



INFORME 4° TRIMESTRE

Enero – Diciembre 2024

PROGRAMA
ANUAL DE
MEJORA
REGULATORIA



CONTENIDO

CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	3
ALINEACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024	4
FUNDAMENTO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE	6
ÁMBITO FEDERAL.....	6
ÁMBITO ESTATAL	6
ÁMBITO MUNICIPAL.....	6
INFORME FINAL DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023	7
Actualización de trámites y servicios	8
Simplificación administrativa	9
Agenda Regulatoria	10
Digitalización	11
Implementación de las Herramientas de Mejora Regulatoria y Capacitaciones.....	13
Resultado general	15
DIFUSIÓN Y EMISIÓN	16



INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento al artículo 44 de la Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León, la Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria del Municipio de Santiago presenta el Informe Trimestral de Avance del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024, en el que se reportan las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos entre enero y diciembre del año 2024. Este documento refleja el esfuerzo del municipio por mejorar la eficiencia y transparencia de sus procesos, fortaleciendo así la calidad en la atención a la ciudadanía.

El Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024 se estableció con la finalidad de optimizar los procedimientos administrativos, reducir barreras y simplificar los trámites para que sean más accesibles y ágiles para la población. Como parte de esta estrategia, se ha trabajado en mejorar la estructura y tiempos de atención, permitiendo a los habitantes del municipio realizar trámites de forma más rápida y sencilla.

En el transcurso del año, se priorizaron acciones clave orientadas a la simplificación administrativa, digitalización de servicios y mejora continua de los procesos internos. Estas acciones responden a la visión de una administración pública orientada a la eficiencia y adaptada a los desafíos actuales, que permitan al municipio ser más transparente y efectivo en el servicio a sus ciudadanos.

Para alcanzar estos objetivos, la Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria ha impulsado la capacitación constante del personal municipal, enfocada en brindar herramientas y habilidades para aplicar criterios de simplificación y mejora continua. Además, se han implementado sistemas de monitoreo y evaluación que permiten medir el impacto y avance de cada una de las iniciativas.

En este informe se presentan los resultados de dichas acciones, a través de indicadores de desempeño y métricas de calidad, que muestran los beneficios directos para los ciudadanos y el avance en la eficiencia operativa. Entre los logros destacados se incluyen la reducción de tiempos en los procesos, el incremento de trámites en línea y una mayor satisfacción de los usuarios en servicios clave del municipio.

Con este esfuerzo, el Municipio de Santiago no solo da cumplimiento a sus obligaciones legales, sino que reafirma su compromiso con una administración pública moderna y orientada a resultados. A través de estas acciones, se avanza en la consolidación de un gobierno cercano, accesible y comprometido con el bienestar de la comunidad.



ALINEACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024

En línea con el compromiso de fortalecer la gestión pública del Municipio de Santiago, la Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria ha desarrollado sus acciones con base en los objetivos, estrategias y líneas de acción planteados en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Dicho plan establece los lineamientos para construir un municipio más eficiente, cercano y transparente, mejorando la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

La Mejora Regulatoria en el municipio contribuye de manera directa al Eje IV: Gobierno Eficiente, particularmente en los objetivos 1 y 2, que buscan crear un gobierno abierto, con mecanismos de transparencia y un uso eficiente de los recursos públicos. Estas metas se traducen en acciones que facilitan el acceso a la información y promueven la participación ciudadana, consolidando un entorno de confianza y responsabilidad institucional.

Para cumplir con estos objetivos, la Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria ha impulsado estrategias orientadas a la modernización administrativa, promoviendo la simplificación de trámites, la transparencia en los procesos y el respeto a la protección de datos personales. Cada iniciativa se diseñó para mejorar la experiencia del usuario y reducir los tiempos de atención en los servicios, respondiendo a la necesidad de una gestión pública ágil y confiable.

A través de la implementación de herramientas y mecanismos tecnológicos, se ha facilitado la optimización de recursos y la automatización de procesos en áreas clave del municipio. Estas acciones permiten a la administración pública contar con datos e información precisa para la toma de decisiones, al tiempo que minimizan el uso excesivo de recursos, promoviendo una gestión más sustentable y responsable.

El enfoque en la transparencia y el gobierno abierto también implica el fortalecimiento de los sistemas de monitoreo y evaluación, que permiten a la Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria medir el impacto de cada programa y garantizar su alineación con los principios de rendición de cuentas. Esto se refleja en una mayor accesibilidad a



los servicios y en la construcción de una relación de confianza entre el gobierno y los ciudadanos.

En conjunto, estas acciones de Mejora Regulatoria contribuyen al avance hacia un modelo de administración pública eficiente y adaptado a las necesidades del municipio, apoyando de manera directa el cumplimiento de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Con ello, el Municipio de Santiago reafirma su compromiso de construir un gobierno moderno, accesible y comprometido con el bienestar de su comunidad.



FUNDAMENTO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE

ÁMBITO FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Artículo 25.
- Ley General de Mejora Regulatoria.

ÁMBITO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
 - Artículo 24.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
 - Artículo 1.
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.

ÁMBITO MUNICIPAL

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León.
 - Artículo 31.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Municipio de Santiago.



INFORME FINAL DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024

El Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024 tiene como objetivo general establecer las acciones a implementar con el fin de reducir los costos sociales y fomentar la competitividad y el empleo mediante la simplificación y mejora de la emisión de las regulaciones, trámites y servicios.

Este Programa se compone de un total de 138 acciones, las cuales, a través de indicadores, se permitió dar el seguimiento y medir su cumplimiento, es así que, en este informe acumulado al primer trimestre, de enero a marzo de 2024, se realizaron 30 acciones, en el segundo trimestre, de abril a junio de 2024, se realizaron 56 acciones, de julio a septiembre de realizaron 8 acciones y de octubre a diciembre se cumplieron 6 acciones más, dando un cumplimiento total al cierre del año 2024 de 99 acciones implementadas, lo que da un 71.74 % de avance total.

El plan de trabajo de todas las Dependencias se detalla de la siguiente manera:

- Actualización de trámites y servicios
- Simplificación Administrativa
- Proyectos (SARE, VUMAT, VECS)
- Agenda Regulatoria
- Digitalización (niveles 1,2,3 y 4)
- Capacitaciones
- Implementación de las Herramientas de la Mejora Regulatoria

[Actualización de trámites y servicios](#)



La actualización de trámites y servicios se refiere a que las dependencias que componen la Administración Pública Municipal deben mantener actualizado el contenido de las fichas de los trámites y servicios que ofrecen cada una de ellas, además que deben de actualizar los valores correspondientes de acuerdo a la modificación de la UMA.

Dicho lo anterior, de un total de 29 acciones, se han cumplido 18 acciones al cierre del año 2024, dando así un total del 62.07% de cumplimiento.

Tipo de Acción	Total de acciones a cumplir	Acciones cumplidas	Porcentaje de cumplimiento
Actualización de trámites y servicios	29	18	62.07%



La simplificación administrativa de trámites y servicios consiste en reducir los costos económicos y sociales a las y los ciudadanos, o bien, a las empresas, que deseen realizar trámites en el municipio de Santiago, con la finalidad de mejorar el proceso de ingreso, consulta, pago y resolución de los trámites y/o servicios.

Dicho lo anterior, se tiene un compromiso de 25 objetivos a realizar durante el año 2024, de los cuales, al cierre del año 2024, se cumplieron 15, dando así un 60.00% de cumplimiento total.

Tipo de Acción	Total de acciones a cumplir	Acciones cumplidas	Porcentaje de cumplimiento
Simplificación administrativa de trámites y servicios	22	15	68.18%
Proyectos (SARE, VUMAT, VECS)	3	0	0%
Total	25	15	60.00%



La agenda regulatoria es una herramienta que permite planear la creación de nuevas regulaciones, reglamentos o reformas, con el fin de evitar la creación indiscriminada de regulaciones, lo cual conlleva a la creación de obligaciones para las y los ciudadanos. Es así que, los Sujetos Obligados de las Dependencias que conforman la Administración Pública Municipal deben de mantener al tanto a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria sobre las regulaciones que pretenden expedir. Cabe destacar que los sujetos obligados no pueden emitir sus propuestas regulatorias si no están incorporadas en la agenda regulatoria.

Dicho lo anterior, dentro de la agenda regulatoria se tiene un compromiso de 25 objetivos a realizar, de los cuales, al cierre del año 2024, se cumplieron 12 acciones, dando así un 48.00 % de cumplimiento.

Tipo de Acción	Total de acciones a cumplir	Acciones cumplidas	Porcentaje de cumplimiento
Agenda Regulatoria	25	12	48.00%



Digitalización

La digitalización es un proceso que se construye a través de fases, que implican la incorporación de componentes de gobierno electrónico al proceso de tramitación, lo que permite abordar los trámites y servicios de una manera más cómoda y segura para las y los ciudadanos, evitando así costos sociales, traslados, tiempos perdidos, lo cual implica poder darle una resolución al trámite y/o servicio de una manera más eficaz y rápida.

La digitalización de un trámite puede ir desde solo el inicio, una o varias interacciones hasta la digitalización de punta a punta. A continuación, se muestran los niveles de digitalización según la CONAMER:

Niveles de digitalización	
Nivel 1	Información del trámite o servicio público a través de medios electrónicos (Inscrito en el Registro de Trámites y Servicios). Posibilidad de descargar formatos, en su caso.
Nivel 2	3.1 Que el trámite o servicio pueda recibir solicitudes por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos. 3.2 Notificación electrónica de información faltante. 3.3 Notificación electrónica de plazos de prevención.
Nivel 3	3.4 Notificación electrónica de vencimiento de plazo de respuesta. 3.5 Que el trámite o servicio pueda mostrar a los ciudadanos el estatus en el que se encuentra (atendido/en revisión/rechazado) por medios electrónicos. 3.6 Que el trámite o servicio presente intercambio de información con otras dependencias de manera electrónica. 3.7 Pago de derechos en línea. 3.8 Agendar citas en línea. 3.9 Llenar formatos en línea, en su caso.
Nivel 4	4.1 Emitir resoluciones oficiales en línea. 4.2 Firma electrónica para solicitudes y resoluciones del trámite o servicio. 4.3 Resolución en línea inmediata.

Se entiende que un trámite o servicio se encuentra digitalizado de “punta a punta” cuando el sistema que soporta la digitalización del trámite permite realizarlo completamente a través de Internet, teléfono o cualquier otro medio electrónico, sin la necesidad de salir de casa u oficina.



En este ámbito, para la digitalización de trámites y servicios, se tiene un compromiso de 53 trámites a realizar, de los cuales se han cumplido 51, dando así un 96.23 % de cumplimiento.

Nivel de Digitalización	Acciones a cumplir	Acciones cumplidas	Porcentaje de cumplimiento
Nivel 1	2	1	50%
Nivel 2	29	29	100%
Nivel 3	18	18	100%
Nivel 4	4	3	75%
Total	53	51	96.23%



Implementación de las Herramientas de Mejora Regulatoria y Capacitaciones

Para el año 2025, en el marco del nuevo programa de Mejora Regulatoria con enfoque en Innovación, se propone la implementación de las herramientas estipuladas en el artículo 11 de la Ley General de Mejora Regulatoria. Este esfuerzo busca no solo cumplir con las disposiciones legales, sino también garantizar a las y los ciudadanos servicios de calidad, confianza y transparencia, reduciendo costos sociales, cargas administrativas y maximizando los beneficios para la población.

De las seis herramientas proyectadas para implementar en el Municipio de Santiago, se establece como meta alcanzar un porcentaje de cumplimiento superior al 66.67% al cierre del año, mejorando así los resultados obtenidos en ejercicios anteriores.

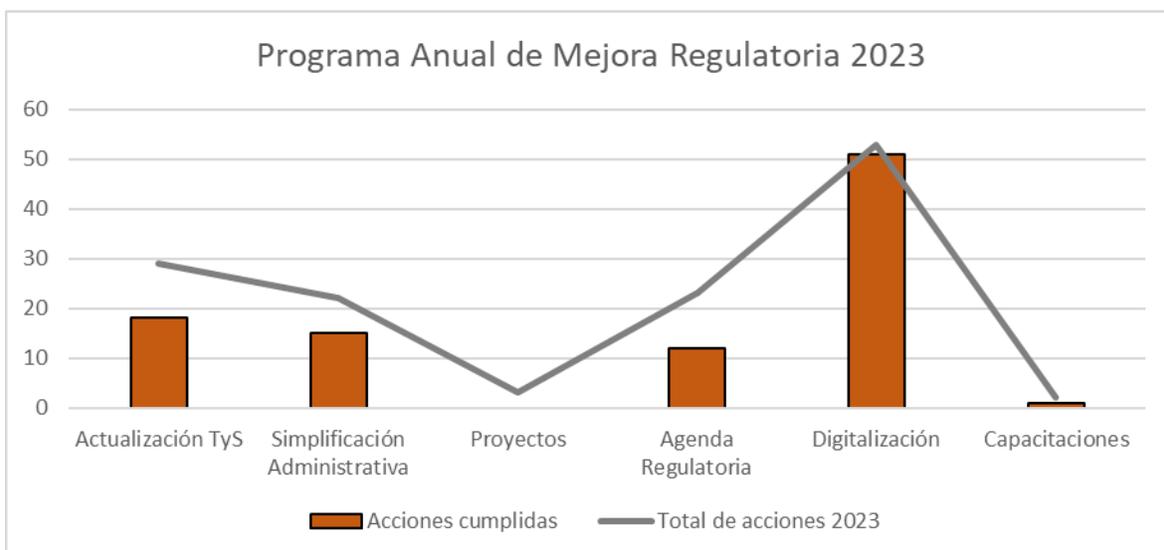
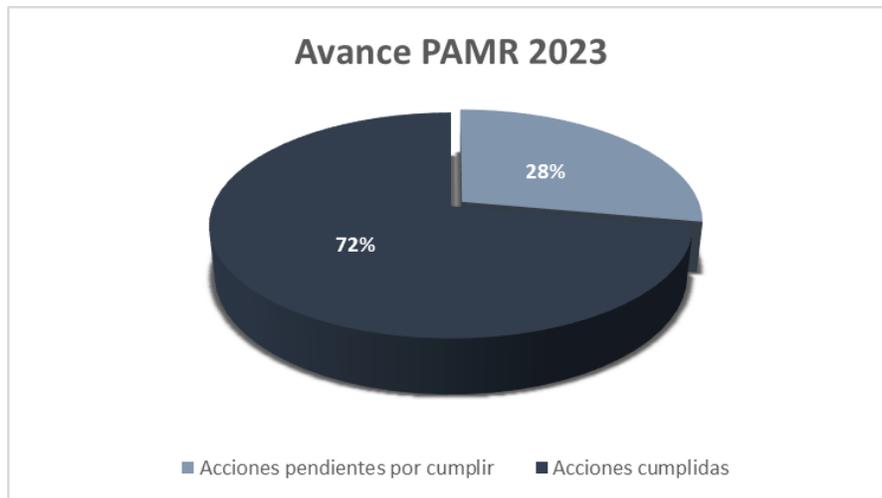
Asimismo, con el objetivo de reducir el desconocimiento sobre la política de Mejora Regulatoria y fortalecer las capacidades institucionales, se contempla una capacitación integral para las y los servidores públicos involucrados en temas clave como el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y la Ventanilla Única de Construcción Simplificada (VECS). Esta capacitación será programada para noviembre de 2025 y contará con el respaldo de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y la CONAMER, integrando herramientas digitales y prácticas de innovación que potencien el impacto del programa.

Este enfoque renovado busca posicionar a Santiago como un referente en la implementación de políticas públicas modernas y efectivas, alineadas con las necesidades de su ciudadanía.

Resultado general



En conclusión, el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024, al cierre del año, que comprende el periodo de enero a diciembre, tuvo un cumplimiento del 72.14 %.



DIFUSION Y EMISION



Este documento fue elaborado y será difundido con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Santiago, Nuevo León, a 05 de enero de 2025.

Sanjuana Berenice Padrón
Montoya
Directora General de Innovación

Santiago Omar Ovalle Ramírez
Director de Calidad y Mejora
Regulatoria
