

# Programa de Mejora Regulatoria 2021-2024

---

## PMR 2022



Tlajomulco ) es tuyo

## INDICE

DEFINICIONES .....	3
ANTECEDENTES E HISTORIA.....	4
CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS .....	6
<i>ACCIONES</i> .....	9
CONTACT CENTER.....	9
PROCESOS .....	10
REGULACIONES .....	12
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN SU PRIMERA ETAPA.....	13
SISTEMA DE CITAS.....	14
CHATBOTS .....	15
CÓDIGOS QR.....	16
REFRENDAR CERTIFICACIÓN DE VENTANILLA DE CONSTRUCCIÓN SIMPLIFICADA CON LA COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA REGULORIA (CONAMER) .....	17

## DEFINICIONES

**Chatbot:** Programa informático que simula y procesa conversaciones humanas (ya sea escritas o habladas), permitiendo a los humanos interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real. Estos pueden ser tan sencillos como programas rudimentarios que responden a consultas sencillas con una respuesta de una sola línea, o bien, tan sofisticados como los asistentes digitales que pueden aprender y evolucionar para ofrecer niveles de personalización cada vez mayores a medida que reúnen y procesan información.

**Código QR:** Se trata de un módulo para almacenar información y transmitirla a alta velocidad, y se representa con una matriz de puntos a los que suelen acompañar tres cuadrados en sus extremos; este puede ser leído y descifrado mediante un lector óptico que transmite los datos a una máquina o una computadora.

**CONAMER:** Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

**Costo de Cumplimiento:** Los costos de cumplimiento son todos los costos asociados con el cumplimiento de las obligaciones de la legislación vigente, con la excepción de los costos financieros directos y sus efectos estructurales a largo plazo.

**URL:** Es la dirección única y específica que se asigna a cada uno de los recursos disponibles en la web para que puedan ser localizados por el navegador y visitados por los usuarios.

**Plataforma Mapa Digital:** Sistema integral desarrollado en tecnología Web, que permite la estandarización, normalización, gestión, administración y publicación de la cartografía municipal para múltiples fines en materia de Geomática, tales como: cartografía catastral, ordenamiento territorial y planeación urbana, servicios públicos municipales, padrón y licencias, vialidad y ciudadanía en general.

**SARE:** Sistema de Apertura Rápida de Empresas.

**Trámite compuesto:** Relación entre trámites que en su conjunto fungen para realizar otro trámite, es decir, es la asociación de uno o más trámites que terminan siendo un requisito de otro trámite principal.

**VECS:** Ventanilla de Construcción Simplificada.

## ANTECEDENTES E HISTORIA

Cuando la Ley General de Mejora Regulatoria fue publicada se tuvo la necesidad de realizar una actualización al Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, mismo que fue aprobado el 14 (catorce) de febrero del año 2020 (dos mil veinte), con el que se estarían mejorando las herramientas descritas, tanto en la Ley General de Mejora Regulatoria, como en la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria.

Una vez implementadas las distintas herramientas derivadas de la Política de Mejora Regulatoria con las que cuenta el Municipio, fue necesario realizar una revisión a cada uno de los trámites y servicios que tenía el municipio, conforme a los plazos y costos de cada uno ya que, el tiempo y costo son los principales factores que deben ser contemplados para realizar y elaborar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR).

Se realizó un análisis del total de trámites y servicios ofertados por la Administración Pública Municipal, siendo hasta el año 2020 (dos mil veinte) cuando, derivado de la simplificación de formatos, tiempos y procedimientos, se logró llevar a cabo un cálculo del costo de cada uno de los 447 (cuatrocientos cuarenta y siete) trámites y servicios correspondientes a 22 (veintidós) dependencias, por lo que, derivado de este cálculo, se encontró que estos trámites y servicios generaban un costo económico social (CES) por la cantidad de hasta

de \$1,374 (mil trescientos setenta y cuatro) millones de pesos , lo que representa el 3.48% (tres punto cuarenta y ocho) por ciento del PIB del Municipio. Tomando como parámetro la implementación del PMR en el año 2017 (dos mil diecisiete) se comprobó la existencia de una tasa de simplificación del 71.16% (setenta y uno punto dieciséis) por ciento, en la reducción del CES agregado del Municipio.

Lo que, por una parte, generó que el Municipio obtuviera una Certificación del Programa de Reconocimiento y Operación de Simplificación de Cargas Administrativas (PROSIMPLIFICA), con una vigencia de tres años; y por la otra, el impacto en el compromiso que tuvo que existir por parte de las dependencias municipales, para sumar esfuerzos para realizar modificaciones, ajustes e implementación de recomendaciones, con el fin de tener los resultados positivos en sus procesos.

La siguiente línea de acción indudablemente fue buscar la implementación y Certificación del Programa de Reforma a Sectores Prioritarios (PROREFORMA), la cual surge con el objetivo de regular la construcción, instalación, uso de infraestructura de telecomunicaciones y de suministro de electricidad, el dar mantenimiento o hacer reparaciones a la misma y la instalación de cableado en espacios públicos, áreas comunes y cualquier tipo de inmueble de carácter público o privado.

Los trámites y procedimientos, que fueron incorporados dentro del proyecto, corresponden al despliegue, uso y mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones y de suministro de electricidad cuando tengan como consecuencia el aprovechamiento de la infraestructura básica existente, causen impacto visual o al entorno urbano, sin perjuicio de las atribuciones relacionadas con el servicio de telecomunicaciones y de suministro eléctrico que correspondan a las autoridades federales de que se trate.

Por esta razón se generó un anteproyecto de reglamento, formatos, manuales y ajustes a la Ley de Ingresos para que, de esta manera lográramos obtener la

certificación en mención, emitida por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), con una calificación de 98.89 (noventa y ocho punto ochenta y nueve), con vigencia indefinida; esto durante el año 2021 (dos mil veintiuno).

Por otro lado, y en continuidad con todos estos procedimientos de certificación, se trabajó en conjunto con el proyecto de emisión de licencias de construcción de bajo riesgo y bajo impacto, las cuales son generadas a través de una ventanilla única, con un solo formato y con un expediente único, mismas que tienen un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles para ser entregadas, por lo que nuevamente se gestionó ante la CONAMER la solicitud de certificación de Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS), misma que fue obtenida durante el año 2021 (dos mil veintiuno).

## **CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Continuando con la implementación de la Política de Mejora Regulatoria en el Municipio de Tlajomulco y con el fin de procurar mayores beneficios para la sociedad, el Municipio crea, a través del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, la Dirección General del Centro de Atención de Trámites y Servicios, la cual tiene como objetivo generar un punto adecuado, confiable y apto para que todas y todos los que requieran gestionar un trámite o servicio, en el Centro Administrativo de Tlajomulco (CAT), lo realicen de manera rápida, sencilla y con la información necesaria. Todo esto, en un mismo lugar y a través de la asesoría de servidores públicos aptos, capaces y con las herramientas necesarias a su alcance para hacer que la experiencia de los ciudadanos que requieren gestionar trámites y servicios obtengan resoluciones en tiempo y forma, cuidando en todo momento que se cumpla con lo establecido por las diversas normatividades aplicables.

El Centro de Atención de Trámites y Servicios será el primero de los diversos puntos que existirán, en estos puntos se encontrarán todos los escritorios de

atención personalizada, en los cuales estarán los servidores públicos especialistas en gestionar los mismos.

La implementación de esta figura nace ante la necesidad de generar un punto único en el que los ciudadanos, ya sea de manera presencial o a distancia, puedan obtener la mayor información necesaria sobre sus trámites y servicios, para gestionar los mismos bajo los principios de eficiencia y eficacia, logrando así brindar una mayor satisfacción a las y los ciudadanos que hacen uso de las herramientas que brindarán estos puntos.

Es por ello que, los aspectos que se tomarán en consideración para la implementación y puesta en función del Centro de Atención de Trámites y Servicios en su primera etapa serán los siguientes:

- Disponibilidad y distribución de espacios
- Definición de áreas de atención
- Medios de presentación
- Herramientas electrónicas
  - o Sistema de Citas
  - o Chatbots
  - o Códigos QR
- Regulaciones vigentes

La creación del Centro de Atención de Trámites y Servicios impactará al 100% (cien por ciento) de los trámites y servicios que se ofertan, los cuales se concentrarán en un mismo espacio, esto a través del establecimiento de escritorios de atención personalizada.

La forma de presentación de cada uno de los trámites y servicios podrá ser presencial, vía telefónica, o vía electrónica a través del Sistema de Citas. Esto, de acuerdo al nivel de digitalización con el que se cuente en el momento de que los ciudadanos estén gestionando trámites ante la autoridad municipal.



Una parte fundamental para mantener el correcto funcionamiento del Centro de Atención de Trámites y Servicios será incorporar aspectos estadísticos, tales como:

- Número de Trámites y Servicios que son atendidos de acuerdo a la siguiente clasificación:
  - Frecuencia
  - Resueltos (favorables, no favorables)
  - Refrendos
  - Medio de Atención

Estas estadísticas nos permitirán recopilar e interpretar datos, con el fin de eficientar los procedimientos de atención que se otorgan a las y los Ciudadanos, en relación a distintos factores como son:

- Consulta de información (de fácil acceso)
- Descripción de pasos a seguir
- Recolección de requisitos



- Solicitud de citas
- Revisión de requisitos
- Llenado de formatos (el formato es claro)
- Información disponible sobre donde realizar pagos
- Horarios de atención
- Tiempos de resolución
- Calidad en la atención

Las encuestas de satisfacción serán estudios que nos permitirán conocer la percepción y opinión que tienen los ciudadanos con respecto a la atención que ellos reciban en la gestión de sus trámites y servicios, además de ser un instrumento a través del cual podremos realizar mejoras, así como detectar áreas de oportunidad en la experiencia de las y los ciudadanos y simplificar los procesos de acuerdo con las opiniones obtenidas.

## ACCIONES

### CONTACT CENTER

El Contact Center será el espacio destinado para brindar atención vía telefónica, a todas aquellas personas que requieran una comunicación y seguimiento a los trámites, servicios o cualquier información que pueda ser necesaria por parte de la persona solicitante.

Además, estará dotado de servidores públicos que, con previo conocimiento y capacitación, tendrán acceso a las herramientas que optimicen la información que reciben los ciudadanos para que, con esto, la persona solicitante no tenga la necesidad de acudir de forma presencial a las oficinas gubernamentales. El Contact Center tendrá como herramienta básica el Catálogo de Trámites y

Servicios, con el fin de que los ciudadanos obtengan información transparente y homologada al momento de que la soliciten.



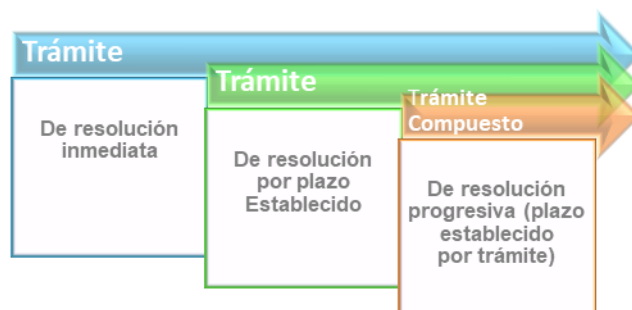
## PROCESOS

Los procesos requieren actualizaciones y revisiones continuas para mejorar y eficientar cada uno de los pasos que se realizan dentro de las dependencias municipales para prestar trámites y servicios. Por esta razón, será necesario realizar una reingeniería en los procesos de recepción, gestión y notificación de resolución de los mismos ya que, con la entrada en función del Centro de Atención de Trámites y Servicios, este quedará vinculado a cada una de las dependencias municipales.



El proceso tradicional de las dependencias consiste en gestionar, en algunos casos, un único trámite por ventanilla; ciertamente, este flujo resulta funcional para las áreas, pero no así para los ciudadanos. En algunos casos existe una relación entre trámites, es decir, es una asociación de un Trámite que termina siendo un requisito de otro Trámite Principal. Por esta razón, se debe implementar un flujo a través del cual la persona solicitante tenga la posibilidad de iniciar con un Trámite compuesto por otros Trámites, en un escritorio de atención personalizada.

La petición del interesado se gestionará en este escritorio de atención personalizada. En dicha gestión se solicitarán los requisitos de todos y cada uno de los trámites que componen ese Trámite Principal. Será de gran importancia respetar la fundamentación jurídica de cada uno de los trámites, ya que los plazos de resolución, por ejemplo, suelen ser distintos para cada uno de ellos. De manera paralela se deberán ejecutar las demás tareas para que, de esta forma, no tengamos acumulación de plazos.



Será de suma importancia contar con el apoyo de herramientas de consulta ya que, en algunos casos, el proceso del trámite es complejo. Tendrá que existir una primera validación, ya sea en la Plataforma Mapa Digital o con otros instrumentos que permitan tener una validación al momento de gestionar una solicitud.

De acuerdo a los lineamientos que establece el programa de simplificación de cargas se generarán los manuales por cada trámite, lo cual permitirá que los ajustes que se realicen al trámite o servicio tengan un impacto administrativo focalizado; es decir, que los ajustes, bajas o modificación de información se realicen en un solo documento, sin que esto implique realizar modificaciones a todo un compendio de trámites inscritos en un único manual.

## **REGULACIONES**

Todas las acciones y adecuaciones que se realicen a los procedimientos estarán sujetos a una actualización, tanto de regulaciones como de manuales de procedimientos de manera gradual, iniciando con los de mayor impacto a la ciudadanía. Estos deberán ser conocidos por todos y cada uno de las y los funcionarios y servidores públicos dedicados a dar una atención a la ciudadanía. Además, la información contenida en el Catálogo de Trámites y Servicios deberá ser coherente con la normatividad aplicable para cada uno de ellos.

El catálogo de trámites y servicios será la herramienta esencial para que toda la información que sea proporcionada a través del Centro de Atención de Trámites y Servicios sea única y fundamentada para que, de esta forma, exista una certeza jurídica tanto para la ciudadanía como para el servidor público encargado de gestionar trámites y servicios.



## HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN SU PRIMERA ETAPA

La implementación de herramientas tecnológicas será un proceso a través del cual se incorporarán nuevas tecnologías que permitirán optimizar los procedimientos de acuerdo a los requerimientos específicos por cada uno de los trámites, conforme a la capacidad presupuestal de la administración pública del Municipio.

La finalidad de realizar estas implementaciones es lograr que los trámites y servicios tengan un nivel de madurez digital mayor al que actualmente tienen, ya sea en un proceso interno o externo, además de conseguir que la vinculación y comunicación entre las áreas sea más clara y en tiempo real.



## SISTEMA DE CITAS

El Sistema de Citas es un medio por el cual los ciudadanos podrán generar una cita, en el horario y fecha que más se adapte a sus necesidades, ya que el tiempo es traducido en costo de cumplimiento. Por lo que, teniendo conocimiento de ello, el Centro de Atención de Trámites y Servicios a través del Sistema de Citas en su segunda etapa de implementación no solo permitirá gestionar una cita, sino que los ciudadanos podrán conocer sus requisitos y recibir una validación previa de los mismos, con la finalidad de evitar acudir a las dependencias y que existan observaciones a la documentación que presenten. De esta manera estamos

reduciendo el número de visitas por parte de los ciudadanos interesados en gestionar un trámite o servicio.

Una vez que se hayan validado los requisitos, el interesado podrá continuar con el proceso para agendar su cita con el servidor público especializado en el trámite o servicio que pretende gestionar.



## CHATBOTS

Con la intención de buscar nuevos canales digitales y tener una atención de 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, se implementará un sistema de mensajes que permitirá tener una comunicación continua entre los ciudadanos y el Centro de Atención de Trámites y Servicios, proporcionando información puntual de medios de tramitación, requisitos y formatos entre otra información que es de importancia, la cual está homologada con el Catálogo de Trámites y Servicios.

La naturaleza de esta herramienta permitirá una interacción más sencilla y, por ende, será una guía que ofrecerá una experiencia única para los ciudadanos, ya que no podrán identificar si se trata de un servidor público o de un robot diseñado con inteligencia artificial con el que interactúan.

Con esta herramienta los ciudadanos tendrán al alcance todos aquellas URL's que tengan relación con un trámite, ya sea Sistema de Citas, Pagos en Línea, SARE en Línea, Sistema VECS, entre otros.

También se estarán simplificando las visitas a las oficinas por parte de los ciudadanos, ya que anteriormente acudían para solicitar información. Posterior a ello, los ciudadanos se presentaban para la revisión de requisitos, formatos y; una tercera visita, en el caso de que los requisitos estuvieran incompletos. La siguiente visita para entregar documentación, y la última para obtener su resolución; lo que se traduce en costo de cumplimiento, lo cual se simplificará totalmente con este sistema.

Esta herramienta, en conjunto con las demás que se implementarán, facilitará la atención y por ende reducirá de forma significativa el costo de cumplimiento.

## **CÓDIGOS QR**

Los códigos QR son códigos de barras que nos permiten almacenar información tal como número de teléfono, dirección web, geolocalización, entre otros; lo cual, en un entorno de crecimiento digital, nos ayuda a que la búsqueda de información sea más sencilla. El Centro de Atención de Trámites y Servicios implementará los Códigos QR dentro del catálogo de trámites y servicios con el fin de que cada uno de ellos cuente con una identificación única y que sea lo más accesible y sencillo para los ciudadanos.



Es de suma relevancia mencionar que, la decodificación de la información puede ser realizada con cualquier teléfono que disponga de un lector QR, lo que brindará facilidad a los ciudadanos, sin necesidad de contar con equipos telefónicos especializados.



El fin de implementar estos códigos radica en generar los instrumentos tecnológicos necesarios para que los ciudadanos puedan acceder con facilidad a la información del Catálogo de Trámites y Servicios sin que existan barreras entre la ciudadanía y la consulta de información de su interés.

### **REFRENDAR CERTIFICACIÓN DE VENTANILLA DE CONSTRUCCIÓN SIMPLIFICADA CON LA COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA REGULORIA (CONAMER)**

Durante este año y con el fin de asegurar la continuidad y atención en la VECS, el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, buscará refrendar ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) la certificación de esta ventanilla, que ahora se ve simplificada con un escritorio de atención personalizada y con mejoras en el Sistema de Gestión.

Así mismo, se realizarán ajustes pertinentes en el Manual del Trámite, incorporando los nuevos formatos con la actualización de la imagen institucional y diagramas de flujo de la nueva estructura organizacional.

---

## Tramita tu Licencia con la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS)

Es un sistema que tiene como principal objetivo agilizar y hacer más fácil los trámites para la obtención de la licencia de construcción y la Habitabilidad.





Ayuntamiento Constitucional de  
Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco  
2021 - 2024

**Tlajomulco** ) es **túyo**