



**COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA  
DEL MUNICIPIO DE ZINACANTEPEC  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2018  
MUNICIPIO DE ZINACANTEPEC**

**Presentación**

El presente Programa Anual Municipal de Mejora Regulatoria de Zinacantepec tiene como finalidad presentar las estrategias y acciones para impulsar el desarrollo socioeconómico y la competitividad del Municipio, participando con la Federación, el Estado y el sector privado, satisfaciendo así las necesidades colectivas de sus habitantes, mediante la adecuada coordinación y conducción de un proceso continuo de Mejora Regulatoria.

El Municipio de Zinacantepec, ha emprendido diversas acciones de reforma de su administración pública, con la finalidad de concretar un modelo de gestión gubernamental que resuelva en forma eficiente y oportuna las exigencias cada vez mayores de la sociedad, requiriéndose a una intervención mayor con un enfoque de mejora regulatoria, mejorando así la calidad de su marco regulatorio y los mecanismos para asegurar un proceso constante para su mejora, siendo uno de los factores que se relacionan directamente en el desarrollo económico del Municipio de Zinacantepec.

Al contribuir a la modernización de la administración pública municipal y proveer a la simplificación administrativa mediante la implementación de un proceso constante de mejora regulatoria en el Municipio de Zinacantepec, contribuimos a fortalecer la competitividad también del Estado de México, y al realizarlo de manera eficiente se reflejará positivamente en la decisión de los particulares para invertir sus recursos en nuestro municipio y entidad generando así un incremento positivo en nuestra economía.

Derivado de lo anterior el presente Programa anual de Mejora Regulatoria del Municipio de Zinacantepec, será una de las herramientas que brinde a la administración pública municipal la posibilidad de responder a las expectativas del ciudadano, cada vez más crecientes, facilite el acceso a la actividad económica y productiva, a través de la implementación de una mejora integral continua y permanente, que mejore la calidad e incremente la eficiencia del marco regulatorio, proporcione certidumbre jurídica y fomente una cultura de gestión municipal.

Integrar un modelo estratégico para un proceso de perfeccionamiento constante e integral para incentivar el desarrollo económico del Municipio, a través de sus marcos jurídicos y regulatorios, con bases para la actualización permanente de normas y reglas que sirvan para lograr la simplificación de trámites y brindar una mejor atención al usuario en la prestación de los servicios que soliciten.

Promover mecanismos de coordinación y concertación entre las dependencias municipales, incentivando el desarrollo económico del Municipio, mediante la regulación de calidad que promueva la competitividad a través de la eficiencia gubernamental, logrando así la credibilidad y confianza de la sociedad a la que sirve.



### Misión

Somos un gobierno integrado por autoridades y servidores públicos comprometidos con servir a los ciudadanos de Zinacantepec, por lo que día a día damos nuestro mayor esfuerzo para ofrecer servicios públicos oportunos y de calidad, responsables en la planeación del territorio y promotor del desarrollo industrial, bajo un esquema de seguridad que brinde confianza a la población; así mismo contribuimos al desarrollo integral de los habitantes mediante el impulso del desarrollo económico, social y ambiental, con el fin principal de mejorar la calidad de vida de las y los Zinacantepecenses.

### Visión

Para el año 2018 Zinacantepec será un municipio en el que nuestra identidad se haya consolidado como la palanca que nos una a favor de una mejor calidad de vida, seremos un gobierno eficiente, eficaz, cercano a la gente, incluyente, ordenado, transparente y de puertas abiertas, que proporcione servicios públicos de calidad, con una adecuada planeación del territorio, donde la seguridad en el elemento primordial que da confianza y certeza, proporcionando mejores condiciones para el desarrollo social, económico y ambiental.

### Diagnóstico de Mejora Regulatoria

El Municipio de Zinacantepec preocupado por la Mejora de la Administración Pública, implementará diversas gestiones con dependencias a nivel federal y estatal para el logro de los objetivos específicos planteados, por tal motivo se tienen las siguientes:

#### FORTALEZAS

- Actualmente se cuenta con un Centro de Trámites y Servicios que permite la concentración de la totalidad de trámites que ofrece el Municipio en un sistema de Ventanilla única.
- Se cuenta con el perfil profesional y el personal suficiente para el desarrollo de las diferentes funciones, promoviendo en todo momento el trabajo en equipo, así como el cumplimiento a los diversos ordenamientos como la Ley de Gobierno Digital.
- Se ha trabajado en lograr una excelente vinculación con todas y cada una de las áreas del Ayuntamiento.
- Se cuenta con la reglamentación y normatividad que ha permitido establecer un marco de organización y acción suficiente a las necesidades del Municipio.
- Marco institucional y estructura orgánica, esta administración está trabajando para lograr una estructura orgánica que permita una correcta comunicación al interior del



Ayuntamiento.

- Cuenta actualmente con un Manual de Organización, que especifica claramente las funciones de cada servidor público del municipio.

#### **OPORTUNIDADES**

- Generar ante la ciudadanía un ambiente de confianza y credibilidad positiva en cuanto al servicio y atención hacia la ciudadanía.
- Ampliar y mejorar las relaciones con instituciones del gobierno estatal y federal.
- Se encuentran varios Reglamentos municipales en proceso de aprobación.
- La utilización de la herramienta de mejora regulatoria a través de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y a su vez el análisis para la regulación o desregulación.
- Generación de sistemas de información geográfica y estadística.
- Utilización del modelo costeo estándar para la mejora regulatoria del municipio.
- Aprobación de manuales de procedimientos que especifique claramente la forma de los procesos del ayuntamiento.

#### **DEBILIDADES**

- Se cuenta con un centro integral de trámites y servicios, en cual se debe seguir trabajando para dar continuidad a lo ya logrado.
- Algunos trámites que ofrece el municipio son costosos por el tiempo de respuesta y falta de regulación.
- Constante cruce de información que genera confusión para coordinarse en trabajos de colaboración.
- Tomando en cuenta que el control es un elemento clave en la administración, se puede afirmar que la falta de estos conlleva problemas de conducta en las dependencias.
- Renovar las licencias para continuar con la sistematización de los servicios.
- Falta de homologación de trámites
- Falta de trámites en línea
- Falta actualización de marco normativo

#### **AMENAZAS**

- Rotación constante de personal
- Reducción del presupuesto por falta de liquidez
- Escases de insumos, materiales necesarios para la correcta ejecución de los programas planeados por el Ayuntamiento
- La demanda social es de gran impacto ante cualquier servicio que requiera, cualquier deficiencia en los servicios generaría un problema social.
- No se cuenta con un programa ni recursos suficientes exclusivos para la atención de cualquier contingencia (desastre natural)
- Superficie territorial accidentada en algunas comunidades



### **Escenario Regulatorio**

Para el despacho de los asuntos municipales, el Ayuntamiento se auxilia con las áreas administrativas, organismo públicos descentralizados, autónomos y desconcentrados de la Administración Pública Municipal, siendo éstas las siguientes:

#### **CENTRALIZADAS**

1. Secretaría del Ayuntamiento
2. Tesorería Municipal
3. Dirección de Obras Públicas
4. Dirección de Desarrollo Económico, Metropolitano y Rural Sustentable
5. Contraloría Municipal
6. Secretaría Técnica
7. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
8. Coordinación Jurídica
9. Coordinación de Comunicación Social
10. Dirección de Educación, Cultura y Turismo
11. Servicios Públicos
12. Coordinación de Gobernación
13. Dirección de Desarrollo Urbano
14. Dirección de Administración
15. Dirección de Seguridad Pública
16. Dirección de Medio Ambiente y Forestal
17. Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana

#### **ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS**

1. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Zinacantepec
2. Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
3. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte

#### **ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

1. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

#### **ORGANISMOS DESCONCENTRADOS**

1. Instituto Municipal de la Mujer
2. Instituto Municipal de la Juventud

En la prestación de los servicios que en conjunto realizan todas y cada una de éstas dependencias, se toma en cuenta el Marco Normativo, y precisamente, las áreas que carecen de éste marco, se están considerando dentro de éste Programa Anual Municipal de Zinacantepec, para el municipio es de suma importancia considerar los avances tecnológicos en beneficio de la ciudadanía, por lo que se pretende incorporar al Sistema de Ventanilla instalado en el Municipio a través de su Centro de Trámites y Servicios, la totalidad de los mismos que ofrece el Ayuntamiento.



Para el Municipio es de suma importancia consolidarse como una autoridad fiscal, ya que su operación depende del sistema de cobranza eficiente que permita la solventación de los costos de operación, así como la posibilidad de realizar inversiones para mejoras sustantivas en el servicio.

Derivado de lo anterior, existen diversos factores que pueden afectar la operación de los trámites que se realizan con el contribuyente, por lo que será importante aplicar prácticas de mejora regulatoria con el objetivo de mejorar la resolución del trámite, y en general cualquier atención que requiera el ciudadano.

### **Estrategias y Acciones**

#### **OBJETIVO:**

Contribuir dentro de la administración pública municipal a establecer las medidas que faciliten que los proyectos y acciones encaminadas a fortalecer las acciones de mejora regulatoria y simplificación de trámites y servicios, se realicen de forma eficiente con transparencia y calidad.

Se busca incorporar la totalidad de los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento al sistema de trámites en línea así como buscar la homologación de los mismos, fortaleciendo en todo momento la infraestructura y equipo necesario para tener los medios electrónicos e incorporar en su totalidad los trámites en línea.

Publicar y mantener actualizado en catálogo de Trámites y Servicios del Municipio de Zinacantepec, simplificar los trámites y servicios que así lo requieran y utilizar los avances tecnológicos para beneficio de la ciudadanía, reduciendo los tiempos de respuesta y los requisitos solicitados.

Dar seguimiento a la integración total de la Normateca Municipal toda vez que la administración pública debe actuar en favor del bien común, para lo cual se deberán conocer los alcances y limitaciones de los servidores públicos encargados del servicio, por lo que estos deberán estar conocidos en la norma municipal.

Diseño de estrategias para eficientar el uso y aprovechamiento de los recursos materiales y humanos del municipio.

Capacitación continua a los servidores públicos del municipio, en las cuales se les brinden las herramientas necesarias para desempeñar su función adecuadamente y acorde a su cargo.





Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio				
No.	Dependencia	Nombre del Trámite	Actualmente como se ofrece	Acciones de Mejora Propuestas 2018
1.-	Secretaría del Ayuntamiento	Constancia de Origen para Residentes en el Extranjero	El servicio de la expedición se realiza en un término de 24 horas hábiles.	Se propone implementar una mayor coordinación en la misma área de la Secretaría del Ayuntamiento, con la finalidad de estar en la posibilidad de proporcionar la constancia de origen para Residentes en el extranjero, en un término no mayor a 12 horas hábiles y estar en la posibilidad de simplificar el trámite.
2.-	Desarrollo Económico	Expedición de licencia de funcionamiento municipal	Dos trámites independientes	Reducir a 12 requisitos para personal físicas y 14 para personas morales
		Expedición de licencia provisional e inmediata o permiso de funcionamiento	No cuenta con un programa	Reducir el tiempo a lo mínimo posible
3.-	Coordinación Jurídica	Actas Informativas	El ciudadano acude personalmente a la Oficialía Mediadora Conciliadora con el de saber los requisitos para el levantamiento de actas informativas y posteriormente regresará a realizar el trámite.	Consultar en la página oficial del Ayuntamiento de Zinacantepec, los requisitos para el levantamiento de actas informativas, en sus diferentes modalidades, esto reducirá el tiempo de atención a la ciudadanía.
4.-	Dirección de Medio Ambiente	Autorización de Poda y/o Derribe de Arboles	Para obtener la autorización de poda o derribe de árboles los ciudadanos tienen que acudir a la Dirección de Medio Ambiente, para pedir los requisitos y esperar de 1 a 3 días para que un inspector de arbolado urbano de la dirección, realice la valoración del árbol, después se elabora la autorización para ser entregada al ciudadano en un tiempo de tres a cinco días.	Aumentar el número de inspectores de arbolado urbano



5.-	Dirección de Administración	Censo para obtención y actualización de datos personales de servidores públicos	Se cuenta con los expedientes de cada servidor público desde su fecha de ingreso	Realizar un censo de obtención de datos para registrarlos en una base de datos electrónica y así reducir de tiempo de búsqueda en los expedientes de cada uno, dando respuesta el mismo día que se solicite información interna o externa del área.
6.-	Dirección de Servicios Públicos	Pago de derechos para la inhumación de restos humanos	El área cuenta con una ventanilla de atención al público a la cual los usuarios se acercan para realizar su pago con los documentos requisitados en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y de 9:00 a 1:00 horas el día sábado.	Reducir los tiempos de atención a través de la revisión previa de documentos en los distintos panteones por parte de los responsables de cada panteón, así como la simplificación de los trámites reduciendo los pasos a realizar.
7.-	Dirección de Desarrollo Urbano	Campaña de Difusión	El ciudadano acude a la ventanilla del área de Desarrollo urbano a conocer los trámites que ofrece esta área.	Actualmente el ciudadano acude a la ventanilla de la Dirección de Desarrollo Urbano a conocer los trámites que ofrece esta área, por lo que se pretende a través de una campaña de difusión que la población conozca los trámites y la finalidad de los mismo sin necesidad de realizar traslados innecesarios y llegando a un mayor número de ciudadanos de las diferentes comunidades del municipio.
8.-	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Asesoría para la implementación de un plan de emergencia o programa de protección civil	Se le informa al contribuyente que debe contar con un Plan de Emergencia o Programa de Protección Civil, por lo que deberá agendar una cita para recibir asesoría acudiendo a las instalaciones de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, misma que le será otorgada e un término no mayor a 5 días hábiles.	La reducción de tiempo de espera en la asesoría para la Elaboración de un Plan o Programa de Protección Civil para la liberación de su constancia.



9.-	<b>OPDAPAS (Organismo Público Descentralizado de Agua Potables, alcantarillado y Saneamiento)</b>	Cambio propietario de	El usuario solicita los requisitos que se requiere para realizar el trámite, presenta las copias de los documentos, se revisan los documentos cotejando con la información del sistema del organismo, se realiza el cambio de propietario en nuestro sistema, firma el contrato de adhesión y pasa a caja a realizar el pago correspondiente.	Se propone a reducir el tiempo a 20 minutos en la realización del trámite a partir de que entregue el usuario los documentos originales, se procede a digitalizar los mismos y devolver los documentos al usuario, por lo tanto se reduce el tiempo y pago extra en copias.
10.-	<b>Instituto Municipal de la Juventud</b>	Pláticas y Talleres	Difusión mediante las redes sociales visitando a los directivos de las escuelas del municipio para ofrecer las pláticas y talleres.	Disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes de pláticas y talleres, aumentar la eficiencia del trámite del servicio.
11.-	<b>Defensoría Municipal de los Derechos Humanos</b>	Impartir pláticas con temas referentes a los Derechos Humanos	Se recibe solicitud, de manera verbal o vía oficio y se da respuesta en un lapso de 24 a 72 horas.	Se reducirá el tiempo actual de respuesta, simplificando el acceso a los servicios de la Defensoría Municipal
12.-	<b>Instituto Municipal de la Mujer</b>	Asesorías	La usuaria llega al área de recepción solicitando el apoyo se le toma sus datos en el libro florete y se le entrega una ficha de canalización al área de trabajo social para su valoración posteriormente trabajo social se encarga de pasarla a jurídico o psicología según el apoyo que requiera o ambas en caso de requerir los dos apoyos.	Seguimiento al apoyo requerido por usuarias víctimas de violencia.
13.-	<b>Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte</b>	Inscripción a clases de natación	El usuario solicita información para las clases de natación. Recaudación de documentos requeridos. Se realiza el pago en banco o pago con tarjeta de débito o crédito en las oficinas de IMCUFIDEZ. El usuario regresa a la oficina a llenar el formato y entregar documentos. La persona encargada de inscripciones, realiza el trámite y entrega su tarjeta de entrada a las instalaciones al usuario. Actualmente es de 20 minutos por usuario.	Reducir el tiempo y mejorar la inscripción a clases de natación a un tiempo de 15 minutos.





14. -	<b>Coordinación de Gobernación</b>	Seguimiento de peticiones, reuniones con autoridades auxiliares, representación de Gobierno.	Por medio de escrito, vía telefónica o verbalmente y agenda, atención en 5 días hábiles.	Eficientar la atención de las demandas sociales no mayor a dos días.
15. -	<b>Dirección de Obras Públicas</b>	Programa de Bacheo permanente	Con el suministro de material de buena calidad, con personal capacitado y las herramientas adecuadas para su correcta aplicación, los reportes se reciben al llenar un formato por parte del peticionario que acude a la dirección o en llamadas telefónicas que son las menos por falta de una línea directa exclusiva para este fin.	A) Optimizar la fluidez de las solicitudes entre las áreas receptoras y el área ejecutora. B) Generar una línea telefónica directa y darla a conocer a través de los medios en donde se recibirán reportes de daños en la carpeta en las calles del Municipio. C) Crear una página HTML que sea administrada directamente por el responsable de la brigada de bacheo a efecto de recibir reportes de baches en las calles y vialidades del Municipio.
16. -	<b>Dirección de Educación, Cultura y Turismo</b>	Inscripción a Talleres	Copia del acta de nacimiento, comprobante domiciliario, copia del IFE del padre, madre o tutor, 2 fotografías infantiles.	Se realiza de manera inmediata la inclusión a la mayor parte de la población a los talleres activos de casa de cultura Matilde Zúñiga, se redujo de 4 a solo 3 requisitos: copia del acta de nacimiento, copia de comprobante domiciliario, 2 fotos infantiles.
		Solicitud de préstamo de espacios de casa de cultura para eventos culturales, artísticos, educativos y turísticos.	Anteriormente el trámite iniciaba en el momento de la recepción de la solicitud y se turnaban para respuesta en los siguientes 2 o 3 días.	Anteriormente el trámite iniciaba en el momento de la recepción de la solicitud y se turnaba para respuesta, tardando hasta 2 días. Ahora en el momento de la recepción se dará respuesta en 1 día, con la autorización del director.
		Solicitud de participaciones artísticas por entes públicos, asociaciones, civiles y religiosas y autoridades auxiliares.	Se da respuesta dentro de los 3 días siguientes a la recepción de la solicitud y no existía formato de registro para la presentación.	Anteriormente se daba respuesta dentro de los 3 días siguientes a la recepción de la solicitud y no existía formato de registro para la presentación.
17. -	<b>Dirección de Desarrollo Agropecuario</b>	Capacitación a Productores Agropecuarios	El solicitante entrega la solicitud para la capacitación y en las siguientes 48 horas se agenda la fecha posible del curso.	Tener capacidad de respuesta de 24 horas, para agendar la fecha en que se impartirá la capacitación a los productores.



18.	<b>Sistema Municipal DIF Zinacantepec</b>	Apoyos Funcionales	Se otorgan apoyos funcionales a personas con discapacidad y adultos mayores que lo requieren de manera permanente. Los requisitos son IFE, acta curp, valoración médica. El trámite se realiza en URIS y el tiempo de respuesta es de 4 meses.	Se implementará capacitación al área del URIS en materia de medio informáticos para poder integrar expedientes digitales con ello ahorrar tiempo de procesar archivo físico y reducir el tiempo de respuesta de 4 a 3 meses.
		Estudio Socioeconómico	El trámite dura entre 20 y 25 minutos, los requisitos son copia del IFE y CURP de la persona solicitante, si el trámite lo solicita un familiar tiene que conocer entorno familiar, económico y social de la persona beneficiada.	Se implementará un nuevo formato cuando se requieran apoyos de intermitentes y limitados, para reducir el tiempo del trámite de 25 a 15 minutos.
		Asesoría Jurídica	Se agenda asesoría jurídica presencialmente, por lo que las personas hacen en ocasiones doble visita al DIF.	Se implementará la agenda de citas vía telefónica.
19.	<b>Dirección de Seguridad Pública</b>	Pláticas de Prevención del Delito	El solicitante tiene que ir a las oficinas de Seguridad Pública, en repetidas ocasiones para saber si se le brindara el apoyo.	Dar contestación a su solicitud por escrito, 4 días hábiles, después de la recepción de la petición.
20.	<b>Tesorería</b>	Actualización Catastral y estatus de pagos del impuesto predial	El servicio actualmente el contribuyente pasa al módulo de cajas, a realizar el pago de su impuesto predial, si tiene alguna actualización en sus datos catastrales, o no trae su clave catastral y/o comprobante de pago, tiene que pasar al módulo de catastro, para que le puedan entregar la clave o hacer la actualización pertinente. Una vez realizado las acciones anteriores, el contribuyente tiene que volver a formarse para pasar a las cajas para realización de su pago. Por lo que el periodo de cobro se extiende de 10 a 15 minutos por contribuyente.	Formación del equipo de atención, actualización de datos y pagos del impuesto predial. Actualización en tiempo real los datos catastrales y estatus de pago del impuesto predial.



### Estudios de Impacto Regulatorio

Una adecuada regulación es imprescindible para el buen funcionamiento de la economía y la sociedad mexicana, promueve la eficiencia del mercado, protege los derechos y la seguridad de los ciudadanos y garantiza la prestación de bienes y servicios públicos. No obstante, una mala regulación puede imponer costos onerosos e innecesarios a los ciudadanos y a las empresas, frenando el avance de la competitividad regional y nacional.

Por lo anterior se pretenden realizar en el Municipio de Zinacantepec adecuaciones a nuestros reglamentos así como dar soporte legal y fundamento a todo lo relacionado con los trámites y servicios que brinda el Ayuntamiento, sin embargo cuando se trate de disposiciones de carácter general cuya naturaleza demande su reforma periódica y esto no genere costos ni cargas administrativas adicionales, los Estudios respectivos sólo tendrán que actualizarse, de acuerdo con los lineamientos respectivos.

C. EMMANUEL GONZALEZ PEREZ  
DIRECTOR DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y ENLACE DE MEJORA  
REGULATORIA MUNICIPAL

C. M. MANUEL CASTREJÓN  
MORALES  
PRESIDENTE MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL DE ZINACANTEPEC

C. EMMANUEL GONZALEZ PEREZ  
DIRECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO  
Y ENLACE DE MEJORA REGULATORIA  
MUNICIPAL