



Puebla

Contigo y con rumbo

Gobierno Municipal

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Agosto 2022


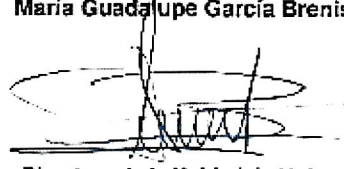


Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal


Secretaría de
Gestión y
Desarrollo
Urbano

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/052/300822

AUTORIZACIONES:	
<p>José Felipe Velázquez Gutiérrez</p>  <p>Secretario de Gestión y Desarrollo Urbano</p>	<p>María Guadalupe García Brenis</p>  <p>Directora de la Unidad de Mejora Regulatoria</p>

Se emiten los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza a los treinta días del mes de agosto de dos mil veintidós.

	Lineamientos para la operación del registro Municipal de Trámites y Servicios	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/052/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 78 fracción IV, 83, 168, 169 fracciones I, VII y VIII de la Ley Orgánica Municipal; 44, 45, 46, 47, 48, 49 y 50 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla; 31, 32, 33 y 34 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla; 11 y 14 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; se expiden los presentes:

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

I. OBJETIVO

Establecer los criterios para la operación, administración y control del Registro Municipal de Trámites y Servicios como herramienta tecnológica que facilita el cumplimiento regulatorio brindando claridad, transparencia, accesibilidad, certeza y seguridad jurídica de derechos y obligaciones.

II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para todas las personas servidoras públicas responsables de la aplicación de los trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.


La Unidad de Mejora Regulatoria será la Unidad Administrativa responsable de vigilar el correcto apego a los presentes Lineamientos.

El contenido técnico de los presentes Lineamientos, es responsabilidad de quien los emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.


III. DEFINICIONES

Artículo 1. Para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- a) **Autoridad de Mejora Regulatoria Municipal:** A la Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano, como instancia responsable de conducir la política de mejora regulatoria en el Municipio de Puebla;

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- b) **Ayuntamiento:** Al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- c) **Calidad de la información:** A los datos veraces, claros y completos sobre trámites y servicios disponibles en los puntos de acceso; debe proporcionarse la misma información en el portal de trámites y servicios, teléfono, módulo de información, con la finalidad de brindar certidumbre al ciudadano;
- d) **Contraloría:** Al Órgano Interno de Control del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- e) **Dependencias:** Unidades administrativas que integran la Administración Pública Centralizada del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y sus Órganos Desconcentrados;
- f) **Entidades:** Los Organismos Públicos Municipales Descentralizados, las Empresas con Participación Municipal Mayoritaria y los Fideicomisos que integran la Administración Pública Municipal Descentralizada del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- g) **Ficha informativa:** El documento público inscrito por las Dependencias y Entidades en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, con número de registro asignado por la Unidad de Mejora Regulatoria;
- h) **Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios:** Al formato interno de trabajo mediante el cual, las Dependencias y Entidades solicitan la inscripción de Fichas Informativas;
- i) **Lenguaje Claro:** La redacción y/o expresión simple, clara y directa que facilita la comprensión de la información que las y los ciudadanos y las personas servidoras públicas necesitan conocer;
- j) **Lineamientos:** Lineamientos para la Operación del Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- k) **Medio de Difusión Oficial:** La publicación oficial impresa o electrónica por medio de la cual los sujetos obligados dan a conocer las Regulaciones que expiden;
- l) **Portal Egovinfo:** El sistema interno habilitado para administrar el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- m) **Reglamento:** Al Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla;
- n) **Registro Municipal de Trámites y Servicios:** La herramienta tecnológica que compila los Trámites y Servicios de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a los particulares, dar claridad y transparencia, accesibilidad, así como facilitar el cumplimiento regulatorio y fomentar el uso de las tecnologías de la información;
- o) **Regulación:** A cualquier Normativa de carácter general cuya denominación puede ser Acuerdo, Circular, Código, Criterio, Decreto, Directiva, Disposición de carácter

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- general, Disposición Técnica, Estatuto, Formato, Instructivo, Ley, Lineamiento, Manual, Metodología, Norma Oficial Mexicana, Regla, Reglamento, o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida el Sujeto Obligado (Ayuntamiento);
- p) **Responsable de Unidad Administrativa:** La persona servidora pública, responsable de una Unidad Administrativa, reconocida en la Estructura Orgánica autorizada de la Dependencia o Entidad;
- q) **Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:** La persona servidora pública designada por el titular del sujeto obligado, como responsable de mejora regulatoria, para coordinar, articular y vigilar su cumplimiento, al interior de cada Sujeto Obligado de la Administración Pública Municipal;
- r) **Servicio:** A cualquier beneficio o actividad que las Dependencias y Entidades de la administración pública municipal, en el ámbito de su competencia, brinden a los particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- s) **Sujeto Obligado:** Dependencias y Entidades del Ayuntamiento del Municipio de Puebla;
- t) **Trámite:** cualquier solicitud o entrega de información que los particulares realicen ante la autoridad competente en el ámbito municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución;
- u) **Unidad de Mejora Regulatoria:** A la Unidad Administrativa adscrita a la Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano que administra el Registro Municipal de Trámites y Servicios; y
- v) **Usuario capturista:** La persona servidora pública designada para ingresar al Portal Egovinfo y crear o modificar Fichas Informativas.


IV. OBJETIVO GENERAL

Artículo 2. Brindar certeza y seguridad jurídica de derechos y obligaciones a particulares en la realización de trámites y servicios municipales, fomentando la transparencia y la accesibilidad tecnológica.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Artículo 3.

- 1) Socializar el Registro Municipal de Trámites y Servicios con el personal operativo de trámites;
- 2) Identificar y promover las responsabilidades de las dependencias y entidades del Ayuntamiento de Puebla respecto al Registro Municipal de Trámites y Servicios;

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- 3) Dar a conocer los apartados de información del Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- 4) Otorgar las herramientas a los servidores públicos a fin de garantizar que la única fuente de información respecto a trámites y servicios será el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- 5) Asegurar la calidad de la información respecto a trámites y servicios municipales; y
- 6) Fomentar un lenguaje claro que facilite el cumplimiento regulatorio.

VI. DE LOS SUJETOS OBLIGADOS

Artículo 4. Los datos que se inscriban en el Registro Municipal de Trámites y Servicios tendrán carácter público, además de ser vinculantes para los Sujetos Obligados.


Artículo 5. La inscripción y actualización de las Fichas Informativas del Registro Municipal de Trámites y Servicios es de carácter permanente y obligatorio para todas las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento.

La legalidad y el contenido de la información que inscriban, son de su estricta responsabilidad.

Artículo 6. Los Sujetos Obligados deberán inscribir o modificar la información en el Registro Municipal de Trámites y Servicios dentro de los diez días siguientes a que se publique en el Medio de Difusión, la disposición que la fundamente o, en su caso, se identifique la necesidad de actualización de datos e información de los elementos de la Ficha Informativa.

Artículo 7. Las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento deberán proporcionar la siguiente información, con relación a cada Trámite o Servicio que apliquen:


- I. Nombre y descripción del Trámite o Servicio. La descripción debe señalar el evento de vida en el que el ciudadano requerirá el trámite o el ciclo de vida de una empresa en la que se presenta el trámite;
- II. Modalidades del trámite;
- III. Fundamento jurídico que justifique la existencia del Trámite o Servicio;
- IV. Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio, y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización;
- V. Enumerar y detallar los requisitos de entrada y los requisitos complementarios de casos específicos de acuerdo a la modalidad del trámite.
- VI. En caso que existan requisitos que necesiten firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar la persona o empresa

 Puebla <small>Contigo y con rumbo Gobierno Municipal</small>	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- que lo emita. En caso de que el Trámite o Servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de Trámites o Servicios adicionales, deberá identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza;
- VII. Si el trámite o solicitud de servicio debe realizarse mediante escrito libre o con un formato, éste último deberá estar disponible en la plataforma electrónica del Catálogo;
 - VIII. El Formato correspondiente para la gestión del Trámite o Servicio deberá contar con clave de registro de la Contraloría Municipal;
 - IX. En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo del mismo y datos del área responsable de llevar a cabo la inspección, verificación o visita domiciliaria;
 - X. Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio;
 - XI. Plazo máximo del Sujeto Obligado para resolver el trámite o emitir un resolutivo, en su caso, y si aplica la afirmativa o negativa ficta;
 - XII. El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención;
 - XIII. Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago;
 - XIV. Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan;
 - XV. Criterios de Resolución del Trámite, en su caso;
 - XVI. Dirección y nombre de todas las unidades administrativas ante las que debe realizarse el trámite o solicitarse el servicio;
 - XVII. Horarios de atención al público;
 - XVIII. Números de teléfono y correo electrónico, así como demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas.
 - XIX. La información que deberá conservar el particular para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio; y
 - XX. La demás información que prevea la Estrategia Nacional, Estatal o Municipal.

Artículo 8. La información que refiere el artículo 7 deberá requisitarse en el Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios y redactarse con lenguaje claro en el Portal Egovinfo.

Artículo 9. Para que puedan ser aplicables los Trámites y Servicios, será indispensable que éstos contengan toda la información prevista en el artículo 7 de los presentes Lineamientos y se encuentren debidamente inscritos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

Artículo 10. Los Sujetos Obligados deberán establecer el fundamento jurídico aplicable al Trámite o Servicio relacionándolo con la Regulación inscrita en el Registro Municipal de Regulaciones en al menos las fracciones III, V, VII, IX, XI, XII, XIII, XIV, XV y XIX del Artículo 7 de los presentes Lineamientos.

Artículo 11. Los Sujetos Obligados que apliquen Trámites y Servicios deberán tener a disposición del público, la información que al respecto esté inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Los trípticos y demás documentos de difusión deberán ser congruentes con la Ficha Informativa del Trámite o Servicio inscrita a fin de garantizar que la única fuente de información sobre trámites y servicios sea el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Artículo 12. Los Sujetos Obligados no podrán aplicar Trámites o Servicios adicionales a los establecidos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, ni exigir requisitos adicionales en forma distinta a como se inscriban en el mismo, a menos que:

- I. La existencia del Trámite o Servicio sea por única ocasión y no exceda los sesenta días; o
- II. Respecto de los cuales se pueda causar perjuicio a terceros con interés jurídico.

En los supuestos a los que se refieren las fracciones I y II del presente artículo, los Sujetos Obligados deberán dar aviso previo a la Autoridad de Mejora Regulatoria.


VII. DE LA REVISIÓN DE FICHAS INFORMATIVAS

Artículo 13. Las Dependencias y Entidades deberán someter a revisión, las Fichas Informativas de sus trámites y servicios con el propósito de asegurar que la herramienta tecnológica brinde claridad, transparencia, accesibilidad, certeza y seguridad jurídica de derechos y obligaciones.

Artículo 14. La persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, deberá remitir una copia del Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios a los Responsables de Unidades Administrativas que, dentro de su competencia, tengan la atribución de prestar un Trámite o Servicio.

Artículo 15. El Responsable de Unidad Administrativa, deberá requisitar un Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios por cada Trámite o Servicio que aplique.

Artículo 16. La persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria remitirá mediante oficio dirigido a la Unidad de Mejora Regulatoria, las Fichas Informativas, solicitando llevar a cabo su revisión.

 <p>Puebla Contigo y con rumbo Gobierno Municipal</p> <p>Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano</p>	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

Artículo 17. La Unidad de Mejora Regulatoria coordinará un equipo capacitado para la revisión de Fichas Informativas. El equipo podrá integrarse por las unidades administrativas de la Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano y contar en su caso con la colaboración de la Sindicatura Municipal.

Artículo 18. Derivado de la revisión de Fichas Informativas, el equipo capacitado expondrá comentarios, sugerencias y observaciones referentes a principios de mejora regulatoria, sustento legal, claridad y sencillez de los datos e información que contenga el Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Artículo 19. Las personas servidoras públicas encargadas de aplicar los Trámites o Servicios, como responsables del contenido de la información del Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, respecto a los comentarios, sugerencias y observaciones de la Unidad de Mejora Regulatoria y el equipo capacitado para la revisión, deberán emitir en un plazo de 5 días hábiles las justificaciones, solventaciones o en su caso correcciones.

Artículo 20. El proceso de revisión de Fichas Informativas contemplará el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria en el marco del Programa de Simplificación de Cargas Administrativas.


Artículo 21. En caso de controversias entre el equipo capacitado en la revisión y la Unidad Administrativa con la atribución de aplicar el trámite, la Unidad de Mejora Regulatoria podrá solicitar opinión a la Sindicatura Municipal.

Artículo 22. Derivado del proceso de revisión, las personas servidoras públicas que integran a la Unidad de Mejora Regulatoria y las responsables de aplicar el Trámite o Servicio, firmarán una minuta de trabajo, anexando un Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios por cada Trámite o Servicio.

El formato deberá llevar la rúbrica de las personas servidoras públicas de la Unidad de Mejora Regulatoria, la cual indicará que la ficha fue revisada y validada.

Artículo 23. Las personas servidoras públicas del área responsable de aplicar el Trámite o Servicio, deberán colocar su firma autógrafa en el Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Artículo 24. Las Fichas Informativas no podrán ser inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios sin que éstas hayan sido sometidas al proceso de revisión y el Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios se encuentre debidamente firmado por las personas servidoras públicas responsables.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

VIII. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 25. La persona servidora pública responsable Oficial de Mejora Regulatoria, notificará mediante oficio a la Unidad de Mejora Regulatoria, que el usuario capturista ingresó al Portal Egovinfo para realizar el llenado de la Ficha Informativa, en lenguaje claro, por lo que solicitará validación y publicación de la misma.

En el oficio se deberá anexar la versión impresa de la ficha informativa, misma que debe contener la rúbrica del personal de la Unidad de Mejora Regulatoria y la firma de las personas servidoras públicas encargados de aplicar el Trámite o Servicio.


Artículo 26. En caso de que la versión impresa del Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, no cuente con rúbrica del personal de la Unidad de Mejora Regulatoria y firma de las personas servidoras públicas encargadas de aplicar el Trámite o Servicio, se entenderá que esa versión no cuenta con la revisión correspondiente, por lo que la Unidad de Mejora Regulatoria podrá solicitar llevar a cabo de nueva cuenta el análisis informativo del formato.

Artículo 27. A partir de la recepción del oficio de solicitud para inscripción de las Fichas Informativas, la Unidad de Mejora Regulatoria tendrá 5 días hábiles para agendar una mesa de trabajo para validar y publicar conjuntamente con las personas servidoras públicas de la Dependencia o Entidad las fichas en el Portal habilitado.

Artículo 28. La Unidad de Mejora Regulatoria notificará mediante oficio a la persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, la asignación del número de registro y fecha en la que se realizó la publicación e inscripción en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, requiriendo verifique que las áreas responsables de los trámites y servicios confirmen que la publicación se haya realizado tal cual se solicitó.

Artículo 29. Para realizar la confirmación de las Fichas Informativas inscritas, el área responsable de los trámites y servicios debe descargar la versión PDF de la misma, desde el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Si la información es correcta, las personas servidoras públicas responsables del trámite o servicio, rubricarán cada una de las hojas y colocarán su firma autógrafa al final del documento. En caso contrario, el área responsable del trámite o servicio, a través del usuario capturista, ingresará al Portal Egovinfo para realizar las correcciones pertinentes y solicitar de nueva cuenta a la Unidad de Mejora Regulatoria, la validación y publicación de la ficha informativa.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

IX. ACTUALIZACIÓN DE FICHAS INFORMATIVAS INSCRITAS EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 30. Es responsabilidad de las unidades administrativas que apliquen Trámites o Servicios mantener permanentemente actualizadas las Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Artículo 31. Los responsables de unidades administrativas que apliquen trámites o brinden servicios deberán actualizar el Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios cada vez que sea necesario y solicitar al usuario capturista que corresponda, la actualización en el Portal Egovinfo.

Artículo 32. Las y los responsables de las unidades administrativas, una vez que el usuario capturista haya ingresado al Portal Egovinfo y realizado la actualización de datos, lo deben notificar a la persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria para que solicite a la Unidad de Mejora Regulatoria, una mesa de trabajo para desarrollar conjuntamente la revisión y publicación de la Ficha Informativa actualizada.

Artículo 33. La Unidad de Mejora Regulatoria podrá notificar por distintas vías electrónicas la fecha y hora de la mesa de trabajo con el propósito de acelerar el procedimiento de actualización.

Artículo 34. En la mesa de trabajo para revisión y publicación, las personas públicas responsables de la información de la Ficha Informativa o los usuarios capturistas, indicarán al personal de la Unidad de Mejora Regulatoria los apartados que fueron actualizados.


Artículo 35. Las personas servidoras públicas de la Unidad de Mejora Regulatoria revisarán que la información actualizada en los apartados cumpla con un lenguaje claro.

Artículo 36. La mesa de trabajo concluye con la revisión y publicación de Fichas Informativas actualizadas y con la firma de minuta de trabajo, donde se establecerán las actividades posteriores a la publicación de la Ficha Informativa actualizada.


X. DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 37. Serán obligaciones de la Unidad de Mejora Regulatoria las siguientes:

- a) Administrar el Registro Municipal de Trámites y Servicios, conformado por solicitud de revisión, validación, registro y publicación de las Fichas Informativas;

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- b) Organizar en conjunto con las Dependencias y Entidades el Registro Municipal de Trámites y Servicios de acuerdo a eventos de vida del ciudadano y/o ciclos de vida de una empresa;
- c) Coordinar la operatividad y actualización permanente del Registro Municipal de Trámites y Servicios con la Dirección de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información;
- d) Implementar en el Registro Municipal de Trámites y Servicios un mecanismo de evaluación y comunicación ciudadana, que tenga como finalidad mejorar la transmisión de la información en lenguaje claro;
- e) Otorgar asesoría para la integración de las Fichas Informativas;
- f) Capacitar al personal que designen las Dependencias y Entidades para brindar informes respecto a los trámites y servicios inscritos en el Registro;
- g) Coordinar mesas de revisión, exponiendo comentarios, sugerencias y observaciones referentes a principios de mejora regulatoria, sustento legal, claridad y sencillez de los datos e información;
- h) Fomentar la implementación de Programas de Mejora Regulatoria para la simplificación y reingeniería de trámites y servicios;
- i) Llevar un control de las claves de registro asignadas a cada una de las Fichas Informativas;
- j) Gestionar ante la Dirección de Gobierno Electrónico la creación de usuarios capturistas designados por las Dependencias y Entidades que apliquen trámites y brinden servicios;
- k) Coordinarse con instancias del Municipio, Estado y Federación para identificar, organizar y articular trámites que formen parte de un proceso sustancial en la vida de una ciudadana o ciudadano o en el ciclo de una empresa;
- l) Revisar de forma periódica la información inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, así como el sustento regulatorio de los trámites y servicios;
- m) Implementar procedimientos de simplificación y reingeniería de los trámites y servicios;
- n) Integrar el archivo documental de las Fichas Informativas inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios con la firma autógrafa de las personas públicas responsables; y
- o) Elaborar los informes y reportes correspondientes al Registro Municipal de Trámites y Servicios en cuanto a obligaciones de transparencia, presupuesto basado en resultados, noticia administrativa e informes de la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria en el Consejo de Mejora Regulatoria del Municipio de Puebla.


	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

Artículo 38. Serán obligaciones de las unidades administrativas de las Dependencias y Entidades responsables de aplicar trámites y servicios las siguientes:

- a) Verificar que las Fichas Informativas de la Dependencia o Entidad se encuentren permanentemente actualizadas;
- b) Señalar en las Fichas Informativas, los eventos de vida de la ciudadana o ciudadano y/o ciclos de vida de una empresa en los que incide el Trámite o Servicio que aplican;
- c) Designar mediante oficio dirigido a la Unidad de Mejora Regulatoria, a los usuarios capturistas para que ingresen al Registro Municipal de Trámites y Servicios para crear o actualizar Fichas Informativas;
- d) Gestionar las actividades al interior de cada Dependencia o Entidad para la integración de la información contenida en las Fichas Informativas;
- e) Tener a disposición del público la información que, al respecto, se encuentre inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios. Los trípticos, tutoriales, volantes o cualquier material gráfico respecto a trámites y servicios deberán observar congruencia con la información inscrita en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- f) Designar al personal que tendrá la función de brindar informes respecto a los trámites y servicios inscritos en el Registro;
- g) Abstenerse de exigir requisitos, documentos o formalidades adicionales a los establecidos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- h) Confirmar el contenido de información de las Fichas Informativas inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios mediante firma autógrafa de las personas servidoras públicas responsables;
- i) Reportar mensualmente al Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, el estatus de la calidad de la información de las Fichas Informativas inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, e;
- j) Implementar Programas de Mejora Regulatoria para la simplificación y reingeniería de los trámites y servicios que aplican.

Artículo 39. Serán obligaciones de los usuarios capturistas del Registro Municipal de Trámites y Servicios las siguientes:

- a) Ingresar al Portal Egovinfo para crear o actualizar Fichas Informativas cada vez que los Responsables de Unidades Administrativas que aplican trámites o brindan

 <p>Puebla Contigo y con rumbo Gobierno Municipal</p> <p>Secretaría de Gestión y Desarrollo Urbano</p>	<p>Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)</p>	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

servicios lo requieran de acuerdo al Formato para la Inscripción de Fichas Informativas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios;

- b) Cuidar bajo su estricta responsabilidad el uso del nombre de usuario y contraseña otorgados por la Dirección de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Administración. El nombre de usuario y contraseña asignados son estrictamente personales e intransferibles; y
- c) Notificar a la Unidad de Mejora Regulatoria y a la Dirección de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Administración cualquier cambio de adscripción o laboral (renuncia o baja) que pudiera tener en su Unidad Administrativa.


XI. DEL INFORME MENSUAL DEL ESTATUS DE CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LAS FICHAS INFORMATIVAS

Artículo 40. La persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria de las Dependencias y Entidades que apliquen Trámites o Servicios, deberá emitir un informe durante los primeros 5 días hábiles de cada mes sobre el estatus de calidad de información de las Fichas Informativas inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Artículo 41. La persona servidora pública Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, solicitará a los responsables de las unidades administrativas que manifiesten si las Fichas Informativas inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios cuentan con los criterios de calidad de la información.

Artículo 42. Se consideran criterios de calidad de la información de Fichas Informativas los siguientes:

- I. Información veraz: la información sobre trámites y servicios que las Dependencias y Entidades proporcionan por diversos medios tales como: página web, teléfono, módulo de información, entre otros, incluyendo el Registro Municipal de Trámites y Servicios es verdadera y correcta.
- II. Información completa y clara: la información sobre trámites y servicios que las Dependencias y Entidades proporcionan por diversos medios incluyendo el Registro Municipal de Trámites y Servicios, es toda la necesaria para conocer de forma sencilla y transparente los requisitos, cobros, tiempos de respuesta, criterios de resolución, entre otros.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- III. Misma información en todos los puntos de acceso: la información sobre trámites y servicios que las Dependencias y Entidades proporcionan es exactamente la misma del Registro Municipal de Trámites y Servicios, sin importar el medio de difusión.
- IV. Compromiso de certidumbre en el trámite: las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento del Municipio de Puebla garantizan a las y los ciudadanos que no se solicitará información diferente a la señalada en el Registro Municipal de Trámites y Servicios y que el trámite será evaluado en el tiempo señalado y bajo los criterios formalmente establecidos.


Artículo 43. En caso de que las Fichas Informativas no cuenten con alguno de los criterios de calidad de la información, la Unidad Administrativa responsable del Trámite o Servicio tendrá 3 días hábiles para ingresar al Portal Egovinfo y actualizar el contenido.

XII. LENGUAJE CLARO Y LA IMPORTANCIA DE LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Artículo 44. Las unidades administrativas responsables de los datos que contienen las Fichas Informativas deberán hacer uso de un lenguaje claro con el propósito facilitar el cumplimiento regulatorio a través de la sencillez, transparencia y certeza jurídica.

Artículo 45. Para la elaboración de las Fichas Informativas, se deberán considerar los siguientes elementos a fin de asegurar el correcto uso del lenguaje claro:

- I. Eliminar información irrelevante o innecesaria;
- II. Organizar de manera clara y efectiva la información;
- III. Simplificar las oraciones con información precisa;
- IV. Analizar si la información cumple con el propósito de la Ficha Informativa y proporciona a la o el ciudadano los datos necesarios para poder gestionar el Trámite o Servicio.
- V. Verificar que la secuencia de la información sea lógica con la gestión del Trámite o Servicio.
- VI. Analizar si la redacción e información es la indicada para la o el ciudadano y el propósito del Trámite o Servicio.
- VII. Organizar correctamente la construcción de las oraciones contemplando preferentemente la fórmula Sujeto + verbo + complementos.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

- VIII. Evitar palabras de poco uso y utilizar solo las necesarias para que la o el ciudadano comprenda correctamente la información de la ficha informativa.
- IX. Verificar que la ortografía y la puntuación sean las correctas
- X. Asegurarse que el lenguaje y los datos sean claros y precisos.

Artículo 46. La información que las Dependencias y Entidades ponen a disposición de la ciudadanía a través del Registro Municipal de Trámites y Servicios, deberá redactarse con lenguaje claro, ser confiable, oportuna, sencilla y veraz para que genere beneficios y facilite el cumplimiento regulatorio.

Artículo 47. La Unidad de Mejora Regulatoria emitirá dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, el informe que se genere con motivo del mecanismo de comunicación y evaluación ciudadana respecto a las Fichas Informativas de cada Dependencia o Entidad.

Las Dependencias y Entidades emitirán sus comentarios o adecuaciones respectivas, mismas que la Unidad de Mejora Regulatoria dará a conocer en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.


XIII. DE LA INTEROPERABILIDAD DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA ESTATAL Y NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA

Artículo 48. La Unidad de Mejora Regulatoria será la encargada de promover la interoperabilidad del Registro Municipal de Trámites y Servicios con las herramientas del Sistema Estatal y Nacional de Mejora Regulatoria.

Artículo 49. La Unidad de Mejora Regulatoria será la encargada de gestionar ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria el cálculo del costo económico social a través del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios a fin de implementar en el Ayuntamiento un Programa de Mejora Regulatoria para la Simplificación de Cargas Administrativas.

XIV. DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS

Artículo 50. La omisión o falsedad de la información que los Sujetos Obligados inscriban en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, así como el incumplimiento de lo establecido en el mismo, será sancionado en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

XV. CONTROL Y AUDITORÍA

Artículo 51. La Unidad de Mejora Regulatoria estará sujeta a la legislación aplicable en materia de control y auditoría y podrá ser auditada por las instancias competentes en el momento en que lo juzguen pertinente, dando todas las facilidades a las mismas.

La Unidad de Mejora Regulatoria dará seguimiento y solventará las observaciones planteadas por las instancias competentes en materia de control y auditoría.

XVI. DATOS PERSONALES, TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN

Artículo 52. Cuando el ciudadano otorgue datos para la realización de un trámite o servicio la Dependencia o Entidad responsable serán tratados en los términos fijados en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla

Lo anterior, de conformidad con el “Avisos de Privacidad” de cada trámite o servicio.

Artículo 53. Los presentes Lineamientos serán publicados en los términos y condiciones fijadas por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y estarán disponibles para su consulta en el portal oficial del gobierno municipal www.pueblacapital.gob.mx.


Artículo 54. La Unidad de Mejora Regulatoria será la encargada de realizar la promoción y difusión del Registro Municipal de Trámites y Servicios informando las acciones institucionales a realizar, debiendo observar lo señalado en los presentes Lineamientos respecto al blindaje electoral.

XVII. DERECHOS HUMANOS

Artículo 55. Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad, exigibilidad y calidad en las acciones que se realizan a través del Programa, la Secretaría implementará mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información gubernamental, asegurando que el acceso a los apoyos y servicios se dé únicamente con base en lo establecido en los presentes Lineamientos, sin discriminación o distinción alguna.

XVIII. QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 56. Las personas que realicen trámites y servicios en el Municipio de Puebla y les exijan mayores requisitos a los establecidos en las hojas informativas del trámite o servicio,

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

podrán realizar la Protesta Ciudadana el cual es un mecanismo mediante el cual se da seguimiento a peticiones y/o inconformidades ciudadanas por presuntas negativas o falta de respuesta de trámites o servicios, sin aparente razón justificada por parte de la autoridad emisora.


Asimismo, podrán presentar sus quejas o denuncias mediante escrito ante la Contraloría Municipal a través de su oficialía de partes y/o vía teléfono al número 800 1 VIGILA (800 1 844452)

XIX. BLINDAJE ELECTORAL

Artículo 57. En la operación y ejecución de los recursos sujetos a los presentes lineamientos, se deberán observar y atender las medidas de carácter permanente, así como aquellas específicas que sean emitidas de forma previa para los procesos electorales federal, estatal y municipal con la finalidad de evitar el uso de recursos públicos con fines particulares, partidistas y/o político electorales, haciendo énfasis en los principios de ética, legalidad, imparcialidad, transparencia, integridad, rendición de cuentas, respeto a los derechos humanos y participación ciudadana.

XX. VIGENCIA

Artículo 58. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente en que sean registrados por la Contraloría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y se encontrarán vigentes en tanto no existan actualizaciones o modificaciones.

	Lineamientos para obtener el registro en el Padrón de usuarios Acreditados del Municipio de Puebla (PUAM)	Clave: PCCR2124/RLIN/SGyDU/053/300822
		Fecha de elaboración: 30/08/2022
		Núm. de Revisión: 01

XXI. ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE FICHAS INFORMATIVAS EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ANEXO 2. INSTRUCTIVO DE LLENADO

Para la descarga del archivo editable del Formato para la Inscripción de Ficha Informativa en el Registro Municipal de Trámites y Servicios:



ANEXO 3: FORMATO DE INFORME MENSUAL DE FICHAS INFORMATIVAS INSCRITAS EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Para la descarga del archivo editable del Formato de Informe Mensual de Fichas Informativas Inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios:

