



AYUNTAMIENTO DE ZINACANTEPEC  
2019 - 2021



"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO  
SM/045/2020  
Zinacantepec, México; a 13 de enero de 2020.

**MIGUEL HERNÁNDEZ ALBINO,  
COORDINADOR GENERAL DE MEJORA REGULATORIA  
P R E S E N T E**

Por este medio me es grato saludarle, al mismo tiempo aprovecho la ocasión para informarle que en virtud de haberse celebrado la cuadragésima segunda sesión ordinaria de cabildo de fecha 09 de enero del año en curso; se sometió a la consideración del cuerpo edilicio; LA PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL, GERARDO NAVA SÁNCHEZ; SOLICITANDO SE AUTORIZICE EL PROGRAMA ANUAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA 2020 DE ZINACANTEPEC; "SI ALGUIEN TIENE ALGÚN COMENTARIO AL RESPECTO, FAVOR DE EXPRESARLO...., EN CASO DE NO EXISTIR, SOLICITO A LOS INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO QUE QUIENES ESTÉN A FAVOR DE APROBAR ESTE PUNTO, LO EXPRESEN LEVANTANDO LA MANO, SEÑOR PRESIDENTE INFORMO QUE EL PUNTO FUE APROBADO", POR LO QUE SE EMITE EL SIGUIENTE.-

**A C U E R D O**

POr UNANIMIDAD DE VOTOS, LOS INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO, ACORDARON: ----  
**0373.- SE APRUEBA LA PROPUESTA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL, GERARDO NAVA SÁNCHEZ; Y  
SE AUTORIZA EL PROGRAMA ANUAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA 2020 DE  
ZINACANTEPEC;** LO ANTERIOR CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 30  
DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y 46 DEL REGLAMENTO DE  
CABILDO DE ZINACANTEPEC, MÉXICO; COMO A CONTINUACIÓN SE ESPECIFICA:-----

**COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE ZINACANTEPEC, ESTADO  
DE MÉXICO  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2020**

**Presentación**

El Municipio de Zinacantepec, está representado por una administración municipal, comprometida con sus habitantes, dispuesta a continuar con el desarrollo económico presente en el municipio y más aún, resolviendo de forma eficiente y oportuna las exigencias cada vez mayores de la sociedad, dando cumplimiento e interviniendo con enfoque de mejora regulatoria, mejorando la calidad de su marco regulatorio establecido en el manual del catálogo de regulaciones del municipio, manteniendo mecanismos para asegurar procesos constantes para su mejora, siendo uno de los factores que principalmente influyen para hacer que el municipio de Zinacantepec se mantenga en el estatus en que se encuentra referente a todos los procesos relacionados con la mejora regulatoria.

Contribuyendo y manteniendo vigente y reforzar más la modernización con la que cuenta la administración pública municipal y aumentar la simplificación administrativa, con procesos constantes de mejora regulatoria en el Municipio de Zinacantepec, fortaleciendo la competitividad también del Estado de México, y al desarrollarlo de manera eficiente se reflejará positivamente en la decisión de los particulares para invertir sus recursos económicos en nuestro municipio y manteniendo un incremento positivo en la economía municipal.

Derivado de lo anterior el presente Programa Anual de Mejora Regulatoria del Municipio de Zinacantepec 2020, 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, con bases para la actualización



"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

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, proporcionando certidumbre jurídica y fomente una cultura de gestión municipal.

Mayor coordinación y concertación entre las dependencias municipales, incentivando el desarrollo económico mediante la regulación de calidad que promueva la competitividad logrando así la credibilidad y confianza de la sociedad a la que sirve.

#### Misión

Ser un gobierno preocupado y ocupado en servir a los ciudadanos de Zinacantepec, dando día a día nuestro mayor esfuerzo para ofrecer servicios públicos oportunos y de calidad, siendo responsables en la promoción y planeación de cada uno de los proyectos para el desarrollo institucional, bajo un esquema de seguridad que brinde confianza a la población; contribuyendo 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 Zinacantepequenses.

#### Visión

En el año 2020 Zinacantepec será un municipio consolidado en una mejor calidad de vida de sus habitantes, 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 es el elemento primordial que da confianza y certeza, propiciando mejores condiciones para el desarrollo social, económico y ambiental, con servidores públicos profesionales y con vocación de servicio.

#### Diagnóstico de Mejora Regulatoria

##### ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>1.- Tenemos conocimiento pleno del marco normativo, estructura orgánica fortalecida que tenga una correcta comunicación al interior del Ayuntamiento.</p> <p>2.- Se cuenta con el personal suficiente, con el perfil profesional adecuado para el desarrollo de las diferentes funciones, trabajando en equipo, aportando propuestas que fortalezcan el desarrollo de las actividades.</p> <p>3.- Cada dependencia goza con espacio físico para realizar sus diferentes actividades, incluyendo que continuamos actualmente con el Centro Integral de Trámites y Servicios que permite la concentración de la totalidad de trámites que ofrece el Municipio en un sistema de Ventanilla única.</p> <p>4.- Nos basamos en nuestro Marco Legal para proponer mejoras contando con la reglamentación y normatividad que ha permitido establecer un marco de organización y acción suficiente a las necesidades del Municipio</p> <p>5.- Se ha procurado lograr una excelente vinculación con todas y cada una de las áreas del Ayuntamiento.</p>	<p>1.- Delimitar la carga laboral para crear un mejor equipo de trabajo.</p> <p>2.- Supervisar continuamente el trabajo.</p> <p>3.-Convenir con otras instituciones o dependencias para el mejoramiento del servicio.</p> <p>4.- 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.</p> <p>5.- Generar ante la ciudadanía un ambiente de confianza y credibilidad positiva en cuanto al servicio y atención hacia la ciudadanía.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"><li>Que no se conserve o brinde mantenimiento al centro integral de trámites y servicios, en cual se debe seguir trabajando para dar continuidad a lo ya establecido.</li><li>Algunos trámites que ofrece el municipio son costosos por el tiempo de respuesta y falta de regulación.</li><li>Constante cruce de información que genera confusión para coordinarse en trabajos de colaboración.</li><li>Tomando en cuenta que el control es un elemento clave en la administración, se puede afirmar que la</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Rotación constante de personal</li><li>Reducción del presupuesto por falta de liquidez.</li><li>Escases de insumos, materiales necesarios para la correcta ejecución de los programas planeados por el Ayuntamiento.</li><li>La demanda social es de gran impacto ante cualquier servicio que requiera, cualquier deficiencia en los servicios generaría un problema social.</li><li>Superficie territorial accidentada en algunas comunidades</li></ol>



"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

falta de estos conlleva problemas de conducta en las dependencias.

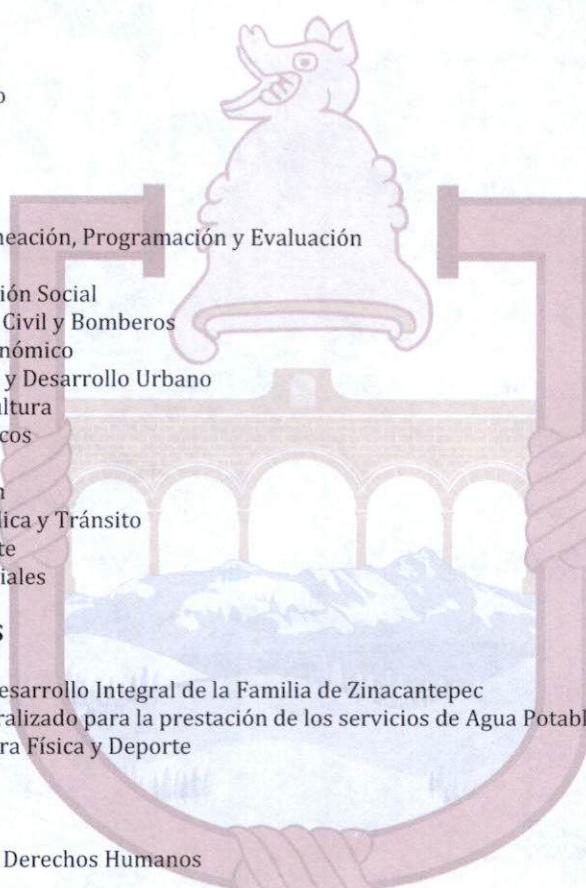
5. Falta de trámites en línea.
6. Falta actualización de marco normativo

### 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. Órgano Interno de Control
4. Secretaría Técnica
5. Secretaría Particular
6. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
7. Coordinación Jurídica
8. Coordinación de Comunicación Social
9. Coordinación de Protección Civil y Bomberos
10. Dirección de Desarrollo Económico
11. Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano
12. Dirección de Educación y Cultura
13. Dirección de Servicios Públicos
14. Dirección de Gobierno
15. Dirección de Administración
16. Dirección de Seguridad Pública y Tránsito
17. Dirección de Medio Ambiente
18. Dirección de Programas Sociales



#### 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

Para el Municipio es de suma importancia consolidarse como una autoridad fiscal, 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

Nuestras estrategias para llevar a cabo una mejora regulatoria interna adecuada y acorde a nuestros objetivos estará basada en estrategias y acciones como; promover la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que estas generen beneficios superiores a sus costos, deberán estar sujetas a revisión, para que cualquier modificación que sea susceptible pueda ser debidamente analizada en términos de transparencia eficiencia y beneficio.

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

### 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 trabajara en 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.
- Publicar y mantener actualizado el 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.
- Regirnos normativamente por nuestro Manual de Operación del Catálogo Municipal de Regulaciones del Municipio, 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 constante 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

#### Nombre de los trámites

No.	Dependencia	Nombre del Trámite	Actualmente como se ofrece	Acciones de Mejoras Propuestas
1.-	Secretaría del Ayuntamiento	Constancias de identidad	Actualmente 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 identidad, en un término no mayor a 12 horas laborales, y estar en la posibilidad de simplificar el trámite.
2.-	Tesorería Municipal	Certificación de Calve y Valor Catastral	El ciudadano acude al módulo de catastro ubicado al interior de CITySZ, para solicitar el certificado correspondiente por lo que una vez cubiertos los requisitos, se integran al expediente para su archivo y se entrega el certificado en 3 días hábiles a partir del día siguiente de la solicitud.	Se propondrá al comité interno de mejora regulatoria el análisis de tiempos y movimientos con la finalidad de hacer el esfuerzo de reducir el tiempo de respuesta que actualmente es de 3 días para ofrecer la expedición en 2 a partir del día siguiente a la solicitud, con lo cual se pretende acortar el tiempo de respuesta y satisfacer a la ciudadanía.
		Incorporación al padrón catastral	El ciudadano acude al módulo de catastro ubicado al interior de CITySZ, para solicitar la incorporación al padrón catastral del predio manifestado. Por lo que una vez cubriendo los requisitos y practicando las revisiones necesarias, se lleva a cabo el registro correspondiente en el sistema catastral en un término de 15 días hábiles.	Para la incorporación de cualquier predio al padrón catastral se propone al comité interno de mejora regulatoria el análisis de tiempos a partir de la solicitud presentada por el (los) interesado(s); con la finalidad de hacer el esfuerzo de reducir el tiempo de respuesta que actualmente es de 15 días para ofrecer la incorporación al padrón

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

			catastral en 14 días con lo cual se pretende acortar el tiempo de respuesta y satisfacción del ciudadano.
	Certificación de plano manzanero	El ciudadano acude al módulo de catastro ubicado al interior de CITySZ, para solicitar la certificación de plano manzanero, por lo que una vez cubiertos los requisitos, se expide el documento en un término de 3 días hábiles a partir del día siguiente de la solicitud.	Para la expedición de la certificación del plano manzanero se propone al comité interno de mejora regulatoria el análisis de tiempos de respuesta a partir de la solicitud presentada por el (los) interesado(s) y llevar a cabo una reducción en los documentos solicitados así como reducir el tiempo de respuesta que actualmente es de 3 días para ofrecerla en 2 días, con lo cual se pretende acortar el tiempo de respuesta y satisfacer a la ciudadanía.
	Verificación de linderos	El ciudadano acude al módulo de catastro ubicado al interior de CITySZ, para solicitar la verificación de linderos por lo que una vez cubiertos los requisitos, se programa la visita y una vez que se verifican las medidas y colindancias se lleva a cabo el trámite en 15 días hábiles a partir de la solicitud.	Para la expedición de la verificación de linderos se propone el análisis de tiempos de respuesta a partir de la solicitud presentada por el (los) interesado(s) y llevar a cabo una reducción en los documentos que se solicitan y reducir el tiempo de respuesta que actualmente es de 15 días para ofrecerla en 14 días, con lo cual se pretende acortar el tiempo de respuesta y satisfacer a la ciudadanía en el tiempo de respuesta.
	Certificación de no adeudo de predial	El ciudadano acude al módulo de catastro ubicado al interior de CITySZ, para solicitar la certificación correspondiente por lo que una vez cubiertos los requisitos se integran al expediente para su archivo y se entrega el certificado en 3 días hábiles a partir del día siguiente de la solicitud.	Se pretende que una vez que el interesado cumpla con los requisitos solicitados, se digitalicen los documentos y le sean devueltos a este, con lo cual se pretende devolver al ciudadano los documentos para que los pueda utilizar en otros trámites y satisfacer a la ciudadanía en el tiempo de respuesta.
3.-	Dirección Desarrollo Económico de	Revalidación de la licencia de funcionamiento	La entrega de la licencia ya revalidada se retrasa hasta 2 semanas ya que el contribuyente por desconocimiento u omisión, no paga los derechos correspondientes a sus anuncios publicitarios.
		Permiso de anuncios: I. adosados, pintados, murales, volados, marquesinas, por m <sup>2</sup> o fracción.  <b>Permiso de anuncios:</b> II. Estructurales sin iluminación, exterior o interior, mobiliario urbano,	Este trámite se retrasa hasta 2 semanas ya que el contribuyente por desconocimiento u omisión, no paga los derechos correspondientes a sus anuncios publicitarios:
			Se pretende reducir el tiempo del trámite, para que se realice hasta en un máximo de 8 días hábiles.
			Se pretende reducir el tiempo del trámite, para que se realice hasta en un máximo de 8 días hábiles.



AYUNTAMIENTO DE ZINACANTEPEC  
2019 - 2021



"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

		autosostenidos por m2 o fracción;  III. Estructurales: A). Luminosos, de neón y electrónicos, por metro cuadrado o fracción; B). De proyección óptica, computarizados y los que pudieran ser explotados de forma mixta, por metro cuadrado o fracción y de forma mixta, por metro cuadrado o fracción de cada tipo de anuncio y/o publicidad transmitida.		
Turismo	Gestión de Recorridos turísticos	1.- Tiempo de respuesta de 1 a 2 semanas 2.- Para los recorridos solicitados por escuelas se solicita la identificación oficial de tres representantes y un oficio emitido por la institución solicitante.		1.- Reducción del tiempo de respuesta para la confirmación del recorrido en la fecha especificada por el solicitante, el tiempo se reduce a tres días hábiles. 2.- Para los Recorridos solicitados por escuelas, únicamente se solicitan dos requisitos: Identificación del representante de la Institución y oficio emitido por la misma.
	Ingreso de mercancía nueva a la tienda de artesanías	1.- Los requisitos son: Identificación oficial, comprobante de domicilio, acta de nacimiento, CURP y credencial expedida por el IIFAEM. 2.- Tiempo de respuesta de 3 a 5 días hábiles.		1.- Disminuir los requisitos, quitando aquellos que son repetitivos y poco útiles, únicamente se solicitará: CURP, identificación oficial y credencial expedida por el IIFAEM. Reducir el tiempo de respuesta, tiempo máximo a 24 horas.
4.-	Dirección Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Desarrollo Metropolitano y Movilidad	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 por parte del peticionario que acude a la dirección a dejar un escrito de solicitud o en llamadas telefónicas que son las menos por falta de una línea directa y exclusiva para este fin.	A) 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. B) Contar con un chat que sea administrado directamente por el responsable de la brigada en las calles y vialidades del municipio. El contar con chat destinado específicamente para el programa de bacheo, ayudaría a la Dirección y a la ciudadanía a optimizar tiempos y trasladados a las oficinas para realizar dicho trámite. Lo que se pretende alcanzar con estas líneas de acción es

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

			que a través de éstas se obtenga un ahorro en tiempo, dinero y respuesta a las peticiones realizadas por la ciudadanía, conllevando con esto a que el área receptora y ejecutora responda prontamente a dicha demanda.
	Expediente único de constancia de Alineamiento, Licencia de Uso de Suelo y Licencia de Construcción en todas sus modalidades	Se ingresa un expediente por cada uno de los trámites solicitados.	Ingresar un solo expediente para el trámite de Constancias de Alineamiento, Licencia de Uso del Suelo y Licencia de Construcción en todas sus modalidades.
	Permiso para el cierre de calles	<p>El solicitante acude ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, se le proporcionan los siguientes requisitos para el cierre de calles;</p> <p>1.- Oficio dirigido al Director de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, solicitando el cierre de calle.</p> <p>2.- Oficio con firma y visto bueno donde autoriza el delegado el cierre de la calle.</p> <p>3.- Firmas de los vecinos que están a favor del cierre de calle.</p> <p>4.- Evidencia fotográfica de las calles a cerrar.</p> <p>5.- Croquis en donde se mencionen vías alternas de circulación.</p> <p>6.- Copia de identificación del responsable, anexando teléfono, domicilio y correo electrónico.</p> <p>7.- Permiso de la Dirección de Desarrollo Económico (eventos masivos, espectáculos, juegos mecánicos instalados en vía pública).</p> <p>La documentación es presentada por el interesado ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad en donde es analizada, si el interesado cumple con todos los requisitos, el permiso de cierre de la calle es otorgado a los cinco días hábiles.</p>	<p>El solicitante acude ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, se le proporcionan los siguientes requisitos para el cierre de calles;</p> <p>1.- Oficio dirigido al Director de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, solicitando el cierre de calle.</p> <p>2.- Oficio con firma y visto bueno donde autoriza el delegado el cierre de la calle.</p> <p>3.- Firmas de los vecinos que están a favor del cierre de calle.</p> <p>4.- Evidencia fotográfica de las calles a cerrar.</p> <p>5.- Croquis en donde se mencionen vías alternas de circulación.</p> <p>6.- Copia de identificación del responsable, anexando teléfono, domicilio y correo electrónico.</p> <p>7.- Permiso de la Dirección de Desarrollo Económico (eventos masivos, espectáculos, juegos mecánicos instalados en vía pública).</p> <p>La documentación es presentada por el interesado ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad en donde es analizada, si el interesado cumple con todos los requisitos, el permiso de cierre de la calle es otorgado a los tres días hábiles.</p>
	Respuesta al Visto Bueno para la posible autorización de base, sitio o lanzadera en la modalidad del servicio discrecional de automóvil de alquiler (taxi)	<p>El solicitante acude ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, se le proporcionan los siguientes requisitos en relación a la respuesta del Visto Bueno para la ubicación de las bases de taxis;</p> <p>1.- Solicitud Dirigida al C. Presidente Municipal, con copia al C. José Rafael Velázquez Monroy encargado de la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad.</p> <p>2.- Estudio Técnico Expedido por la Secretaría de Movilidad del Estado.</p>	<p>El solicitante acude ante la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad, se le proporcionan los siguientes requisitos en relación a la respuesta del Visto Bueno para la ubicación de las bases de taxis;</p> <p>1.- Solicitud Dirigida al C. Presidente Municipal, con copia al C. José Rafael Velázquez Monroy encargado de la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad.</p> <p>2.- Estudio Técnico Expedido por la Secretaría de Movilidad del Estado.</p>

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

				<p>3.- Acta Constitutiva de la Organización de Taxistas.</p> <p>4.- Croquis de Localización de la Base de Taxis que pretende el permiso.</p> <p>5.- Copia del Padrón Vehicular concesionado de la organización de Taxistas.</p> <p>6.- Copia de Identificación oficial del Representante de la Organización.</p> <p>Posteriormente la documentación es analizada por la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Se notifica al representante de la organización la respuesta pudiendo ser procedente o improcedente a los 60 días hábiles.</p>	<p>3.- Acta Constitutiva de la Organización de Taxistas.</p> <p>4.- Croquis de Localización de la Base de Taxis que pretende el permiso.</p> <p>5.- Copia del Padrón Vehicular concesionado de la organización de Taxistas.</p> <p>6.- Copia de Identificación oficial del Representante de la Organización.</p> <p>Posteriormente la documentación es analizada por la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Movilidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Se notifica al representante de la organización la respuesta pudiendo ser procedente o improcedente a los 59 días hábiles.</p>
5.-	Dirección de Educación y Cultura	Carta de aceptación de servicio social, prácticas profesionales, prácticas ejecución estadías de y/o	de y/o	<p>El estudiante acude a la dirección de educación y cultura, solicita mediante carta de presentación expedida por la institución educativa a solicitar un espacio en alguna dependencia del ayuntamiento para realizar su servicio social, prácticas profesionales, prácticas de ejecución y/o estadías. Se le informa que deberá regresar en un lapso no mayor a 4 días para respuesta a su petición, tiempo en que se busca un lugar en las dependencias de acuerdo a su perfil académico.</p>	Otorgar respuesta en 2 días hábiles en la asignación de un espacio para el desarrollo de servicio social, prácticas profesionales, prácticas de ejecución y/o estadías, ya que anteriormente se daba respuesta en 4 días.
6.-	Dirección de Servicios Públicos	Mantenimiento vialidades camellones municipio Zinacantepec	de y del de	<p>Se lleva a cabo por personal perteneciente al área de parques y jardines, los cuales realizan el mantenimiento de parques, jardines, centros de salud, vialidades, panteones, etc.; a través de las demandas ciudadanas mediante oficios con un tiempo de respuesta máximo a 15 días, en un horario de 8:00 am a 14:00 pm de lunes a viernes.</p>	Llevar a cabo las medidas tendientes a la prestación del servicio de mantenimiento, para mantener en óptimas condiciones las áreas verdes de las vialidades y camellones, mediante la elaboración de una planeación estratégica con impacto regulatorio basada en la participación efectiva de la ciudadanía, a fin de reducir el tiempo de respuesta a 13 días hábiles, en un horario de 8:00 a 14:00 pm de lunes a viernes con la finalidad de darle rapidez a las demandas de la ciudadanía, supervisando su cumplimiento de manera eficaz no afectando el tránsito vehicular y peatonal, para que en medida de lo permitido pueda difundirse material de concientización en redes sociales y centros educativos dando a conocer la prohibición de tirar basura de cualquier tipo en las calles, avenidas, andadores, banquetas, glorietas, camellones, parques y jardines y áreas verdes de la vía pública que nos brindan identidad.

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

7.-	Dirección de Gobierno	Reuniones para fomentar la Cultura Política	Se otorga a través de solicitud por escrito o vía telefónica.	Personal del área realizará visitas personalizadas a las autoridades auxiliares y ciudadanía en general de las 50 delegaciones para agendar reuniones.
8.-	Dirección de Administración	Gestión de capacitaciones para Servidores Públicos	Actualmente se ofrecen ocho capacitaciones de manera anual, dos por trimestre a los servidores públicos, mismas que no son suficientes para contar con una plantilla de personal mejor capacitado.	Se propone agilizar la gestión de capacitación con instituciones gubernamentales y educativas para impartir doce capacitaciones al año, y así contar con servidores públicos mejor preparados, beneficiando con ello a los ciudadanos con una atención eficiente y oportuna.
9.-	Dirección de Seguridad Pública y Tránsito	Apoyo con vialidad a las y los Directivos de las Instituciones Educativas, que así lo soliciten, durante horarios de entrada y salida de los alumnos.	El Director de las Instituciones Educativas y/o personal de la Institución, tiene que llevar oficio de solicitud de apoyo para vialidad en horarios de entrada y salida de los alumnos, dando contestación en 15 días hábiles.	Se da contestación a las solicitudes por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, pretendiendo dar contestación a la solicitud, en el término de 4 días hábiles, posteriores a la recepción de la petición.
10.-	Dirección de Medio Ambiente	Autorización para poda, derribo o trasplante de árboles	Para obtener la autorización de poda, derribo o trasplante de árboles, el solicitante deberá presentar los requisitos en la oficinas de la Dirección de Medio Ambiente una vez cubiertos deberá esperar 8 días hábiles para que el inspector de la dirección realice la visita y valoración de los árboles, posteriormente en el transcurso de 7 días se realiza el dictamen y la autorización determinando si es poda o derribo para ser entregada al solicitante. Los requisitos que se solicitan actualmente son:  1.- Solicitud con firma autógrafa. 2.- Identificación oficial vigente 3.- Documento que acredite la propiedad. 4.- Escrito de conformidad firmado por seis vecinos cercanos al ejemplar arbóreo, si este está en la vía pública. 5.- Croquis de ubicación 6.- autorización que permita ingreso al personal de la dirección de medio ambiente al domicilio del solicitante.	Se propone simplificar el trámite de autorización de poda, derribo o trasplante una vez cubiertos deberán esperar 5 días hábiles para que el inspector de la dirección realice la visita y valoración de los árboles, una vez terminada la visita se realiza el dictamen y la autorización correspondiente para ser entregada al solicitante y así se reduce el tiempo de respuesta a 10 días y en relación a los requisitos se reduce a uno y solo presentaran lo siguiente: 1.- Solicitud con firma autógrafo. 2.- Identificación oficial vigente 3.- Documento que acredite la propiedad. 4.- Escrito de conformidad firmado por seis vecinos cercanos al ejemplar arbóreo, si este está en la vía pública. 5.- Croquis de ubicación
11.-	Dirección de Programas Sociales	Integración Manual de Organización	No existe un Manual de Organización	Al contar con el manual de organización se contribuirá a mejorar la canalización de las gestiones de las acciones y programas sociales ante las diferentes dependencias gubernamentales.
		Gestión de apoyos por parte de Instituciones Federales, Estatales y	La ciudadanía se acerca a la dirección de desarrollo humano y bienestar social, a solicitar informes sobre programas Federales, Estatales y asociaciones	Integrar un padrón por comunidad e identificar a las familias vulnerables del municipio, para que con ello posteriormente al tener la solicitud de

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

		asociaciones civiles, en materia de recursos materiales	Civiles, posteriormente para identificar al posible beneficiario, se realiza un estudio socioeconómico.	algún apoyo, nos sea más sencillo de identificar al posible beneficiario, logrando reducir el tiempo en la respuesta, eliminando con esto el estudio socioeconómico.
12.-	Coordinación Jurídica		El oficial calificador, solicita a los mismos elementos de seguridad que ponen a disposición al presunto infractor a la Fiscalía General de Justicia con sede en Zinacantepec, para que el médico legista en apoyo, determine la situación en la que se encuentran y así poder calificarlos conforme a derecho.	Realizar las gestiones necesarias para que la Oficialía Calificadora de Infractores al Bando Municipal, cuente con un médico legista de turno, con la finalidad de calificar con veracidad a los presuntos infractores. Y así poder reducir el tiempo de 30 minutos a 25 minutos.
13.-	Coordinación de Comunicación Social	Diseño de imagen institucional	<p>Las unidades administrativas del gobierno municipal solicitan por oficio, de manera presencial y/o vía telefónica solicitudes de diseños y/o productos de comunicación, en la mayoría de los casos hay una falta de planeación e información lo que limita el desarrollo y la entrega en tiempo y forma del desarrollo de los productos de comunicación social.</p> <p>Algunas áreas desarrollan sus diseños sin embargo no lo envían a la coordinación para su validación, esto limita posicionar la imagen del gobierno municipal.</p>	Crear un sistema informático de solicitudes de diseños y/o productos de comunicación para uso de las unidades administrativas del ayuntamiento, que nos permita proyectar ante la ciudadanía un gobierno de puertas abiertas, comprometido a escucharla y trabajar de la mano con ella para atender sus necesidades.
14.-	Coordinación de Protección Civil y Bomberos	Constancia Verificación Revalidación de por	<p>El usuario acude al Centro Integral de Trámites y Servicios, con la finalidad de solicitar una constancia de verificación, por lo que se le solicita que presente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de identificación oficial</li> <li>• Licencia de funcionamiento</li> <li>• Recibo oficial de pago</li> <li>• Constancia de Verificación del año anterior</li> <li>• Croquis de localización</li> <li>• Carta poder en caso de no acudir el titular</li> <li>• Carta de mantenimiento a extintores.</li> </ul> <p>Posteriormente se agenda una visita de verificación, y si en esta el usuario cumple con sus medidas de seguridad en materia de Protección Civil (botiquín, extintor, señalizaciones, instalaciones de gas y eléctricas en buenas condiciones) se indica al usuario que podrá obtener su constancia de verificación tres días hábiles después de su inspección.</p>	Se pretende otorgar un servicio de calidad a los contribuyentes, haciendo la reducción de documentación para la obtención de su Constancia de Verificación, cuando esta se trate de una revalidación, eliminando el requisito de: Copia de la identificación oficial, así como el croquis de localización. Ya que esto genera duplicidad en documentos, así como el gasto extra en relación al recurso material (papelería).

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

15.-	Coordinación de Desarrollo Agropecuario	Asesoría Técnica	<p>Se solicita copia de INE, CURP y una solicitud por escrito de la asesoría agrícola que solicita la persona con una respuesta de 48 horas hábiles.</p>	<p>Se eliminará la copia de INE y CURP, dejando únicamente como requisito la solicitud por escrito de la asesoría o solicitándola vía telefónica al número 1903771 proporcionando nombre, dirección y teléfono de contacto.</p>
16.-	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Zinacantepec	Estudio Socioeconómico	<p>Se realiza la aplicación de un estudio socioeconómico el cual es un método de indagación valorativa y clasificatoria, cuya finalidad es conocer las características del contexto social y económico del sujeto. El instrumento actual se compone de cuatro hojas en el cual se solicitan datos del ciudadano solicitante, del beneficiario, estructura familiar, ingresos, egresos, diagnóstico médico, estructura de la vivienda, diagnóstico social y tipo de organización familiar, dicha aplicación tiene una duración de 30 minutos o más dependiendo la situación.</p>	<p>Se propone la aplicación de un estudio socioeconómico corto, ya que es un instrumento que recopila información de manera breve sobre el contexto del paciente, dicho instrumento se conforma por dos hojas, lo que permite brindar una atención más pronta a los solicitantes y reducir la respuesta hasta en 15 minutos, lo que garantiza menos tiempo invertido por parte del ciudadano en la realización de este servicio.</p>
17.-	Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	<p>Cobro por suministro de agua drenaje y conducción</p> <p>Digitalización archivo</p>	<p>El ciudadano acude a la ventanilla de atención a preguntar por su saldo, posteriormente se forma en la ventanilla de cobros donde efectúa su trámite de pago de servicios proporcionados por la dependencia.</p> <p>El tiempo estimado para la realización de este trámite es aproximadamente de 20 a 30 minutos dependiendo de la afluencia de personas y si es en épocas donde se aplican descuentos o promociones en general.</p> <p>El usuario acude a ventanilla a realizar alguno de los siguientes trámites o servicios ofrecidos por el OPDAPAS de Zinacantepec:</p> <p><b>Certificación de no adeudo</b></p> <p>Expedición del dictamen de factibilidad</p> <p>Conexión de los servicios de agua y drenaje</p> <p>Cambio de propietario</p> <p>Pago único de derivación doméstica o comercial.</p> <p>Para los cuales se requiere documentación que proporciona el usuario para su cotejo, por tal motivo en el caso de búsqueda de expedientes el proceso se ralentiza derivado a que no se cuenta con una plataforma digital para su búsqueda rápida.</p> <p>Generalmente para la atención de estos el tiempo mínimo es de 3 días hábiles.</p>	<p>Desarrollar un sistema de consulta en línea donde el ciudadano pueda conocer su adeudo y los conceptos que lo conforman.</p> <p>Dicho sistema será en línea permanentemente y puede usarlo cualquier usuario solamente proporcionando su número de contrato, nombre y domicilio del predio.</p> <p>Esto significa una reducción en los tiempos de atención al usuario ya que de pasar de 30 minutos de afluencia, se reducirá a 15 minutos, en caso de no afluencia se prevé un tiempo de 5 minutos.</p> <p>Desarrollar un sistema para la digitalización de todos los expedientes que conforman el archivo de concentración de esta dependencia, de igual manera se planea digitalizar todos los futuros documentos proporcionados por los usuarios.</p> <p>Esto con el fin de reducir la cantidad de expedientes que se tienen de manera física y de igual manera reducir el tiempo de respuesta al ciudadano a un día hábil.</p>

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

18.-	Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte	Ampliación de horarios de impartición de clases de natación	<p>Se imparten 10 horas de clase en el transcurso del día los cuales se dividen en tres horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Matutino de: 7:00, 8:00 y 9:00 a.m.</li> <li>➤ Vespertino de: 14:00,15:00,16:00,17:00,18:00</li> <li>➤ Nocturnos de: 19:00 y 20:00</li> </ul> <p>Con los cuales se han obtenido buena afluencia de usuarios por lo cual se optara por abrir nuevos horarios para la demanda de beneficiarios.</p>	<p>Se aumentaran 4 horas de servicio a repartidos en los tres horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Matutino de: 6:00, 7:00, 8:00 y 9:00 a.m.</li> <li>➤ Vespertino de: 13:00 14:00,15:00,16:00,17:00,18:00 p.m.</li> <li>➤ Nocturno de: 19:00, 20:00 y 21:00 p.m.</li> </ul> <p>Con esto aumentaremos la demanda de usuarios y se de igual manera se aumentara el número de beneficiarios.</p>
19.-	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Asesoría jurídica vía telefónica	Se le brinda la asesoría únicamente de manera presencial.	Dar seguimiento a la propuesta del programa 2019, consiste en: Simplificar los requisitos para la inscripción a la clase de natación de 5 a 4 requisitos 2 fotografías tamaño infantil Certificado médico Acta de Nacimiento Comprobante de pago
20.-	Instituto Municipal de la Mujer	Programa de capacitación en género para servidores públicos	Se han impartido conferencias temáticas de género, sin embargo no se ha formalizado un programa en el cual los servidores públicos se comprometan a tomar la capacitación.	Implementar un programa de capacitación en género para los servidores públicos en el cual participe un enlace de cada área del ayuntamiento y se siga un temario calendarizado. Esto permitirá tener servidores públicos más capacitados ante situaciones de género que se presenten y también poder actuar en sus áreas con perspectiva de género en la creación de proyectos y programas en beneficio de la ciudadanía. La ciudadanía será atendida con mayor eficiencia.



AYUNTAMIENTO DE ZINACANTEPEC

2019 - 2021



Zinacantepec

POR TI, PARA TODOS

"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer Mexiquense".

21.-	Instituto Municipal de la Juventud	Formato único de convocatoria, eventos y gestión	<p>Se realiza una gestión para realizar un evento y después se crea la convocatoria para hacer partícipe a la juventud.</p> 	<p>Se propone la homologación de formatos en uno solo para no duplicar información.</p> <p>La cédula propuesta contempla las siguientes cédulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convocatoria</li> <li>➤ Eventos</li> <li>➤ Gestión</li> </ul> <p>Teniendo como objetivo la disminución de tiempos y dando como resultado un impacto para la juventud, para la realización de eventos constantes.</p> <p>El propósito de esta cédula es el mejoramiento de un proceso interno administrativo.</p>
------	------------------------------------	--	---	--

#### Estudios de Impacto Regulatorio

El Municipio de Zinacantepec, trabajara en una adecuada regulación normativa en los ordenamientos legales que rigen en general el desarrollo de las actividades administrativas, trámites y servicios de todas las dependencias administrativas que integran la administración municipal, como son; reglamentos, manuales, 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.

Siendo esto imprescindible para el buen funcionamiento de la economía en nuestro municipio, promoviendo la eficiencia del mercado, protegiendo los derechos y la seguridad de los ciudadanos, garantizando 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 en la región.

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL  
DE ZINACANTEPEC

M.C. GERADO NAVA SÁNCHEZ

COORDINADOR GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

ING. MIGUEL HERNÁNDEZ ALBINO

Lo que le informo para los fines y efectos legales a que haya lugar. Sin otro particular por el momento, le reitero las muestras de mi amistad y respeto.



C.c.p. Gerardo Nava Sánchez, Presidente Municipal Constitucional; para su conocimiento.  
 C.c.p. Francisco Villa Vilchis, Contralor Municipal; para su conocimiento.  
 C.c.p. Archivo Minutario.  
 ALA/VMDS/lslb\*.