





La Comisión Nacional de Mejora Regulatoria

otorga el presente:

CERTIFICADO

al Ayuntamiento de

San Andrés Cholula

en el estado de Puebla, por la validación del módulo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) a través del

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Y OPERACIÓN SARE (PROSARE)

"Por acreditar los estándares de la CONAMER para otorgar todos los trámites de apertura para negocios de bajo riesgo, a través de una ventanilla única, un solo formato y un plazo máximo de 72 horas, de conformidad con el artículo 87 de la Ley General de Mejora Regulatoria".



Dr. Alberto Montoya Martín del Campo
Comisionado Nacional de Mejora Regulatoria



Vigencia
Septiembre 2020 - Septiembre 2022
El presente certificado es válido salvo suspensión o cancelación
previamente notificada por la CONAMER.



C N M R - 21119 - P S - 03

En ese sentido, se promovió la certificación de 1 módulo SARE en el municipio de San Andrés Cholula, a través del Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE); esta herramienta permite diagnosticar y evaluar la operación de los módulos de apertura rápida de empresas del orden municipal.

Los objetivos del PROSARE son:

1. Reconocimiento: Fomentar el mantenimiento y el fortalecimiento de los módulos actualmente operando.
2. Rehabilitación: Restablecer aquellos módulos SARE en cese de operación.
3. Homologación: Reconocer a módulos de ventanilla única de apertura de empresas distintos al SARE.

Con lo anterior, el Estado de Puebla suma un total de 8 municipios con certificado PROSARE vigente (Atlixco, Chignahuapan, Cuautlancingo, Puebla, San Andrés Cholula, San Martín Texmelucan, Tehuacán y Zacatlán), mismos que al término del año 2020, reportaron 1,154 licencias de funcionamiento, fomentando de esta manera el emprendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas y mejorando las condiciones económicas a través de la generación de empleos, permitiendo la adopción de mecanismos que mejoren la calidad de los procesos de sus trámites y servicios.

Así mismo, se iniciaron las acciones que buscan certificar más municipios en dicho Programa, entre los que destacan Coronango, San Pedro Cholula y Xicotepec, los cuales se encuentran en el proceso de preparación documental para la operación óptima de la ventanilla SARE.



12. Esquemas de participación social

Como parte del ciclo de gobernanza regulatoria, se encuentra el desarrollo de los espacios participativos donde se recaban propuestas formales de mejora para el diseño de trámites y regulaciones de alta calidad que incidan en el cumplimiento de los objetivos gubernamentales y que garantice la certeza jurídica a los ciudadanos y empresarios.

Las sinergias colaborativas entre las Dependencias y Entidades que formalizan las estrategias de participación formal entre empresarios, ciudadanos y gobierno coadyuvarán en el quehacer regulatorio para identificar aquellos trámites y procesos que inciden directamente en el desarrollo económico y en el ambiente de negocios.

Dentro de los esquemas colaborativos, es importante identificar los asuntos regulatorios transversales y de multinivel (Estado-Municipio) que permitan establecer la coherencia regulatoria, reducir costos de interacción de gestión y las barreras burocráticas que limitan la competencia, obstaculizan la inversión y el crecimiento empresarial.

Por lo anterior, se instalaron las Mesas de Mejora Regulatoria Empresarial con el objetivo de conocer la experiencia de gestión en los trámites y servicios de vocación empresarial.



Así mismo, se diseñó una encuesta dirigida a las Cámaras Empresariales y Colegios de Profesionales, con el propósito de recabar elementos para identificar las áreas



de oportunidad relativos a regulaciones, requisitos, atención al ciudadano y posibles actos de corrupción; lo anterior, a fin de poder construir una estrategia sólida de simplificación administrativa y regulatoria para la mejora sustancial, reducción de las cargas administrativas y la digitalización de los trámites y servicios.

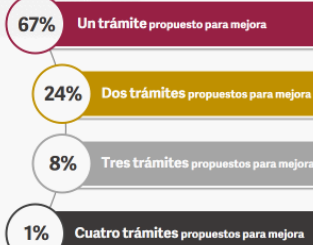
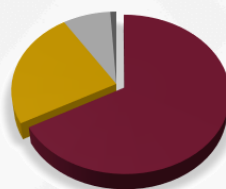
Los resultados obtenidos de dicha encuesta fueron los siguientes:

Resultados Generales de las Encuestas

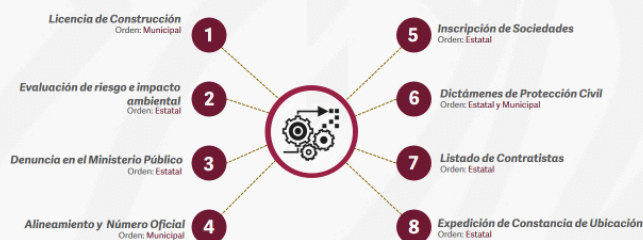


Número de trámites señalados susceptibles de mejora

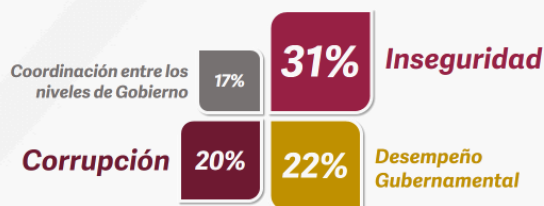
La encuesta estaba diseñada para recabar como máximo **10 trámites** por participante.



Trámites propuestos para mejora y simplificación



Percepción sobre las problemáticas en la Entidad



13. Colaboración institucional con Organismos Internacionales, Federación y Municipios

Firma de convenio OCDE – Gobierno del Estado “Hacia el Rediseño del Servicio Público”



Con el objetivo de generar una nueva cultura del servicio público, el Gobernador Miguel Barbosa Huerta y el titular de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), José Ángel Gurría Treviño, firmaron el convenio “Hacia el Rediseño del Servicio Público”, el pasado 6 de enero de 2020, en el que postularon los cinco ejes estratégicos para la ejecución de acciones para la implementación de mejoras en políticas públicas, explicar al ciudadano el por qué de los trámites, simplificar, digitalizar, evaluar el tiempo, generar certeza, transparencia e integridad para combatir la corrupción, extorsiones o presiones de los servidores públicos.



Atención ciudadana, cercana, incluyente, empática y eficiente



Combate a la Corrupción y Austeridad en el ejercicio del gasto



Mejora Regulatoria y simplificación administrativa



Transparencia y Rendición de Cuentas



Gobierno Digital



Así mismo, el convenio impulsa y garantiza la mejora continua y la eficiencia gubernamental, mediante la correcta implementación de la política pública de mejora regulatoria en la Administración Pública Estatal para lograr el fortalecimiento de la calidad regulatoria y las acciones de simplificación administrativa que contribuyan al rediseño de un nuevo modelo de servicio público en el Gobierno del Estado, encaminado a que la función pública se apegue a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia bajo una estrategia integral que transforme de manera profunda el quehacer gubernamental en el Estado de Puebla, a través del despliegue de acciones de calidad y transparencia que impulsen a los servidores públicos a desempeñar sus funciones con mayor ética y vocación de servicio con la clara visión de que los ciudadanos son el objetivo principal del actual gobierno.

Firma del Convenio de coordinación para el desarrollo de las líneas estratégicas para el impulso a la Mejora Regulatoria Regional Hagámoslo Juntos.

Al refrendar su compromiso de que el centro de todo propósito y política pública es la ciudadanía, el Gobernador Miguel Barbosa Huerta encabezó la firma del convenio e instalación de la Mesa de Mejora Regulatoria Empresarial, con la participación de la Comisión Nacional de la Mejora Regulatoria, que tiene por objetivo reducir el 90 por ciento los trámites de apertura y funcionamiento de las empresas.

Explicó que la Mesa de Mejora Regulatoria Empresarial creará permitirá un aparato disciplinado, instituciones que den acceso a normas sencillas, con un orden que facilite el buen funcionamiento de las actividades económicas y de desarrollo humano de la sociedad.

Así mismo, acabar la corrupción y brindar certidumbre financiera y un atractivo innegable para la inversión, con reglas claras y justas para todos incluyendo prácticas innovadoras y regulaciones eficientes que respondan a las necesidades de la sociedad, con un gobierno innovador, democrático y transparente, con menores costos y requisitos en trámites, para que las actividades informales dejen de ser una opción.





Para implementar las líneas estratégicas e impulsar la Mejora Regulatoria Regional Hagámoslo Juntos, se fortaleció el Registro Estatal de Trámites y Servicios, conforme a las directrices, estructura y características promovidas por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria a fin de que exista congruencia entre la información de trámites y servicios de los tres órdenes de gobierno. De igual forma, promover la creación de los Registros Municipales de Trámites y Servicios, tomando como referencia la implementación de esta herramienta a nivel federal y estatal, fomentar el uso de Ventanillas Únicas y portales electrónicos transaccionales para simplificar la realización de trámites y servicios de los tres órdenes de gobierno, principalmente los relacionados con los procesos de mayor valor para la productividad y la apertura de empresas.

Impulso municipal hacia la Mejora Regulatoria

Mejorar la calidad regulatoria en los diferentes órdenes de gobierno es primordial para implementar prácticas eficientes e impactar positivamente en el desempeño económico, es en este hecho donde radica la importancia de la coordinación regulatoria en los niveles estatal y municipal.

Derivado de lo anterior y de conformidad con el artículo 32 fracción IX de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla brindó asesoría técnica y capacitación en materia de Mejora Regulatoria a los enlaces municipales, con el objetivo de



mejorar su marco regulatorio y elevar los niveles de productividad y desarrollo económico local, así como las respectivas capacitaciones a fin de fomentar y desarrollar sus capacidades.

Durante el año que se informa la Comisión Estatal, en colaboración con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, llevó a cabo capacitaciones a 41 municipios de la entidad, dando a conocer los Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria. Dichos Programas son herramientas de certificación que permiten promover que las regulaciones, trámites y servicios que aplican las autoridades públicas del país cumplan con los principios de máxima eficiencia, eficacia y transparencia.

La asesoría técnica proporcionada a los Municipios, consistió en promover ante esos órdenes de gobierno la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones de su respectivo ámbito, a fin de procurar que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad, así como la promoción de las mejores prácticas regulatorias nacionales e internacionales a fin de que se logre replicarlas e implementarlas a nivel local.

Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria

Puebla

22 de Septiembre de 2020



ECONOMÍA



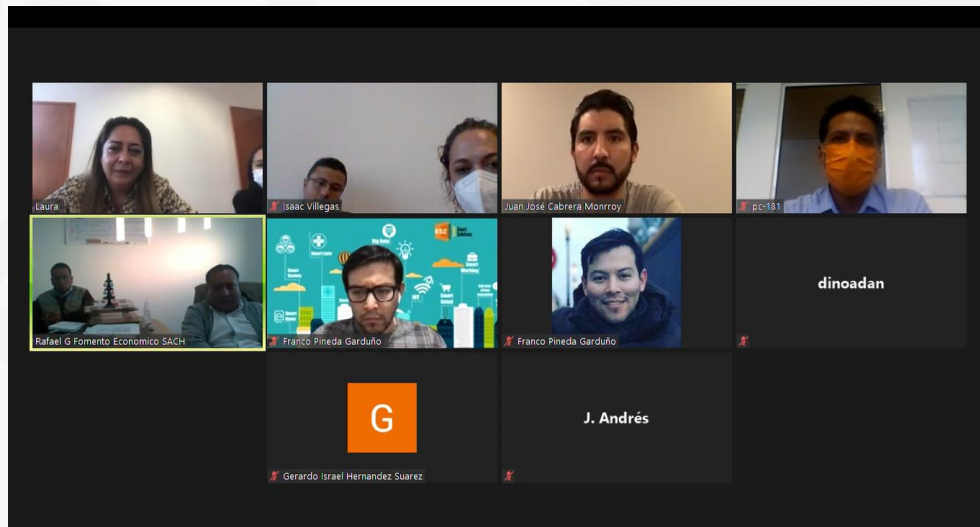
CONAMER

Simplificación de procesos. Licencia de Construcción de San Andrés Cholula.

El municipio de San Andrés Cholula impulsa el gobierno electrónico para mejorar la gestión, los procesos y los resultados del servicio que ofrece a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia del gobierno por medio de la sistematización y la digitalización de los procedimientos para la emisión de las Licencias de



Construcción con el objetivo de facilitar el acceso a los trámites que los ciudadanos requieren al iniciar una construcción.



Los trámites inmersos en el proceso de Licencia de Construcción que se encuentran digitalizados de punta a punta en la Plataforma VECS (Ventanilla de Construcción Simplificada) son:

1. Alineamiento y Número Oficial;
2. Licencia de Uso de Suelo;
3. Prefactibilidad de Agua;
4. Factibilidad de Agua;
5. Constancia de Medidas de Mitigación; y
6. Licencia de Construcción.

Derivado de los esfuerzos en la implementación de procesos digitales y para contar con el sustento normativo para la operación de la plataforma tecnológica desarrollada, el pasado 22 de mayo de 2020 se publicó en el Periódico Oficial del Estado, el Código Reglamentario de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente para el municipio de San Andrés Cholula, Puebla.

Con esta acción el municipio busca certificar el proceso para la obtención de la Licencia de Construcción a través de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria y mejorar su posición a nivel nacional en la implementación de dicha política, mismo que en la evaluación correspondiente a 2019 por el Observatorio Nacional

de Mejora Regulatoria, ocupó el lugar número 19 de 88 municipios evaluados; así mismo la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria busca replicar la digitalización y homologación en los procesos administrativos para la obtención de la Licencia de Construcción en los municipios del área metropolitana.

Instalación del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria Tehuacán, Puebla.

El Gobierno Municipal de Tehuacán, a través de la Dirección de Atención Empresarial realizó la Instalación y la Sesión Ordinaria del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, con la finalidad de impulsar el desarrollo económico de la región, implementando proyectos que benefician a la iniciativa privada, con el propósito de fomentar la gobernanza, inclusión y participación integral de la sociedad para responder a las necesidades de manera oportuna.

Al cumplir con la nueva metodología del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, así como al crear un mecanismo de gobernanza, con la participación y el consenso del Gobierno Municipal, Estatal y Federal, iniciativa privada y ciudadanía se impulsa el desarrollo económico de la región, beneficiando a más de 22 mil 248 unidades económicas agilizando el trámite de licencias de funcionamiento.

Tercera sesión ordinaria del Consejo de Mejora Regulatoria del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.



El 25 de noviembre del 2020, se llevó a cabo la Tercera Sesión Ordinaria del Consejo de Mejora Regulatoria Municipal de San Andrés Cholula, en la cual la Secretaría de



Fomento Económico presentó los avances de implementación de la política de Mejora Regulatoria llevados a cabo, entre los que destacan:

- La obtención del Certificado que valida la operación óptima del módulo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) a través del Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE) con una vigencia de 2 años.
- Puesta en marcha de la Plataforma Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS) que permite a los contribuyentes realizar trámites desde la comodidad de su casa, evitando traslados y ahorrando tiempo.

Para adquirir el mayor valor posible de los recursos disponibles y el óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto, el Ayuntamiento trabaja para generar los mecanismos de vinculación necesarios para impulsar el desarrollo y la competitividad de San Andrés Cholula.

Durante la sesión, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla reiteró su compromiso para coadyuvar en la implementación de proyectos que permitan al municipio mantenerse como uno de los primeros en recibir las certificaciones por la implementación de mejoras en tiempos y simplificación de trámites que ofrece a la ciudadanía.





14. Implementación de las herramientas de Mejora Regulatoria

Registro Estatal de Visitas Domiciliarias

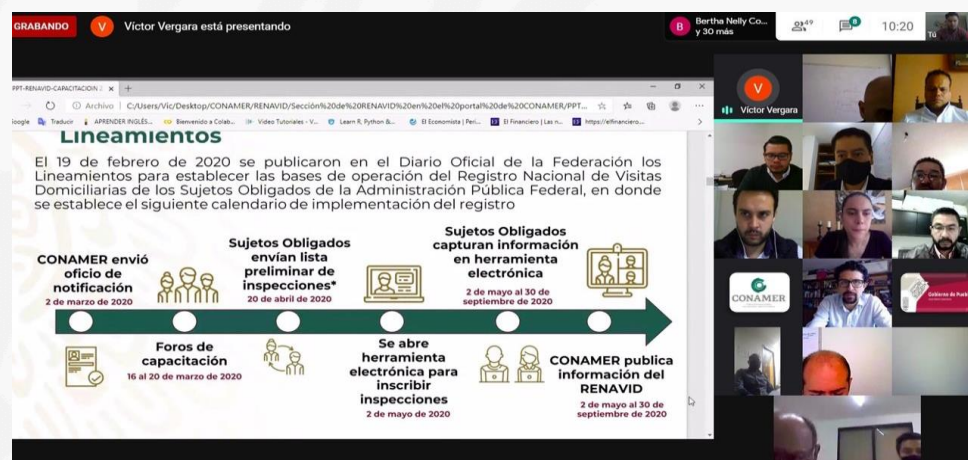
La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, con el propósito de otorgar seguridad jurídica y transparencia, así como facilitar el cumplimiento regulatorio de empresas y ciudadanos, puso en operación el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias, el cual se compone de un padrón de inspectores, verificadores y visitadores y 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.





El Registro Estatal de Visitas Domiciliarias comprende actualmente a 13 Dependencias y 9 Entidades; en el proceso de construcción de esta herramienta se contó con el apoyo de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), que impartió una capacitación a los servidores públicos de la Administración Pública Estatal, en la cual explicó los beneficios que la aplicación de dicha herramienta ofrece a la sociedad.





Protesta Ciudadana

La construcción de un gobierno honesto, transparente y creador de resultados es un requerimiento de la sociedad y un compromiso de la actual administración, 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 en su labor.

Protesta Ciudadana



Es así, como el Gobierno del Estado de Puebla, en su compromiso de impulsar y garantizar la eficiencia gubernamental, con la finalidad de fortalecer las acciones de simplificación administrativa, transparencia, combate a la corrupción y brindar asesoría a la ciudadanía, ha implementado diversas herramientas que fomentan la participación ciudadana en el quehacer gubernamental.

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 Protesta Ciudadana como uno de los ejes torales de esta Administración; dicha herramienta además de promover la eficiencia y eficacia, contribuye a cerrar los espacios de discrecionalidad en el actuar cotidiano de los servidores públicos.

A través del portal institucional de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, se presenta un espacio de participación para llevar a cabo la Protesta Ciudadana, cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado de ofrecer el trámite o servicio ofertado por las Dependencias y Entidades del Estado de Puebla y registrados en el portal de la Ventanilla Digital, niegue la gestión sin causa justificada.





El Gobierno actual, en su labor de romper las barreras que excluyen a los diferentes sectores de la población y construir una sociedad para el desarrollo pleno, considera necesario que las personas sean tratadas conforme a los principios de equidad, justicia procedimental, confianza legítima, objetividad, imparcialidad y transparencia.

**Atención especializada
en Lengua de Señas
Mexicana (LSM)**

Protesta Ciudadana

Una herramienta de Mejora Regulatoria

Hacer historia.
Hacer futuro.

**Gobierno
de Puebla**

Por tal motivo, se integró un espacio adicional para que las acciones, decisiones e información de interés, lleguen a toda la ciudadanía, principalmente a los grupos vulnerables, es por ello, que dicha herramienta permite brindar atención y asesoría a las personas con discapacidad auditiva, a través de la "Atención Especializada en Lengua de Señas Mexicana" mediante la aplicación "WhatsApp".

Agenda Regulatoria

The screenshot shows the official website of the 'Agenda Regulatoria' of the Government of Puebla. At the top, it features the logos of the Secretaría de Administración and the Comisión de Mejora Regulatoria. The main heading is 'Agenda Regulatoria'. Below this, there is a brief description of the agenda's purpose: to propose regulations that benefit society and improve regulatory quality. A list of four objectives follows: 1. Generate greater benefits for society, 2. Determine clear, concrete, and well-defined objectives, 3. Generate coherence and consistency in the dispositions that integrate the regulatory system, and 4. Promote the recognition of asymmetries in the regulatory system. It also mentions that the agenda guarantees transparency in the process of elaborating regulations, promoting citizen participation through public consultation. Below the text, there are two main sections: 'Dependencias' (Dependencies) and 'Entidades' (Entities). The 'Dependencias' section lists various state secretariats such as Mobility and Transport, Public Security, Public Function, Culture, Rural Development, Planning and Finance, Infrastructure, Governance, Sustainable Development and Territorial Order, Education, Tourism, Sustainable Development, and Economy. The 'Entidades' section lists various state agencies and institutions like the Energy Agency, Science and Technology Council, Educational Spaces Construction Committee, Labor Conciliation Center, Conventions and Parks, Citizen Protection and Police Auxiliary Corporation, Adult Education Institute, Migrant Assistance Institute, Telecommunications System, National Security System, and ISSSTE. At the bottom, there is a 'Consulta pública' (Public Consultation) section with a link to the public consultation page and a small box for 'Atención Especializada Lengua de señas' (Specialized Attention in Sign Language).

La Agenda de Planeación Regulatoria es una herramienta que permite planear la creación de nuevas regulaciones, leyes, reglamentos o reformas en un periodo determinado.

Con el propósito de evitar la creación indiscriminada de regulaciones y con ello obligaciones para los ciudadanos, 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, debiendo informar a los ciudadanos sobre la regulación que pretenden expedir en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo respectivamente.

Una vez recabadas las agendas regulatorias de los Sujetos Obligados, 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, para recabar los comentarios de la ciudadanía.



Así mismo, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, compiló los siguientes resultados y opiniones derivados de la consulta pública, los cuales fueron remitidos a los Sujetos Obligados para su consideración.



Gráfico 3. Sectores participantes en la Consulta Pública de la Agenda Regulatoria.
Fuente: Elaborado por la COMEREP.

Se obtuvo un total de 67 consultas públicas, del sector académico (10.00%), ciudadano (52.00%), comercial (6.00%), empresarial (3.00%), estudiantil (3.00%), servidores públicos (22.00%), transporte (2.00%) y turismo (2.00%); de los cuales un 60.00% mencionaron que las regulaciones propuestas por la Dependencias y Entidades impactarán en su vida diaria.

Por ello, reafirmamos el compromiso de garantizar que la regulación sea de calidad, llevando a cabo el procedimiento de mejora regulatoria, así como la transparencia



en la elaboración y aplicación de las mismas, procurando que éstas generen beneficios superiores a sus costos con el máximo beneficio para la sociedad.

Registro Estatal de Regulaciones



La Mejora Regulatoria consiste en una política pública de relevancia para la construcción de un Gobierno eficaz, eficiente e innovador, la cual ha tenido efectos positivos en el funcionamiento Gubernamental y en la ciudadanía.

Es por eso que el Gobierno del Estado de Puebla, mediante la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración del Estado de Puebla, implementa la mejora regulatoria enfocada a la generación de regulaciones claras, de trámites y servicios simplificados, a través del uso de herramientas tecnológicas e instrumentos que se orientan a obtener el mayor beneficio social con menores costos.

Uno de estos instrumentos es el Registro Estatal de Regulaciones, herramienta tecnológica que compila las Regulaciones de 11 Dependencias y 13 Entidades, con el objetivo de asegurar que los ciudadanos conozcan cual es el marco regulatorio de las Dependencias y Entidades.

Programas de Mejora Regulatoria

Con el propósito de fomentar la eficacia, eficiencia, racionalidad y proporcionalidad en el diseño, implementación, aplicación y evaluación de regulaciones, trámites y servicios, se han desarrollado los Programas de Mejora Regulatoria, los cuales son una herramienta que permite identificar el conjunto de acciones de mejora regulatoria que las autoridades públicas se comprometen a realizar en un periodo determinado.





Los Programas de Mejora Regulatoria representan una oportunidad para la ciudadanía, empresarios, instituciones académicas, asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales, para que opinen, comenten y propongan acciones con el objetivo de mejorar y simplificar los trámites, servicios y regulaciones en el Estado.

El aporte de acciones de mejora regulatoria, contribuirá a que las Dependencias y Entidades cuenten con los elementos técnicos que les permitan mejorar el marco normativo, simplificar sus trámites y combatir la corrupción. Con esto, se incentivarán ambientes propicios a los negocios, incrementando como consecuencia el bienestar social.

El 30 de noviembre de 2020, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla emitió 1,114 recomendaciones con el propósito de iniciar las acciones para simplificar 153 trámites y servicios de las diferentes Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado. Dichas recomendaciones se enfocaron en acciones de simplificación, tales como: lenguaje ciudadano, reducciones de plazo, mejora de medios digitales, eliminaciones de requisitos, digitalización de punta a punta, simplificación de formatos y ampliaciones de vigencia.



Gráfico 4. Recomendaciones de COMEREP a trámites y servicios.

Fuente: Elaborado por la COMEREP en el marco de los Programas de Mejora Regulatoria 2020-2021.



Gráfico 5. Validación de recomendaciones por parte de las Dependencias y Entidades respecto a sus trámites y servicios.

Fuente: Elaborado por la COMEREP en el marco de los Programas de Mejora Regulatoria 2020-2021.

Para el cierre del ejercicio fiscal 2020, se registraron un total de 58 Programas Preliminares y 7 negativas a las propuestas. Los Programas Preliminares serán sometidos a Consulta Pública a partir del mes de enero de 2021, con el propósito de abrir el espacio a los diversos sectores del Estado, para que emitan su opinión respecto a las propuestas emitidas por cada una de la Dependencias y Entidades; dichas opiniones deberán ser consideradas por los Sujetos Obligados a fin de que integren sus Programas Definitivos y contar así con trámites y servicios simples, accesibles y en su caso digitales.

15. Implementación de mejores prácticas basadas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información

Con el propósito de ser un Gobierno innovador y eficiente que reduzca los tiempos de respuesta y disminuya costos a la ciudadanía, 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.

En el año 2019, se contaba con 64 trámites que podían realizarse a través de la modalidad de cita en línea, 18 con pago en línea y solo 11 trámites digitales.

Actualmente, la plataforma cuenta con 66 trámites con modalidad de cita en línea, 74 con pago en línea y 39 trámites 100% digitales, lo cual permite a la ciudadanía realizar sus trámites de una manera más simple, con respuestas inmediatas haciendo uso y aprovechamiento de la tecnología.

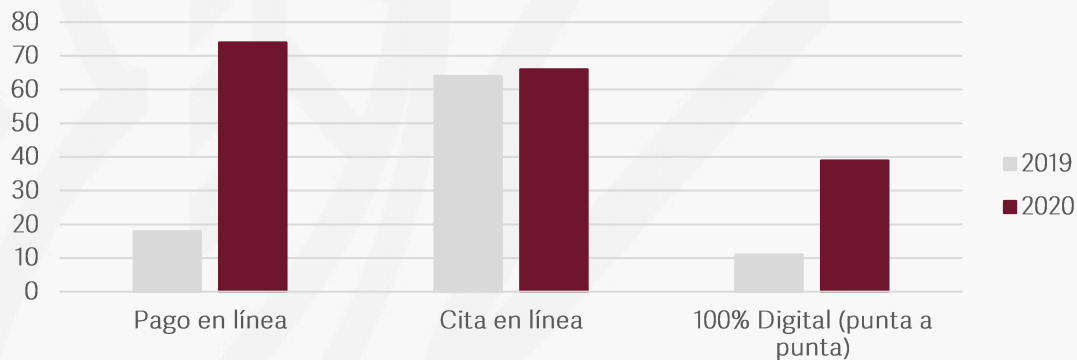


Gráfico 6. Comparativo de modalidad de trámites y servicios en Ventanilla Digital.
Fuente: Elaborado por la COMEREP.



Gobierno de Puebla

Informe Anual 2020
**Comisión de Mejora Regulatoria del
Estado de Puebla**

Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría
de Administración

Comisión de
Mejora Regulatoria

