



COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA  
DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2022

**Presentación**

En el municipio de Zumpango tenemos un reto enorme para convertirnos en un gobierno digital por ello la importancia de la implementación del **e-gobierno**, es necesaria para continuar con el desarrollo económico del municipio, siempre pensando antes, en el impacto a los bolsillos de los ciudadanos quienes buscan a gran medida cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.

La implementación y uso de firmas electrónicas para acortar tiempos en que los ciudadanos realizan sus trámites, se debe tomar como una tarea común para tener el impacto necesario con el desarrollo tecnológico. Como inicio y muestra contamos con la ventanilla **SARE** que ha garantizado desde su puesta en marcha un logro para que los pequeños comerciantes obtengan la licencia de funcionamiento en menos de 72 horas y con ellos tengan las herramientas necesarias para la apertura de sus negocios, esto ha significado una derrama económica importante durante el tiempo de operación de dicha ventanilla. Gracias a esto se nos fue otorgada la certificación **PROSARE**.

Por la localización geográfica que tiene el territorio municipal es indispensable implementar estrategias que brinden más certeza a las empresas para poder establecerse y comiencen a generar empleos, somos un municipio clave para el comercio Golfo-Pacífico y nos obliga a generar las condiciones adecuadas para un buen desarrollo. Un plus más, que se tiene es el ser beneficiados con participación Federal, por la llegada del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles que se encuentra en el municipio, por ello la transformación hacia un gobierno electrónico es importante para el impulso de las actividades económicas.



El presente programa tiene como finalidad dar seguimiento a las propuestas plasmadas por cada una de las áreas involucradas en el tiempo referido, implementando las estrategias y acciones determinadas para el fin, de tal manera que es importante que se presenten las evidencias de los avances en cada trimestre para su comprobación de aplicación.

### Misión

**Municipio innovador, transparente y eficaz, comprometido con los ciudadanos en la utilización de más y mejores herramientas que conecten de forma más rápida al gobierno, generando confianza en la realización de los procesos, traducido en un marco normativo efectivo.**

### Visión

**Impulsar el uso de las tecnologías de la información en todas las áreas de la administración para la realización de todos los trámites y servicios, garantizando tiempos de respuesta mucho menores, evitando al ciudadano acudir de manera constante a las oficinas. Promoviendo de esta forma que los usuarios se familiaricen con las plataformas disponibles en el municipio y puedan ser mucho más comunes los pagos electrónicos y el uso de las firmas electrónicas entre todos.**



## Diagnóstico de Mejora Regulatoria

### ANÁLISIS FODA

#### FORTALEZAS

- Contar con un amplio **catálogo de trámites y servicios**.
- Ser el **primer gobierno municipal del Estado de México en contar con un dron** de fumigación para apoyo a los productores del campo.
- Servidores públicos **profesionales y profesionistas, aptos y capacitados** para la toma de decisiones.
- **Equipos y soporte tecnológicos** para el desarrollo óptimo de todas las actividades.
- Realización de **mesas de trabajo** para solucionar problemas.
- Servicios públicos primordiales atendidos en los **tiempos adecuados**.
- Constantes **jornadas de empleo** en todas las comunidades del municipio.
- Expedición de licencias de bajo riesgo en menos de **72 horas**.
- Contar con **pagos electrónicos** en agua y predio.
- **Difusión digital** de todas las actividades realizadas por el gobierno.

#### OPORTUNIDADES

- Creación de un **formato único** de trámites y servicios.
- Impulsar la creación de la **ventanilla de construcción simplificada**, así como la certificación.
- Adquisición de más **tecnología** para el desarrollo de actividades esenciales.
- Generar **certeza y certidumbre** a los **emprendedores** para posibles inversiones en el municipio.
- Creación de mecanismos eficaces para el **combate a la corrupción**.
- **Generar convenios** con instituciones para mejorar las oportunidades de crecimiento económico.
- Creación del **corredor industrial** en el municipio.
- Tener **instituciones sólidas** y cercanas a la población.
- Convertirnos en un **gobierno digital** para beneficio a la población y que tenga que acudir con menor



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del <b>marco normativo y jurídico</b> de las diferentes áreas de la administración.</li> <li>• <b>Capacitación</b> constate a los servidores públicos de todos los niveles jerárquicos.</li> <li>• <b>Acceso a internet</b> en todas las oficinas centrales y foráneas.</li> </ul>	<p>frecuencia las instancias municipales para realizar sus trámites o solicitar servicios.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de personal constantemente.</li> <li>• Falta de personal en áreas esenciales.</li> <li>• Poca participación de los titulares.</li> <li>• Falta de sinergia con el sector empresarial.</li> <li>• Contar con una sola plataforma digital para todo.</li> <li>• Débil interés y participación para la elaboración de manuales.</li> <li>• Diferencias entre los catálogo de giros de bajo riesgo entre las áreas involucradas.</li> <li>• Pocas propuestas para la elaboración de agendas regulatorias.</li> <li>• Entregas extemporáneas y a destiempo de los reportes de avance trimestral, lo cual atrasa el trabajo de la coordinación.</li> <li>• Falta de personal para la revisión del marco normativo y jurídico de la administración pública.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Débil participación de la sociedad civil para las consultas públicas.</li> <li>▪ Baja recaudación de manera digital.</li> <li>▪ Las instituciones bancarias solicitan altos costos para la realización de convenios.</li> </ul>



## Escenario Regulatorio

La revisión exhaustiva y continúa de los documentos normativos debe de realizarse de manera periódica consultando las leyes y documentos normativos aplicables a cada situación y a cada área. De tal manera es indispensable que se tenga una constante revisión y actualización para que se logre identificar donde se puede realizar simplificaciones, disminuciones en requisitos y dar solución a problemas cotidianos que aquejan a la ciudadanía.

La implementación de herramientas digitales que faciliten tanto a los ciudadanos y a la administración, debe comenzar a trabajarse idealizando los proyectos que sustenten las acciones encaminadas al cambio digital, cerrando la brecha de los altos costos que implica el realizar algún trámite o solicitar un servicio. Se trata que por medio de la revisión y la actualización se logre llegar a una modernización y una continua simplificación que se convierta en un modelo de mejora continua. Actualmente se cuenta con un total de 142 trámites y servicios en cada una de las áreas de la administración y se debe considerar que contamos con 18 trámites y servicios otorgados y/o solicitados de manera virtual lo que se ha beneficiado a la población que se le dificulta trasladarse para realizar sus trámites. Contamos con la página del gobierno municipal con el apartado de Mejora Regulatoria con las especificaciones demandadas por la CÉMER <http://zumpango.gob.mx/registro-municipal-tramites-y-servicios/>

Se han planteado estrategias que cierren el sesgo empresarial y gubernamental imperando en la comunicación y el orden para satisfacer las demandas de la ciudadanía en materia económica y social. Con las propuestas implementadas por las dependencias administrativas, se busca disminuir los tiempos de respuesta en los trámites que más son solicitados por la ciudadanía.



### Estrategias y Acciones

Con lo referido anteriormente podemos darnos cuenta que la tarea del quehacer es complicada, lo que significa un gran reto para toda la administración, el compromiso y suma de esfuerzos debe ser de todos para lograr alcanzar los objetivos plateados para el año 2022. Con la apertura en ese año del Aeropuerto Felipe Ángeles se debe de acelerar el paso a la digitalización y modernización de la administración, para atraer y fomentar el desarrollo económico, debemos implementar estrategias que atraigan el turismo, la cultura y las artes, fomentar el desarrollo y crecimiento de los artesanos del municipio incentivándolos con cursos, talleres y apoyos que logren dar una imagen positiva del municipio.

El Gobierno de México a través de la SEDATU está implementando y llevando a cabo obra pública que beneficiaran a la población como lo es:

- El corredor turístico en la laguna
- La modernización del centro histórico.
- Un mercado de artesanías.
- Escuelas y calles.

De tal modo que estas acciones en conjunto generen el impacto y un derrame económico sustentable atrayendo al turismo nacional y su momento, el turismo internacional, es por ello que se planea:

- Incrementar las firmas electrónicas de los titulares para ampliar el Catálogo Digital.
- Revisión y actualización de los Reglamentos Internos, Manuales de Procedimientos y Manuales de Organización.



- Adecuar la infraestructura de tecnología para la implementación el uso de más medios electrónicos en trámites y servicios.
- Fomentar el uso de los servicios digitales para crear la cultura entre la población.
- Realización de foros en materia regulatoria para el mejor ejercicio de las funciones.
- Actualización de las cédulas de trámites y servicios constantemente.
- Mejorar los procesos administrativos para la máxima utilidad.
- Implementar líneas de acción entre las áreas para una mejor comunicación y lograr desregulaciones de alto impacto.
- Evaluar el cumplimiento de las propuestas de cada área, acorde a lo plasmado en sus respectivos programas.
- Generar transparencia y confianza en el quehacer de los servidores públicos.



**Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio**

**Nombre de la dependencia**

<b>TESORERÍA</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Pago del impuesto predial	1.- De forma presencial en cajas centrales de Tesorería Municipal y foráneas. 2.- Pago predial vía online	Pago de predio en caja móvil.
Certificación de pago de impuesto de predial	De forma presencial en Tesorería municipal, con un tiempo de entrega de 3 días hábiles para recoger su certificación.	Reducir el tiempo de entrega de la certificación a 2 días hábiles.
Certificación de aportaciones a mejoras	De forma presencial en Tesorería municipal, con un tiempo de entrega de 3 días hábiles para recoger su certificación.	Reducir el tiempo de entrega de la certificación a 2 días hábiles.
<b>SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Constancias vecindad, identidad y de última residencia	Actualmente se expiden en 24 horas, como lo establece la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	Reducir el tiempo de entrega a 30 minutos. Una propuesta de Mejora que beneficia a todos los habitantes del municipio.



Registro oportuno de nacimiento	Actualmente se expiden en 1 hora.	Reducir el tiempo de entrega a 20 minutos.
Carta de aceptación y carta de termino	Actualmente se entregan en 24 horas.	Reducir el tiempo de entrega a 1 hora.
<b>COMISARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y VIALIDAD MUNICIPAL DE ZUMPANGO</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Atención a llamadas de emergencia	Comunicación a través de una línea telefónica directa.	Habilitación de un nuevo número de mensajería instantánea. De manera inmediata.
Atención a víctimas del delito por violencia intrafamiliar.	A través de los mecanismos del Protocolo Homologado de Atención a Víctimas.	Creación de la "Red Brisa en tus Manos". Que generará proximidad social de manera inmediata.
Difusión de servicios del CREZUM	Se realiza la difusión de los servicios de emergencia en los medios oficiales de la administración municipal de Zumpango.	Elaboración de infografías para hacer públicos los servicios del centro de respuesta, evitando con esto la sobresaturación de líneas telefónicas e identificar llamadas de emergencia falsas para mejorar tiempos de reacción.



<b>IMCUFIDEZ</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Inscripción a escuelas deportivas	De manera presencial con documentos requeridos. Tiempo de respuesta 2 días.	Registro y clase muestra con el llenado de un formato único reduciendo a 5 minutos el trámite con la recepción de documentos de manera digital.
Inscripción a cursos	De manera presencial con documentos requeridos. Tiempo de respuesta 2 días.	Registro y clase muestra con el llenado de un formato único reduciendo a 5 minutos el trámite con la recepción de documentos de manera digital.
Solicitudes de apoyo de espacio.	De manera presencial con documentos requeridos. Tiempo de respuesta 7 días hábiles.	Formato único digital a través de la página web. Rediciendo la respuesta a 3 días hábiles.
<b>ECOLOGÍA</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Licencia Ambiental	De manera física en máximo 2 días	Reducir el tiempo de respuesta a 2 horas.



<b>O.D.A.P.A.Z.</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Certificado de no Adeudo	De manera presencial con un tiempo de respuesta de 15 días.	Mejorar el tiempo de respuesta a 6 días.
Certificado de no Registro	De manera presencial con un tiempo de respuesta de 15 días.	Mejorar el tiempo de respuesta a 6 días.
<b>JURÍDICO</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Asesoría jurídica a la ciudadanía	Se brinda de manera presencial en la oficina de la Dirección en un tiempo de 20 minutos.	Se propone reducir el tiempo en el brinda el servicio de asesoría jurídica a las personas que acuden a la oficina en 15 minutos, canalizándolos a las instancias correspondientes. Se brindara el servicio en línea a través de un chat exclusivo de la Dirección.



<b>PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Capacitación a la población abierta	Capacitaciones en brigadas multifuncionales que comprenden en primeros auxilios básicos.	Dar mediante redes sociales en la página oficial, los temas de interés.
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Constancia de alineamiento y número oficial	Se entrega en un plazo de 6 días hábiles. Con previa solicitud por escrito.	Reducción del tiempo de entrega en un plazo de 5 días a partir del pago de los derechos. Con la implementación del formato único de trámites y servicios mediante código QR.
<b>DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Atención a quejas ciudadanas por vía telefónica.	El servicio se realiza a petición del interesado por escrito, dándole contestación en 15 días hábiles.	Atención vía telefónica reduciendo la respuesta a 3 días hábiles.



<b>OBRAS PÚBLICAS</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Peticiones de Obra pública	Presencial y en el sitio del problema.	Revisar el impacto y costo beneficio de la petición para identificar si es factible su realización en tiempo de respuesta de 15 días.
<b>D.I.F.</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Expedición de tarjetas INAPAM	Presencial en las instalaciones del DIF.	Disminuir el tiempo de espera para evitar aglomeraciones a 40 minutos.
<b>UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Solicitud de información pública (SAIMEX)	Medio electrónico a través del portal SAIMEX en un tiempo de respuesta de 14 días.	Entregar la información en 13 días hábiles.
Solicitud de Derecho Arco (SARCOEM)	Medio electrónico a través del portal SARCOEM en un tiempo de respuesta de 15 días.	Entregar la información en 14 días hábiles.



<b>CONTRALORÍA</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Denuncia	1. Presencial en las oficinas de la Contraloría. 2. Correo electrónico. 3. Buzones de denuncias y sugerencias fijos. 4. De manera electrónica en la página web <a href="http://zumpango.gob.mx/contraloria/">http://zumpango.gob.mx/contraloria/</a>	Instalar la aplicación de buzón de denuncias y sugerencias digital, agregando el hipervínculo que direcciona al ciudadano a la página web del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Municipal Anticorrupción de Zumpango, a efecto de que se realice su denuncia, en el caso de que se trate de hechos derivados de actos de corrupción por parte de los servidores públicos.
<b>DESARROLLO SOCIAL</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Servicio de biblioteca pública	Presencial	Reducir requisitos como la eliminación de entrega de 2 fotografías tamaño infantil, ya que se tomará la foto en el momento del trámite y se realizará la impresión de la credencial de manera inmediata.



Inscripción a programas vigentes y perfil socioeconómico.	Se ofrece de manera presencial en un tiempo de respuesta en 8 días.	Reducir el tiempo de respuesta a 6 días hábiles.
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>Actualmente como se ofrece</b>	<b>Acciones de mejora propuestas</b>
Servicio de mantenimiento a parques, jardines, áreas verdes y vialidades	Mediante ingreso de solicitud por escrito con un lapso de atención de 30 días.	Reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes en la mitad de tiempo, equivalente a 15 días.



### Estudios de Impacto Regulatorio

La finalidad de los Estudios de Análisis de Impacto Regulatorio es que permita la implementación de la mejora regulatoria adecuada y aplicable, conforme a las necesidades que la misma ley menciona. La cual tiene por objeto garantizar que las normas, reformas, eliminación o creación de propuestas, respondan a un objetivo claro y estén justificadas en cuanto a su finalidad que es la de garantizar el beneficio a la población con el menor costo, implementando acciones justificadas para dicho fin. También lo que se evita, es la duplicidad de procesos y que la discrecionalidad por parte de los servidores públicos, quede de lado evitando al máximo el fomento a la corrupción.

C. Víctor Manuel Galicia Flores

Elaboré  
Coordinador de la Unidad de  
Evaluación y Normatividad

Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy



Presidente Municipal Constitucional y  
Presidente de la Comisión Municipal  
de Mejora Regulatoria

Lic. Abel Guadalupe Almazo Espinoza

Coordinador General Municipal de  
Mejora Regulatoria