

ESTRATEGIA

ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA.

Presentación del Gobernador del Estado de Colima

En los últimos años, el estado de Colima se ha constituido en referente nacional por la implementación de su política pública de mejora regulatoria, cuyas consecuencias más palpables son la simplificación de procedimientos y trámites, mejorando la gestión del gobierno.

La sociedad es cada vez más demandante con sus gobernantes y administraciones, no sólo exige un trabajo honrado y transparente, sino que también reclama eficiencia y mayor calidad en la prestación servicios y ejecución de trámites, entre otros. Para atender estas exigencias es indispensable un marco jurídico moderno y el uso de las tecnologías de información, piezas claves del proceso de cambio y actualización administrativa.

En ese tenor, un eje rector de las acciones del Gobierno de Colima contempladas en El Plan Estatal de Desarrollo es:

“Posicionar a Colima entre los tres estados más competitivos de México y con mejor entorno para hacer negocios”. Para el logro de ese cometido es fundamental la consolidación de una política pública de mejora regulatoria estatal.

Con la implementación de la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria estamos ante una gran oportunidad para dar un impulso determinante que permita coordinar de manera efectiva los distintos esfuerzos para consolidar los principios de la política pública de mejora regulatoria. En este sentido, con la participación del gobierno, de los empresarios y de la sociedad, podremos consolidar los objetivos de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, garantizando que la emisión de nuevas regulaciones genere mayores beneficios que costos de cumplimiento. Asimismo, estas regulaciones responden al interés público de un buen funcionamiento de los mercados, incrementando la competitividad económica, generación de empleos y, en general, la elevación del nivel de bienestar de la población.

Sabemos que para implementar de manera efectiva la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria se deben construir canales de colaboración y coordinación con las dependencias y entidades estatales y municipales; puesto que serán estos los que al final logren que los ciudadanos y las empresas sean beneficiarios y perciban los efectos positivos de la política de mejora regulatoria.

Con la reforma de la constitución y con la publicación de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, construimos cimientos sólidos que permitirán que las acciones plasmadas en esta Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria tendremos una ruta que nos fijará de manera clara y contundente hacia dónde caminar, y que seguiremos trabajando para consolidar trámites y servicios efectivos, transparentes y eficaces; regulaciones eficientes y promotoras del desarrollo económico y del máximo bienestar social.

Lic. José Ignacio Peralta Sánchez
Gobernador Constitucional del Estado

Presentación del Secretario de Fomento Económico

La ejecución de la política pública de mejora regulatoria en el ámbito estatal ha dado resultados positivos, colocando a la entidad en el primer lugar en la evaluación *Doing Business*¹ 2012 y 2014, tercero en 2016, evaluación realizada por el Banco Mundial. Por otra parte, el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria (ONMR)², es el indicador subnacional que permite

¹ Grupo del Banco Mundial, 2016. *Doing Business en México 2016*. Washington, D.C.: Grupo del Banco Mundial. Licencia Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO

² Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria. www.onmr.org.mx

evaluar el avance de esta política pública en la federación, entidades federativas y municipios. En el 2017 Colima se posicionó en el 5º lugar nacional, en el 2018 obtuvo el 2º lugar nacional y en el 2019 se obtuvo el 1º lugar nacional.

En la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria se trazan grandes objetivos, se establecen las metas y las líneas de acción específicas, se sientan las bases para el desarrollo de indicadores que permiten dar seguimiento y medir su cumplimiento. Esta es una Estrategia factible y concreta para promover el crecimiento económico, salvaguardar los más altos intereses en materia de bienestar social, fortalecer el estado de derecho y la confianza entre las autoridades y los ciudadanos. Para ello, se consideraron recomendaciones de organismos nacionales e internacionales referentes en la materia.

Es así como, en este documento se presenta un diagnóstico de la política pública de mejora regulatoria en el Estado de Colima, en el cual se destacan las principales acciones que ha enfrentado la implementación de esta política pública en coordinación con los Sujetos Obligados, los municipios y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER); así como los resultados de las evaluaciones realizadas por organismos externos.

Asimismo, se presentan los objetivos, metas y líneas de acción, a través de las cuales se logrará hacer frente a los desafíos y problemáticas de la implementación de la Mejora Regulatoria. Igualmente, se analiza el horizonte de implementación de la Estrategia y se establecen los indicadores de evaluación.

El reto que se nos presenta es grande; sin embargo, con determinación, voluntad y coordinación entre la sociedad, los tres niveles de gobierno, el sector empresarial y la academia lograremos cumplir eficazmente con la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria, misma que está alineada con la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria con una visión para los próximos 20 años.

C. Walter Alejandro Oldenbourg Ochoa
Secretario de Fomento Económico

Contenido

Presentación del Gobernador Constitucional del Estado de Colima.

Presentación del Secretario de Fomento Económico.

Glosario.

Introducción.

1. La mejora regulatoria.
2. La política pública de mejora regulatoria en Colima.
3. Evaluaciones históricas de la política pública de la mejora regulatoria en Colima.
4. Marco regulatorio estatal
5. Trámites y servicios.
6. Perspectivas y ejes transversales de la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.
7. Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.
8. Retos y problemáticas de la política pública de mejora regulatoria en Colima.
9. Objetivos, metas y líneas de acción.
10. Indicadores de evaluación.

Glosario

Para efectos de la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria se entenderá por:

AIR: Análisis de Impacto Regulatorio.

AMR: Autoridad de Mejora Regulatoria.

APE: Administración Pública Estatal.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CCE: Consejo Coordinador Empresarial.

CDE: Consejo para la Desregulación Económica.

CEESP: Centro de Estudios Económicos del Sector Privado.
CIDE: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
CNARTyS: Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.
COFEMER: Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
CONAMER: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.
Consejo Estatal: Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.
ENCIG: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental.
ENCRIGE: Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas.
Estrategia: Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.
Expediente: Expediente para Trámites y Servicios.
INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
Ley General: Ley General de Mejora Regulatoria.
Ley Estatal: Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.
ONMR: Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria.
OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
PMR: Programa de Mejora Regulatoria.
PROREFORMA: Programa de Reforma a Sectores Prioritarios.
PROSARE: Programa de Reconocimiento y Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas
RETyS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
ROMR: Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.
SARE: Sistema de Apertura Rápida de Empresas.
SEFOME: Secretaría de Fomento Económico.
SIMPLIFICA: Programa de Simplificación de Cargas Administrativas.
Sistema Estatal: Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.
Sistema Nacional: Sistema Nacional de Mejora Regulatoria.
UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
VECS: Programa de Ventanilla de Construcción Simplificada.

Introducción

Hablar sobre el tema de mejora regulatoria en nuestro país, es remontarnos a una larga trayectoria, desde la creación de la Unidad de Desregulación Económica en 1989, hasta los más recientes y relevantes ajustes al marco normativo, a decir, la adhesión al último párrafo del artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos promulgada el día 05 de Febrero del año 1917, en el cual obliga a todas las autoridades de todos los órdenes de gobierno en el ámbito de sus competencias a implementar políticas públicas de mejora regulatoria. El día 18 de mayo de 2018 se promulga y aprueba La Ley General de Mejora Regulatoria, el 30 de agosto del 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria.

En Colima la historia no ha sido diferente, pues desde 1995 se instaló la Ventanilla Única de Gestión Empresarial, la cual brindaba información para los trámites de apertura y operación de empresas, y en el 2017 se adicionó al cuarto párrafo del artículo 11 de la Constitución Local la obligatoriedad de la política pública de mejora regulatoria, y mediante el Decreto número 538 de fecha 29 del mes de agosto 2018 se aprobó la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.

Nuestro estado ha sido referente nacional en mejora regulatoria y se ha caracterizado por ser un gobierno que busca la eficiencia e innovación en los servicios que presta a la ciudadanía.

De conformidad a lo contenido en el artículo 28 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, la Estrategia Estatal de Mejora regulatoria tiene como propósito articular la política pública de mejora regulatoria de los sujetos obligados, a fin de asegurar su cumplimiento y que arroje como resultados, entre otros, reglas claras, trámites

sencillos y efectivos para los ciudadanos y un ambiente propicio para el desarrollo económico y social. Sin dejar de lado, que primariamente el significado de “ESTRATEGIA” proviene del latín estrategia, que a su vez procede de dos términos griegos: stratos (“ejército”) y agein (“conductor”, “guía”). Dando como resultado que estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares. Es decir, hablar de Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria es hablar del arte de orquestar la implementación de la política pública de mejora regulatoria en el Estado a fin de ofrecer a la población de **Colima un gobierno moderno, eficiente y transparente.**

Históricamente se ha demostrado que los países, los estados y los municipios que más progresan y se desarrollan, son aquellos que han logrado establecer marcos regulatorios ágiles y flexibles, que regulan la actividad económica, simplifican trámites, servicios y procedimientos, brindan certidumbre a la inversión y establecen un clima propicio a las actividades productivas y al desarrollo de los negocios.

Derivado de lo anterior y a fin de lograr mejores resultados, la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria se apega a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, el cual refiere entre otras cosas que, deberá realizarse un diagnóstico de la situación de mejora regulatoria, los objetivos, simplificar trámites y servicios, garantizar la congruencia de la regulación que expidan los sujetos obligados, las evaluaciones históricas de la política pública de mejora regulatoria en el estado de Colima por entes externos, una descripción histórica del marco regulatorio estatal, un diagnóstico de los trámites y servicios gubernamentales, un análisis de las buenas prácticas nacionales e internaciones en mejora regulatoria, sus perspectivas, retos y problemáticas de la política pública de mejora regulatoria, tal y como se compone el Sistema Estatal de Mejora Regulatoria, describiendo sus políticas, instituciones y herramientas, los ejes, objetivos, metas y líneas de acción, incluyendo finalmente sus indicadores de evaluación.

Así también, debiendo contar con la participación de los Sujetos Obligados estatales y municipales, resaltando la importancia de que los Sujetos Obligado deben coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria y la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria al interior de cada sujeto obligado, realizando acciones encaminadas para consolidar la política pública de mejora regulatoria en el estado de Colima, favoreciendo la inversión, mejorando la competitividad de las empresas y del Estado y que al mismo tiempo asegure la plena transparencia, consulta y justificación pública de las decisiones regulatorias.

Convirtiéndose así la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria como el principal instrumento programático del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria para articular la política pública de mejora regulatoria en el estado de Colima; representando los objetivos de la política de mejora regulatoria y sintetizando con claridad el camino que habrá de recorrerse para esta importante labor.

1.- La mejora regulatoria

La mejora regulatoria es la política pública que busca la generación de normas claras y la realización de trámites y servicios simplificados, con la finalidad de brindar a la población certeza jurídica, reducir tiempos y costos de cumplimiento, eliminar la discrecionalidad y la opacidad en la actuación de las dependencias y entidades de las administraciones públicas estatal y municipales, para favorecer la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la generación de empleo³.

La mejora regulatoria resulta fundamental para generar condiciones que permitan el buen desempeño de la actividad económica, al promover una mayor competencia, definir los derechos de propiedad, brindar certidumbre jurídica, corregir las fallas de mercado, fomentar la actividad empresarial y, en general, promover las reglas que permitan generar una mayor productividad, innovación, inversión, crecimiento económico y bienestar de la población.

Los grandes beneficios de la Mejora Regulatoria es que procura la protección de los intereses de la sociedad al mejor costo posible, disminuye la capacidad de la burocracia de obstruir el funcionamiento de la economía, impulsa mayor competitividad y consolida un gobierno más transparente.

Así como también, la mejora regulatoria impacta en el ámbito social, económico y político; en lo social es que la sociedad aprecie la preocupación del gobierno por mejorar la interacción de la población con el gobierno, en lo económico que Colima sea un estado eficiente y competitivo, atraiga inversión y disminuya los costos de transacción de los trámites y servicios; y en lo político se distinga el compromiso gubernamental cumpliendo el mandato constitucional de implementación de la política pública de mejora regulatoria.

³ Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios. Art. 2.

Por último, un estudio que analiza la regulación de las 32 entidades federativas en México, elaborado por el Banco Mundial, determinó que la calidad en la regulación promueve el crecimiento del empleo, la creación de empresas y permite un mayor dinamismo en la economía regional⁴.

2.- La política pública de mejora regulatoria en Colima

El Estado de Colima se ha caracterizado por las acciones realizadas para implementar la política pública de mejora regulatoria, con base en el mandato emanado en la Constitución Federal. A continuación, describimos la cronología de las acciones realizadas en la implementación de esa política pública en el estado.

1995.-

- Se instaló la ventanilla única de gestión empresarial que brindaba información sobre los trámites para apertura y operación de empresas.
- Derivado de la innovación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la UNESCO reconoció a la Universidad de Colima, como precursora e innovadora en el uso de las TIC, designándola como centro regional para la producción de discos compactos, segunda en Latinoamérica y primera en México, en diseñar y compartir información digital y sistematizada en los ámbitos de la salud, la cultura y la educación, acciones que contribuyeron al desarrollo de la sistematización de los trámites y servicios en el Gobierno del estado de Colima.

2001.- Con el eslogan: “Que la culminación de un trámite no dependa de la voluntad de un funcionario”, Colima creó los Kioscos de servicios de gobierno, en los que la población podía obtener en línea, en un máximo de 5 minutos, actas del registro civil, certificados de libertad de gravamen y cartas de antecedentes no penales, entre otros.

2003.- Se llevó a cabo la 11va. Reunión Nacional de Unidades de Mejora Regulatoria.

2010.-

- Se incorporó a la constitución local, el derecho de los colimenses a la sociedad de la información y el conocimiento.
- Se implementó la red de Centros Municipales de Negocios (CMN) uno en cada municipio del estado de Colima, con el objetivo de agilizar los trámites gubernamentales federales, estatales y municipales, y de emprendedores, de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), dotándolos de infraestructura física y tecnológica necesaria para realizar trámites eficientes y servicios que fomenten el desarrollo económico.
- Se llevó a cabo la 26° Conferencia Nacional de Mejora Regulatoria donde se abordaron principalmente temas relacionados con los costos regulatorios y sobre la necesidad de dar vigencia al estado de derecho, a partir de regulaciones debidamente justificadas y elaboradas mediante procesos transparentes y sometidos a evaluaciones periódicas, entre otros.

2011.- En el este año se publica la primera Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima.

2012.- Se publica la Ley para el Impulso de la Sociedad de la Información y el Conocimiento con el objetivo de proponer líneas de acción, estrategias y políticas gubernamentales para fomentar el desarrollo de la sociedad a través del uso y apropiación con sentido social de las tecnologías de la información y la comunicación, mediante una Agenda Digital.

2017.-

- Con el objetivo de que todos los responsables de implementar la política pública de mejora regulatoria en el estado de Colima participaran y conocieran las experiencias de expertos en mejora regulatoria tanto nacionales como internacionales, se llevó a cabo la 38ª Conferencia Nacional de Mejora Regulatoria en el mes de mayo.
- Con el objetivo de realizar propuestas para fomentar la apertura rápida de empresas y la libre competencia entre otros, se realizó un análisis a los marcos jurídicos de los sectores económicos más importantes en los municipios de Colima, Comala y Villa de Álvarez. Derivado de dicho análisis se determinó la conveniencia de trabajar en el comercio al por menor, servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, y despliegue

⁴ World Bank, Building shock absorbers: The role of local business regulations in response to a large external shock (2015).

de infraestructura de telecomunicaciones. El análisis identificó diversas barreras al crecimiento económico, procesos y restricciones discrecionales, para los cuales se formularon propuestas de modificación.

- En coordinación con la entonces COFEMER se realizó el levantamiento de 308 trámites y servicios del Registro Estatal para analizar e identificar acciones de mejora para la simplificación de los mismos.
- Para armonizar con la Constitución Federal, modificada el 5 de febrero de 2017, e instituir la obligatoriedad de la implementación de políticas públicas de mejora regulatoria en la administración pública estatal, el Congreso del Estado adicionó el cuarto párrafo del artículo 11 de la Constitución Local, el 25 de noviembre de 2017.

2018.-

- Se incorporó la capacitación en materia de mejora regulatoria en el plan de estudios del Sistema de Profesionalización del Gobierno del Estado dirigido a los funcionarios públicos estatales. Al año 2020 se ha capacitado alrededor de 500 funcionarios de la administración pública estatal.
- El estado de Colima se convirtió en la primera entidad en expedir la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, homologada a las disposiciones de la Ley General de Mejora Regulatoria publicada el 19 de mayo de 2018. Así también, se instaló el 1er. Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.

2019.-

- Se puso en operación el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio, el cual consiste en un sistema informático y un proceso en el cual se analizan las nuevas regulaciones con el objetivo de que las mismas cumplan con el precepto de que los beneficios superen a sus costos de implementación, teniendo el proceso la consulta pública.
- Se implementó el Sistema Integral del Registro Civil Basado en Individuos, el cual consiste en el registro de nacimientos en los hospitales del estado de Colima, con la funcionalidad de que los padres pueden elegir el municipio donde desean que quede registrado el recién nacido, al ser firmados electrónicamente de manera remota por el oficial correspondiente.
- Iniciamos el desarrollo del Expediente de Trámites y Servicios, el cual es el conjunto de información contenida en archivos electrónicos o documentos digitales, asociado a personas físicas y morales, cuyo objeto es facilitar a los interesados la realización de trámites y servicios ante los Sujetos Obligados, evitando solicitar información disponible en el gobierno del Estado. Una de las primeras acciones fue eliminar el requisito de presentar la Clave Única de Registro de Población (CURP), en original y copia, en 88 trámites que lo requerían.

2020.-

- El 29 de febrero de 2020, se publicó en el Periódico Oficial El Estado de Colima el Reglamento de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima, teniendo por objeto reglamentar la política pública y los organismos en materia de Mejora Regulatoria del ámbito estatal, así como regular lo concerniente a las herramientas, programas, sistemas, mecanismos y demás elementos consignados en la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.
- El 21 de marzo de 2020, se publicó en el Periódico Oficial El Estado de Colima los Lineamientos para el Análisis de Impacto Regulatorio ex post para la Administración Pública Estatal, teniendo como objeto establecer y poner a disposición de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, los mecanismos y el procedimiento para evaluar los resultados de las Regulaciones vigentes que fueron sometidas a un Análisis de Impacto Regulatorio ex ante.
- Colima es la primera entidad federativa en certificar el 100% de sus municipios, de conformidad con los lineamientos del Programa de Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS), que consiste establecer estándares mínimos, formatos, procedimientos, indicadores, métricas y mecanismos para la implementación del Programa VECS, así como los criterios para la expedición, obtención, vigencia, revocación y renovación de la certificación que otorga la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria a solicitud de la autoridad municipal. La entrega de certificados se llevó a cabo en el marco de la 3ra. Reunión Internacional del Grupo de Trabajo de Expertos en Materia de Permisos de Construcción de la Organización de Estados Americanos (OEA) en marzo de 2020.
- Colima es la primer entidad federativa en certificar el 100% de sus municipios, de conformidad con los lineamientos del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y del Programa de Reconocimiento y

Operación del SARE (PROSARE), que es una herramienta que permite diagnosticar y evaluar la operación de los módulos de apertura rápida de empresas del orden municipal en todo el país. Otorgando la licencia de inicio de operaciones de una empresa de bajo riesgo en máximo tres días hábiles y dos visitas a ventanilla. La entrega de certificados se llevó a cabo en el marco de la LXXXV Sesión Ordinaria del Consejo Estatal para el Fomento Económico en noviembre de 2020.

3.- Evaluaciones históricas de la política pública de mejora regulatoria en Colima

El estado de Colima se ha destacado a través del tiempo por estar a la vanguardia a nivel nacional en la implementación de la política pública de mejora regulatoria. Lo anterior se puede corroborar con los resultados logrados en diferentes estudios y evaluaciones tales como:

- a) Estudio Doing Business del Banco Mundial.
- b) Índice Subnacional de Mejora Regulatoria que realiza el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria.
- c) Índice de Competitividad Estatal que emite el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO).
- d) Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del INEGI.
- e) Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) del INEGI.
- f) Programa Simplifica de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER).

RESULTADOS DE COLIMA

a) El Estudio Doing Business del Banco Mundial analiza diferentes dimensiones del clima de negocios en los 32 estados mexicanos a través de 4 indicadores: apertura de una empresa, obtención de permisos de construcción, registro de la propiedad y cumplimiento de contratos. En 2016, la ciudad de Colima ocupó el primer lugar a nivel nacional en el indicador de Obtención de Permisos de Construcción, cuarto lugar en el indicador Registro de una propiedad, noveno lugar en el indicador Facilidad para abrir una empresa, y el doceavo lugar en el indicador de facilidad en cumplimientos de contrato.

b) El Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria, ente ciudadano integrado por representantes del Consejo Coordinador Empresarial, emite cada año el Índice Subnacional de Mejora Regulatoria, estudio que mide, evalúa y propone acciones concretas en la implementación de la política pública de mejora regulatoria de las 32 entidades federativas, evaluando tres pilares fundamentales: Políticas, Instituciones y Herramientas. En este indicador realizado desde 2017, Colima ha obtenido importantes posiciones que se muestran en la tabla siguiente:

Año	2017	2018	2019
Lugar nacional	5to.	2do.	1er.
Puntuación total	2.49 de 5.0	3.51 de 5.0	4.23 de 5.0
Puntuación pilar Políticas	0.87 de 1.5	0.95 de 1.0	0.97 de 1.0
Puntuación pilar Instituciones	0.80 de 1.0	0.92 de 1.0	1.00 de 1.0
Puntuación pilar Herramientas	0.82 de 2.5	1.64 de 3.0	2.26 de 3.0

Analizando los resultados del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria, podemos observar que la implementación de la política pública de mejora regulatoria ha avanzado firmemente, e igualmente, se pueden apreciar áreas de oportunidad en la ejecución de sus herramientas.

c) El Índice de Competitividad Estatal (ICE), es una evaluación que realiza el IMCO cada dos años, mide la capacidad de los estados para generar, atraer y retener talento e inversión, que detonen la productividad y el bienestar de sus habitantes. Estas mediciones proporcionan un punto de partida para conocer cuáles son algunos de los temas en los que tienen injerencia las autoridades estatales de nuestro país. La última edición se presentó el 17 de junio de 2020.

El ICE toma en cuenta 10 dimensiones o subíndices temáticos, entre los que se encuentra el denominado Gobiernos eficientes y eficaces, siendo el de mayor interés para la materia de mejora regulatoria, dicho subíndice se calcula partiendo del resultado de 9 indicadores que son:

1. Interacción con el gobierno por medios electrónicos

2. Índice de Información Presupuestal Estatal
3. Ingresos propios
4. Registro de la propiedad
5. Apertura de una empresa
6. Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria
7. Hogares que se surten de agua por pipa
8. Accesibilidad para silla de ruedas
9. Informalidad laboral

La posición y puntuación para Colima en las 3 últimas ediciones del índice se pueden observar en la siguiente tabla:

Año	2016	2018	2020
Posición nacional	4	11	No se emitió
Puntuación general	59	48	No se calculó
Posición nacional del subíndice "gobiernos eficientes y eficaces"	1	1	4
Calificación del subíndice	78.20	68.53	72.10

d) La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) proporciona información que permite generar estimaciones a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población mayor de 18 años que vive en ciudades de más de 100,000 habitantes, referente a trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con las autoridades.

Algunos resultados relevantes de la ENCIG 2019 otorgados para los trámites y servicios ofrecidos en el Estado de Colima son los niveles de satisfacción para los servicios de Agua Potable, Educación Estatal Obligatoria y Suministro de Energía Eléctrica, siendo del 70.4, 80.6 y 90% respectivamente.

Por el contrario, los trámites y servicios peor calificados fueron los servicios de Seguridad, Transporte Público Masivo y Salud, obteniendo niveles de satisfacción de 36, 36.1 y 47.6% respectivamente.

En el tema de Experiencias de Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos, se reporta que en promedio una persona realizó 8 eventos de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en Colima durante el 2019.

Otro de los hallazgos importantes del estudio es encontrar que del total de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados en Colima en 2019 (2,389,136), el 61.5% fueron realizados en instalaciones de gobierno (ventanilla), 23.5% en cajeros automáticos o kioscos de servicios, 6.7% en autoservicios, tiendas o farmacias, 3.8% por teléfono y finalmente sólo el 3.5% fueron realizados por internet.

Del total de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados en Colima en 2019, aproximadamente el 50% de los trámites presentaron problemas al realizarse, y de estos trámites el 73% se debió a barreras al trámite (largas filas, trámites con requisitos y costos excesivos, desplazarse a un lugar lejano, horarios restringidos), el 46% de los trámites con problema presentaron asimetrías de información y 3.9% experimentó dificultades con las tecnologías de información y comunicación.

Del total de personas de 18 años y más (342,597) en Colima durante 2019, el 31.6% tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos, el 18% lo hizo para consultar páginas electrónicas de los gobiernos federal, estatal y municipal, 15% para llenar y enviar formatos, 10% continuar o terminar un trámite o realizar un pago por un servicio en páginas de internet de gobierno, 9% para realizar personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio por internet y 7.2% para presentar quejas, denuncias o hacer comentarios a través de las redes sociales.

Finalmente analizando los resultados obtenidos en esta encuesta, se deduce que existe una importante área de oportunidad para implementar trámites y servicios totalmente digitales, simples, ágiles, transparentes y con menor costo social.

e) La ENCRIGE de INEGI genera información representativa a nivel nacional, para cada entidad federativa y municipios estratégicos, acerca de las experiencias y percepción de las unidades económicas del sector privado, que tienen sobre los marcos regulatorios bajo los cuales se rigen las unidades económicas ya establecidas o que se quieren establecer en

México, así mismo mide el impacto de los trámites, pagos, solicitudes e inspecciones que aplican los diferentes ámbitos de gobierno, con énfasis en la posible presencia de actos de corrupción durante la realización de los mismos, así como la existencia y calidad de la infraestructura pública que ofrecen los gobiernos para un buen ambiente de negocios.

Esta encuesta busca identificar los elementos que inciden en la productividad, desarrollo y competitividad, así como los problemas que enfrentan estas unidades económicas y los mecanismos de resolución de conflictos. La última edición de la ENCRIGE se realizó en el año 2016.

Alguna información relevante obtenida en esta encuesta para el Estado de Colima es:

El 19.5% de los representantes de las unidades económicas encuestadas expresaron que el marco regulatorio (leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones) fue un obstáculo para el éxito del negocio.

El 53.9% dijo que las cargas administrativas para funcionar aumentaron o se mantuvieron igual de mal que en el 2015. Las empresas grandes y del sector servicio son las que mayor porcentaje de opinión desfavorable comentaron en este sentido.

El 70.5% de los representantes de las unidades económicas expresó haber incurrido en costos monetarios de cumplimiento. En Las unidades económicas de Colima entrevistadas dijeron haber gastado en promedio \$46,805.00 para cumplir con las cargas administrativas, mientras que a nivel nacional el 52.6% de las unidades administrativas identificó costos monetarios al realizar acciones relacionadas a las regulaciones a las cuales estuvieron sujetas, gastando en promedio por este mismo concepto \$48,871.00

En relación con los resultados que arrojó esta encuesta, se puede asumir que existe un área de oportunidad en modificar el marco regulatorio que rige al funcionamiento de las empresas, generando normas y trámites simples, con menos requisitos y menores costos de cumplimiento.

f) El Programa Simplifica desarrollado por la CONAMER, se utiliza para determinar el Costo Económico Social de los trámites y servicios, asignando un valor monetario al tiempo que dedican los ciudadanos y empresarios para realizarlos. Asimismo, emite recomendaciones de simplificación que de implementarse se espera que disminuyan el tiempo de acumulación de requisitos y el tiempo de resolución del trámite, y por ende se reduzca el costo económico social, en beneficio de la sociedad.

En 2017 se llevó a cabo el primer costeo utilizando el Programa Simplifica por parte del Gobierno del Estado, analizándose un total de 308 de trámites y servicios de 39 Sujetos Obligados. Los resultados determinaron que, al realizar los trámites y servicios inscritos en el programa, se generó un costo económico social total de \$201,896,897.01. En este estudio se hicieron 1539 recomendaciones de simplificación que, de atenderse en su totalidad, significarían un ahorro potencial de \$76,706,312.59.

Las principales recomendaciones de simplificación hechas por el Programa Simplifica fueron:

reducir el número de copias de documentos solicitados, utilizar lenguaje ciudadano en las fichas de los trámites y servicios, simplificar requisitos preexistentes, eliminar requisitos nuevos, no pertenecientes al formato, ampliar la vigencia y facilitar otras opciones de pagos.

Derivadas de las recomendaciones de simplificación hechas se adoptaron las siguientes medidas: se eliminó el requisito de formato de la CURP, se utilizó un lenguaje ciudadano en la información de las fichas de los trámites y servicios, se digitalizaron trámites en su totalidad o en alguna parte de sus procesos, se redujo el tiempo de resolución y se diversificaron las opciones de pago.

En 2020 se llevó a cabo el segundo ejercicio del Programa Simplifica, en el que se determinó un costo económico social de los trámites y servicios de \$224 MdP, lo que representa el 0.55% del PIB comprobándose una reducción del 8.49% respecto al determinado en 2017.

4.- Marco regulatorio estatal

Existen desafíos importantes en materia de regulación. Por ejemplo, la falta de uniformidad y continuidad en la aplicación de la regulación; la promoción de la participación de diversos actores interesados en el proceso regulatorio; la capacidad de implementar una regulación eficaz; así como el escaso proceso de evaluación de la regulación. Por estas razones, es importante la realización del AIR cuyo objetivo es garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus

costos de cumplimiento y que éstos representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, así como para evitar la duplicidad y la discrecionalidad en el establecimiento de trámites y requisitos. Así también, tiene como finalidad garantizar que las Regulaciones salvaguarden el interés general, considerando los impactos o riesgos de la actividad a regular, así como las condiciones institucionales de los Sujetos Obligados.

Es así, que contamos con una normateca con 1,854 leyes y reglamentos, no obstante, nos hemos percatado de dos circunstancias: que ni están todas, ni están vigentes, por lo tanto, una de nuestras metas será constatar y verificar el universo de las regulaciones estatales para que sea un instrumento confiable, verificable y sea sujeto de evaluación.

Por lo tanto, es primordial contar con un mecanismo que nos permita tener claridad en cuanto a cuáles y cuántas son las regulaciones existentes y aquellas que están en proceso de discusión y aprobación por los distintos entes gubernamentales. Implementando esta herramienta de la política pública de mejora regulatoria se podrá trabajar en el mejoramiento de las regulaciones y, por ende, impactar de manera positiva en el funcionamiento de los sectores económicos, generando mayores condiciones para atraer inversión, promoviendo la competencia económica, construyendo certeza jurídica para los agentes económicos y emprendedores.

5. Trámites y servicios

Como trámite se entiende cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

Se entiende como servicio cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Los trámites y servicios derivan de alguna regulación, es el principal punto de contacto e intercambio de información entre el gobierno y los ciudadanos.

En Colima los ciudadanos y empresas asiduamente realizan trámites ante las autoridades, este intercambio de información entre la ciudadanía y el gobierno a menudo presenta problemas para su realización, pues son percibidos como obstáculos para la sociedad, y en algunos casos les lleva una excesiva cantidad de tiempo por ser complicados, por lo que generan altos costos de cumplimiento, aunado a procesos y lenguaje pocos claros.

El gobierno del Estado ha tratado de que los trámites y servicios sean cada vez menos complejos y costosos, para incentivar la actividad económica y mejorar la relación entre la ciudadanía y el gobierno.

El estado de Colima dispone de un Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) completo que proporciona a la población toda la información relacionada con los trámites y servicios como son requisitos, tiempos, costos, etc. antes de iniciar los mismos, lo que le facilita su realización.

En la dirección electrónica: <http://www.col.gob.mx/Portal/Trámites> se pueden consultar los trámites y servicios. Al mes de agosto de 2020 se encuentran 296 trámites y servicios, de los cuales 61 de ellos se hacen totalmente en línea.

Cada trámite y servicio consta de una ficha que contiene la información marcada en el artículo 39 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.

Sin embargo, el RETyS presenta algunas áreas de oportunidad:

- a. Presentar de forma más clara y con mayor lenguaje ciudadano la información a los interesados
- b. Asegurar que en todo momento se encuentre actualizada la información, es decir cada que nace un trámite, se modifique o elimine se haga de forma eficiente.

En la operación del RETyS y en la vigencia de las cédulas que lo integran participan 3 entidades: la SEFOME, quien coordina y opera el Registro, los Enlaces de las dependencias, quienes alimentan el registro y son responsables de su contenido y actualización, así como el Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ICSIC) quien da mantenimiento al sistema informático.

En el año 2017 se realizó y se implementó el último programa de mejora regulatoria dando como resultado que el 32.14% de los 308 trámites y servicios inscritos tuvieron una mejora en:

- En disminución de tiempos 5.84%
- Eliminación de requisitos 19.16 %
- Eliminación del trámite o servicio 4.22%
- Utilización de lenguaje ciudadano 2.92%

De conformidad con declaraciones por organismos como la OCDE, la puesta en línea de trámites y servicios reduce los actos de corrupción. En este sentido se tiene como principal objetivo la digitalización de trámites y servicios, lo que se traduce en ser menos proclive para actos de corrupción.

6. Perspectivas y ejes transversales de la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria

Si bien, en Colima contamos con las condiciones necesarias para crecer más y más rápido, como resultado de un trabajo sostenido a lo largo de los años. El futuro de la Mejora Regulatoria lo vislumbramos como una tarea de grandes dimensiones que requerirá de esfuerzo y compromiso de sus instituciones y actores, para lograr los objetivos deseados que básicamente tienen que ver, con promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, a través de buenas prácticas. Nuestro ideal de Mejora Regulatoria en Colima es la excelencia y la calidad en el servicio que da como resultado la competitividad y eficiencia que llega al ciudadano como un beneficio que genera además del crecimiento económico, bienestar social, en áreas como educación, salud, y convivencia social. Lo que detona en la satisfacción ciudadana.

Con la ciudadanía como centro de las decisiones y acciones de gobierno, hemos trazado 6 ejes transversales de trabajo, que a manera de brújula nos guían como gobierno y llevan a que la sociedad tome, en lo posible, su rumbo en sus manos.

- Gobierno digital

Un gobierno disponible veinticuatro horas al día y siete días a la semana de forma remota. Mejora de los procesos gubernamentales a través de la automatización digital. Administra la información y la provee al interior de las dependencias creando un expediente único para cada ciudadano, auto-actualizante. El gobierno digital adquiere, organiza y comunica el conocimiento con seguridad, y confidencialidad, lo que posibilita el uso de firmas digitales. Los trámites nacen siendo digitales. Enfrenta el desafío de un financiamiento continuo, además del analfabetismo tecnológico y la desconfianza a la tecnología con la formación de una ciudadanía digital. El papel como medio de recolección de información es eliminado. Es la presencia de gobierno ampliada en el mundo digital.

- Gobernanza

Una cultura ciudadana de mejora regulatoria, en la que los distintos actores de la sociedad conocen, debaten y retroalimentan, sobre la normatividad, trámites y servicios, y sobre las acciones de gobierno. Una participación activa como fuente de conocimiento que facilita el diseño y da imparcialidad, a la emisión de leyes que coadyuva en el mejoramiento de trámites y servicios. Una sociedad que exige cada vez más la justificación de decisiones de gobierno y por tanto colabora en la calidad y creación de políticas públicas. La participación y la colaboración de la sociedad en la Administración Pública se mantiene con una comunicación efectiva y fluida con y en todos los niveles.

- Accesibilidad

Ingreso instantáneo a servicios de forma integrada. Una comunicación cercana porque es simple y adecuada para dar a conocer la normatividad, trámites y servicios o acciones de gobierno a los actores que afecta directa e indirectamente. Es incluyente porque se dirige e integra a cada cual con las herramientas apropiadas para que la comunicación y la interacción se logre con rapidez, seguridad y pertinencia. Permite la participación democrática.

- Eficiencia

La efectividad del gobierno a través de la profesionalización de servidores públicos y la automatización de procesos. Forma capacidades institucionales en los tres órdenes de gobierno en materia de mejora y cooperación regulatoria. Abate los tiempos de respuesta para contestar resoluciones aplicando las mejores prácticas. Intercambia experiencias e información a nivel nacional e internacional en materia de eficiencia regulatoria. Estandariza las mejores prácticas. Fortalece los mecanismos y provee herramientas de apoyo para la apertura de empresas. Impulsa marcos normativos que consolidan la mejora regulatoria y fortalecen el clima de negocios.

- Igualdad

La igualdad es un principio que rige la política de mejora regulatoria en el Estado y le lleva a garantizar que la normatividad, trámites y servicios no discriminan, sino por el contrario, promueven la equidad de género, la inclusión y

el respeto por las diferencias que crean la riqueza de la diversidad, dando nuevas luces sobre la administración pública. Igualmente, vigila que la impartición de justicia sea accesible para las personas de cualquier género, raza, creencia, posición social o cualquier otra variante, pues las personas son jurídicamente iguales. El pluralismo es la base de nuestra sociedad.

- Transparencia y rendición de cuentas

El sustento normativo está perfeccionado y permite el correcto funcionamiento de las instituciones, sus alcances, y el logro de objetivos. Se cuenta con las herramientas útiles para generar acciones de mejora regulatoria. El gobierno es abierto. La certificación de trámites permite además de la calidad, la transparencia. El uso del lenguaje ciudadano da claridad a la rendición de cuentas. Se cuenta con portales digitales públicos donde se muestra las acciones de gobierno.

7.- Sistema Estatal de Mejora Regulatoria

De conformidad con la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, publicada el 29 de agosto de 2018, establece en su artículo 11 del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria, que el Sistema Estatal tiene como objetivo, implementar la política pública de mejora regulatoria en el Estado y coordinar a las Autoridades de mejora regulatoria.

La función principal del Sistema Estatal es coordinarse con el Sistema Nacional, para implementar la política pública conforme a la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria y demás disposiciones reglamentarias aplicables.

El Sistema Estatal está integrado por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria (CEMR), las Autoridades de Mejora Regulatoria (AMR) y los Sujetos obligados, quienes a su vez tienen la obligación de garantizar que se implementen políticas públicas de mejora regulatoria a través de políticas, instituciones y herramientas.

7.1. Políticas

Analizan el marco normativo que fundamenta la política de mejora regulatoria en el estado y municipios, la normativa aplicable es:

7.1.1. Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios; su objetivo es impulsar la mejora regulatoria, coordinar acciones entre las autoridades y los sectores social y privado, así como procurar el uso de medios electrónicos y tecnológicos a fin de hacer más eficientes los trámites y servicios.

7.1.2. Reglamento de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima; tiene por objeto el reglamentar las políticas públicas y organismos en materia de mejora regulatoria del ámbito estatal, así como todo lo concerniente a las herramientas, programas, sistemas, mecanismos y demás elementos consignados en la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.

7.1.3. Lineamientos de los Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria; establecen los calendarios, mecanismos, formularios e indicadores para la implementación de los Programas de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados de la Administración Pública, así como reportes periódicos de sus avances y la calendarización.

7.1.4. Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria; instrumento programático que articula la política de mejora regulatoria de los Sujetos Obligados con el propósito de asegurar el cumplimiento de la Ley, alineada a la Estrategia Estatal con una visión a largo plazo de 20 años.

Se refiere meramente a como poco a poco se van a implementar las acciones sistemáticas, institucionalizadas que permitan simplificar el marco regulatorio.

7.2. Instituciones

Analizan la fortaleza y operación de los órganos de la entidad o municipio para aplicar e impulsar la Mejora Regulatoria.

7.2.1 Consejo Estatal de Mejora Regulatoria (CEMR); es el órgano rector que analiza, delibera, define y aprueba la política pública estatal de Mejora Regulatoria, según lo establece el artículo 14 de la Ley Estatal de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.

El Consejo tiene la obligación dispuesta en la Ley, celebrar por lo menos dos sesiones ordinarias al año, y de forma extraordinaria cuando el Presidente del Consejo Estatal o un tercio de sus miembros, por conducto del Secretario Ejecutivo así lo soliciten. Las sesiones para poderse celebrar válidamente deben tener la presencia de la mitad más uno de los integrantes del Consejo Estatal o del Suplente designado por el Consejero.

El Consejo está integrado por:

- Un presidente, (Gobernador del Estado);
- Vicepresidente, (Secretario de Fomento Económico);
- Secretario Ejecutivo, (Director General de Fomento Económico);

Vocales:

- La Secretaría General de Gobierno.
- La Secretaría de Planeación y Finanzas.
- La Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado.
- La Secretaría de Administración y Gestión Pública.
- El Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.
- La Delegación en el Estado de la Secretaría de Economía del Gobierno Federal o su equivalente.
- Los 10 Ayuntamientos del Estado.
- La Contraloría General del Estado.
- La Comisión del Congreso del Estado responsable de Mejora Regulatoria.
- El Poder Judicial del Estado.
- El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos del Estado.
- El Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción.
- El Colegio de Notarios del Estado de Colima.
- Dos cámaras o asociaciones empresariales.
- Dos instituciones de educación superior.
- Dos organismos y asociaciones de la sociedad civil.

7.2.2 Sujetos Obligados; sus principales funciones son: coordinar la elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria (PMR) e informar de los avances y resultados en la ejecución de los mismos a la Autoridad de Mejora Regulatoria, suscribir y enviar las propuestas regulatorias y el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) que formule el Sujeto Obligado, actualizar la información del Catálogo Estatal, así como informar a la Autoridad de Mejora Regulatoria sobre las recomendaciones que hubiese recibido de parte de esta o del propio Consejo Estatal.

7.2.3 Autoridad Estatal de Mejora; conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Estatal, la Secretaría de Fomento Económico es la Autoridad de Mejora Regulatoria en el Gobierno del Estado y es la responsable de vigilar que se cumplan las disposiciones emanadas de la Ley en comento, de igual forma, es el encargado de diseñar, regular, gestionar, dictaminar y coordinar las acciones de mejora regulatoria en el Estado.

Asimismo, los 10 municipios en el ejercicio de su autonomía, cuentan con una Autoridad de Mejora Regulatoria, que tiene las mismas atribuciones que la Secretaría de Fomento Económico (SEFOME), adecuadas al ámbito de su competencia.

7.3 Herramientas

Las herramientas, son los instrumentos de mejora regulatoria que el estado oferta a la población para facilitar el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas y empresariales, así como el acervo regulatorio y la mejora de regulaciones.

Son herramientas del Sistema Estatal:

- I. El Catálogo Estatal;
- II. Agenda Regulatoria;
- III. El Análisis de Impacto Regulatorio ex ante y ex post; y

IV. Los Programas de Mejora Regulatoria.

Estas analizan la implementación de los instrumentos de mejora regulatoria en el estado o municipio. Las herramientas son:

I. Catálogo Estatal

Es el conjunto de herramientas que tiene por objeto otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Tiene carácter público y la información que contiene es vinculante para los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia.

Mismo que se podrá localizar en el portal:

<https://www.col.gob.mx/fomentoekonomico/contenido/NDE1Nzk=>

El Catálogo Estatal está integrado por:

- a. Registro Estatal de Regulaciones;
- b. Registro Estatal de Trámites y Servicios;
- c. Expediente para Trámites y Servicios;
- d. Registro Estatal de Visitas Domiciliarias,
- e. Registro de Protesta Ciudadana; y
- f. Buzón de Sugerencias de Mejora de Trámites y Servicios.

a. El Registro Estatal de Regulaciones; es la compilación estructurada de las Regulaciones Estatales en un sistema electrónico de acceso público para facilitar su consulta y divulgación a través del portal:

<https://www.col.gob.mx/normateca/>

Como regulación se entiende cualquier normativa de carácter general cuya denominación puede ser Acuerdo, Circular, Código, Criterio, Decreto, Directiva, Disposición de carácter general, Disposición Técnica, Estatuto, Formato, Instructivo, Ley, Lineamiento, Manual, Metodología, Norma Oficial Mexicana, Regla, Reglamento, o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida cualquier sujeto obligado del país.

Según la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, corresponde a la Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado, en coordinación con la Secretaría, la integración y administración del Registro Estatal de Regulaciones.

b. Registro Estatal de Trámites y Servicios; los trámites y servicios son el principal instrumento que tiene un gobierno para interactuar con los ciudadanos y empresarios. Sin embargo, existen ocasiones en que los trámites pueden representar un proceso complejo y costoso, lo que desincentiva la actividad económica y dificulta la relación entre la ciudadanía y el gobierno.

A través del portal: <https://www.col.gob.mx/Portal/Tramites> podemos localizar la herramienta del Registro Estatal de Trámites y servicios.

c. Expediente para Trámites y Servicios; el Expediente para Trámites y Servicios es el conjunto de información contenida en archivos electrónicos o documentos digitales, asociado a personas físicas y morales, identificado por un número específico o clave de referencia, que puede ser utilizado por cualquier autoridad competente. Su objeto es facilitar la realización de Trámites y Servicios ante los Sujetos Obligados y evitar solicitar a los Interesados información ya disponible en el Expediente para Trámites y Servicios.

d. Registro Estatal de Visitas Domiciliarias; con el objeto de otorgar seguridad jurídica y transparencia a los ciudadanos sobre el tipo de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias que pueden realizar las dependencias del Gobierno del Estado, así como de los servidores públicos facultados para llevarlas a cabo se estableció el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias.

El Registro Estatal de Visitas Domiciliarias es un conjunto de registros que reúne la información de las inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias que pueden realizar los Sujetos Obligados, así como todos los servidores públicos de los Sujetos Obligados con nombramiento de inspector, verificador, visitador o supervisor o cuyas competencias sean las de vigilar el cumplimiento de alguna regulación.

Está integrado por:

1. El Listado de Inspecciones, Verificaciones y Visitas Domiciliarias y
2. El Padrón Estatal de Inspectores, Verificadores y Visitadores

Y podrá consultarse en la siguiente página web:

<https://www.col.gob.mx/fomentoeconomico/contenido/MzEwNTU=>

- e. Registro de Protesta Ciudadana;** es un mecanismo físico y digital para presentar y obtener una respuesta a una manifestación de inconformidad cuando el servidor o la servidora pública encargado(a) del trámite o servicio, niegue su gestión sin causa justificada, o altere o incumpla con los requisitos y la información del mismo, detallados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), en apego al artículo 53 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.
- f. Buzón de Sugerencias de Mejora de Trámites y Servicios;** es un mecanismo físico y digital para que el ciudadano y la población en general pueda hacer sugerencias de mejora de los trámites y servicios. Este buzón es una buena práctica, que no contempla la Ley General en la materia, no obstante, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios en su artículo 55, establece la implementación y presentación de esta herramienta.

Este mecanismo se alberga en la misma plataforma electrónica del Registro de Protesta Ciudadana y coadyuva a mejorar la calidad de los trámites y servicios.

La liga electrónica para acceder a la herramienta del Registro de Protesta Ciudadana y del Buzón de Sugerencias de Trámites y Servicios es:

<http://sefome.ddns.net:8080/Gobmx/buzon.do>

II. Agenda Regulatoria

La Agenda Regulatoria es el documento que contiene las propuestas de Regulaciones de los Sujetos Obligados.

Los sujetos obligados deberán 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 agenda regulatoria de cada Sujeto Obligado deberá informar al público la regulación que pretenden expedir en dichos periodos.

La Secretaría de Fomento Económico (SEFOME) la someterá a una consulta pública por un plazo mínimo de veinte días, y remitirán a los sujetos obligados las opiniones vertidas en la consulta pública mismas que no tendrán carácter vinculante.

La agenda en comento podrá ser consultada a través del portal:

<https://www.col.gob.mx/fomentoeconomico/contenido/MzEwNTc=>

III. El Análisis de Impacto Regulatorio

Es el estudio actual o anticipado de los beneficios y costos de cumplimiento de las regulaciones con el objetivo de garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos.

A través del Sistema integral para la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (SAIR) se han hecho públicas todas las propuestas de regulaciones que el Gobierno está diseñando, con la intención de que el ciudadano se involucre y ejerza su opinión mediante la consulta pública, a través del portal www.sair.col.gob.mx se puede revisar la propuesta a emitir y el grado de impacto que podría producir en el estado.

IV. Los Programas de Mejora Regulatoria (PMR)

Los Programas de Mejora Regulatoria, son una herramienta programática para promover periódicamente la mejora de regulaciones y simplificación de trámites y servicios de los Sujetos Obligados, dichos programas serán bienales, y se harán públicos en los portales electrónicos de la Autoridad de Mejora Regulatoria que corresponda.

A través del portal: <https://www.col.gob.mx/fomentoeconomico/contenido/NDE1OTI=> se podrá acceder a estos programas.

8.- Retos y problemáticas de la política pública de mejora regulatoria en Colima

Derivado de los resultados que muestran las diferentes instancias evaluadoras en materia de política pública y de la literatura en la materia, se llegó a la conclusión de 6 importantes problemas a atender. A continuación, se enlista cada uno de ellos en donde se detalla el sustento, y se esboza la propuesta de solución.

Cabe hacer mención que como ejes transversales se consideran los identificados en el punto 6, a decir: gobierno digital, gobernanza, accesibilidad, eficiencia e igualdad.

Problemática 1. Existencia y emisión de regulaciones que inhiben el desarrollo y obstaculizan la competitividad.

Las leyes y las regulaciones gobiernan la vida diaria de empresas y ciudadanos. Son instrumentos esenciales, junto con los impuestos y el gasto, para alcanzar los objetivos de política, tales como el crecimiento económico, el bienestar social y la protección al medio ambiente, entre otros. Pero cuando no son elaboradas correctamente, pueden resultar ineficientes para alcanzar sus objetivos al imponer costos innecesarios sobre ciudadanos y empresas.

En el documento Política Regulatoria, América Latina y el Caribe de la OCDE, asevera que una regulación de calidad, es de especial importancia para hacer el marco regulatorio y el clima de negocios de la región más propicios para la competencia, el comercio y la inversión, lo cual ayudará a cerrar la enorme brecha en los niveles de productividad en relación con las economías avanzadas, así como apoyar el crecimiento inclusivo.

Por otra parte, el CEESP asegura que la mala regulación está asociada con la ineficiencia de las instituciones públicas, que provoca retrasos en la atención a los negocios y mayores costos fomentando la corrupción, y también está asociada con actividades de captura del estado, mediante pagos irregulares o excesivo cabildeo y favorece el crecimiento del sector informal (2006).

Los efectos de una mala regulación son evidentes para toda la sociedad e incrementan los costos de transacción. Por mencionar un dato reciente, en México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) identificó en la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE), que las unidades económicas empresariales en 2016 llegaron a pagar en conjunto un monto aproximado de 1,600 millones de pesos derivados de actos de corrupción relacionadas con la regulación. Entre las principales causas sobresalen el soborno para: agilizar trámites, para evitar multas o sanciones, para obtener licencias, permisos o servicios, para evitar inspecciones y para evitar el cumplimiento de la Ley.

Existen regulaciones que limitan la competencia en mercados clave a nivel sub-nacional en México, prueba de ello son las regulaciones de los mercados de harina de maíz, tortillas, comercio minorista de combustible y otorgamiento de licencias para transporte terrestre de pasajeros, que incluyen reglas que restringen la entrada y facilitan la realización de prácticas colusorias o tratamientos discriminatorios en contra de las empresas entrantes. Adicionalmente, estas regulaciones incrementan los precios y afectan la calidad y variedad de los productos disponibles en los respectivos mercados.

La OCDE (2015), en el documento *Regulatory Policy Outlook*, afirma que, para alcanzar la calidad regulatoria, se debe mejorar el desempeño, la relación costo-eficacia y la calidad legal de las regulaciones y los trámites administrativos, por tanto, es indispensable y recomendable que los procesos sean compatibles con los principios de consulta, transparencia, rendición de cuentas y evidencia. De igual manera las regulaciones deben ser eficientes, coherentes y sencillas para los usuarios, con un lenguaje inclusivo y sencillo.

Por tanto, para asegurar que la regulación es necesaria, bien elaborada, efectiva y que verdaderamente cubra las necesidades de las empresas y los ciudadanos, los países miembros de la OCDE (2012) adoptaron un instrumento de muchas aspiraciones sobre la calidad del proceso de elaboración de normas, este instrumento es el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), la AIR es la herramienta más importante promovida por la OCDE para mejorar la calidad de la regulación y asegurar que las regulaciones sean adecuadas para su propósito.

El AIR es una herramienta y un sistema; ayuda a los funcionarios públicos y a los reguladores a pensar de forma crítica referente a los objetivos de la intervención pública, si la regulación es la mejor alternativa y a evaluar los beneficios y costos de la regulación.

Entre los beneficios de la implementación de la AIR se encuentran: eficiencia y reducción de cargas, transparencia, rendición de cuentas, control de la burocracia y efectividad y coherencia.

En casi todos los países de la OCDE el AIR ha sido integrado en el proceso regulatorio, sin embargo, en América Latina el AIR todavía no se usa de modo sistemático, y cuentan con diversas áreas de oportunidad, la OCDE identifica los siguientes elementos a fin de implementar un sistema de AIR exitoso:

- a. Mantener un apoyo político de alto nivel es clave para garantizar el éxito de la revisión.
- b. Involucrar a los reguladores para mantener el impulso de la reforma.
- c. Facilitar la participación empresarial y de otras partes interesadas.
- d. Colaborar con el Congreso y los Legisladores.
- e. Planificación, organización y criterios de orientación para la revisión.
- f. Las revisiones regulatorias están comúnmente organizadas en etapas.
- g. Desarrollo de capacidades y orientación
- h. Comunicar al público más amplio

El Análisis de Impacto Regulatorio en el Gobierno del Estado de Colima

La implementación del AIR se encuentra establecido en el Capítulo III de Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.

El ejercicio de AIR se realiza en el gobierno del estado desde el año 2012, a la fecha se han llevado a cabo 10 AIR ex ante y un ejercicio de AIR ex post realizado para la Ley de Operaciones Inmobiliarias realizada en el 2020.

Respecto de la revisión al marco regulatorio en Colima, se llevó a través del programa de Reforma a 3 Sectores prioritarios, derivado del proyecto Justicia Cotidiana de la entonces COFEMER, el cual tuvo como propósito identificar las posibles barreras a la competitividad, realizó un análisis en el año 2017 a dos leyes estatales y diversos reglamentos de los municipios de Comala, Colima y Villa de Álvarez, todos del Estado de Colima, referente a los sectores económicos del “comercio al por menor” y “hoteles y restaurantes”. Resultado del análisis la CONAMER emitió un memorándum de reforma que contenía recomendaciones para modificar el marco regulatorio, las cuales no se han realizado.

En resumen, se identificaron importantes problemas a causa de una mala regulación, entre los que destacan: insuficiente certeza jurídica (discrecionalidad), altas cargas administrativas, incongruencia con normatividad de diferentes ámbitos de competencia, freno a la libre concurrencia y competencia económica y carente participación de la ciudadanía en la conformación de las mismas, lo cual inhibe la inversión que afecta el crecimiento y desarrollo económico de las entidades.

Así también, se identificaron acciones que permiten asegurar la calidad de las regulaciones, entre ellos: apoyo político de más alto nivel en la implementación del AIR, involucrar a los reguladores, facilitar la participación empresarial y todas las partes interesadas, planificación y organización, revisiones regulatorias, desarrollo de capacidades y orientación y comunicar al público más amplio.

Problemática 2. Trámites y servicios complejos para los ciudadanos y empresas, y desviación de la norma por parte de la autoridad en su implementación.

Los trámites y servicios son el principal instrumento que tiene un gobierno para interactuar con los ciudadanos y empresarios. Sin embargo, existen ocasiones en que los trámites pueden representar un proceso complejo y costoso, lo que desincentiva la actividad económica y entorpece la relación entre la ciudadanía y el gobierno. Esto se traduce en un incumplimiento parcial o total de las obligaciones administrativas por parte de la sociedad, estimulando además el mercado informal. A través de los años, se ha generado una acumulación de trámites y servicios que, en algunas ocasiones, resultan excesivos para la sociedad.

Como ejemplo, cuando un emprendedor debe cumplir con numerosos trámites para obtener los permisos, autorizaciones y documentos necesarios para iniciar y operar una empresa, se generan redundancias, retrasos y costos adicionales. Además del pago de derechos, cargos e impuestos, los empresarios incurren en un costo de oportunidad por el tiempo que invierten en cumplir con los trámites administrativos

Al ser trámites complicados, en ocasiones los empresarios claudican o abandonan sus proyectos, otros deciden continuar sin sujetarse a todos los trámites requeridos; de hecho, muchos terminan desarrollando su actividad empresarial en el sector informal.

Cada trámite o servicio que gestionan las dependencias representa tiempo para los ciudadanos o empresarios, lo que representa un costo para la sociedad en general, estos comienzan a dedicar tiempo desde el momento en que sabe que

debe realizar un trámite para cumplir con una obligación o regulación, y termina cuando obtiene el resolutivo final por parte de la dependencia correspondiente.

Los trámites y servicios complejos aumentan el costo de hacer negocios e incrementan los incentivos para operar en el sector informal, lo que debilita la capacidad de la economía para crear nuevos empleos.

El Programa SIMPLIFICA para el Estado de Colima realizado en octubre del 2017, identificó un total de 308 de trámites y servicios para 39 dependencias participantes. Una vez sometidos al escrutinio de la metodología utilizada por el Programa, se detectó el Costo Económico Social del Estado y el de cada una de sus dependencias. Los resultados ubican al Estado con un costo de \$245,409,704.09, el cual representa el 0.60% de su PIB.

Es necesario disminuir ese costo, lo que representa que se eviten al máximo actos de molestia para la población colimense, para ello los funcionarios públicos involucrados en la gestión de trámites y servicios deben entenderse como parte de un proceso que puede generar valor agregado para la sociedad sin crear cargas excesivas.

El proceso realizado dentro de las dependencias para llevar a cabo la resolución de trámites y servicios debe ser analizado y rediseñado para identificar áreas de oportunidad que permitan impulsar la eficiencia gubernamental.

Problemática 3. Instituciones que imponen barreras a los trámites y servicios.

De conformidad con los datos 2019 de la encuesta ENICIG del INEGI, los encuestados manifestaron que al momento de realizar un pago de un trámite o servicio tuvieron las siguientes dificultades: asimetrías de información (información diferente respecto al trámite o servicio en diferentes medios de información), largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar lejano a realizar un pago, horarios restringidos y problemas con las tecnologías de información y comunicación.

En ese mismo tenor, en una reunión con desarrolladores de vivienda comentaron que: “Cuando armamos un paquete de vivienda, aunque sea el mismo fraccionamiento nos piden todo nuevamente. Siempre la información es repetitiva, que no debería ser, debería de haber un catálogo de vivienda y solo registrar las viviendas. Como urbanizamos y construimos tenemos la información de los planos, pero cuando se compra un terreno se va con el ayuntamiento y resulta que no tienen los planos. Si buscas información en el gobierno lo encontramos impreso entonces se tiene que hacer, si los tuvieran digital es mejor para nosotros se podría modificar, imagínense el volumen de archivos, el costo de guardar los archivos por 20 años y el cual se sigue incrementando, no tiene sentido el costo, además del deterioro al medio ambiente”.

En el documento Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria para Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México (OCDE, 2012), encontró que una problemática común en la eficiencia para la gestión de trámites son los espacios de trabajo, suministro de insumos básicos y equipo, disponibilidad y entrenamiento de los recursos humanos, las cuales interfieren en la calidad del servicio prestado por las oficinas de trámites, creando retrasos, largas filas y otras molestias que pueden llevar al emprendedor a desistir y optar por la economía informal.

Para subsanar lo anterior, la OCDE recomienda:

- A. Organizar los espacios de trabajo de manera que el flujo de los procesos de trámites no se vea interrumpido y las áreas de cada parte del proceso (servicio al público, análisis de solicitudes, etc.) sean suficientes y adecuadas para la labor. El lugar de trabajo debe permitir:
 - Enfoque: Deben existir espacios libres de distracciones que permitan a los empleados concentrarse y realizar el trabajo individualmente (por ejemplo, análisis de solicitudes).
 - Colaboración: Los espacios deben estar diseñados de manera que la cercanía y el contacto visual faciliten las interacciones para compartir la información, innovar y generar ideas mediante procesos grupales.
 - Aprendizaje: Diferentes estudios concuerdan en que las personas tienden a recurrir a colegas para encontrar información, por encima de otras fuentes. Por ello, el diseño de los espacios debe facilitar la consulta entre colegas y dentro de la estructura jerárquica.
 - Socialización: El lugar de trabajo debe permitir desarrollar un sentido de comunidad, creando los mecanismos para compartir información y fortalecer los valores y la cultura organizacional.
- B. Asegurar que los empleados cuenten con el equipo y los insumos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera expedita y eficiente, para ello se deberá llevar a cabo un diagnóstico de eficiencia de procesos y de necesidades.

- El equipo y los insumos deben ser prioritarios en las actividades que tendrán mayor impacto en reducir los tiempos y simplificar los procesos.
 - El diagnóstico debe incluir también un análisis del costo que implica satisfacer las necesidades prioritarias y los beneficios que se derivan, de manera que se generen argumentos para asignar la inversión de las dependencias.
- C. Evaluar las necesidades de recursos humanos por actividad del proceso de trámites y reorganizar el personal de acuerdo con los hallazgos, a manera de hallazgos, señala que en un municipio el avalúo catastral para el registro de propiedad, se entrega de tres a cinco días después de solicitarlo por falta de personal para inspecciones y análisis, de igual manera, en una dependencia hay solo tres personas que analizan los informes preventivos y los manifiestos de impacto ambiental para toda una ciudad, por lo cual recomienda:
- Evaluar los recursos humanos necesarios para cada actividad. El mapa de diagrama de flujo ayuda a determinar las actividades críticas.
 - Evaluar el impacto de contar con personal suficiente en cada actividad y fijar prioridades en consecuencia. Puede ser que un departamento tenga más personal del que realmente necesita, asiendo deseable su reasignación a otras áreas para reducir el número de días y los costos que implica el proceso de un trámite.
 - Reclutar practicantes para actividades que no impliquen decisiones críticas o responsabilidades sustantivas es otra alternativa, en particular para actividades que puedan requerir mucho tiempo del personal existente.
 - Para llevar a cabo una reorganización exitosa del personal, también se debe considerar que haya coincidencia entre sus habilidades y conocimientos y la labor que le será encomendada.
- D. Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación en el que se definan habilidades generales y específicas de acuerdo con las labores realizadas en cada área, pues no solo es necesario contar con una cantidad específica de personal para desahogar los trámites, sino también que dicho personal tenga las habilidades necesarias para realizar sus tareas eficientemente.
- Hacer una lista de las habilidades necesarias para realizar cada actividad identificada en el diagrama de flujo, y a partir de ahí, hacer un programa de capacitación que responda a dichas necesidades, incluso cursos, círculos de aprendizaje, etc.

En conclusión, los problemas de espacio de procesos, recursos, personal necesario y conocimientos y habilidades de los prestadores del servicio impactan en la eficiencia de la prestación de los trámites y servicios, por lo cual en la presente estrategia se retoma la implementación de las recomendaciones ya señaladas por la OCDE.

Problemática 4. Inspecciones que obstaculizan el desempeño de los regulados.

La Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria afirma que uno de los componentes fundamentales en todo marco regulatorio son las inspecciones. A través de estas el estado vigila o verifica el cumplimiento de la ley, siendo en algunas ocasiones requisito para obtener la resolución de un trámite. Las verificaciones son a su vez otro momento de interacción entre la ciudadanía y la autoridad y que a nivel nacional según datos del ENCRIGE 2016 se estimaron 2.6 millones de inspecciones realizadas a las unidades económicas en ese año.

Como prueba de la problemática con las inspecciones se muestra lo que los desarrolladores de vivienda comentaron: “Una es que me exige que afiance qué voy a invertir cuándo voy a vender, ahí si me pide que me afiance. Es preferible que me valga esta verificación y ya no me hagas otra. No sirve el dictamen de 148 habitabilidad del ayuntamiento, es ocular y es todo y el otro el verificador va una vez a la semana a revisar castillos, placas, tuberías, tiene un checklist impresionante. Este mismo tratamiento se le puede dar a la etapa de urbanización cambiar estatus en cabildo, cambie estatus apruebe incorporación. La misma figura RUV se puede llevar a la municipalización, se puede hacer por etapas. En una incorporación municipal me llevó 2 o 3 meses el proceso, es necesario hacerlo más simple. El ayuntamiento me dice puedes vender, pero el organismo de vivienda me dice que no. De nada sirve la fianza cuando se llega a la titulación, tengo un dictamen que se verificó con Lupa. Costo + financiero = \$ más caro este impacto lo paga el comprador final. Es mejor un producto vendible sin una carga financiera”.

La OECD(2019) en el documento, Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, establece que las inspecciones constituyen una de las maneras más importantes para hacer cumplir las normas y de asegurar el respeto a las leyes, además de que existen muchas actividades que las inspecciones tienen en común y que son relevantes para todos o para la mayoría de los sectores en los que se lleva a cabo inspecciones, dada la relevancia de esta actividad, la OCDE recomienda a los gobiernos a manera de mejores prácticas las siguientes:

1. **Cumplimiento basado en evidencia:** Las inspecciones y la promoción del cumplimiento de las normas deben basarse en evidencia y en indicadores: la toma de decisiones sobre qué y cómo inspeccionar debe fundamentarse en datos y evidencia y los resultados deben ser evaluados con regularidad.
2. **Selectividad:** En la medida de lo posible, la promoción del cumplimiento y la aplicación de las normas deben ser dejadas a las fuerzas del mercado, al sector privado y a la sociedad civil: las inspecciones y la promoción del cumplimiento no pueden llevarse a cabo en todos los entes regulados ni pueden atender todas las situaciones. Existen muchas otras formas de lograr los objetivos de las normas y su cumplimiento.
3. **Enfoque de riesgo y proporcionalidad:** La promoción del cumplimiento de las normas debe hacerse según los riesgos involucrados y proporcionalmente: la frecuencia de las inspecciones y los recursos a emplearse deben ser proporcionales al nivel de riesgo y las acciones de cumplimiento de las normas deben dirigirse a la reducción de los riesgos reales derivados de las infracciones.
4. **Regulación responsiva:** El hacer cumplir las normas debe basarse en principios de “regulación responsiva”, es decir, las acciones de promoción del cumplimiento e inspecciones deben ser adecuadas al perfil y al comportamiento de los sujetos regulados.
5. **Visión de largo plazo:** Los gobiernos deben adoptar políticas en materia de inspecciones y promoción del cumplimiento de las normas y establecer mecanismos institucionales con objetivos definidos y una estrategia de largo plazo.
6. **Coordinación y consolidación:** Las actividades de inspección deben de ser coordinadas y, cuando sea necesario consolidadas: con menos duplicaciones y superposiciones se asegura un mejor uso de los recursos públicos, minimizando la carga en los administradores y maximizando la efectividad.
7. **Gobernanza transparente:** Las estructuras de gobernanza y las políticas de recursos humanos, deben basarse en la transparencia, el profesionalismo y la gestión por resultados. Las acciones para la promoción del cumplimiento de las normas deben de estar libres de toda influencia política y los esfuerzos deben de ser recompensados.
8. **Integración de la información:** Se debe emplear tecnologías de la información para maximizar un enfoque de riesgos, promover la coordinación y el intercambio de información y asegurar el uso óptimo de los recursos.
9. **Procesos claros y justos:** Los gobiernos deben asegurarse de que las reglas y los procesos para las inspecciones y la promoción del cumplimiento sean claros. Se debe adoptar y difundir legislación coherente y adecuada; los derechos y obligaciones de los funcionarios y de las empresas deben estar claramente establecidos.
10. **Promoción del cumplimiento:** Se debe promover la transparencia y el cumplimiento de las normas mediante el empleo de instrumentos adecuados como guías y listas de verificación.
11. **Profesionalismo:** Los inspectores deben ser capacitados y dirigidos de manera que se asegure su profesionalismo, integridad, consistencia y transparencia.
12. **“Poniendo los pies sobre la tierra”:** Las instituciones a cargo de las inspecciones y de hacer cumplir la normatividad -así como la totalidad del sistema de promoción del cumplimiento – deben alcanzar los niveles de desempeño que se espera de ellos en términos de satisfacción de los interesados, eficiencia(beneficios/costos) y efectividad general (seguridad, salud, protección ambiental, etc.).

Dentro de las acciones que el gobierno del estado ha llevado a cabo a fin de que las inspecciones y verificaciones sean más transparentes y eficientes, es la puesta en línea del Registro Estatal de Visitas Domiciliarias, lugar donde los ciudadanos y empresarios pueden verificar el nombre de los verificadores de las dependencias de gobierno, así como las atribuciones que tienen de conformidad con los instrumentos jurídicos aplicables, con el objetivo de otorgar certidumbre a ciudadanos y empresarios al momento de recibir una visita de los mismos en su casa o empresa.

En resumen, dentro de los principales retos para las inspecciones y verificaciones se enfocan en mejorar su aplicación, garantizar el fortalecimiento del Estado de derecho en su desahogo y contar con una fundamentación normativa con regulaciones claras que promuevan los principios de mejora regulatoria, regulación basada en riesgos y la confianza ciudadana.

Como se observa existen diferentes áreas de oportunidad para que las acciones de inspecciones y verificaciones sean más transparentes y eficientes. De conformidad con las recomendaciones de la OCDE, y lo establecido en la Ley de Mejora Regulatoria Estatal, esta estrategia plantea diferentes objetivos y metas en ese sentido.

Problemática 5. Trámites y Servicios municipales similares, con requisitos, tiempos y procesos diferentes en cada municipio

Es imperativo que los diferentes niveles de gobierno y las instancias homólogas se comprometan con el objetivo de orientar las regulaciones y los trámites de acuerdo con el punto de vista de los ciudadanos, para así favorecer el crecimiento económico. Cuando el ciudadano va a una ventanilla, por ejemplo, a solicitar una licencia de operación, lo que en realidad busca no es el documento en sí mismo, sino el establecer su empresa para obtener un ingreso. En el camino, tiene que lidiar con una serie de regulaciones y trámites que, si bien pueden tener una justificación de interés público, es necesario que su diseño sea lo más simplificado posible.

Por ello, los gobiernos y funcionarios públicos involucrados en la gestión de trámites deben entenderse como parte de un proceso que puede generar valor agregado para la sociedad sin crear cargas excesivas. Cuando el ciudadano está en el centro del proceso, los trámites dejan de ser eslabones individuales, responsabilidad de uno o unos cuantos funcionarios, y se convierten en un mecanismo de creación de valor para la sociedad, en donde cada oficina de gobierno es una pieza fundamental para asegurar un proceso simple y ágil.

A manera de ejemplo de la problemática se menciona un caso particular de un ayuntamiento, que bien podría ser el mismo para todos los del municipio, en reuniones de trabajo un funcionario comentó “El Certificado de libertad de gravamen caduca y como el trámite que están haciendo en el ayuntamiento lleva tiempo y siempre nos piden el más reciente, entonces debemos volver a pedirlo al usuario”.

A fin de solventar lo anterior es imprescindible generar una dinámica de coordinación y coherencia entre los diferentes niveles de gobierno y entre dependencias para no entorpecer con sus requerimientos la actividad económica. También es pertinente considerar que las cargas regulatorias son aún más pesadas para las micro, pequeñas y medianas empresas, ya que no disponen de los recursos para solventar trámites complicados.

Como es sabido, los empresarios colimenses tienen que cumplir con requisitos, procesos y tiempos diferentes ya sea para un trámite de Licencia de Funcionamiento o Licencia de Construcción en cada municipio, así como en otros tipos de trámites con características similares. Cada administración municipal suele aplicar diferentes criterios ante situaciones similares, tales como riesgos o tamaños de las empresas, situación que complica el cumplimiento de las obligaciones de los solicitantes al grado de desistir en la formalidad.

En ese tenor, la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria establece un programa de trabajo a fin de homologar los procesos en la emisión de trámites y servicios similares en los diez municipios, así como mecanismos de coordinación de aquellos trámites y servicios entre el municipio y el estado.

Problemática 6. Insuficientes mecanismos de evaluación, revisión y poca cultura de participación ciudadana en la política de mejora regulatoria.

La ejecución de programas, políticas y acciones en materia de mejora regulatoria no se ha acompañado de ejercicios sistemáticos de evaluación, hoy solo se tienen estudios aislados de distintos organismos nacionales e internacionales. A fin de mejorar las acciones de mejora regulatoria es importante medir el avance de estas, un pulso muy revelador es el que el usuario puede proporcionar, puesto que es él el beneficiario final, por tanto, la participación de este es crucial para la mejora de la implementación de la mejora regulatoria, así como identificar si se cumplen los objetivos de las mismas.

La población colimense en su mayoría desconoce las herramientas que el Gobierno del Estado ha puesto a su disposición, debido muy probablemente a que el tema de mejora regulatoria lo perciben muy técnico, por ende, no hacen uso de dichas herramientas.

Mención especial merece el Registro de Protesta Ciudadana y Sugerencias de Mejora de Trámites y Servicios.

Este registro es un mecanismo físico y virtual, mediante el cual una persona usuaria de los trámites o servicios puede manifestar su inconformidad cuando al haber realizado algún trámite o servicio se le hubiere negado éste sin causa justificada o le haya incumplido con la información referente a los, mismos proporcionada a través del RETyS, también se puede recibir y atender propuestas de mejora de trámites y servicios.

Este mecanismo presenta el reto más importante, el lograr darlo a conocer e incentivar el uso de esta herramienta representa que la población colimense sea una aliada de la gobernanza, participe y demandante de la política pública de mejora regulatoria.

Otro reto importante es cumplir con lo que marca la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus municipios, sobre las consultas públicas para las siguientes herramientas:

- 1.- La Agenda Regulatoria de los Sujetos Obligados que corresponda.
- 2.- El Análisis de Impacto Regulatorio ex ante y ex post.
- 3.- Los Programas de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados.

Se contemplan las etapas del ciclo de gobernanza regulatoria: planeación, a través de la Agenda Regulatoria; desarrollo y diseño, por medio del Análisis de Impacto Regulatorio ex ante (AIR); implementación, a través de los Programas de Mejora Regulatoria (PMR); y evaluación, por medio del Análisis de Impacto Regulatorio ex post (AIR ex post). Dichas herramientas contemplan el análisis y la evaluación del flujo regulatorio, así como del acervo de la regulación vigente.

Con ello la Secretaría de Fomento Económico, los Sujetos Obligados y la sociedad promoverán la mejora de las regulaciones y la simplificación de trámites y servicios, así como la transparencia en la elaboración y aplicación de los mismos, procurando que estos generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad.

9.- Objetivos, metas y líneas de acción.

1. Existencia y emisión de regulaciones que inhiben el desarrollo y obstaculizan la competitividad.

1.1.- Objetivo: Simplificar el marco regulatorio del estado, con el objetivo de disminuir el costo del cumplimiento de los trámites y servicios que más impactan a la población.

*Nota: El costo de cumplimiento es el **tiempo necesario** que requieren las personas para finiquitar un trámite o servicio.*

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
1.1.1.- Reducir la carga administrativa del 20% de las regulaciones que originan trámites y servicios en el Estado y que más impactan a la sociedad.	1.1.1.1- Identificar las cargas administrativas (horas de ejecución de un trámite) de las regulaciones que originan trámites y servicios.	AMR / Sujetos Obligados / Consejería Jurídica	2022	Porcentaje de regulaciones cuantificadas.
	1.1.1.2- Analizar y diagnosticar la viabilidad jurídica y operativa de modificar las regulaciones que generan las mayores cargas administrativas.	AMR / Sujetos Obligados / Consejería Jurídica	2023	Número de regulaciones dictaminadas o diagnosticadas.

	1.1.1.3- Seleccionar las regulaciones y publicar sus modificaciones.	Sujetos Obligados	2024	Número de regulaciones modificadas y publicadas.
--	----------------------------------------------------------------------	-------------------	------	--------------------------------------------------

1.2.- Objetivo: Mejorar las regulaciones estatales que impactan a las empresas, mediante la evaluación de la competencia, la eliminación de incongruencias normativas y su discrecionalidad.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
1.2.1.- Reformar las regulaciones que impactan a las empresas y presentan oportunidades de mejora en materia de congruencia normativa, discrecionalidad de la función pública e inhibición de la competencia.	1.2.1.1- Identificar las regulaciones que impactan a las empresas y presentan oportunidades de mejora en materia de congruencia normativa, discrecionalidad de la función pública e inhibición de la competencia.	AMR / Sujetos Obligados / Consejería Jurídica	2022	Porcentaje de regulaciones con oportunidades de mejora.
	1.2.1.2- Analizar y diagnosticar las regulaciones en materia de congruencia normativa, discrecionalidad de la función pública e inhibición de la competencia.	AMR / Sujetos Obligados	2022	Número de regulaciones dictaminadas o diagnosticadas
	1.2.1.3- Seleccionar las regulaciones y publicar sus modificaciones.	Sujetos Obligados	2023	Número de regulaciones modificadas y publicadas.

1.3.- Objetivo: Asegurar que las regulaciones existentes y las que se emiten cumplan el propósito para el cual fueron diseñadas, y que sus beneficios sean superiores a sus costos de cumplimiento.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
-------	------------------	-------------	-----------------------	-----------

1.3.1- Dictaminar las regulaciones por publicarse y emitidas, mediante el AIR <i>ex ante</i> , y el AIR <i>ex post</i> , de conformidad con la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus municipios.	1.3.1.1- Capacitar a los Sujetos obligados en la realización del AIR <i>ex ante</i> y del AIR <i>ex post</i> .	AMR / Sujetos Obligados	2022	100% de sujetos Obligados
	1.3.1.2- Administrar y desarrollar los mecanismos para la implementación sistemática el AIR <i>ex ante</i> , del AIR <i>ex post</i> y su dictaminación.	AMR / Sujetos Obligados	Permanente	100% de AIR <i>ex ante</i> , y de AIR <i>ex post</i> dictaminadas.

1.4.- Objetivo: Modernizar y actualizar el Registro Estatal de Regulaciones.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
1.4.1.- Garantizar la inscripción y vigencia del 100 por ciento de las regulaciones del ámbito Estatal.	1.4.1.1.- Identificar y listar el universo de regulaciones de competencia estatal vigentes.	Sujetos obligados	Permanente	Número de regulaciones de competencia estatal identificadas.
	1.4.1.2.- Inscribir el universo de regulaciones de competencia estatal vigentes, en la plataforma electrónica correspondiente.	Sujetos Obligados/ Consejería Jurídica	Permanente	Número de regulaciones de competencia estatal inscritas.
	1.4.1.3.- Garantizar la inscripción en el Registro Estatal de Regulaciones de las nuevas regulaciones que hayan sido aprobadas y publicadas.	Sujetos Obligados/ Consejería Jurídica	Permanente	Número de nuevas regulaciones inscritas en la Registro Estatal de Regulaciones.
1.4.2.- Consolidar la implementación sistemática del Registro Estatal de Regulaciones	1.4.2.1- Implementar herramientas tecnológicas con el propósito de garantizar la actualización del Registro Estatal de Regulaciones.	AMR / Sujetos obligados	2027	Herramienta tecnológica implementada.

	1.4.2.2.- Diseñar e implementar un programa que promueva el uso del Registro Estatal de Regulaciones por la población.	AMR / Sujetos obligados	Permanente	Acciones implementadas que deriven del programa.
1.5.- Objetivo: Consolidar y sistematizar la elaboración de la Agenda Regulatoria de los Sujetos Obligados Estatales.				
Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
1.5.2.- Consolidar la implementación sistemática de la Agenda Regulatoria.	1.5.2.1- Implementar herramientas tecnológicas con el propósito de garantizar la actualización de la Agenda Regulatoria.	AMR / Sujetos obligados	2027	Herramientas tecnológicas implementadas.
	1.5.2.2.- Diseñar e implementar un programa que promueva la participación ciudadana para opinar sobre la Agenda Regulatoria	AMR / Sujetos obligados	Permanente	Acciones implementadas que deriven del programa.
1.5.1.- Garantizar la participación semestral, de los Sujetos Obligados en la construcción de la Agenda Regulatoria.	1.5.1.1- Sistematizar la solicitud de elaboración de la Agenda Regulatoria a los Sujetos Obligados.	AMR / Sujetos obligados.	Permanente	Porcentaje de solicitudes de elaboración de la Agenda Regulatoria enviadas a los Sujetos Obligados.
	1.5.1.2.- Verificar que los Sujetos Obligados remitan su Agenda Regulatoria.	AMR / Sujetos obligados.	Permanente	Porcentaje de regulaciones inscritas en la Agenda Regulatoria que fueron sometidas a un AIR.

2. Trámites y servicios complejos para los ciudadanos y empresas, y desviación de la norma por parte de la autoridad en su implementación.

2.1.- Objetivo: Simplificar los trámites y servicios, disminuyendo el costo económico social.				
Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
2.1.1.-Implementar mejoras en trámites y servicios que tienen impacto en la	2.1.1.1.- Realizar un análisis del costo económico social del 100 % de los trámites y servicios que se	AMR / Sujetos obligados	2020	Porcentaje de trámites y servicios costeados

ciudadanía y las empresas.	encuentran en el RETyS.			
	2.1.1.2.- Implementar las acciones de mejora identificadas en los trámites y servicios costeados.	Sujetos obligados	2021	Porcentaje de recomendaciones implementadas del total de las emitidas por el SIMPLIFICA.

2.2.- Objetivo: Asegurar que la población conozca y haga uso de las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
2.2.1.- Que la población conozca y utilice las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.	2.2.1.1.- Diseñar una estrategia comunicacional que garantice que la población usuaria de los trámites y servicios conozcan las herramientas disponibles.	AMR	Permanente	Porcentaje de la población usuaria de trámites y servicios que utilizan las herramientas de mejora regulatoria.
	2.2.1.2.- Analizar, diagnosticar y en su caso, modificar las herramientas de Mejora Regulatoria, para que sean comprensibles, accesibles y útiles a la ciudadanía.	AMR/Sujetos obligados	Permanente	

2.3.- Objetivo: Fortalecer la implementación de los Programas de Mejora Regulatoria de los Sujetos Obligados Estatales.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
2.3.1- Documentar el procedimiento de elaboración e implementación de los Programas de Mejora Regulatoria.	2.3.1.1- Planear, diseñar, desarrollar y publicar el procedimiento de elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria.	AMR	2022	Publicación del procedimiento para la elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria.
2.3.2- Que todos los Sujetos Obligados implementen su Programa de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado.	2.3.2.1- En coordinación con los Sujetos Obligados establecer un mecanismo de verificación de implementación de sus Programas de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado.	AMR / Sujetos Obligados	2021	Porcentaje de Sujetos Obligados con Programas de Mejora Regulatoria en implementación.

2.3.3- Diseñar y desarrollar una herramienta tecnológica para la administración y control de los Programas de Mejora Regulatoria.	2.3.3.1- En coordinación con el ICSIC diseñar y desarrollar una herramienta tecnológica para que los sujetos obligados presenten su programa de mejora de regulaciones y simplificación de trámites y servicios. Herramienta que interoperará con el SINAGER.	AMR / Sujetos Obligados / ICSIC	2027	Plataforma de Programas de Mejora Regulatoria desarrollada y en operación.
	2.3.3.2- Coadyuvar con los municipios para publicar los Programas de Mejora Regulatoria municipal.	AMR / AMR municipal	Permanente	100 % de los municipios asesorados y con Programas de mejora regulatoria implementados.

3. Instituciones que imponen barreras a los trámites y servicios.

3.1.- Objetivo: Analizar e identificar áreas de oportunidad para rediseñar los procesos de los Sujetos Obligados y simplificar los trámites y servicios.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
3.1.1 Identificar las áreas de oportunidad e implementar el rediseño de procesos de los Sujetos Obligados para simplificar los trámites y servicios.	3.1.1.1- Analizar los procesos de los Sujetos Obligados para identificar las oportunidades de mejora de sus trámites y servicios.	Sujetos Obligados/AMR	Permanente	Porcentaje de procesos rediseñados, respecto del universo con áreas de oportunidad.
	3.1.1.2.- Implementar el rediseño de los procesos de los trámites y servicios para su simplificación.	Sujetos Obligados/AMR	Permanente	

3.2.- Objetivo:

En coordinación con la federación desarrollar plataformas tecnológicas que permitan efectuar trámites y servicios en línea.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
-------	------------------	-------------	-----------------------	-----------

3.2.1- Diseñar y desarrollar sistemas de información y comunicación que posibiliten la realización de todos los trámites y servicios en línea, cuando sea factible.	3.2.1.1- Diagnosticar y evaluar la factibilidad de la puesta en línea de todos los trámites y servicios.	AMR/ICSIC/Sujetos Obligados	2022	Porcentaje de trámites y servicios diagnosticados.
	3.2.1.2- Presupuestar y financiar los requerimientos humanos y materiales para la operación de todos los trámites y servicios en línea.	AMR/SEPLAFIN/Sujetos Obligados	2024	Porcentaje de la disponibilidad de los insumos requeridos (humanos, materiales y financieros)
	3.2.1.3- Diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información y comunicación que permitan ofertar trámites y servicios en línea	AMR/ICSIC/Sujetos Obligados	2027	Porcentaje de trámites y servicios en línea respecto del universo factible.
3.2.2- Implementar programas interoperables de los tres niveles de Gobierno para hacer más eficientes los trámites y servicios.	3.2.2.1- En coordinación con los tres niveles de gobierno, implementar el CNARTyS.	AMR/CONAMER/Sujetos Obligados/Autoridad Municipal de MR.	2027	Porcentaje de herramientas implementadas con interoperación de los tres niveles de gobiernos.
	3.2.1.2- En coordinación con los tres niveles de gobierno, implementar el SINAGER.	AMR/CONAMER/Sujetos Obligados/Autoridad Municipal de MR.	2027	
	3.2.1.3.- Habilitar los recursos humanos y materiales para operar el CNARTyS y SINAGER.	AMR/CONAMER/Sujetos Obligados/Autoridad Municipal de MR.	2027	
3.3.- Objetivo: Actualizar y mejorar la usabilidad de los sistemas en los que se realizan los trámites y servicios en línea.				

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
3.3.1- Actualizar y mejorar la usabilidad de sistemas en los que se realizan los trámites y servicios en línea.	3.3.1.1- Identificar los trámites y servicios en línea.	ICSIC / AMR/ Sujetos Obligados	Permanente	Porcentaje de trámites y servicios en línea que mejoraron su usabilidad.
	3.3.1.2.- Realizar un diagnóstico de los trámites en línea para determinar las áreas de oportunidad.	ICSIC / AMR/ Sujetos Obligados	Permanente	
	3.3.1.3- Actualizar los sistemas de los trámites y servicios en línea, y mejorar la usabilidad de los mismos.	ICSIC / AMR/ Sujetos Obligados	Permanente	

3.4.- Objetivo: Servidores públicos capacitados en materia de mejora regulatoria.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
3.4.1- Que los servidores públicos involucrados en la implementación de la política pública de Mejora Regulatoria se encuentren debidamente capacitados.	3.4.1.1- Identificar el universo de Servidores Públicos involucrados en la implementación de política pública de Mejora Regulatoria.	AMR/ Sujetos Obligados	2022	Porcentaje de Sujetos Obligados censados para identificar a los Servicios Públicos involucrados en Mejora Regulatoria.
	3.4.1.2- Diseñar e implementar un programa de capacitación en materia de Mejora Regulatoria y atención a usuarios.	AMR / Sujetos Obligados	Permanente	Porcentaje de Servidores Públicos involucrados en la implementación de la política pública de Mejora Regulatoria capacitados.
	3.4.1.3- Evaluar el impacto de la capacitación de los Servidores Públicos.	AMR/Sujetos Obligados	Permanente	Encuesta de satisfacción de los usuarios de trámites y servicios gubernamentales.

3.4.2- Capacitar a los Servidores Públicos involucrados en la operación de las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.	3.4.2.1- Diseñar e implementar talleres de capacitación para la operación de las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria	AMR/ Sujetos Obligados	Permanente	Porcentaje de Servidores Públicos capacitados responsables de la operación de las herramientas del Sistema Estatal de Mejora Regulatoria.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5.- Objetivo: Tener plenamente identificados a los actores responsables de la implementación de la política pública de mejora regulatoria.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
3.5.1- Disponer de un directorio integral y vigente de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal y Municipal y del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.	3.5.1.1- Diseñar, elaborar e implementar el directorio integral de Mejora Regulatoria.	AMR/Sujetos Obligados	Permanente	Disponibilidad del directorio integral completo y vigente de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal y Municipal y del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.

3.6.- Objetivo: Facilitar el acceso a la información de trámites y servicios en las ventanillas físicas.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
3.6.1- Que las ventanillas que proveen trámites y servicios dispongan de información suficiente y necesaria para situar a la unidad administrativa y para realizar el trámite o servicio.	3.6.1.1- Crear la señalética necesaria para guiar a la población usuaria a la ventanilla para realizar un trámite o servicio.	AMR/Sujetos Obligados	2022	Porcentaje de ventanillas con información completa para los usuarios de trámites y servicios.
	3.6.1.2- Disponer que toda ventanilla para trámites y servicios cuenten con carteles que informen a los usuarios respecto de los trámites y servicios a efectuar en ellas, así como sus requisitos y procesos.	AMR/Sujetos Obligados	2022	
3.6.2- Asegurar la calidad de la información en las ventanillas físicas	3.6.2.2- Asegurar que la información que se proporcione en las ventanillas sea veraz, completa, consistente y clara, con lenguaje ciudadano.	AMR/Sujetos Obligados	2022	Porcentaje de ventanillas para trámites y servicios, con información verificada respecto de su calidad

3.7.- Objetivo: Optimizar el flujo de los procesos para la realización de trámites y servicios.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
-------	------------------	-------------	-----------------------	-----------

3.7.1- Reorganizar los flujos de los procesos para los trámites y servicios, procurando su optimización.	3.7.1.1- Diagnosticar los flujos de los procesos de los trámites y servicios para identificar las áreas de mejora.	AMR/Sujetos Obligados.	2023	Porcentaje de modificación de los flujos de los procesos de los trámites y servicios con propuesta de rediseño.
	3.7.1.2- Realizar una propuesta de rediseño de los flujos de los trámites y servicios, optimizándolos, y verificar su implementación.	AMR/Sujetos Obligados.	2023	

4. Inspecciones que obstaculizan el desempeño de los regulados.

4.1.- Objetivo: Que las inspecciones no obstaculicen el proceso de apertura y operación de las empresas.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
4.1.1- Fortalecer el sistema de Registro Estatal de Visitas Domiciliarias	4.1.1.1- Mantener vigente el inventario de todos los Sujetos Obligados que realizan inspecciones y los funcionarios públicos facultados para realizarlas.	AMR / Sujetos Obligados	Permanente	Porcentaje de Sujetos Obligados que realizan inspecciones inscritos en el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias
	4.1.1.2- Elaborar y documentar el Procedimiento del Registro Estatal de Inspecciones y publicarlo.	AMR / Sujetos Obligados	2021	Procedimiento publicado.
	4.1.1.3- Rediseñar y modernizar el sistema informático en línea a fin de mejorar la usabilidad	AMR / Sujetos Obligados	2022	Puesta en operación de nuevo sistema informático del Registro Estatal de Visitas Domiciliarias

4.2.- Objetivo: Disminuir el número de visitas a las empresas

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
4.2.1- Evaluar la factibilidad, y eventualmente implementar, la realización de inspecciones múltiples a una empresa en una sola visita.	4.2.1.1- Realizar una evaluación jurídica, técnica, financiera y administrativa respecto de una persona inspectora efectúe inspecciones de varios sujetos obligados.	AMR / Sujetos Obligados con inspecciones.	2023	Dictamen de factibilidad del 100% de los sujetos obligados con inspecciones.

	4.2.1.2- Realizar los ajustes normativos, presupuestales procedimentales y los que sean necesarios para la puesta en operación de inspecciones múltiples.	AMR / Sujetos Obligados con inspecciones	2025	Porcentaje de sujetos obligados aptos para realizar inspecciones múltiples, cuando fueron dictaminados factibles.
	4.2.1.3- Crear un padrón de inspectores múltiples.	AMR / Sujetos Obligados con inspecciones	2025	Porcentaje de empadronamiento de inspectores múltiples respecto del total posible.
	4.2.1.4- Realizar la capacitación de inspectores en la nueva modalidad de inspección múltiple.	AMR / Sujetos Obligados con inspecciones	2025	Porcentaje de inspectores múltiples capacitados, respecto del total empadronado.
	4.2.1.5- Implementación de la operación de la nueva modalidad de inspección múltiple.	AMR / Sujetos Obligados con inspecciones	2025	Porcentaje de inspecciones múltiples respecto del total factible.

5. Trámites y servicios municipales similares, con requisitos, tiempos y procesos diferentes en cada municipio.

5.1.- Objetivo: Que la expedición de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo sea, sustantivamente, idéntica en los 10 municipios de Colima.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
5.1.1- Certificar a los 10 municipios en SARE y PROSARE	5.1.1.1- Realizar un análisis del proceso de emisión de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo en los 10 municipios.	AMR/ AMR municipal/áreas responsables de la expedición de la licencia de funcionamiento de bajo riesgo	Cada 3 años	Porcentaje de municipios en los que se ha realizado el análisis del proceso de emisión de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo.
	5.1.1.2- Coordinar y asesorar al personal de las áreas responsables de la expedición de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo, en el proceso de certificación por parte de la CONAMER.	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de la licencia de funcionamiento de bajo riesgo /CONAMER	Cada 3 años	Porcentaje de municipios certificados en la emisión de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo.

5.2.- Objetivo: Que la expedición de la Licencia de Construcción de bajo impacto y riesgo sea, sustantivamente, idéntica en los 10 municipios de Colima.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
5.2.1- Certificar a los 10 municipios en “Ventanilla de Construcción Simplificada”	5.2.1.1- Realizar un análisis del proceso de emisión de la Licencia de Construcción de bajo riesgo en los 10 municipios.	AMR/ AMR municipal/áreas responsables de la expedición de la Licencia de Construcción	Cada 3 años	Porcentaje de municipios en los que se ha realizado el análisis del proceso de emisión de la Licencia de Construcción de bajo riesgo y bajo impacto.
	5.2.1.2- Coordinar y asesorar al personal de las áreas responsables de la expedición de la Licencia de Construcción en el proceso de certificación por parte de la CONAMER.	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de la Licencia de Construcción de bajo riesgo /CONAMER.	Cada 3 años	Porcentaje de municipios certificados en la emisión de la Licencia de Construcción de bajo riesgo y bajo impacto.

5.3.- Objetivo: Que la expedición de la autorización de permisos en materia de Infraestructura en telecomunicaciones sea, sustantivamente, idéntica en los 10 municipios de Colima.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
5.3.1- Certificar a los 10 municipios en “PROREFORMA” en materia de permisos de infraestructura para telecomunicaciones	5.3.1.1- Realizar un análisis del proceso de emisión permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones en los 10 municipios.	AMR/ AMR municipal/áreas responsables de la expedición de permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones.	Cada 3 años	Porcentaje de municipios en los que se ha realizado el análisis del proceso de emisión permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones
	5.3.1.2- Coordinar y asesorar al personal de las áreas responsables de la expedición de permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones en el proceso de certificación por parte de la CONAMER.	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones /CONAMER.	Cada 3 años	Porcentaje de municipios certificados en la emisión de permisos en materia de Infraestructura para telecomunicaciones.

5.4.- Objetivo: Que la realización de trámites y el otorgamiento de servicios municipales sean sustantivamente idénticos en los 10 municipios de Colima.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
5.4.1- Que los trámites y servicios de mayor impacto por su frecuencia, costo económico y social, de los 10 municipios, sean sustantivamente idénticos en los términos de su prestación.	5.4.1.1- Identificación de trámites y servicios equivalentes en los 10 municipios, con mayor impacto por su frecuencia, costo económico y social.	AMR/ AMR municipal/áreas responsables de la expedición de la prestación del trámite o servicio.	2024	Porcentaje de trámites y servicios analizados para identificar su frecuencia y costo económico y social.
	5.4.1.2- Realizar una propuesta que estandarice la prestación de 10 trámites y servicios municipales.	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de la prestación del trámite o servicio.	2024	Porcentaje de trámites y servicios propuestos para estandarización.
	5.4.1.3- Implementación de la estandarización de la prestación de los trámites y servicios municipales acordados	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de la prestación del trámite o servicio.	2024	Porcentaje de trámites y servicios implementados acordados.
	5.4.1.4- Expedición de un reconocimiento de la Autoridad de Mejora Regulatoria Estatal a los municipios que estandarizaron la prestación de trámites y servicios.	AMR / AMR municipal/ áreas responsables de la expedición de la prestación del trámite o servicio.	2024	Entrega de reconocimiento a los municipios por la Autoridad de Mejora Regulatoria Estatal.

6.-. Insuficientes mecanismos de evaluación, revisión y poca cultura de participación ciudadana en la implementación de la política pública de mejora regulatoria.

6.1.- Objetivo: Diseñar e implementar evaluaciones locales de la política pública de mejora regulatoria y participar en las efectuadas por organismos nacionales e internacionales.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Fecha de implementación	Indicador
-------	------------------	-------------	-------------------------	-----------

6.1.1- Evaluar el avance de la implementación de la política pública de mejora regulatoria estatal y municipal.	6.1.1.1- Diseñar los instrumentos y procesos de evaluación de la política pública en los ámbitos estatal y municipal.	AMR/AMR municipal.	2024	Disponibilidad de instrumentos de evaluación de la política pública de la mejora regulatoria estatal y municipal.
	6.1.1.2- Implementar mecanismos que permitan evaluar el avance en materia de mejora regulatoria en el Estado.	AMR/AMR municipal.	2024	Instrumentos de evaluación de la política pública de la mejora regulatoria estatal y municipal implementados.
	6.1.1.3- Análisis de los resultados de las evaluaciones y elaboración de programas de atención a las áreas de oportunidad identificadas.	AMR / Sujetos Obligados	2024	Número de programas elaborados para la atención de las oportunidades de mejora identificadas.
	6.1.1.3- Seguimiento a las acciones de atención a las áreas de oportunidad identificadas.	AMR / Sujetos Obligados	2024	Número de áreas de oportunidad solventadas o atendidas.
6.1.2- Participar en evaluaciones de organismos nacionales e internacionales que evalúan el avance de la implementación de la política pública de mejora regulatoria en el Estado.	6.1.2.1- Participar en las evaluaciones en materia de Mejora Regulatoria.	AMR / Sujetos Obligados	Determinada por los organismos evaluadores nacionales e internacionales.	Participación en la evaluación de organismos nacionales e internacionales y sus resultados.
	6.1.2.2- Atención o solución de las áreas de oportunidad identificadas en las evaluaciones.	AMR / Sujetos Obligados	Determinada por los organismos evaluadores nacionales e internacionales.	Número de áreas de oportunidad solventadas o atendidas.
6.2.- Objetivo: Obtener información de la población, respecto de los problemas de implementación de la política pública de mejora regulatoria para mejorar la actuación gubernamental.				
Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador

6.2.1- Implementar mecanismos de obtención de información de la población, respecto de los problemas competencia de la mejora regulatoria.	6.2.1.1- Diseño e implementación de mecanismos de obtención de información de la población, sobre la problemática de la mejora regulatoria.	AMR / Sujetos Obligados	2024	Disponibilidad de mecanismos de obtención de información de la población, sobre la problemática de la mejora regulatoria.
6.2.2- Atención de los problemas identificados a partir de la participación de la población.	6.2.2.1- Diseño e implementación de un programa de atención de los problemas identificados por la población.	AMR / Sujetos Obligados	2024	Porcentaje de problemas atendidos.

6.3.- Objetivo: Mayor participación de la población en el ejercicio de sus derechos conferidos por la política pública de mejora regulatoria.

Metas	Líneas de acción	Responsable	Año de implementación	Indicador
6.3.1- Generar un programa que propicie el desarrollo y apropiación de una cultura de mejora regulatoria en la sociedad.	6.3.1.1- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación social, foros, seminarios, etc. que informen sobre la naturaleza, alcances y beneficios de la política pública de mejora regulatoria.	AMR / Sujetos Obligados	2021 y años subsiguientes	Implementación de estrategias comunicacionales.
	6.3.1.2- Que los sujetos obligados implementen estrategias para que, en el ámbito de su competencia, hagan partícipe a su población objetivo de la implementación de la política pública de mejora regulatoria.	AMR / Sujetos Obligados	2021 y años subsiguientes	Número de acciones que favorezcan la participación de la población de la implementación de la política pública de mejora regulatoria.

	6.3.1.3- Establecimiento de una evaluación anual de los Sujetos Obligados, para reconocer las mejores prácticas en mejora regulatoria.	AMR / Sujetos Obligados	2021 y años subsecuentes	Expedición del reconocimiento anual a las mejores prácticas de mejora regulatoria.
	6.3.1.4- Establecimiento de un proceso para que la población evalúe las mejores prácticas de mejora regulatoria en el ámbito estatal y aquellas con áreas de oportunidad, y establecer un programa de acción consecuente para la mejora.	AMR / Sujetos Obligados / Población	2021 y años subsecuentes	Evaluación anual de la población sobre las mejores prácticas y aquellas con áreas de oportunidad.

10. Indicadores de evaluación

Los indicadores de evaluación serán los instrumentos que permitirán evaluar, medir y dar seguimiento a la política de mejora regulatoria, así como garantizar el logro de los objetivos, metas y líneas de acción establecidas en la Estrategia, para ello, se consideran tres vertientes:

1. El cumplimiento del 100% de las metas de la Estrategia Estatal en los tiempos fijados. El cual se llevará a cabo a través de los reportes que la Autoridad de Mejora Regulatoria realice ante el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria de conformidad con la Ley.
2. El avance que de la mejora regulatoria tenga el Estado de Colima, de conformidad con la publicación correspondiente del Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria.
3. Los mecanismos de evaluación que de conformidad con la Ley apruebe el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria y que consideren al menos los siguientes aspectos:
 1. Disminuye significativamente los costos y las cargas administrativas para los ciudadanos (trámites y servicios).
 - a. Permite la interacción remota entre el ciudadano y las dependencias y le evita al primero la necesidad de visitar físicamente las segundas.
 - b. Permite la coordinación y el intercambio de información entre dependencias (en el mismo o, incluso entre diferentes órdenes de gobierno).
 - c. Facilita diferentes trámites y/o servicios a los emprendedores en un solo punto de contacto.
 2. Disminuye significativamente el número de días necesarios para completar el proceso de trámites
 - a. Elimina trámites y/o requisitos que agregan poco o nulo valor al proceso, sin afectar el interés público.
 - b. Consolida trámites brindando mayor eficiencia al proceso en su conjunto y eliminando cargas administrativas.
 3. Disminuye las posibilidades de corrupción y/o discrecionalidad en el desahogo de trámites.
 - a. Hace transparentes los procedimientos internos de las dependencias, los requisitos y/o los criterios de evaluación de los trámites.

- b. Brinda certidumbre a los emprendedores sobre los requisitos, plazos pagos y/o demás formalidades que se deben cumplir para completar un trámite.
 - c. Hace accesible la información sobre trámites, manteniendo la homogeneidad entre los diferentes medios utilizados.
4. Permite ahorros al interior de las dependencias y un mejor uso de los recursos disponibles.
- a. Brinda orden a los procesos internos de las dependencias, lo que elimina redundancias o duplicidades y se traduce en un mejor servicio a los usuarios.

