



TUXTLA
GUTIÉRREZ
Ayuntamiento | 2021-2024

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO

Handwritten signature

Contenido

I. Presentación	2
II. Glosario	3
III. Diagnóstico de la regulación de los trámites y servicios.....	5
IV. Objetivo	8
V. Propuesta de eliminación, modificación o creación de nueva regulación o de reforma	8
VI. Anexos.....	8
a. Formato 1 (DP): Descripción del Programa por tramite y/o Servicio	
b. Formato 2(CA): Cronograma Anual de Actividades Programadas (Acción normativa y Mejora)	8

Handwritten signature

I. Presentación

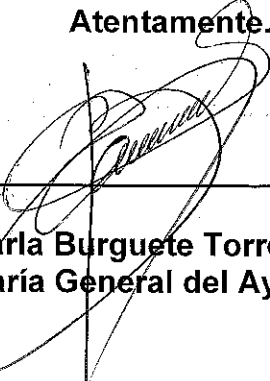
Esta Secretaría General del Ayuntamiento, en cumplimiento de los ordenamientos jurídicos que señalan la obligatoriedad de establecer la Mejora Regulatoria en trámites y servicios, ha venido actualizando sus trámites y servicios con el propósito de ofertar a los ciudadanos un mejor servicio, con la reducción de tiempos de respuesta y la disminución de requisitos, para puntualizar este enfoque, es menester mencionar que en el presente Programa Operativo de Mejora Regulatoria para los ejercicios del 2023-2024 se incorporan dos servicios más.

Es por ello, que se elabora un diagnóstico estratégico con el objetivo de encontrar áreas de oportunidad para mejorarlos, mismo que se convierte en la base del Programa de Mejora Regulatoria de los ejercicios en mención, además se pretende optimizar los recursos humanos y materiales de las Direcciones y Defensoría Municipal de los Derechos Humanos adscritas a esta Secretaría General.

Por otra parte, considerando que esta Secretaría General, ha venido cumpliendo con las políticas y objetivos de mejora regulatoria, y por ello, nuestros trámites y servicios los tenemos al mínimo de plazo de resolución, de requisitos y de personas que intervienen, para el ejercicio del 2024, no se propone realizar acciones de mejora ni normativa.

En conclusión, la Secretaría General del Ayuntamiento con el objeto de fortalecer las acciones en materia de mejora regulatoria, homologar criterios y facilitar las regulaciones políticas, pone a disposición este Programa Operativo de Mejora Regulatoria 2023.

Atentamente.



Karla Burguete Torrestiana
Secretaría General del Ayuntamiento

II. Glosario

Para efecto de la presente guía, se entiende por:

ASESORÍA: es toda labor que realiza un profesional destinada a realizar funciones como el supervisión, control y asesoramiento de la actividad económica o de gobierno de una persona física o moral.

CATÁLOGO NACIONAL: Herramienta tecnológica impulsada por la CONAMER que compila todos los trámites, servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores del país

CIUDADANO: Persona física con capacidad jurídica que acude al Ayuntamiento a gestionar o solicitar los trámites o servicios.

CMR: Coordinación de Mejora Regulatoria

COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS: Es un organismo que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

CONAMER: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

DERECHOS HUMANOS: Son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos.

PERSONA FÍSICA: Es quien realiza cualquier actividad económica (vendedor, comerciante, empleado, profesionista, etcétera), el cual tiene derechos y obligaciones ante el Estado.

PERSONA MORAL: Entidad jurídica que acude a través de su representante legal, a realizar trámites o gestionar servicios municipales.

POMR: Programa Operativo de Mejora Regulatoria

PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA: Es la herramienta para promover que las regulaciones, trámites y servicios de los Sujetos Obligados, cumplan con los objetivos y políticas de Mejora Regulatoria.

RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA: Es el servidor público designado, para llevar a cabo las funciones relacionadas a mejora regulatoria al interior de su Dependencia o Entidad.

RUTYS: Plataforma digital del Registro Único de Trámites y Servicios que ofrece las Dependencias municipales.

SEDENA: (Secretaría de la Defensa Nacional), es un organismo del Poder Ejecutivo Federal. Según el artículo 29 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, sus funciones principales son la organización y entrenamiento de las fuerzas armadas, la defensa de país y ayudar a la sociedad civil.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: En materia de Mejora Regulatoria es el sujeto obligado.

III. Diagnóstico de la regulación de los trámites y servicios.

El marco jurídico que rige el actuar de la Secretaría General del Ayuntamiento, se cuenta con el Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas, la Ley de Ingresos para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Ley de Migración y su Reglamento, Ley General de Sociedades Cooperativas, entre otras regulaciones dependiendo del trámite o servicio que presta esta Secretaría General.

Esta Secretaría, es una dependencia de gobierno que más oferta a las personas físicas y morales, es por ello que se ha dado a la tarea de reducir los tiempos de respuesta a cada trámite o servicio que actualmente se emiten la resolución en un plazo no mayor a tres días hábiles, así como reducir el número de requisitos solicitados e incluso el número de personas que intervienen en cada trámite o servicio, como resultado de las diversas mejoras para la simplificación de los trámites que se reciben en la Secretaría.

Es por ello, que no obstante que la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas, establece que el plazo máximo para emitir resolución a un trámite o servicio, no debe exceder de tres meses; las resoluciones que se efectúan se emiten en un plazo de dos a tres días hábiles, a excepción del trámite de expedición de la constancia de notorio arraigo, que se solventa en un plazo de 10 días hábiles.

A fin de dar transparencia y mejorar los trámites de la Secretaría, se procederá a actualizarlos en el Catálogo Nacional, así como las regulaciones que se utilizan y soportan jurídicamente nuestros trámites y servicios.

Para brindar seguridad jurídica a la ciudadanía, esta Secretaría General del Ayuntamiento, a través de su personal capacitado, ha venido actualizando las fichas de los trámites y servicios que se encuentran inscritos en el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), mejorando la descripción de actividades para una mejor comprensión y entendimiento de los solicitantes.

También se han modificado la redacción de la utilidad del trámite para su mejor comprensión.

A todos nuestros trámites y servicios, se procedió a la eliminación de "oficio de solicitud dirigido al Presidente Municipal" considerándose como una mejora en materia de simplificación.

Hoy en día, esta Secretaría General, maneja cantidades de información exorbitantes, pero no obstante ello, coadyuva en el apoyo a la SEDENA, en atender las obligaciones de empadronamiento referidas en la Ley del Servicio Militar Nacional y su Reglamento, inherentes al proceso de la expedición de Cartillas de Servicio Militar Nacional, por lo que se interactúa con una gran cantidad de personas diariamente, entre jóvenes y/o personas mayores de edad y para evitar aglomeraciones en las filas creadas en las afueras de la oficina, por lo que se propone la creación del servicio en línea como es "Citas para tramitar Cartilla Militar", mismo que se pondrá en marcha en la Ventanilla Única Digital.

Finalmente y por ser un órgano administrativo coadyuvante e importante, se determinó inscribir en el RUTyS y en el Catálogo Nacional, el servicio de "Asesoría en materia de Derechos Humanos", misma que es proporcionado por la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos adscrita a esta Secretaría General, quien gestiona a la ciudadanía y los empleados de este H. Ayuntamiento, sus quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos por actos atribuibles exclusivamente a autoridades o servidores públicos municipales, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 211 y 212 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas, así como el artículo 45 del Reglamento de la Administración Pública Municipal.

Es por ello que los dos nuevos servicios, se sumaran a los 18 trámites y servicios que se tienen registrados tanto en el Registro Único de Trámites y Servicios, (RUTyS) como en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, por lo tanto, para el 2023, tendremos en total 20 registros, entre trámites y servicios.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA):

Se realizó un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene esta Secretaría General, para lo cual, se consideraron los datos que se requieren en el siguiente recuadro, mismos que nos permitirán obtener un diagnóstico integral.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Se cuenta con el Reglamento de la Administración Pública Municipal actualizada. ✓ Se cuenta con servidores públicos que integran un área para adoptar los principios de las políticas de mejora regulatoria. ✓ Se cuenta con Manual de Organización de la Secretaría General. ✓ Se cuenta con Manual de Procedimientos de la Secretaría General. ✓ Todos los Trámites y/o servicios simplificados tomando en cuenta las recomendaciones emitidas por la CONAMER. ✓ Trámites y regulaciones registradas y actualizadas en el Catálogo Nacional y RUTyS. ✓ Se cuenta con una Defensoría de los Derechos Humanos.	✓ Actualizar las fichas de los trámites y servicios que están en el RUTyS. ✓ Actualizar los trámites y regulaciones dentro del Catálogo Nacional. ✓ Agregar al Catálogo de Trámites y Servicios, así como en el Catálogo Nacional, los servicios: “Asesoría en materia de los Derechos Humanos” de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos dirigidos a los funcionarios públicos de este H. Ayuntamiento y ciudadanía en general; y el servicio de “Citas para tramitar Cartilla Militar” ponerlo en línea para beneficio de los jóvenes y personas mayores de edad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
✓ Poco personal capacitado. ✓ Falta de equipos de cómputo.	✓ Toma del edificio por ciudadanos o agrupaciones inconformes con el Gobierno.

IV. Objetivo.

La Secretaría General del Ayuntamiento, tiene como objetivo principal, registrar los dos nuevos servicios que se han venido señalando, uno de ellos en la modalidad de Ventanilla Única Digital y el otro en el RUTyS y en el Catálogo Nacional; finalmente se pretende actualizar los 18 Trámites y Servicios en las dos plataformas; y realizar los informes trimestrales de los avances de acciones y compromisos, durante los primeros diez días hábiles posteriores al finalizar cada trimestre, en el formato autorizado para tal efecto.

V. Propuestas de eliminación, modificación o creación de nuevas regulaciones o de reforma.

Una de las regulaciones en que se sustentan jurídicamente nuestros trámites y servicios, es el Reglamento de la Administración Pública Municipal, misma que se encuentra debidamente actualizada, por lo que no existe necesidad de actualizarlo.

La otra regulación que soporta nuestros trámites y servicios, lo es la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas, que resulta ser una regulación del ámbito estatal pero aplicable también en el ámbito municipal, pero que también se encuentra actualizada, por lo que tampoco amerita proponer reforma alguna.

No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos de mejora regulatoria, nos hemos dado a la tarea de fortalecer la normatividad interna, revisando y actualizando los procedimientos de las tres direcciones que conforman esta Secretaría, con el objetivo de organizar y especificar sus funciones, así como sensibilizar a los servidores públicos involucrados de la obligatoriedad y responsabilidad que la política de Mejora Regulatoria implica.

VI. ANEXOS

- a. Formato 1 (DP): Descripción del Programa por tramite y/o Servicio
- b. Formato 2(CA): Cronograma Anual de Actividades Programadas (Acción Normativa y Mejora)



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023.

F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACIÓN

01/12/22	a) Fecha de elaboración	18	b) Total, de trámites y/o servicios
2	c) Número de acciones para 2023.		

No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria Programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de Regulación a la Normatividad Programada (Descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad Administrativa Responsable
01	Asesoría Municipal en materia de Derechos Humanos.	Simplificar el proceso del servicio: Asesoría Municipal en materia de Derechos Humanos.	Trámite simplificado	05/23				Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.
02	Citas para tramitar Cartilla Militar	Digitalizar el servicio: Citas para tramitar cartilla militar.	Trámite en línea.	11/23				Dirección del Ayuntamiento

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable Luis Fernando Espinosa Chacón Director del Ayuntamiento	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria P.O. Enoch de Jesús Moreno Zapata Responsable-Oficial de Mejora Regulatoria	Nombre del titular de la dependencia Karla BURGUETE Torrestiana Secretaría General del Ayuntamiento
---	--	--



SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐ ACCIÓN NORMATIVA ☒ ACCIÓN DE MEJORA

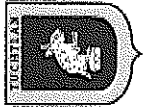
Fecha de elaboración: 01/12/22

Nombre de la acción:

Simplificar el proceso del nuevo servicio "Asesoría en materia de Derechos Humanos"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Ju n	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo para analizar y desarrollar el proceso del servicio, así como de los requisitos, resolución, vigencia y normatividad aplicable. Asimismo, realizar un análisis sobre el costo-beneficio del servicio creado, para considerar el impacto social y económico que éste conlleva, tanto para la Administración Pública como para el usuario.	10%											
2	Diagramar, documentar y validar el proceso.		40%										
3	Analizar el respaldo jurídico para el nuevo trámite; en caso de ser necesario proponer reformar o crear al instrumento jurídico respectivo.			60%	80%								
4	Registrar y publicar el servicio en la plataforma del Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS) y en el CNARTyS.					100%							

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria	Nombre del titular de la dependencia
 Fernando Rojas Coronel Defensor Municipal de los Derechos	 Enoch de Jesús Moreno Zapata Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	 Karla Burguete Torrestiana Secretaría General del Ayuntamiento



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA



ACCIÓN DE MEJORA

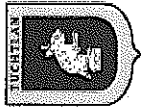
Fecha de elaboración: 01/12/22

Nombre de la acción:

Digitalizar el servicio de "Citas para tramitar cartilla militar"

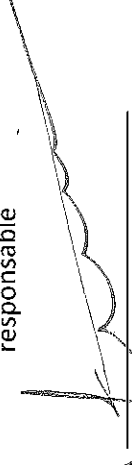
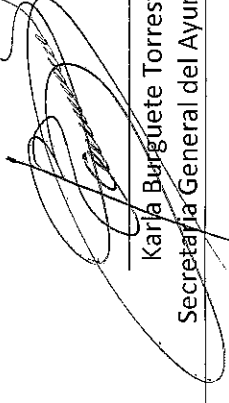
Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Se conformará un equipo de trabajo dentro de Secretaría General, para analizar y desarrollar el proceso del servicio y realizar un diagnóstico para ser incluido en la Ventanilla Única Digital.	10%											
2	Realizar un diagnóstico de los trámites o servicios para identificar aquellos que puedan ser incluidos en la VUD.		20%										
3	Obtener la anuencia de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.			50									
4	Llevar a cabo un levantamiento y una diagramación completa de los procesos asociados al trámite o servicio que se pretende digitalizar.				60								

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable Luis Fernando Espinosa Chacón Director del Ayuntamiento	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria Enoch de Jesús Moreno Zapata Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Nombre del titular de la dependencia Karla Bargaete Torrestiana Secretaría General del Ayuntamiento
--	---	---



SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023

5	Enviar de manera oficial la diagramación del proceso optimizado a la Coordinación de Mejora Regulatoria, y una vez validada se turnará a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la programación correspondiente.							70%											
6	Comunicar al personal del área vinculada al trámite y/o servicio, sobre las nuevas funcionalidades introducidas como consecuencia de la digitalización.								90%										
7	Impartir capacitación que permita al personal de la Secretaría General adquirir los conocimientos necesarios para poder tramitar en línea.								95%										
8	Monitorear y supervisar la implementación de la puesta en línea del nuevo servicio.																	100%	

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable  Luis Fernando Espinosa Chacón Director del Ayuntamiento	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria  Enoch de Jesús Moreno Zapata Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Nombre del titular de la dependencia  Karla Burguete Torrestiana Secretaría General del Ayuntamiento
---	---	--