



Manual de Procedimientos

DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

MAYO 2016



*Ciudad
de Progreso*

Manual de Procedimientos

DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053

Autorizaciones

Rodolfo Sánchez Corro

Contralor Municipal

Shalom Alduncin Collado

Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria

Aprobado el treinta de mayo del dos mil dieciséis con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

	ÍNDICE	Página
I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Unidad de Mejora Regulatoria	6
	Procedimiento para otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de Mejora Regulatoria.	6
	Procedimiento para registrar el inicio de trámites o servicios en línea.	11
IV	Glosario de términos	15

		Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal ha emprendido la simplificación de procedimientos, trámites y servicios en la Administración Pública, con el propósito de establecer e implementar métodos, técnicas administrativas con el apoyo de las tecnologías de la información que permitan el cumplimiento de sus atribuciones.

Parte de esta acción es la mejora regulatoria, definida como el conjunto de acciones que realiza el gobierno para regular o reglamentar, de manera eficiente, las actividades que tienen impacto en el sector privado y en la sociedad, en beneficio de los usuarios con los menores costos posibles.

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo primordial establecer, en un marco de legalidad, las actividades llevadas a cabo por la Unidad de Mejora Regulatoria de la Contraloría Municipal, que permita regirse bajo un principio de orden, así mismo, cuenta con el fundamento legal que sustenta cada una de las actividades que realiza la Unidad.

El Manual se usará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior del área.

El valor de este Manual radica en la información contenida en él, por lo tanto, el mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, la actualización se realizará atendiendo a:

- La Estructura Orgánica registrada por la Contraloría Municipal;
- El Reglamento Interior de la Contraloría Municipal; y
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativas.

Así mismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto entre las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de la Unidad de Mejora Regulatoria de la Contraloría Municipal, que considere los principios básicos de la igualdad y equidad, que deben existir entre los hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

1. Procedimiento para otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de mejora regulatoria.
2. Procedimiento para registrar el inicio de trámites o servicios en línea.

 CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
		Fecha de elaboración: 01/07/2016
		Núm. de revisión:01

III. UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

Procedimiento otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de mejora regulatoria.

Nombre del Procedimiento:	Otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de mejora regulatoria.
Objetivo:	Asesorar técnicamente a las dependencias y entidades que soliciten implementar mejoras en sus procesos de trámites y servicios.
Fundamento Legal	Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 15.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se emitirán asesorías técnicas que incidan en la implementación, ejecución y evaluación de la mejora regulatoria municipal a solicitud de las dependencias y entidades. 2. La solicitud se deberá realizar por oficio o en forma personal dirigida a la o el Titular de la Contraloría Municipal con la presentación de los documentos necesarios para la asesoría respectiva. 3. Se informará mediante oficio a las dependencias y entidades que lo soliciten, el día y la hora en que se llevará a cabo reunión de trabajo para analizar la propuesta de mejora. 4. En caso de que las áreas involucradas no den cumplimiento a los acuerdos establecidos en la minuta de trabajo, se dará por concluida la asesoría técnica. 5. La asesoría técnica concluirá hasta que se determine la inviabilidad de la propuesta en mesa de trabajo o bien se implemente la propuesta de mejora.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días hábiles para concertar la primera mesa de trabajo.

Descripción del Procedimiento: Otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de mejora regulatoria.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la dependencia, entidad, o unidad administrativa.	1	Solicita por medio de oficio a la o al titular de la Unidad de Mejora Regulatoria, asesoría técnica respecto de la propuesta de mejora que presente, anexando copia de la documentación.	Oficio/ documentación	Original, copia, y en su caso, copias de documentación anexa.
Director/a de la Unidad de Mejora Regulatoria	2	Recibe oficio, así como documentación anexa, y gira instrucciones al Analista Consultivo A para elaborar tarjeta informativa respecto de la propuesta de mejora.	Oficio/ documentación	Original y en su caso copias de documentación anexa

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
		Fecha de elaboración: 01/07/2016
		Núm. de revisión:01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	3	Recibe oficio, así como documentación anexa e inicia con la revisión y análisis de la misma.	Oficio/ documentación	Original, copia, y en su caso, copias de documentación anexa.
	4	Redacta oficio para citar a reunión de trabajo al titular de la Unidad Administrativa y elabora tarjeta informativa respecto de la propuesta de mejora. Remite el oficio y la tarjeta informativa para revisión de la o el Director.	Oficio y tarjeta informativa	1 Original
Director/a de la Unidad de Mejora Regulatoria	5	Recibe oficio y analiza. <ul style="list-style-type: none"> Si hay observaciones regresa a la actividad 4, en caso contrario: 	Oficio y tarjeta informativa	1 Original
	6	Firma el oficio y rubrica la tarjeta informativa. Turna el oficio al Analista Consultivo A para que se notifique a la o el titular de la Unidad Administrativa y archive la tarjeta informativa.	Oficio y tarjeta informativa	1 Original
Analista Consultivo A	7	Recibe oficio y turna a la Secretaría Técnica para la notificación del oficio. Archiva acuse, tarjeta informativa, y en su caso, documentación que sirvió de base.	Acuse de oficio y tarjeta informativa	1 Original
Titular de la dependencia, entidad, o unidad administrativa.	8	Acude a la reunión de trabajo para recibir la asesoría técnica solicitada.	Documentación	1 Copia
Director/a de la Unidad de Mejora Regulatoria	9	Proporciona asesoría técnica considerando la tarjeta informativa elaborada para tal efecto. En coordinación con las áreas involucradas determina los acuerdos para llevar a cabo la propuesta de mejora.	Tarjeta informativa	1 Copia
Analista Consultivo A	10	Levanta minuta de trabajo de la reunión de trabajo en la que registra los acuerdos a seguir por cada una de las áreas involucradas en el proceso de mejora.	Minuta de trabajo	1 Original

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

	11	Da seguimiento a los acuerdos derivados de la minuta de trabajo, informando de lo anterior a la o el Director para los efectos correspondientes. Termina proceso.	Minuta de trabajo	1 Original
--	----	--	-------------------	------------

Diagrama de flujo del Procedimiento: otorgar asesoría técnica a las dependencias y entidades en materia de mejora regulatoria

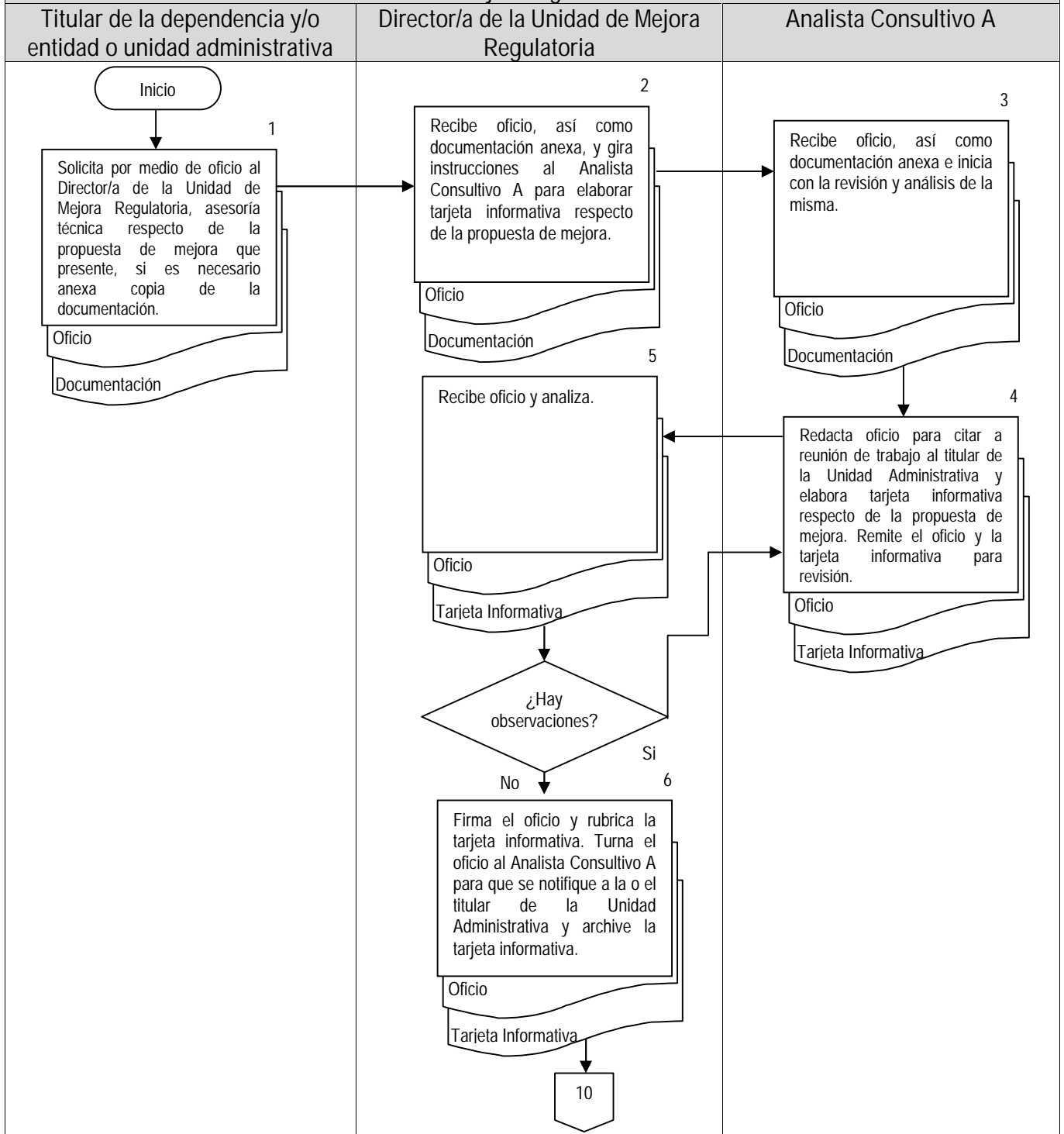
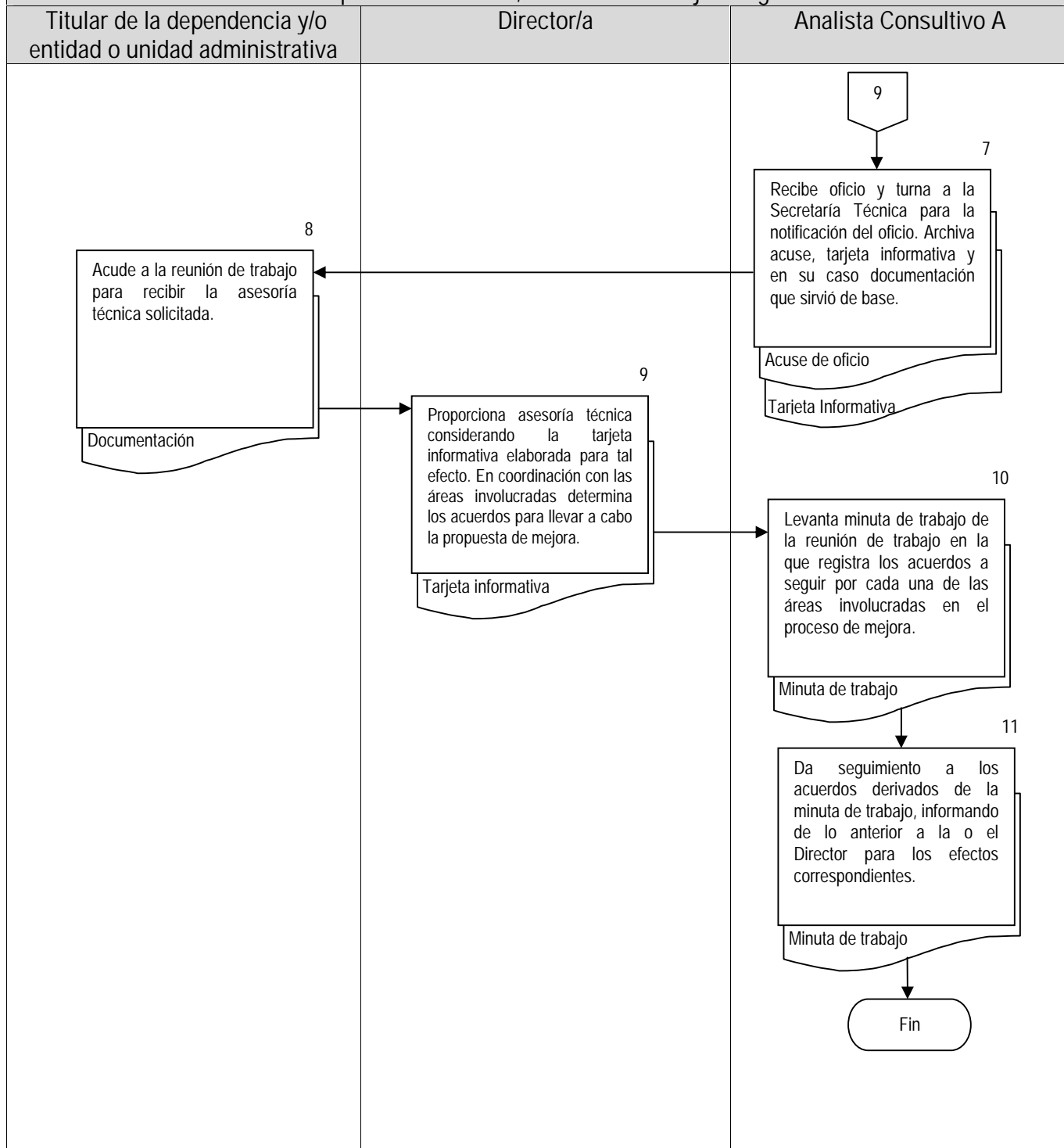


Diagrama de flujo del Procedimiento para otorgar asesoría técnica que requieran las dependencias y entidades que así lo soliciten, en materia de mejora regulatoria



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

Procedimiento registrar el inicio de trámites o servicios en línea.

Nombre del Procedimiento:	Registrar el inicio de trámites o servicios en línea.
Objetivo:	Contar con la información en el Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM) que acredite la personalidad del ciudadano o persona moral para que éstos puedan ante el Ayuntamiento realizar trámites o bien solicitar un servicio en línea y dar seguimiento al mismo.
Fundamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios, artículos 1, 25 fracción III y 49. ▪ Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, artículos 2354, 2355, 2357, 2359 y 2360. ▪ Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 4, 5, 6 fracciones I y II, 10, 15 fracciones I, II y XVI. ▪ Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla, artículos 2, 3 y 8.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El trámite es personal. 2. El ciudadano debe realizar un pre-registro, a fin de proporcionar los datos solicitados en el formato disponible en la dirección electrónica www.pueblacapital.gob.mx/tramites-y-servicios/ventanilla-virtual, para acceder al mismo deberá aceptar el Aviso de Protección de Datos Personales. 3. En el mismo día que realiza el pre-registro el ciudadano puede acudir personalmente a las instalaciones disponibles para concluir el registro o dispondrá máximo de siete días naturales, de lo contrario, se cancelará automáticamente la solicitud. 4. Para concluir el registro el ciudadano debe presentar en original o copia certificada y copia simple, sólo para escaneo, los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Registro Federal de Contribuyentes (RFC) emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). • Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a tres meses (luz o teléfono). • Cuenta de correo electrónico cualquier extensión (gmail, hotmail, entre otros). • En caso de ser persona física: identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional o credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)). • Clave Única de Registro de Población (CURP). • En caso de ser persona moral: acta constitutiva, poder del representante legal, identificación oficial vigente del representante legal (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional, Credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)) • En caso de ser persona física extranjera: Identificación oficial vigente (Credencial de residencia temporal vigente emitida por la Secretaría de

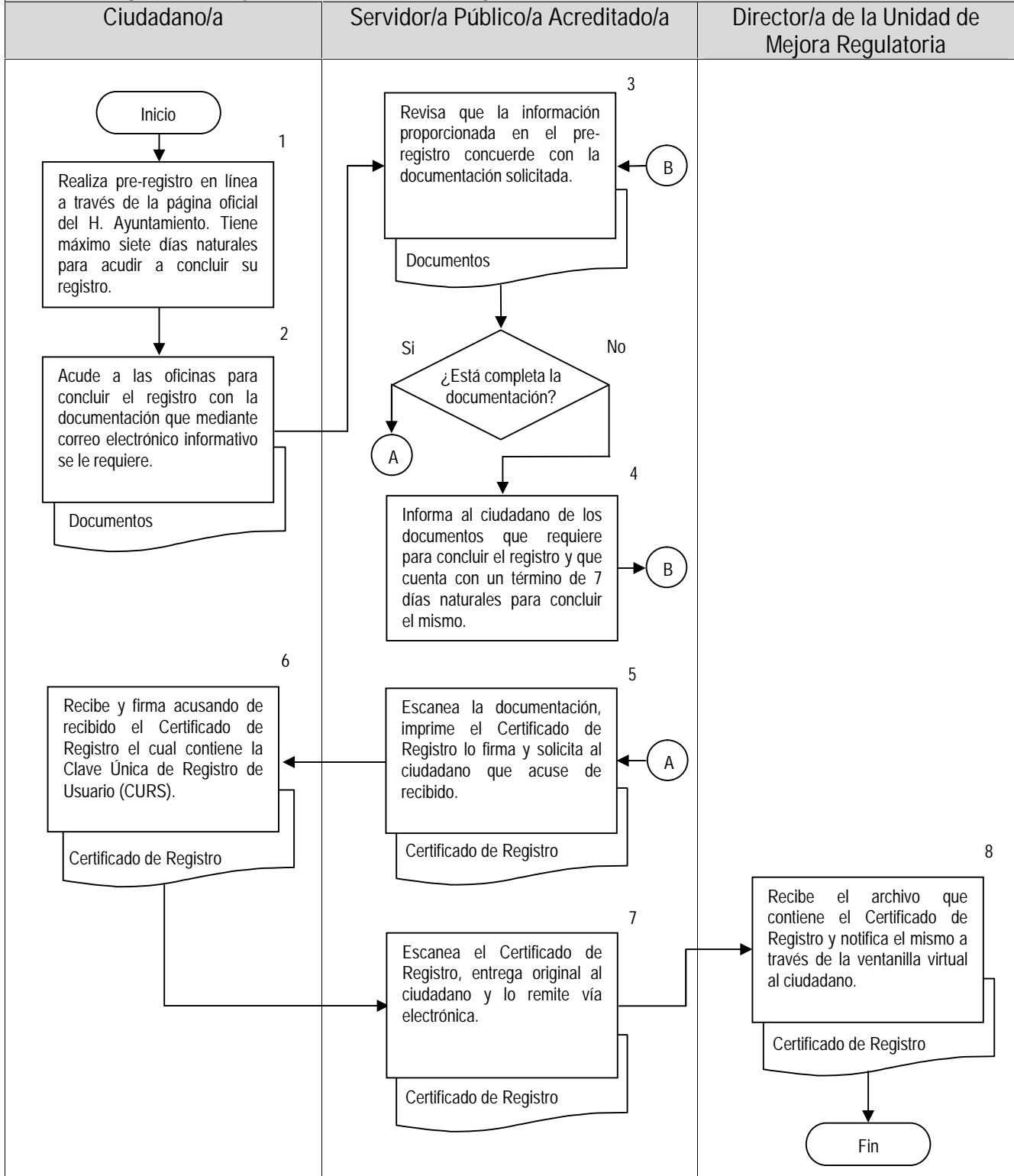
	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

	<p>Relaciones Exteriores).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de ser persona moral extranjera: documento que acredite su legal existencia con la apostilla o legalización correspondiente con traducción al español efectuado por perito traductor. <ol style="list-style-type: none"> 5. El domicilio que se registre en el PUAM, deberá preferentemente corresponder al domicilio fiscal registrado ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). En caso de que el domicilio fiscal no corresponda al Municipio de Puebla, podrá señalar otro domicilio. 6. El Certificado de Registro se entregará de manera impresa al ciudadano y de forma electrónica a través de la Ventanilla Virtual. 7. Las dependencias y entidades que en sus trámites y servicios implementen la e.firma o Firma Electrónica Avanzada, solicitarán mediante oficio a la Contraloría Municipal de conformidad con los Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla capacite y otorgue la acreditación correspondiente al personal que éstos designen para fungir como servidores públicos acreditados. 8. Si algún ciudadano extravía su Certificado de Registro podrá acudir ante los servidores públicos acreditados y solicitar se le proporcione su CURS a fin de que el ciudadano pueda ingresar a la Ventanilla Virtual e imprimir el Certificado de Registro.
Tiempo Promedio de Gestión:	En un día hábil. El tiempo para realizar el registro es de treinta minutos.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

Descripción del Procedimiento: Registrar el inicio de trámites o servicios en línea.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano/a	1	Realiza pre-registro en línea desde la página oficial del H. Ayuntamiento www.pueblacapital.gob.mx/tramites-y-servicios/ventanilla-virtual .	Datos personales	Digital
Ciudadano/a	2	Recibe un correo electrónico en el que se indica: documentos, hora y ubicación de las oficinas de atención donde debe acudir para concluir el registro.	Documentación	Original y copia
Servidor/a Público/a Acreditado	3	Revisa que la información proporcionada en el pre-registro concuerde con los documentos solicitados mediante el correo electrónico informativo: <ul style="list-style-type: none"> • Si cuenta con toda la documentación continúa con la actividad Núm. 5, en caso contrario: 	Documentación	Original y copia
Servidor/a Público/a Acreditado	4	Informa al ciudadano de los documentos que requiere para concluir el registro señalando que cuentan con siete días naturales para presentar nuevamente la documentación en el horario y ubicación de las oficinas de atención, regresa a la actividad Núm. 3.		
Servidor/a Público/a Acreditado	5	Escanea y adjunta los documentos al sistema de información, devolviendo los originales y copias al ciudadano. Imprime del sistema de información el Certificado de Registro lo firma y solicita al ciudadano que acuse de recibido.	Documentación	Original y copia
Ciudadano/a	6	Recibe y firma acusando de recibido el Certificado de Registro el cual contiene la Clave Única de Registro de Usuarios (CURS) para acceder a la ventanilla virtual a fin de realizar trámites o bien solicitar un servicio en línea y dar seguimiento al mismo.	Certificado de Registro	1 Original
Servidor/a Público/a Acreditado	7	Recibe y escanea el Certificado de Registro, entrega el original al ciudadano y remite el mismo vía electrónica al titular de la Unidad de Mejora Regulatoria.	Certificado de Registro	1 Original
Director/a de la Unidad de Mejora Regulatoria	8	Recibe el archivo vía electrónica que contiene el Certificado de Registro y notifica el mismo a través de la ventanilla virtual al ciudadano.	Certificado de Registro	Digital

Diagrama de flujo del Procedimiento: Registrar el inicio de trámites o servicios en línea



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	CONTRALORÍA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Unidad de Mejora Regulatoria	Clave: MPUE1418/MP/CM04/UMR053
			Fecha de elaboración: 01/07/2016
			Núm. de revisión:01

VI. Glosario de términos.

Asesoría técnica: opinión que se da sobre un hecho o una cosa en términos jurídicos y técnicos.

Certificado de registro: documento que expide la o el servidor público acreditado, en el que se hace constar la personalidad de la y el usuario y su registro en el Padrón de Usuarios Acreditados del Municipio de Puebla.

Dependencias: las dependencias que conforman la Administración Pública Municipal Centralizada así como los órganos desconcentrados de las mismas.

Entidades: los organismos públicos descentralizados de la Administración Pública Municipal, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos en los que el fideicomitente sea el Municipio.

Portales Transaccionales: espacio de una red informática que ofrece de forma sencilla e integrada, acceso a recursos y servicios, mediante los cuales se pueden realizar transacciones entre la ciudadanía y el ente responsable de la información y los servicios ofrecidos en el portal.

Sistema de información: cualquier programa computacional asociado a una o más bases de datos, de uso específico para el H. Ayuntamiento que se encuentre en operación y que pueda haber sido desarrollado internamente por la Dirección de Sistemas adscrita a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, desarrollado y/o licenciado por uno o varios proveedores contratados para tal efecto por el H. Ayuntamiento, o bien, que esté bajo la administración de la Dirección de Sistemas Los sistemas de información se encuentran instalados y configurados en la infraestructura de servidores pertenecientes al Data Center y sirve para soportar la operación del propio H. Ayuntamiento.

Servidor/a público/a acreditado/a: personal municipal certificado y registrado ante la Contraloría, para acreditar y registrar a las personas físicas o morales, sus apoderados y/o representantes legales en el PUAM.

Trámites y servicios en línea: aquellos trámites y servicios que el H. Ayuntamiento, por conducto de las dependencias y entidades, ofrece a las y los ciudadanos de manera electrónica, a través de sus Portales Transaccionales.

Ventanilla Virtual: herramienta que permite obtener información y realizar en línea los trámites y servicios digitales que ofrece el H. Ayuntamiento.