



**COLIMA**  
Gobierno del Estado

Secretaría de  
Desarrollo Económico

**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE  
ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN  
LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS  
HERRAMIENTAS DE LA MEJORA  
REGULATORIA**

**Secretaría de Desarrollo Económico**

**Procedimiento de Operación de los Programas de Mejora Regulatoria**



**Lic. Francisco Javier Rodríguez  
García.**

Secretario de Desarrollo Económico y  
Autoridad de Mejora Regulatoria en el  
Gobierno del Estado de Colima

AUTORIZÓ



**Mtro. Carlos Francisco Rocha Cuevas**

Director General de Desarrollo Económico e  
Inversión de la Secretaría de Desarrollo  
Económico

REVISÓ



**Licda. Georgina Nayeli Barajas Fariás**

Coordinadora de Mejora Regulatoria de la  
Secretaría de Desarrollo Económico

ELABORÓ



**Dra. Irma Yolanda Díaz Laureano**

Coordinadora de Mejora Regulatoria de la  
Secretaría de Desarrollo Económico

SUPERVISÓ

Noviembre 2022

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos contiene de forma clara y sistemática, la información y/o las instrucciones necesarias para hacer referencia a su marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones de los Sujetos Obligados, constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo que dicta las operaciones básicas de todas las áreas que comprende la Dirección de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de Colima.

La Política de Mejora Regulatoria conlleva la generación de acciones jurídico-administrativas, a efecto de mejorar el marco regulatoria y la simplificación de trámites y servicios, con el fin de elevar la calidad de la gestión pública en beneficio de la población y contribuir a la competitividad del Estado de Colima. El Plan de Desarrollo Estatal establece objetivos, metas y líneas estratégicas, en lo que respecta a la articulación productiva, donde establece el mejorar la calidad en el servicio que brindamos.

Las características de la visión en materia económica, es contar con un gran soporte tecnológico y un eficiente proceso de trámites y servicios gubernamentales, desde el interior, desde el personal que los brinda.

Por su parte la propia ley faculta a la Autoridad de Mejora Regulatoria para emitir los instrumentos legales donde se establezcan estos criterios a fin de que los Sujetos Obligados puedan acceder a ella.

Por tanto y a fin de dar cumplimiento con lo anterior, es que se procede a emitir el presente manual, bajo las siguientes disposiciones generales:

**EL PRESENTE MANUAL TIENE POR OBJETO:** Establecer los mecanismos, instrumentos legales y herramientas necesarias para la implementación de las herramientas de la Mejora Regulatoria a los Sujetos Obligados.

**CRITERIOS PARA ELABORAR EL PROGRAMA:**

En cumplimiento a la normatividad aplicable, el presente manual, refiere la existencia de un programa de capacitación a fin de implementar las herramientas de Mejora Regulatoria y que se encuentre en condiciones de cumplir con los deberes en materia de Mejora Regulatoria.

Se estima que, con este programa de capacitación, las personas servidoras públicas podrán mejorar sus procesos internos garantizando así el tratamiento óptimo de la Mejora Regulatoria en el Estado de Colima, ya que conocerán las herramientas de la Mejora Regulatoria, su funcionalidad y las ventajas de su aplicación.

La Autoridad de Mejora Regulatoria tendrá las siguientes Facultades:

- Desempeñar las funciones de coordinación que establece la normatividad correspondiente
- Administrar el Catálogo de Regulaciones, Trámites y Servicios
- Proponer a los sujetos obligados acciones, medidas o programas que permitan impactar favorablemente en el mejoramiento del marco regulatorio y que incidan en el desarrollo y crecimiento económico, y coadyuvar en su promoción e implementación
- Elaborar y promover programas académicos directamente o en colaboración con otras instituciones para la formación de capacidades en materia de mejora regulatoria
- Convocar y organizar foros, conferencias, coloquios, diplomados, seminarios, talleres, reuniones, eventos, convenciones y congresos de mejora regulatoria
- Revisar el marco regulatorio, diagnosticar su aplicación, y en su caso, elaborar para propuestas de proyectos de disposiciones legislativas y administrativas en materia de mejora regulatoria, mismas que podrán ser incorporadas a los

programas que se establezcan para mejorar la Regulación en actividades o sectores económicos específicos

- Dictaminar los anteproyectos regulatorios o propuestas regulatorias y los Análisis de Impacto Regulatorio correspondientes
  - Establecer los mecanismos para dar publicidad a la Agenda Regulatoria de los sujetos obligados de la administración pública
  - Promover la evaluación de regulaciones existentes a través del Análisis de Impacto Regulatorio ex post
  - Proponer, coordinar, publicar, monitorear, opinar y evaluar los Programas de Mejora Regulatoria, así como emitir los lineamientos para su operación mismos que serán vinculantes para la administración pública
  - Integrar, administrar y actualizar el Registro de Trámites y Servicios
- Crear, desarrollar, proponer y promover programas específicos de simplificación y mejora regulatoria
- Establecer acuerdos y convenios de colaboración, concertación y coordinación que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos
  - Proponer a los sujetos obligados de la administración pública, la revisión de su acervo regulatorio y de sus trámites y servicios
  - Calcular el costo económico de los trámites y servicios, con la información proporcionada por los sujetos obligados de la administración pública
  - Celebrar acuerdos interinstitucionales en materia de mejora regulatoria
  - Promover el estudio, la divulgación y la aplicación de la política pública de mejora regulatoria
  - Asesorar técnicamente a los sujetos obligados de la administración pública

#### **LOS INSTRUMENTOS DE MEJORA REGULATORIA SE COMPONE POR:**

Catálogo de Regulaciones, Trámites y Servicios:

- El Registro de Regulaciones
- El Registro de Trámites y Servicios
- El Registro de Visitas Domiciliarias
- La Protesta Ciudadana

- El Expediente para Trámites y Servicios
- Agenda Regulatoria
- Análisis de Impacto Regulatorio ex ante
- Programas de Mejora Regulatoria
- Análisis de Impacto Regulatorio ex post

**DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO** Los sujetos obligados deben de presentar su Agenda regulatoria ante la autoridad de Mejora Regulatoria en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo respectivamente.

La Autoridad de Mejora Regulatoria en coordinación con el/la Jefe/a de Desarrollo someterán a consulta pública la Agenda Regulatoria por un plazo mínimo de 20 días hábiles de cada sujeto obligado. Informando al público la regulación que se pretende expedir en dichos periodos. El documento debe de contener mínimo los siguientes datos:

- Nombre preliminar de la propuesta regulatoria,
- Materia sobre la que versa la regulación,
- Problemática que se pretende resolver con la propuesta regulatoria,
- Justificación para emitir la propuesta regulatoria,
- Fecha tentativa de presentación y estará al menos 20 días disponible para la consulta pública.

#### **ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO EX – ANTE**

El procedimiento inicia cuando los sujetos obligados deben incorporar a la agenda regulatoria sus anteproyectos de una nueva regulación.

Los sujetos obligados deben de enviar un oficio avisándole a la autoridad de Mejora Regulatoria trabajaran en un anteproyecto.

El Sujeto Obligado mandara el anteproyecto y la AIR tanto a la Autoridad de Mejora Regulatoria como al área jurídica, cuando menos treinta días antes de la fecha en que pretendan publicarse en el medio de difusión Se establece los siguientes propósitos que deberán cumplirse durante los procesos revisión y

diseño de regulaciones y propuestas regulatorias, sí como los Análisis de Impacto Regulatorio:

- Que generen el máximo beneficio para la sociedad con el menor costo posible
  - Que sus impactos resulten proporcionales para el problema que se busca resolver y para los sujetos regulados a los que se aplican
  - Que promuevan la coherencia de políticas públicas
  - Que mejoren la coordinación entre poderes y órdenes de gobierno
  - Que fortalezcan las condiciones sobre los consumidores y sus derechos, las micro, pequeñas y medianas empresas, la libre competencia y la competencia económica, el comercio exterior y los derechos humanos, entre otros
  - Que impulsen la atención de situaciones de riesgo mediante herramientas proporcionales a su impacto esperado
- Situaciones de Emergencia La autoridad de Mejora Regulatoria podrá autorizar la presentación del AIR Ex-ante hasta en la misma fecha en que someta la propuesta regulatoria cuando pretenda resolver o prevenir una situación de emergencia, la cual el Sujeto Obligado deberá de acreditar de acuerdo a los siguientes elementos:

- Busque evitar un daño inminente, o bien atenuar o eliminar un daño existente a la salud o bienestar de la población, a la salud animal y sanidad vegetal, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía
- Tenga una vigencia no mayor de seis meses, misma que, en su caso, podrá ser renovada por una sola ocasión por un periodo igual o menor
- No se haya expedido previamente un acto con contenido equivalente para el cual se haya otorgado el trato de emergencia La autoridad de Mejora Regulatoria deberá autorizar o negar el trato de emergencia en un plazo que no excederá de tres días

**ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO EX – POST** La autoridad de mejora regulatoria pueden solicitar a los sujetos obligados un AIR- ex post a través del cual se evalúe la aplicación, efectos y observancia de la regulación vigente Los elementos para presentar AIR ex –post son los siguientes:

- La evaluación sobre

la solución a la problemática que dio origen a la necesidad de la intervención gubernamental y el alcance en la consecución de los objetivos que esta persiguió

- La evaluación de los costos y beneficios de la aplicación de la regulación, así como de otros impactos incluyendo, cuando sea posible, aquellos que resulten aplicables para cada grupo afectado
- El análisis de resultados de los mecanismos y capacidades de implementación, verificación e inspección
- Descripción de los mecanismos, metodologías e indicadores que fueron utilizados para evaluar el logro de los objetivos de la regulación.

La Autoridad de Mejora Regulatoria someterá la AIR ex post a consulta pública por un plazo de treinta días con la finalidad de recabar las opiniones y comentarios de los interesados. Así como la autoridad de mejora regulatoria podrá efectuar recomendaciones con el objeto de contribuir a cumplir con los objetivos relacionados con la regulación, incluyendo propuestas de modificación al marco regulatorio.

Pasado los treinta días la Autoridad de Mejora Regulatoria entregará al Sujeto Obligado las opiniones, comentarios y recomendaciones. Los sujetos Obligados deberán manifestar por escrito su consideración respecto a las opiniones, comentarios y recomendaciones que se deriven de la consulta pública y del análisis que efectúe la autoridad de mejora regulatoria Nota: cada cinco años los sujetos obligados presentarán un AIR ex post para aquellas regulaciones que se hayan identificado costos de cumplimiento en el AIR ex ante.

Derivados del AIR ex – post, la autoridad de mejora regulatoria podrá proponer modificaciones al marco regulatorio vigente o acciones a los sujetos obligados.

**EXPEDIENTE DE TRÁMITES Y SERVICIOS.-** El Expediente para Trámites y Servicios estará integrado por el conjunto de documentos electrónicos emitidos por los Sujetos Obligados, asociados a personas físicas y morales, que pueden ser utilizados por cualquier autoridad competente para resolver trámites y servicios.

La autoridad de mejora regulatoria implementara y operara el expediente considerando mecanismos confiables de seguridad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia.

Los sujetos obligados le comentaran al ciudadano que si quiere que sus documentos sean digitalizados para hacerle su expediente único de forma digital para que cuando realice un trámite y servicio ya no sea necesario volverle a pedir el documento a excepción de los que tengan vigencia para que los pueda renovar.

El jefe/a de departamento de Desarrollo deberá publicar el expediente en una página de internet independiente, con la finalidad de que los sujetos obligados puedan acceder, consultar y transferir información ente ellos. Resolución de Trámites y Servicios.

Los sujetos obligados no podrán solicitar información al ciudadano que ya conste en el expediente único de trámites y servicios. Ni podrán requerir documentación que ya tengan en su poder. Solo podrán solicitar aquella información y documentación particular o adicional, que está prevista en el Registro de Trámites y Servicios Efecto legal.

Los documentos que integren el expediente único tendrán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente, y por lo tanto, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos. Integración de documentos.

Los Sujetos Obligados integrarán al Expediente para Trámites y Servicios, los documentos firmados de forma autógrafa cuando se encuentre en su poder el documento original

- Que la migración a una forma digital haya sido realizada o supervisada por un servidor público que cuente con facultades de certificación de documentos en términos de las disposiciones aplicables;
- Que la información contenida en el documento electrónico se mantenga íntegra e inalterada a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva y sea accesible para su ulterior consulta;

- Que el documento electrónico permita conservar el formato de documento impreso y reproducirlo con exactitud, y
- Que cuente con la firma electrónica avanzada del servidor público al que se refiere el primer punto.

#### **REGISTRO DE VISITAS DOMICILIARIAS** Descripción Secuencial del Proceso:

La autoridad de mejora regulatoria manda el oficio para que las dependencias designen a los enlaces de mejora regulatoria. Una vez designados los enlaces, la/el Jefa/e del departamento de Mejora Regulatoria les envía el Registro de Visitas Domiciliarias que se define con la integración de lo siguiente:

- El listado de Inspecciones, Verificaciones y Visitas Domiciliarias (Listado)
- El padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores (Padrón) La información en las fichas para cada inspección, verificación o visita domiciliaria debe incluir lo siguiente: Nombre, Modalidad, Homoclave, Sujeto obligado responsable de la aplicación, Identificar el tipo de actividad: inspección, verificación o visita domiciliaria, Objetivo, Periodicidad en la que se realiza, Especificar qué motiva la inspección, verificación o visita domiciliaria, Fundamento jurídico de la existencia de la inspección, verificación o visita domiciliaria, Bien, elemento o sujeto de la inspección, verificación o visita domiciliaria, Derechos del sujeto regulado, Obligaciones que debe cumplir el sujeto regulado, Regulaciones que debe cumplir el sujeto regulado, Requisitos o documentos que necesita presentar el particular, En caso de que correspondan a requisitos que son trámites o servicios o de alguna otra inspección, verificación o visita domiciliaria, deberá de identificar plenamente los mismos, En su caso señalar el sujeto obligado ante quien se realiza el requisito, Especificar si el inspeccionado debe llenar o firmar algún formato para la inspección, verificación o visita domiciliaria, En caso de que se requiera firmar un formato, brindar el formato correspondiente, Tiempo aproximado de inspección, Pasos a realizar durante la inspección, Sanciones que pudieran derivar de la inspección, verificación o visita domiciliaria, Facultades, atribuciones y obligaciones del inspector, verificador o visitador, Servidores públicos facultados

para realizar la inspección, verificación o visita domiciliaria, Números telefónicos, dirección y correo electrónico de las autoridades competentes encargadas de ordenar inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias, Números telefónicos, dirección y correo electrónico de los órganos internos de control o equivalentes para realizar denuncias o presentar una protesta ciudadana, Número de inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias realizadas en el año anterior, Número de inspeccionados sancionados en el año anterior.

El enlace de Mejora Regulatoria recabara, analizara y revisara la información con las diferentes áreas de su dependencia. Ellos/as debe actualizar el listado y el padrón, incluyendo información estadística sobre inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias.

El enlace de Mejora Regulatoria una vez que se tiene la información que consiste en la lista de servidores públicos autorizados para realizar visitas domiciliarias, inspección y de verificación en el Municipio (El Registro de Visitas Domiciliarias contendrá la información concerniente a las actuaciones que por procedimiento de inspección, verificación y visita domiciliaria realicen los Sujetos Obligados en cumplimiento de la Regulación, respecto a los Trámites y Servicios que aplican), así como el documento que contendrá el número de visitas realizadas, domicilios correo electrónico y autoridad competente quien se encarga de ordenar las visitas de inspección o verificación, el enlace de mejora Regulatoria lo enviara al/la jefe/a de Departamento de Mejora Regulatoria quien concentrara toda la información de las diferentes dependencias. Lo dispuesto en lo anterior no será aplicable a aquellas inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias requeridas para atender situaciones de emergencia, este es, situaciones imprevistas que requieran una especial atención y deban solucionarse lo antes posible. Para tales efectos, dentro de un plazo de cinco días posteriores a la habilitación, el Sujeto Obligado deberá informar y justificar al Titular de Mejora Regulatoria las razones para habilitar a nuevos inspectores, ejecutores o visitadores requeridos para atender la situación de emergencia. Cada ficha de inspección, verificación o visita domiciliaria, en cada una de sus modalidades, deberá contener un apartado donde se pueda solicitar una protesta ciudadana.

El/la jefe de Departamento de Mejora Regulatoria entrega toda la información de las Dependencias (sujetos obligados) a la autoridad de Mejora Regulatoria para su publicación.

La autoridad de Mejora Regulatoria será la responsable de administrar y publicar la información si detecta algún error u omisión en la información proporcionada lo comunicará al sujeto obligado en un plazo no mayor a 5 días hábiles que a su vez tendrá 5 días hábiles para solventar la información.

El/a jefe/a de Departamento de Mejora Regulatoria le enviara toda la información a el/la jefe/a de Departamento de Desarrollo para que publique la información en la página oficial del Municipio para ser consultada con la ciudadanía. El padrón de Inspectores, Verificadores y visitadores publicados contiene la siguiente información por cada inspector, verificador o visitador: Fotografía, Nombre completo del servidor público autorizado para realizar inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias, Número, clave, o identificador del empleado, Cargo del servidor público, Sujeto obligado al que está adscrito, Unidad administrativa a la que está adscrito, Domicilio, número telefónico y correo electrónico de la unidad administrativa de su adscripción, Vigencia en el cargo o nombramiento, Documento que acredite el cargo o nombramiento, Inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias que está facultado para realizar, Nombre y cargo del superior jerárquico, Número telefónico y correo electrónico del superior jerárquico.

El Padrón contará con los datos correspondientes a los servidores públicos de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección de datos personales. Por lo que existe la posibilidad de que un sujeto obligado pueda restringir la publicación parcial o total en el listado o padrón porque pudiera comprometer los efectos que se pretendan lograr con la actividad, o en su caso comprometer la integridad o seguridad del servidor público.

Todas las inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias inscritas en el Registro de Visitas Domiciliarias deberán establecer el fundamento jurídico aplicable, en al menos la siguiente información:

- Fundamento jurídico de la existencia de la inspección, verificación o visita domiciliaria
  - Derechos del sujeto regulado
  - Obligaciones que debe cumplir el sujeto obligado • Regulaciones que debe cumplir el sujeto obligado
  - Requisitos o documentos que necesita presentar
  - Requisitos que son trámites o servicios, o alguna otra inspección, verificación o visita domiciliaria • En su caso señalar el sujeto obligado ante quien se realiza el requisito
  - Especificar si el inspeccionado debe llenar o firmar algún formato para la inspección, verificación o visita domiciliaria
  - En caso de que se requiera firmar un formato, brindar el formato correspondiente
  - Pasos a realizar durante la inspección, verificación o visita domiciliaria • Sanciones que pudieran derivar de la inspección, verificación o visita domiciliaria
  - Facultades, atribuciones y obligaciones del inspector, verificador o visitador.

## **PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA**

### **DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO:**

La autoridad de mejora regulatoria manda el oficio para que las dependencias designen a los enlaces de mejora regulatoria.

La autoridad de mejora regulatoria emitirá los lineamientos para establecer la manera de trabajo para la Elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria, la cual se define como una herramienta que tiene por objeto mejorar la regulación vigente e implementar acciones de simplificación de trámites y servicios y es por el tiempo que dure la Administración

Una vez designados los enlaces, la/el Jefa/e del departamento de Mejora Regulatoria les envía un formato donde pondrán todas las acciones que llevará a cabo en su Dependencia y puede ser simplificación de trámites, servicios y alguna modificación, creación o eliminación de regulaciones esto será dentro de los primeros tres meses de que inicia el año

El enlace de Mejora Regulatoria recabará, analizará y revisará la información con las diferentes áreas de su dependencia y para ello tendrá tres meses a partir de que inicia el año para juntar toda la información.

Una vez que se tiene la información el enlace de mejora Regulatoria lo enviara dentro de los primeros tres meses de iniciar el año al/la jefe/a de Departamento de Mejora Regulatoria quien concentrara toda la información de las diferentes dependencias.

La autoridad de Mejora Regulatoria podrá emitir opinión a los sujetos obligados con propuestas específicas para mejorar sus regulaciones y simplificar sus trámites y servicios o en su defecto rechazar alguna modificación o simplificación, mismas que los sujetos obligados deberán valorar para la inscripción de sus PMR. Los sujetos obligados deberán valorar las propuestas o recomendaciones emitidas por la Autoridad de Mejora Regulatoria, o en su defecto, manifestar por escrito las razones por las cuales no considera factible su incorporación en un plazo no mayor a 10 días hábiles

Los sujetos obligados presentarán de manera preliminar las acciones que integrarán sus PMR indicando la fecha de implementación

La Autoridad de Mejora Regulatoria le enviara a el/la jefe/a de Departamento de Desarrollo el programa de Mejora Regulatoria para que lo pongan a consulta pública durante al menos 30 días hábiles.

Los sujetos obligados deberán valorar los comentarios y propuestas emitidos durante la consulta pública para incorporarlas a sus Programas de Mejora Regulatoria o, en su defecto, manifestarlas razones por las que no se considera factible su incorporación.

La autoridad de mejora regulatoria emitirá su opinión a los Programas Preliminares de los sujetos obligados Nota: La contraloría podrá emitir un diagnóstico sobre el contenido de los Programas Preliminares de sus respectivos sujetos obligados

Una vez respondidas las recomendaciones, comentarios y propuestas recopiladas en la consulta pública, los sujetos obligados inscribirán sus Programas Definitivos. Los trámites y servicios inscritos en los Programas de Mejora Regulatoria son vinculantes y no podrán darse de baja, salvo que las modificaciones al programa

original reduzcan al menos los costos de cumplimiento de los trámites y servicios comprometidos originalmente.

Una vez terminado el periodo de consulta el/a jefe/a de Departamento de Desarrollo de acuerdo a las instrucciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria publicaran el programa en la página oficial

### **PROTESTA CIUDADANA DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO:**

El procedimiento inicia cuando un/una ciudadano/a tiene una queja, el cual podrá presentar ante la autoridad de Mejora Regulatoria una protesta ciudadana cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con la Normatividad establecida en el Estado de Colima y con la inscripción o actualización de las siguiente información de sus trámites y servicios, a decir:

- Requisitos
- Formato, escrito libre, ambos u otros medios de presentación
- Inspección verificación o visita domiciliaria
  - Datos del contacto oficial del sujeto obligado responsable del trámite o servicio
  - Plazo que tiene el sujeto obligado para resolver el trámite o servicio o, en su caso afirmativa o negativa ficta
  - Plazo con el que cuenta el sujeto obligado para prevenir al solicitante
  - Plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención
- Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables
- Forma de determinar monto de derechos o aprovechamiento
- Alternativas para realizar el pago
- Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan y su fundamento jurídico
- Criterios de resolución del trámite
  - Unidades administrativas ante las que se puede presentar el trámite o solicitar el servicio

- Datos de la unidad responsable para la presentación de consultas, documentos y quejas, que incluya Domicilio, números de teléfono, medios electrónicos de comunicación y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío
  - Información que se deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación
  - Días y horarios de atención al público
- Datos de identificación del interesado,
- Correo electrónico para recibir notificaciones
- Nombre del trámite, servicio, inspección, verificación o visita domiciliaria
- Especificar Unidad Administrativa en donde se realizó el Trámite, Servicio, Inspección, Verificación o Visita Domiciliaria. En caso que se haya realizado por medios electrónicos, indicar liga de Internet
- Folio, clave, registro o cualquier otro identificador del procedimiento administrativo solicitado por el interesado o el sujeto obligado
- Nombre del servidor público objeto de la protesta,
- Indicar el objeto de la acción u omisión del servidor público, con base en la información publicada en las fichas del Catálogo
- Indicar tipo de protesta: negación de la gestión sin causa justificada, alteración o incumplimiento de lo establecido en el Catálogo
- Descripción detallada de los hechos
- Fecha, hora y lugar de los hechos
- Evidencia sobre la gestión injustificada, alteración o incumplimiento conforme lo inscrito en el Catálogo

La queja debe ir dirigida a la autoridad de Mejora Regulatoria.

Cuando la autoridad de mejora Regulatoria reciba la queja, la analizara validará la información presentada por el interesado y corroborará el cumplimiento de los supuestos de la protesta y emitirá su opinión exhortando al sujeto obligado cuando el ciudadano tiene razón de dar una respuesta clara y positiva en un plazo no mayor a dos días hábiles.

El sujeto Obligado recibe la protesta Ciudadana, la cual analiza internamente sobre la situación presentada y envía respuesta a la Autoridad de Mejora regulatoria para poder dar respuesta al Ciudadano en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Nota: Previo a la emisión de la opinión de la autoridad de mejora regulatoria el interesado pueda solicitar que se deseche la protesta ciudadana

El sujeto obligado debe dar respuesta sobre la situación presentada en un plazo máximo de 2 días hábiles, si hace caso omiso y no resuelve al ciudadano conforme se exhortó, la autoridad de mejora regulatoria puede remitir la queja al órgano competente en materia de responsabilidades administrativas.

El ciudadano cuando recibe la respuesta, sino está conforme sobre la misma puede solicitar una retroalimentación por los mismos medios donde presentó su Protesta Ciudadana. Nota: Cada ficha del Registro de Trámites y Servicios y el Registro de Vistas Domiciliarias deberá incluir estadística sobre el histórico de protestas ciudadanas recibidas y los resultados de la resolución del sujeto obligado.

**PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE REGULACIONES** Descripción Secuencial del Proceso: La autoridad de mejora regulatoria manda el oficio para que las dependencias designen a los enlaces de mejora regulatoria.

Una vez designados los enlaces, la/el Jefa/e del departamento de Mejora Regulatoria les pedirá a los enlaces que manden las Leyes, Códigos, Reglamentos en los que están fundamentadas las guías de trámite de cada Dependencia. Nota: El Registro de Regulaciones contendrá todas las Regulaciones del gobierno del estado.

Los Sujetos Obligados deben asegurarse que las regulaciones vigentes que apliquen se encuentren contenidas en el Registro de Regulaciones

El enlace de Mejora Regulatoria recabará, revisará y enviará la información recolectada al jefe/a de departamento de Mejora Regulatoria.

Es obligación del enlace de mejora Regulatoria del sujeto obligado mantener actualizado el registro de Regulaciones.

El Jefe/a de Mejora Regulatoria enviará la información al jefe/a de Departamento de Desarrollo para que la ponga en la página oficial del gobierno del estado y pueda ser consultada por cualquier ciudadano. Quiénes son las y los responsables de administrar y publicar la información en el Registro de Regulaciones Es obligación de la autoridad de mejora regulatoria coordinarse con las y los responsables de administrar y publicar la información del Registro de Regulaciones.

Si la autoridad de Mejora Regulatoria detecta errores u omisiones mandara por oficio señalando el error u omisión y el sujeto obligado tendrá 10 días hábiles a partir que reciba el oficio para subsanar la información.

#### **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO:**

La autoridad de mejora regulatoria manda el oficio para que las dependencias designen a los enlaces de mejora regulatoria.

El/la Jefe/a de Departamento de Mejora Regulatoria en coordinación con el/la Jefe/a de Departamento de Desarrollo crearon una plataforma para poder inscribir los trámites y servicios la cual debe de contener la información que nos pide nuestra ley de Mejora Regulatoria estatal

El/la Jefe/a de departamento de Mejora Regulatoria les enviara un formato a los enlaces de mejora regulatoria de las Dependencias que contiene los datos que pide al menos la siguiente información:

- Nombre y descripción del trámite o servicio
- Homoclave del trámite y servicio • Identificar si es trámite o servicio • Nombre de la modalidad
- Beneficiario del Servicio, en su caso.
- Especificar si es necesario agendar cita
- En caso de requerir cita, señalar liga para solicitarla
- Fundamento jurídico de la existencia del trámite.

- Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en los que debe de realizarse el trámite
- Especificar quién puede presentar el trámite o servicio
  - Tipo de trámite o servicio.
- Pasos que debe de llevar a cabo el particular para su realización
  - Requisitos para la realización del trámite o servicio, descripción y fundamento jurídico • En caso de que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar la persona o empresa que lo emita, así como su fundamento jurídico
- Específica si el trámite debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios.
- Formato o formatos correspondientes, la liga de descarga del formato, Homoclave en caso de contar con una, fundamento jurídico, liga de internet del medio de difusión y última fecha de publicación en el medio de difusión
  - En caso de requerir inspección o verificación, o visita domiciliaria de manera previa, durante o después de la resolución del trámite o servicio, señalar el nombre, el sujeto obligado que la realiza, objetivo y fundamento jurídico
- Sujeto obligado responsable del trámite o servicio y sus datos de contacto oficial
- Plazo de la resolución de trámite, así como su fundamento jurídico.
- Aplicación de afirmativa ficta
- Aplicación de negativa ficta
- Plazo de prevención al solicitante, así como su fundamento jurídico
- Plazo de cumplimiento de prevención, así como su fundamento jurídico
- Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables o la forma de determinar dicho monto y su fundamento jurídico
- Método para calcular el monto del pago de derechos o aprovechamientos del trámite o servicio

- Medios o alternativas para realizar el pago
- Vigencia de la línea de captura para realizar el pago en caso de requerirla
- Especificar el momento en que se debe realizar el pago
  - Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan y su fundamento jurídico
- Condiciones o consideraciones necesarias para dar resolución al trámite o servicio, la metodología llevada a cabo para su resolución y, en su caso, su fundamento legal
- Canales de atención y los medios por los cuales es posible realizar el trámite o servicio, así como todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar o solicitar, incluyendo su domicilio
- Números de teléfono y medios electrónico de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos o quejas
- Datos de la autoridad responsable de atender quejas y denuncias
- Información que se deberá conservar para fines de acreditación, inspección o verificación, así como su fundamento jurídico
- Cualquier otra información que sea útil para que el interesado realice el trámite •  
Días y horarios de atención al público.