



PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

Actopan Hidalgo, Enero 2024



Calle Hidalgo No. 8, Col. Centro, Actopan Hidalgo C.P. 42500



gobiernoactopan2020.2024@actopanhidalgo.gob.mx



772 72 7 00 04 / 772 72 7 25 88

Ext. 408

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES	6
FUNDAMENTO JURÍDICO	7
PRINCIPIOS DE MEJORA REGULATORIA	9
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA	10
OBJETIVO GENERAL	10
INTEGRACIÓN	11
SUJETOS OBLIGADOS Y ENLACES DE MEJORA REGULATORIA	12
GLOSARIO DE TÉRMINOS	13
ESTRUCTURA DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA	14
Presentación	14
Objetivo General	15
Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos implementados a través de la mejora regulatoria en el periodo de 2023 en la administración pública del Municipio de Actopan Hgo.	15
Objetivos específicos:	15
Diagnóstico de Mejora Regulatoria	15
Escenario Regulatorio	17
Cronograma de Mejora Regulatoria	20
Propuestas de Mejora	1
FORMATO 1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	1
FORMATO 2. REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL.	7
FORMATO 3. REPORTE ANUAL DE METAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO REGULATORIO.	8



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten letter 'G']

INTRODUCCIÓN

Con la inclusión de la mejora regulatoria en el artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como con la publicación de la Ley General de Mejora Regulatoria el 18 mayo de 2018, esta se convirtió en una política de Estado.

Alineada a esta política, el 13 de marzo de 2017 se reformó la Constitución Política del Estado de Hidalgo, adicionando un tercer párrafo al artículo 83 que establece la obligatoriedad de atención a la implementación de la política de mejora regulatoria por parte de las autoridades estatales y municipales en sus respectivos ámbitos de competencia.

En una acción para completar el círculo, se publica en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo con fecha 17 de abril de 2017, dejando sin validez a la Ley de Mejora Regulatoria Empresarial de 2005.

El Plan Estatal de Desarrollo 2016 - 2022 establece en su eje 1, Gobierno Honesto, Cercano y Moderno, construir una administración abierta a la ciudadanía, para lo cual ha sido necesario hacer una reingeniería administrativa, maximizando las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información, y sus herramientas; promover la innovación en los procesos de gestión y con ellos mejorar la capacidad de respuesta a la ciudadanía en los trámites y servicios que requiere y demanda; y así evaluar de forma permanente y clara, los resultados alcanzados con evaluaciones objetivas e imparciales con amplia participación y colaboración social.

El Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2024 establece en el mismo eje, la redimensión de la gestión y las capacidades organizacionales de la administración municipal para alcanzar niveles óptimos de desempeño en las dependencias y áreas del gobierno municipal, así como Impulsar el combate a la corrupción y discrecionalidad en el ejercicio público, y los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, para que los recursos se destinen a la generación de desarrollo, con la participación y confianza de la ciudadanía.

Los procesos de reingeniería han estado orientados a consolidar un servicio público eficaz y eficiente, con nuevas y mejores

ANTECEDENTES

En los últimos 24 años, los países miembros de la OCDE han desarrollado políticas que tienen como propósito garantizar que la regulación sea de calidad y congruente con el objetivo de apoyar el desarrollo económico, la consecución de objetivos orientados a propiciar el bienestar social, la sustentabilidad ambiental y fortalecer el estado de derecho.

De esta manera, la mejora regulatoria no solo ofrece beneficios desde la perspectiva económica, sino que también constituye una política de fortalecimiento institucional y social, en tanto que persigue la prestación efectiva de bienes y servicios, busca el diseño de normas claras, tramites simples, y procedimientos transparentes y predecibles como condición de seguridad jurídica.

Tener un marco regulatorio ineficaz genera un suelo fértil para la discrecionalidad de los servicios públicos, esta situación entorpece de manera directa la atracción de inversiones.

De acuerdo con el Centro de Estudios Económicos del Sector Privado (CEESP), la corrupción es uno de los principales factores que inhiben el buen entorno de negocios y el cumplimiento de obligaciones; asimismo, sostiene que la mayor desconfianza de la ciudadanía es hacia las oficinas que otorgan permisos, autorizaciones y licencias, siendo éstas últimas, las áreas que más pagos extraoficiales reciben para agilizar la resolución.

El Índice de Competitividad Estatal 2018 (ICE) elaborado por el Instituto Mexicano de Competitividad (IMCO) mide la capacidad de las entidades federativas para generar, atraer y retener talento e inversiones. El ICE 2018 ubicó al Estado de Hidalgo en la posición 22, lo que representó un avance respecto a los resultados obtenidos en 2016, donde se posicionó en el lugar 23.

El Consejo Coordinador Empresarial, en coordinación con el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria y a través del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria (ISMR), mide anual y sistemáticamente, el avance en la implementación de la política de mejora regulatoria en las 32 entidades federativas del país, así como en los municipios más importantes de cada



estado. El ISMR permite realizar comparativos de avance entre Estados y Municipios en materia de mejora regulatoria, propiciando el desarrollo de una regulación adecuada en los tres aspectos que mide: políticas, instituciones y herramientas.

Es por ello, que el Titular del Ejecutivo Estatal ha establecido como una de sus prioridades, impulsar la mejora regulatoria como una política permanente que permita una mayor transparencia, rendición de cuentas, buscar la eficiencia y eficacia en la administración pública, para que Hidalgo se consolide como un buen lugar para invertir, con trámites y servicios de fácil cumplimiento y debidamente regulados.

En el Municipio se habían realizado esfuerzos para modificar, actualizar y crear normas acordes al contexto, además de llenar los vacíos legales existentes en este orden de gobierno. Sin embargo, los esfuerzos no tenían relevancia debido a que no había un mecanismo articulador. En el presente año, se aprobaron 8 disposiciones normativas de alcance municipal, que representan ordenamientos en temas como panteones, comercio, ética, gobierno, funcionamiento interno, entre otros.

FUNDAMENTO JURÍDICO

El Programa Anual de Mejora Regulatoria, tiene su fundamento jurídico en los siguientes ordenamientos legales:

LEY DE MEJORA REGULATORIA PARA EL ESTADO DE HIDALGO.

Artículo 7.- El Sistema tiene como objetivo la ordenación racional, sistemática y coordinada de las acciones necesarias para asegurar que la regulación que integra el orden jurídico del Estado responda a los principios y propósitos establecidos en la presente Ley.

Artículo 40.- Los enlaces oficiales de los sujetos obligados, deberán elaborar y presentar a la opinión de la Comisión o de la Comisión Municipal, según corresponda, dentro de los primeros 15 días naturales del mes de noviembre del año calendario previo a su implementación, su programa anual de mejora regulatoria. Dicho programa deberá contener la planeación de las regulaciones, trámites y servicios que pretenden ser emitidos, modificados o eliminados en los

próximos doce meses, así como la implementación de acciones para revisar y mejorar el acervo regulatorio y simplificar los trámites y servicios estatales y municipales. Los programas anuales se harán públicos en los portales electrónicos de las Comisiones y en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, a más tardar el 31 de diciembre del año previo a su implementación.

Artículo 44.- La Comisión y las Comisiones Municipales, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, deberán promover la consulta pública en la elaboración de los programas anuales, favoreciendo tanto el uso de medios electrónicos como de foros presenciales, con la finalidad de analizar las propuestas de los interesados, las cuales deberán ser consideradas para la opinión que emitan la Comisión y las Comisiones Municipales, según corresponda. Los sujetos obligados deberán brindar respuesta a la opinión, a los comentarios y propuestas de los interesados, en los términos que éstas establezcan, previo a la publicación del programa anual.

Artículo 45.- La Comisión y las Comisiones Municipales, en el ámbito de sus atribuciones, deberán establecer reportes periódicos de avances e indicadores para dar seguimiento a la implementación del programa anual y evaluar sus resultados, los cuales se harán públicos en los portales de las Comisiones.

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA DE Actopan.

Artículo 18.- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria tendrá las siguientes funciones:

- I. Promover la mejora regulatoria y la competitividad del Municipio, en coordinación con el Gobierno del Estado, las instancias de mejora regulatoria previstas en la Ley, y los sectores privado, social y académico;
- II. Revisar el marco regulatorio municipal y prestar la asesoría técnica que requieran las dependencias en la elaboración y actualización de los proyectos de regulación;
- III. Recibir y dictaminar los proyectos de regulación, así como los Estudios que le envíen las dependencias, e integrar los expedientes respectivos;



[Handwritten signature]

de Mejora Regulatoria del Municipio de Actopan, por extensión del Programa Estatal respectivo tendrá los siguientes objetivos:

- I. Contribuir al proceso de actualización y perfeccionamiento constante e integral del marco jurídico y regulatorio local;
- II. Incentivar el Desarrollo Económico del Estado y los Municipios, mediante una regulación de calidad que promueva la competitividad a través de la eficacia y la eficiencia gubernamental, que brinde certeza jurídica y que no imponga barreras innecesarias a la competitividad económica y comercial;
- III. Reducir el número de trámites, plazos de respuesta de los sujetos obligados, requisitos y formatos, así como cualquier acción de simplificación que los particulares deben cubrir para el cumplimiento de sus obligaciones o la obtención de un servicio, privilegiando el uso de herramientas tecnológicas;
- IV. Promover una mejor atención al usuario y garantizar claridad y simplicidad en las regulaciones y trámites; y
- V. Promover mecanismos de coordinación y concertación entre los sujetos obligados, en la consecución del objeto que la Ley plantea.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

INTEGRACIÓN

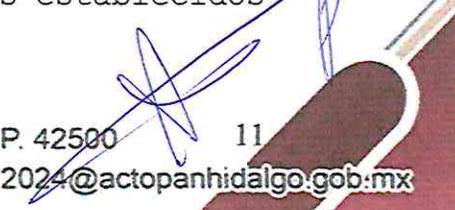
De acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo, el Programa Anual de Mejora Regulatoria deberá por lo menos contener la siguiente información:

- I. Un diagnóstico de la regulación vigente, en cuanto a su sustento en la legislación; el costo económico que representa la regulación y los trámites; su claridad y posibilidad de ser comprendida por el particular; y los problemas para su observancia;
- II. Fundamentación y motivación;
- III. Planeación de las regulaciones y trámites por cada sujeto obligado que pretenden ser emitidas, modificadas o eliminadas en los próximos doce meses;
- IV. Estrategia por cada sujeto obligado sobre las eliminaciones, modificaciones o creaciones de nuevas normas o de reforma específica a la regulación, justificando plenamente, de acuerdo a las razones que le dan origen, su finalidad, y la materia a regular, atento al objeto y previsiones establecidos por la Ley;

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten number 9]



V. Planeación de los próximos doce meses por cada sujeto obligado sobre la simplificación de trámites con base en lo establecido en la fracción III del artículo 41, especificando por cada acción de simplificación de los trámites el mecanismo de implementación, servidor público responsable y fecha de conclusión; y

VI. Observaciones y comentarios adicionales que se consideren pertinentes.

SUJETOS OBLIGADOS Y ENLACES DE MEJORA REGULATORIA

La Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo, define como "Sujetos Obligados" a las Dependencias, Entidades de la administración pública centralizada, desconcentrada, descentralizada, empresas paraestatales y organismos autónomos en el ámbito municipal.

Es importante mencionar que la Ley en la materia, establece que cada sujeto Obligado deberá nombrar a un Enlace Oficial de Mejora Regulatoria, servidor público que será el responsable de coordinar la implementación de la mejora regulatoria al interior de cada Sujeto Obligado.

El Enlace Oficial de Mejora Regulatoria tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Ser el vínculo de su Municipio con la Comisión Estatal;
- II. Coordinar la instalación formal de la Comisión Municipal, así como la elaboración de los lineamientos internos para su operación.
- III. Coordinar e integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria y enviarlos a la Comisión Estatal para los efectos legales correspondientes;
- IV. Coordinar la elaboración de los Estudios de Impacto Regulatorio del año respectivo;
- V. Enviar a la Comisión Estatal para su opinión, el Programa Municipal, los Proyectos de regulación y los Estudios;
- VI. Elaborar el informe anual de avance programático de Mejora Regulatoria que se hubiere implementado, que deberá incluir una evaluación de los resultados obtenidos, conforme al artículo 45 de la ley y enviarlo a la Comisión Estatal para los efectos legales correspondientes; y

9



[Handwritten signatures and notes in blue ink on the right margin]

VII. Las demás que establezca la Ley y la normatividad aplicable.

Los programas de mejora regulatoria se integrarán anualmente, como es el caso del Programa Municipal de Mejora Regulatoria, que se constituirá como la herramienta que coadyuvará a posicionar a Actopan Hidalgo. como un Municipio competitivo y productivo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de este documento se entenderá por:

Análisis de Impacto Regulatorio: Instrumento mediante el cual los sujetos obligados justifican, ante la Autoridad de Mejora Regulatoria, la creación de nuevas disposiciones de carácter general, reformas, modificación o en su caso, derogación o abrogación de los instrumentos normativos, con base en los principios de la política de mejora regulatoria;

Autoridad de Mejora Regulatoria: La Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y las comisiones municipales de mejora regulatoria;

Catálogo Municipal: El Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios;

Comisión: La Comisión Estatal de Mejora Regulatoria;

Comisión Municipal: La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria;

Comisionado Estatal: El Titular de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria;

Consejo: El Consejo Estatal de Mejora Regulatoria;

Disposiciones de Carácter General: Los Reglamentos, decretos, acuerdos, normas, circulares y formatos, así como los lineamientos, criterios, metodologías, instructivos, directivas, reglas, manuales y las que tengan por objeto establecer obligaciones específicas para los particulares y cualesquiera de naturaleza análoga a los actos anteriores, que expidan los Sujetos Obligados;

Eficacia: Medir el grado del cumplimiento del objetivo establecido.

Eficiencia: El logro de un objetivo al menor costo unitario posible

Enlace de Mejora Regulatoria: Servidor Público designado como responsable de coordinar la implementación de la mejora regulatoria al interior de cada instancia gubernamental Estatal o Municipal.

Estrategia: La Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria;

9



Ley: La Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo;
Medio de difusión: La publicación oficial impresa o electrónica por medio del cual los Sujetos Obligados dan a conocer las Regulaciones que expiden;

Padrón: El Padrón Único de Inspectores y Verificadores, relación de servidores públicos con nombramiento de inspector, verificador, visitador o supervisor o cuyas competencias sean las de vigilar el cumplimiento de alguna Regulación;

Programa: El Programa Anual de Mejora Regulatoria;

Propuesta Regulatoria: Las propuestas o proyectos de Leyes y disposiciones de carácter general que los sujetos obligados pretendan emitir expedir, modificar o en su caso, derogar o abrogar y que se presenten a la consideración de la Comisión, o cualquier otra instancia en los términos de esta Ley;

Reglamento: Al Reglamento de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria

Regulación: Las Leyes y cualquier otra disposición de carácter general que emita cualquier sujeto obligado;

Secretaría: La Secretaría de Desarrollo Económico;

Servicio: La actividad que brinda un sujeto obligado de carácter potestativo, general, material o no material, continuo y disponible para personas físicas o morales del sector privado que tienen por objeto satisfacer una necesidad pública;

Simplificación: Al procedimiento por medio del cual se propicia la transparencia y la capacidad de síntesis en la elaboración de las regulaciones y procesos administrativos, así como la reducción de plazos y requisitos o la digitalización o abrogación de los trámites que emanan de tales disposiciones de carácter general, que buscan eliminar cargas al ciudadano.

Sistema Estatal: El Sistema Estatal de Mejora Regulatoria;

Sujetos Obligados: Entidades y dependencias de la administración pública estatal y municipal, centralizada, desconcentrada, descentralizada y organismos autónomos en el ámbito estatal y municipal.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

Presentación

El presente documento representa la articulación de esfuerzos de planeación prospectiva que, en relación con el marco regulatorio, realizan gobierno y administración en el Municipio de Actopan Hidalgo.

En este, el Plan Anual de Mejora Regulatoria, se expresa la voluntad de trabajar en la actualización y creación del servicio en atención a la ciudadanía para las unidades administrativas que carecen de organización, objetividad y eficiencia de los servicios y recursos disponibles que desean adecuarlos al contexto predominante. Asimismo, se presentan una serie de servicios a la ciudadanía que se antoja necesario trabajar, con el gobierno del Estado, a través del, con el aval de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (COEMER).

Se espera que los resultados de su implementación muestren avance en el proceso de simplificación administrativa, de servicio y atención de las unidades administrativas, así como generación de opciones en telecomunicaciones para la ciudadanía Actopense.

Objetivo General

Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos implementados a través de la mejora regulatoria en el periodo de 2023 en la administración pública del Municipio de Actopan Hgo.

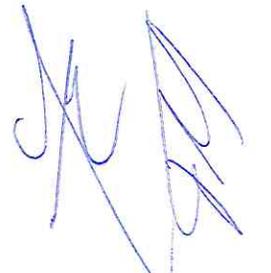
Objetivos específicos:

- Desarrollar un instrumento que permita evaluar la eficacia de los procesos implementados.
- Evaluar al personal encargado de brindar algún tipo de servicio.
- Evaluar la satisfacción de la ciudadanía,
- Identificar las áreas de oportunidad, para poder realizar las acciones correctivas pertinentes.

Diagnóstico de Mejora Regulatoria

La Administración Pública Municipal cuenta actualmente con el siguiente Marco Normativo:

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal, del Municipio de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento Interno del Ayuntamiento de Actopan, Hidalgo.
- Código de Ética y Conducta de los servidores públicos de la Administración Pública Municipal de Actopan Hidalgo.



- Reglamento de Delegados y Concejos de Colaboración.
- Decreto que contiene el Reglamento de Protección Civil del Municipio de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Actopan, Estado de Hidalgo.
- Reglamento de Control Interno para la Administración Pública Municipal de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento para el uso de Bienes y servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Administración Pública.
- Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y la Celebración de Espectáculos Públicos en el Municipio.
- Reglamento de archivo municipal para el Municipio de Actopan Hgo.
- Reglamento de Justicia en Materia de Faltas de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento de Imagen Urbana para el Municipio de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento para el Rastro Municipal de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento Municipal de Ecología y Protección al Ambiente de Actopan, Hidalgo.
- Reglamento Interior.
- Acuerdo que crea el Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia Contra las Mujeres y de igualdad entre Mujeres y Hombres de Actopan, Hidalgo, derivado del Pacto por la igualdad y la Erradicación de la Violencia del Estado de Hidalgo.
- Reglamento que Regula la Figura del Cronista Municipal.
- Decreto que Contiene el Reglamento de Deporte y Cultura Física.
- Reglamento de la Gaceta Municipal.
- Decreto que contiene el Reglamento de Turismo Municipal.
- Decreto Municipal por el que se adiciona las fracciones XI, XII, XIII al Segundo Decreto de Acuerdo que crea el Sistema Municipal para prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia entre Hombres y Mujeres.
- Reglamento Interno de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Handwritten blue text and signatures on the right side of the page, including a vertical signature that appears to read 'S.M. / OX'.

Handwritten blue number '9' in the bottom left corner.





[Handwritten signatures and scribbles in blue ink, including a large signature that appears to be 'J.M.C. H.']

Escenario Regulatorio

El Municipio de Actopan, cuya dinámica económica es generada por la misma comunidad y el cual nosotros como institución pública es atender sus necesidades posee algunos retos por sortea.

El primero de ellos es la falta de iniciativa de los servidores públicos en los temas de atención a las necesidades, dudas y problemas que tienen los ciudadanos.

El segundo es fomentar en los servidores públicos, al desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y brindar una atención óptima al ciudadano: la falta de interés por parte de algunos servidores públicos obstaculiza ser un gobierno eficaz y eficiente.

El tercero es la falta de capacitación hacia los servidores públicos respecto a la eficiencia para resolver problemas: tiempos largos de espera, respuestas inadecuadas a consultas y trámites mal gestionados.

Por lo anterior y en congruencia con los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal 2020- 2024 en particular con el eje de Gobernanza y Rendición de Cuentas es que se plantea realizar este programa con un eficiente, eficaz, cooperativo y participativo fincado en un análisis de las áreas de oportunidad que en el marco normativo se presentan para el Municipio de Actopan Hidalgo.

Siguiendo este orden de ideas, se logró discutir, analizar, y publicar reglamentos municipales como:

1. Reglamento Interior de la Administración Pública
2. Reglamento Interior del Ayuntamiento.
3. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
4. Bando de Policía y Gobierno Municipal.
5. Reglamento de Delegados y Concejos de Colaboración.
6. Reglamento que Regula la Figura del Cronista Municipal.

9

7. Decreto que Contiene Reglamento de Turismo del Municipio de Actopan, Hidalgo.
10. Decreto que Contiene el Reglamento de Protección Civil.
11. Reglamento de los lineamientos específicos para el uso de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de la Administración Pública Municipal de Actopan, Hidalgo.

Así mismo se ha considerado y establecido la implementación de las TIC'S de Instituciones como:

- Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED).
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE).

Con el propósito de impulsar, desarrollar y actualizar tanto los conocimientos como las habilidades, aprendizajes necesarios para brindar un servicio eficiente en cada una de las áreas de administración y el gobierno municipal.

De igual forma se contempla la actualización periódica de algunos trámites en el Registro de Único de Trámites y Servicios (RUTS).

Tomando en consideración los puntos anteriormente mencionados se busca la actualización en los procesos de los servicios y atención a la ciudadanía con el propósito de realizarlos de manera óptima.

Algunos de los trámites contemplados son:

1. Encuestas para medir la satisfacción del ciudadano ante los servicios brindados.
2. Encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía ante la gestión de la Administración Municipal.
3. Contestación de evaluación.
4. Medición de la eficiencia y eficacia de los procesos implementados por el plan de Mejora Regulatoria.

G

Estrategias y Acciones

Estrategias:

- Encuestas de Satisfacción.
- Indicadores de eficiencia.
- Indicadores de Eficacia.

Acciones:

- Diseñar un instrumento de encuesta la cual recopile información acerca de la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio brindado.
- Diseñar un instrumento de encuesta la cual recopile información acerca de la satisfacción de la ciudadanía sobre la Administración Municipal.
- Diseñar indicadores los cuales permitan medir la eficiencia y eficacia en la atención a la ciudadanía.

Diseño del Programa

Nombre de la acción: Diseño de encuestas para recolectar la información de la satisfacción del ciudadano.

Nombre del responsable de su ejecución: Lic. Militza Tzitzlali Copca Vargas Titular del área de Organismo Interno de Control Municipal.

Cargo y área de pertenencia: Contraloría Interna Municipal.

Fecha de inicio y de conclusión. 01/02/2024- 22/07/2024.

Nombre de la acción: Diseño de encuestas para recolectar la información de la satisfacción del ciudadano con la Administración Municipal.

Nombre del responsable de su ejecución: Lic. Militza Tzitzlali Copca Vargas Titular del área Órgano Interno de Control Municipal.

Cargo y área de pertenencia: Contraloría Interna Municipal.

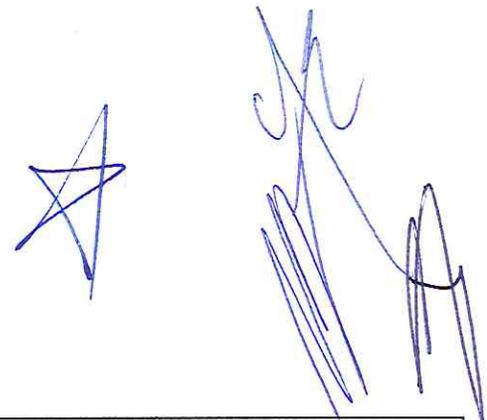
Fecha de inicio y de conclusión. 01/02/2024 - 22/07/2024.

Nombre de la acción: Diseño de indicadores de eficiencia y eficacia.

Nombre del responsable de su ejecución: Lic. Militza Tzatzlali Copca Vargas Titular del área Órgano Interno de Control Municipal.

Cargo y área de pertenencia: Contraloría Interno Municipal

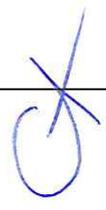
Fecha de inicio y de conclusión. 02/02/2024 - 22/07/2024.



Cronograma de Mejora Regulatoria

Nombre de la acción.	Periodo de cumplimiento.					
	Febrero.	Marzo.	Abril.	Mayo.	Junio.	Julio.
Elaboración de encuestas.						
Aplicación de encuestas.						
Creación y evaluación de indicadores						
Análisis de resultados.						

G




Propuestas de Mejora

FORMATO 1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Sujeto Obligado: Presidencia Municipal De Actopan Hidalgo.

Enlace oficial de Mejora Regulatoria de Sujeto Obligado: Julieta Edith Zepeda Alamilla

Directora de Desarrollo Económico

Fecha de elaboración: 16 de enero 2024

Fecha de aprobación: 22 de febrero 2024

Total, de trámites y/o servicios del sujeto obligado: 95

Numero de Trámites y/o servicios prioritarios para 2024: 13

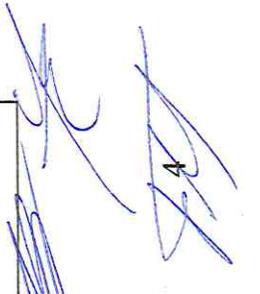
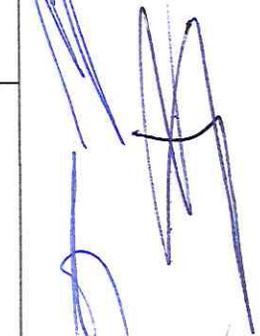
Código Ruts	Nombre del Trámite.	Acciones de regularización de la normatividad	Acciones de mejora	objetivo general de las acciones	Fecha de cumplimiento	Unidad administrativa responsable
1782	Certificación de nacimiento.	No aplica	Implementación de un instrumento de satisfacción. Evaluación a la Satisfacción Ciudadana	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
1783	Expedición de actas.	No aplica	Implementación de un	Optimizar la	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.

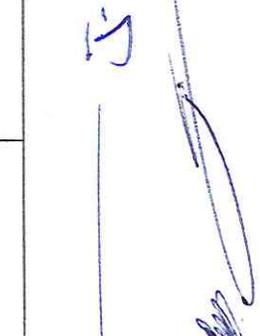
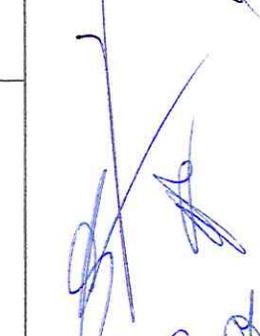
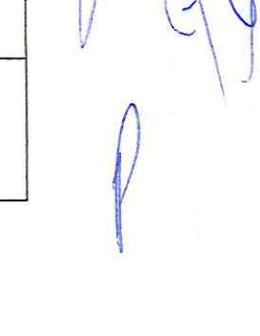
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

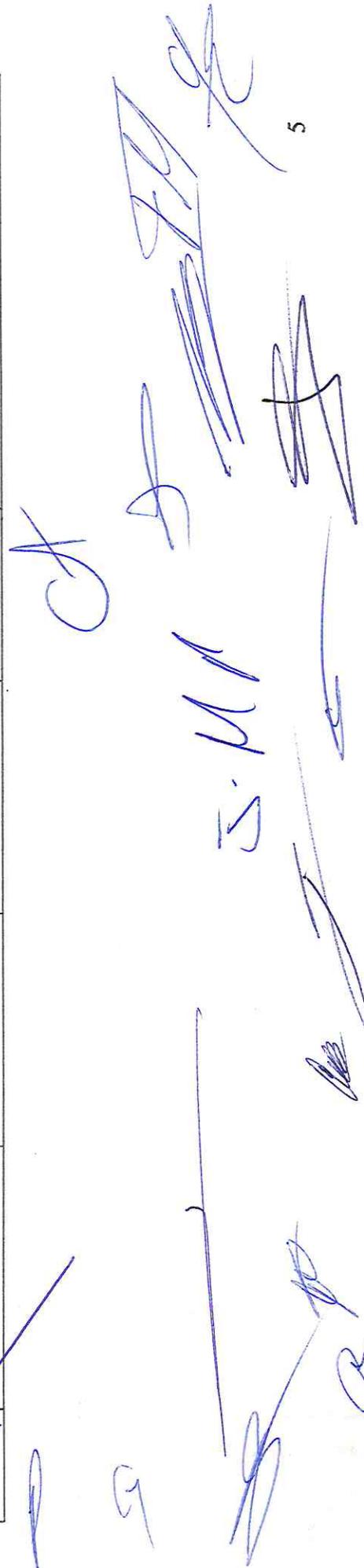
[Large handwritten signature]

5293	Registro de defunción.	No aplica	<p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p> <p>Implementación de un instrumento de satisfacción.</p> <p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p>	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5193	Apertura de licencia de funcionamiento de nulo y bajo riesgo.	No aplica	<p>Implementación de un instrumento de satisfacción.</p> <p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p>	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5304	Registro de nacimiento	No aplica	<p>Implementación de un instrumento de satisfacción.</p>	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.

8974	Aviso de terminación de obra.	No aplica	<p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p> <p>Implementación de un instrumento de satisfacción.</p> <p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p>	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
9008	Fomento artesanal.	No aplica	<p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p> <p>Implementación de un instrumento de satisfacción.</p> <p>Evaluación a la Satisfacción Ciudadana</p>	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.



 A large collection of handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'A', 'S.M.M.', and several other illegible signatures.

Elaboró	Titular de sujeto obligado	Titular del Órgano Interno de control	Enlace oficial de Mejora Regulatoria
<p>Tana. Julieta Edith Zepeda Alamilla Directora de Desarrollo Económico</p>	<p>M. en C. Tatiana Tonantzin P. Angeles Moreno Presidenta Municipal Constitucional de Actopan</p>	<p>Mtra. Militza Tzittlali Copca Vargas Titular del área de Órgano Interno de Control Municipal.</p>	<p>Tana. Julieta Edith Zepeda Alamilla Directora de Desarrollo Económico</p>

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



[Handwritten signatures and initials]

Sujeto Obligado: Presidencia Municipal De Actopan Hidalgo.

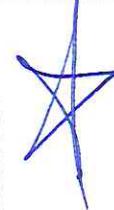
Enlace oficial de Mejora Regulatoria de Sujeto Obligado: Julieta Edith Zepeda Alamilla
Directora de Desarrollo Económico

Fecha de elaboración: 16 de enero 2024

Fecha de aprobación: 22 de febrero 2024

Total, de trámites y/o servicios del sujeto obligado: 95

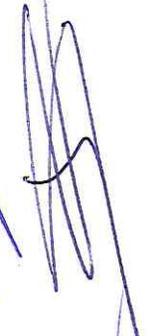
Numero de Tramites y/o servicios prioritarios para 2024: 13

Código Ruts	Nombre del Trámite.	Acciones de regularización de la normatividad	Acciones de mejora	objetivo general de las acciones	Fecha de cumplimiento	Unidad administrativa responsable
1782	Certificación de nacimiento.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico. 
1783	Expedición de actas.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.

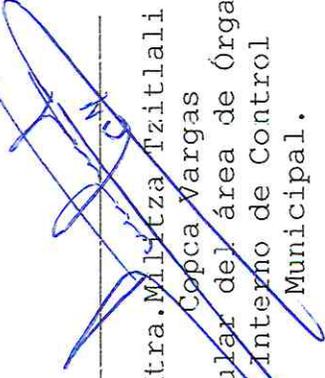
[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J.M.P.S.' and 'J.P.']

1786	Pasaporte.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
8968	Licencias de construcción.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
8967	Apoyo de seguridad pública.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5332	Pago impuesto predial.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.







Elaboró	Titular de sujeto obligado	Titular del Órgano Interno de control	Enlace oficial de Mejora Regulatoria
<p> Tana. Julieta Edith Zepeda Alamilla Directora de Desarrollo Económico</p>	<p>M. en C. Tatiana Tonantzin P. Angeles Moreno Presidenta Municipal Constitucional de Actopan</p>	<p> Mtra. Milvitz Tzitzilali Copca Vargas Titular del área de Órgano Interno de Control Municipal.</p>	<p> Tana. Julieta Edith Zepeda Alamilla Directora de Desarrollo Económico</p>

(Handwritten signatures and initials in blue ink)

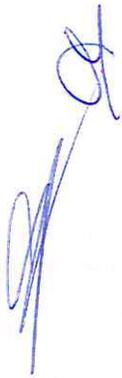
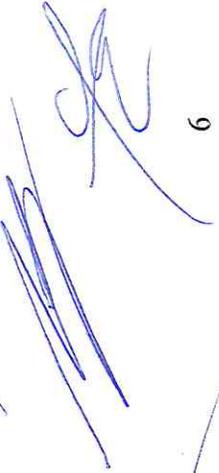










5333	Avaluó catastral.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5297	Eventos culturales y artísticos.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5293	Registro de difusión.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
5193	Apertura de licencia de funcionamiento.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink, including a large star-like mark and several illegible signatures.]

5304	Registro de nacimiento	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
8974	Aviso de terminación de obra.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.
9008	Fomento artesanal.	No aplica	Elaboración y aplicación de diversos Indicadores de eficiencia y eficacia.	Optimizar la atención del ciudadano.	22 DE Julio 2024	Desarrollo Económico.

Handwritten mark resembling the letter 'C'.

Handwritten star symbol.

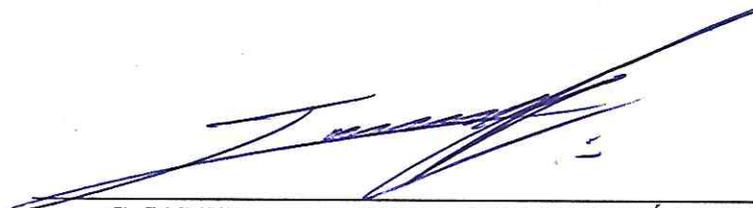
Multiple handwritten signatures and scribbles in blue ink, including a large signature that appears to be 'SM'.



M. En C. TATIANA TONANTZIN P. ANGELES MORALES
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE ACTOPAN



C. JUAN MANUEL PACHECO CRUZ
SECRETARIO GENERAL MUNICIPAL DE ACTOPAN HIDALGO.



C. JARED DAGOBERTO CAMARGO SÁNCHEZ
SINDICO HACENDARIO.



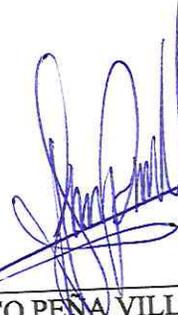
C. AURORA RAMÍREZ HERNÁNDEZ
REGIDORA



C. FLOR DE MARÍA MOCTEZUMA GACHUZ
REGIDORA



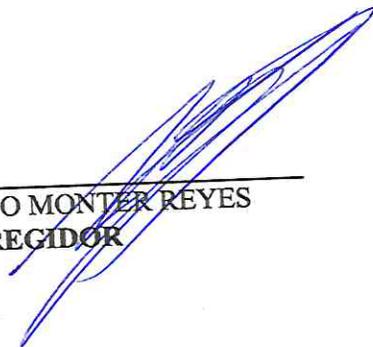
C. CECILIA PEREZ MOCTEZUMA
REGIDORA



C. FRANCISCO PEÑA VILLAVERDE
REGIDOR



C. CATARINA GUTIERREZ-GUAJARDO
REGIDORA

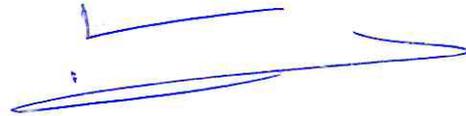


C. ARMANDO MONTER REYES
REGIDOR



C. MIRIAM ARIADNA RAMÍREZ GUTIERREZ
REGIDORA

Programa
ANUAL DE
MEJORA REGULATORIA.



C. KING SUN CEREZO GARNICA
REGIDOR

C. RAFAEL CAMARGO CAMARGO
REGIDOR

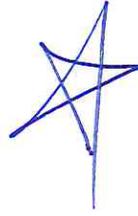


C. JOSÉ GUADALUPE PORTILLO HERNÁNDEZ
REGIDOR



C. KARINA VARGAS GARCIA
REGIDORA

Compendio de firmas que corresponde al programa anual de Mejora Regulatoria 2024



FORMATO 2. REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL.

El presente avance destaca los avances significativos logrados durante el periodo actual en el marco del Programa de Mejora Regulatoria de Actopan, con un enfoque principal en la optimización y mejora de la atención y servicio a la ciudadanía.

I. Logros Alcanzados:

- Programas de Capacitación Continua: Se implementaron y completaron programas de capacitación regulares para el personal, fortaleciendo habilidades de comunicación y servicio al cliente.

II. Indicadores de Desempeño:

- Reducción de Tiempos de Espera: Se ha logrado una reducción del 20% en los tiempos de espera promedio, mejorando la eficiencia en la atención al ciudadano.
- Aumento en la Participación Ciudadana: Se observó un aumento en la participación ciudadana en eventos y consultas municipales, indicando una mayor involucración de la comunidad.
- Índice de Satisfacción Ciudadana: El índice de satisfacción ciudadana ha experimentado un incremento del 15%, alcanzando el 85% de aprobación general.

III. Iniciativas en Proceso:

- Implementación de Nuevos Servicios Digitales: Se está trabajando en la actualización e introducir nuevos servicios digitales para cubrir áreas adicionales y brindar una gama más amplia de servicios en línea.
- Ampliación de Programas de Capacitación: Se planea expandir los programas de capacitación para incluir módulos especializados que aborden situaciones específicas de atención al cliente.

G



Indicadores de Desempeño:

1. Tiempo Promedio de Respuesta: Se ha mejorado la eficiencia en la respuesta a solicitudes ciudadanas, reduciendo el tiempo promedio de respuesta en un 15%.

2. Nivel de Satisfacción del Usuario: Se llevará a cabo una encuesta de satisfacción ciudadana, y los resultados indicaran la satisfacción general en comparación con el año anterior.

V. Desafíos y Oportunidades:

A pesar de los logros, se reconocen los desafíos continuos, como la necesidad de mantener una comunicación abierta con la ciudadanía y la adaptación constante a cambios normativos. Las oportunidades para el próximo año incluyen la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar la accesibilidad y la transparencia.

VI. Conclusiones:

En resumen, el programa destaca los avances significativos logrados en la mejora regulatoria en Actopan, Hidalgo, durante el año en revisión. La atención y servicio a la ciudadanía son prioridades fundamentales, y se continúa trabajando en la optimización de procesos y la adopción de mejores prácticas para lograr un entorno regulatorio más eficiente, amigable y de calidad para la comunidad.

Este programa se presenta con el compromiso de seguir fortaleciendo la mejora regulatoria en beneficio de los ciudadanos y el desarrollo sostenible de Actopan, Hidalgo.

[Vertical handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]

G

[Handwritten signature in blue ink]