



# CONSEJO MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA



Gobierno de  
**Zapopan**

## Informe Anual de Actividades 2023



**Mejora Regulatoria**  
Administración e  
Innovación Gubernamental

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in brown ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in red ink.*



## CONTENIDO

I.- INTRODUCCIÓN.....	4
II.- FUNDAMENTO JURÍDICO .....	4
III.- REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES, SERVICIOS Y REGULACIONES RETYS.....	5
IV.- CEVID.....	11
V.- ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO .....	14
VI.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	16
VII.- SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS SARE-PROSARE .....	19
VIII.- VENTANILLA DE CONSTRUCCIÓN SIMPLIFICADA VECS .....	21
IX.- OBSERVATORIO NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA.....	23
X.- DOCUMENTOS DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	26
XI.- PROYECTO MUNICIPIOS COMPETITIVOS .....	27
XII.- MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE MEJORA REGULATORIA.....	29
XIII.- ENLACE DE LA CGAIG PARA SEGUIMIENTO DE INDICADORES E INFORMACIÓN .....	30

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Evento de presentación de la nueva plataforma RETyS Zapopan.....	5
Imagen 2. Pantalla inicial de la nueva plataforma RETyS Zapopan.....	6
Imagen 3. Ejemplo de trámite en la nueva plataforma RETyS Zapopan.....	8
Imagen 4. Pantalla de Protesta Ciudadana en la nueva plataforma RETyS Zapopan. ....	9
Imagen 5. CEVID en el Centro Integral de servicios Zapopan. ....	11
Imagen 6. Inauguración CEVID Las Águilas. ....	13
Imagen 7. Resultados de satisfacción ciudadana en los CEVID.....	13
Imagen 8. Copia del certificado ISO9001:2015 de la Dirección de Padrón y Licencias.....	17
Imagen 9. Copia del certificado PROSARE de la Dirección de Padrón y Licencias. ....	20
Imagen 10. Resultados generales municipales 2022 del IENMR. ....	24
Imagen 11. Resultados generales municipales 2022 del IENMR del Pilar Herramientas.....	25



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ordenamientos registrados en el Registro de Regulaciones Zapopan..... 7

Tabla 2. Clasificación de trámites y servicios en el RETyS Zapopan..... 8

Tabla 3. Principales servicios brindados en el CEVID. .... 12

Tabla 5. AIR realizados en 2022 y 2023..... 15

Tabla 6. Alcance de la implementación de ISO9001:2015 en la Dirección de Registro Civil. .... 18





## I.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene el propósito de resumir las principales actividades realizadas y resultados obtenidos por la Dirección de Mejora Regulatoria del Gobierno Municipal de Zapopan, específicamente bajo las Facultades como Enlace de Mejora Regulatoria conferidas por el Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital, así como las acciones derivadas de las diversas aprobaciones realizadas por el propio Consejo Municipal de Mejora Regulatoria.

El periodo que se informa corresponde al año 2023.

## II.- FUNDAMENTO JURÍDICO

Este informe se fundamenta en los siguientes ordenamientos:

- Ley General de Mejora Regulatoria Artículo 20 Fracción II.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios, Artículo 15 Fracción VIII, Artículo 16 Fracción IV, Artículo 17 Fracción XI.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Artículos 1, 2, 3, 4, 46 fracción VI y 47 fracciones I, II, III, IV, X, XX, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV y XXXV.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco Artículo 22 Fracción X, Artículo 24 fracciones IX y X y Artículo 25 Fracción V.



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental



### III.- REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES, SERVICIOS Y REGULACIONES RETYS

Conforme a lo dispuesto por la Ley General de Mejora Regulatoria, la Estrategia Nacional, la Ley Estatal y el Reglamento Municipal, el Municipio debe poner a disposición de la ciudadanía una plataforma en la cual se publique información de interés general acerca de los trámites y servicios que se ofrecen, así como un compendio de los ordenamientos de aplicación municipal y otra información relevante y de importancia.

Con el fin de homologar la plataforma existente con la Ley General y la Estrategia Nacional y mejorar la interfase que era muy poco amigable, estéticamente muy pobre y con un manejo complejo por parte de los usuarios, se desarrolló una nueva plataforma que cumpliera a cabalidad con los ordenamientos nacionales, estatales y municipales, pero que además fuera atractiva para los ciudadanos y se pudiera manejar de manera sencilla e intuitiva. Esta plataforma fue presentada y aprobada por el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, y se liberó para el uso de la ciudadanía el 16 de enero de 2023 en un evento de rueda de prensa.



Imagen 1. Evento de presentación de la nueva plataforma RETyS Zapopan.

La plataforma de Mejora Regulatoria de Zapopan tiene como propósito brindar a la ciudadanía información clara, concisa y auténtica respecto de los trámites y servicios que el Municipio ofrece, así como sus fundamentos jurídicos (normatividad), además de incluir el Catálogo de las visitas que se pueden realizar por parte del Municipio y los servidores públicos facultados.

*[Handwritten signatures in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in brown ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in red ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

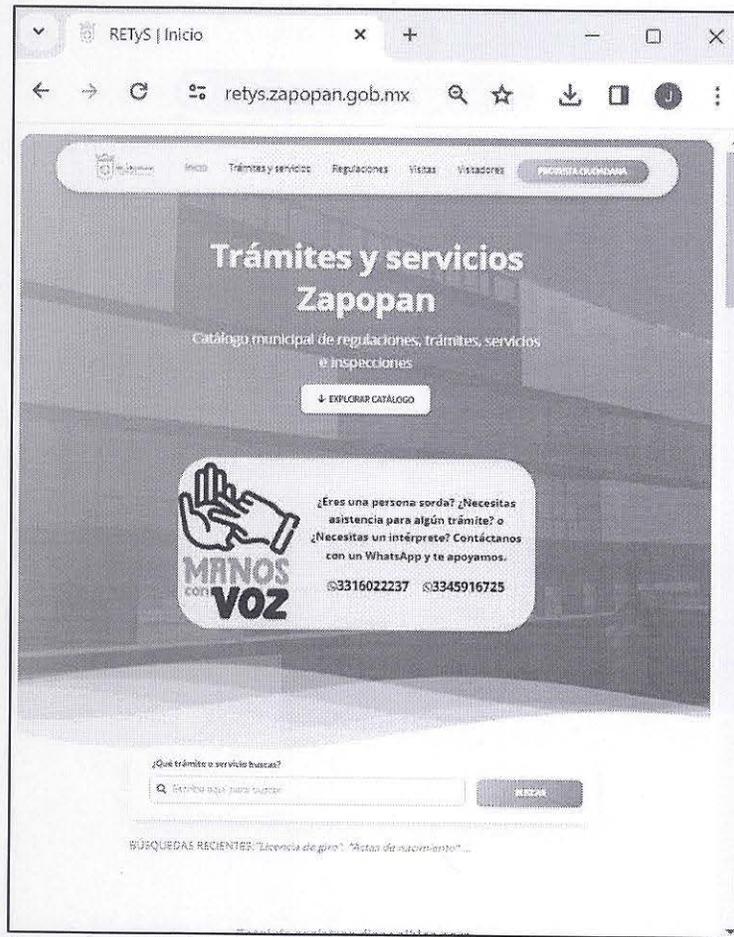


Imagen 2. Pantalla inicial de la nueva plataforma RETYS Zapopan.

La plataforma está integrada por 4 componentes principales:

**1. Registro de Regulaciones**

Es administrado por la Dirección de Mejora Regulatoria en colaboración con las direcciones de Actas y Acuerdos y Archivo, y su objetivo es hacer una compilación sencilla y comprensible de toda la normatividad municipal, la cual puede ser consultada por cualquier persona con acceso a internet, que tenga interés en conocer los aspectos principales y detalles del marco normativo municipal que da sustento a los trámites del municipio. Actualmente se tienen registrados:

*Handwritten signature*



*Handwritten signature*



Ámbito	Anexo	Código	Constitución	Decreto	Guías	Ley	Lineamiento	Normas	Regla	Reglamento	Total	%
Estatal		5	1		1	25	2		2	9	45	22%
Federal		1		2		16		6		4	29	14%
Municipal	2	1			2	1		1	19	107	133	64%
Total general	2	7	1	2	3	42	2	7	21	120	207	

Tabla 1. Ordenamientos registrados en el Registro de Regulaciones Zapopan.

## 2. Registro de Visitas y Visitadores

Es la base de datos que reúne los detalles de las visitas que se pueden realizar por parte del gobierno municipal, que se originan por algún trámite o verificación, o por cualquier otra circunstancia. Estas visitas pueden ser inspecciones, verificaciones, notificaciones, etc. Junto con la lista de visitas, se incluye una lista de visitadores, que son los servidores públicos que cuentan con las atribuciones para realizar estas visitas. Esta herramienta pretende dar certidumbre a los ciudadanos, cuando son visitados en sus domicilios o empresas por parte del personal que se acredita como funcionario municipal.

Visitas 35

Visitadores: 8

Cabe señalar que específicamente el registro de visitadores esta en constante revisión, debido a las implicaciones que se pueden presentar al mostrar de manera pública, datos de trabajadores del municipio.

## 3. El Registro de Trámites y Servicios

Es la herramienta que brinda información concreta a la ciudadanía acerca de los trámites y servicios que ofrece el Municipio. Dentro de la información más relevante se encuentra:

- Nombre del trámite
- Autoridad responsable
- Lugar(es) donde puede realizarse
- Horarios de atención
- Requisitos
- Costos
- Tiempos de resolución



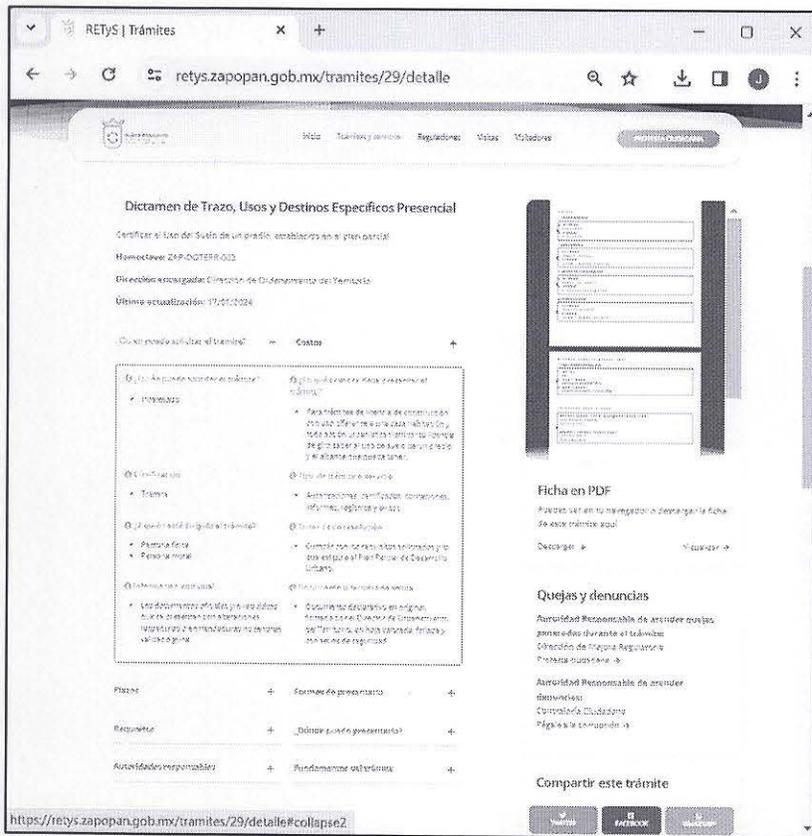


Imagen 3. Ejemplo de trámite en la nueva plataforma RETYS Zapopan.

El RETYS es muy importante para la ciudadanía, pues en un único sitio web se concentra la información de todos los trámites y servicios municipales, de manera que los ciudadanos pueden saber con exactitud estos datos y realizar sus trámites sin temor a equivocarse.

Clasificación	Cantidad	%
Servicio	190	41%
Trámite	278	59%
<b>Total general</b>	<b>468</b>	

Tabla 2. Clasificación de trámites y servicios en el RETYS Zapopan.

#### 4. Protesta Ciudadana

Es el mecanismo mediante el cual los ciudadanos pueden presentar una queja ante el gobierno municipal en caso de que no se cumpla lo establecido en el RETYS. Por ejemplo, si al realizar un trámite en ventanillas al ciudadano se le solicitan requisitos adicionales a los establecidos en el RETYS, la persona tiene la opción de presentar una Protesta Ciudadana e iniciar un proceso de inconformidad que debe ser resuelto por la Dirección de Mejora

*Handwritten signature*



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



Regulatoria con la colaboración del área que haya sido señalada como parte de la Protesta. Si bien lo que se busca con este mecanismo es brindar a la ciudadanía un medio de comunicación que sirva al Municipio para perfeccionar la plataforma, también eventualmente puede dar origen a un procedimiento administrativo con la intervención de la Contraloría Ciudadana, en los casos que se determine responsabilidad por parte de un servidor público.

Protestas Ciudadanas presentadas: 23

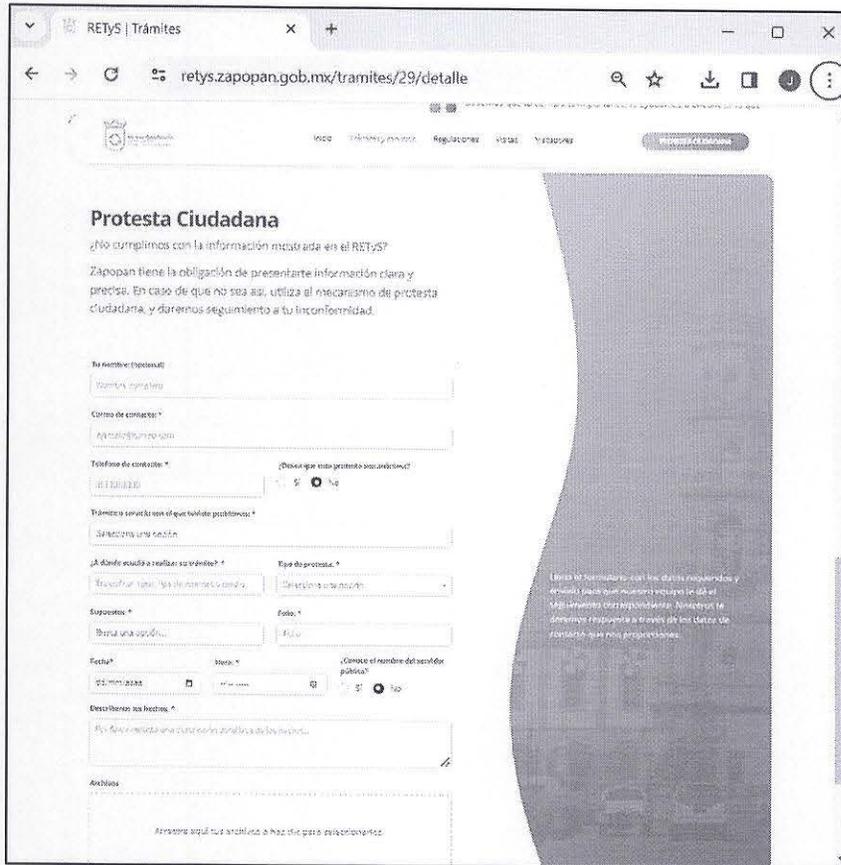


Imagen 4. Pantalla de Protesta Ciudadana en la nueva plataforma RETYS Zapopan.

Cabe señalar que, con la entrada en operación de la nueva plataforma de herramientas de mejora regulatoria, el Municipio se pone a la vanguardia en este rubro a nivel nacional, pues es de las más modernas y funcionales en lo que respecta a estados y municipios, además de que cumple al 100% con el marco normativo aplicable. En la sesión del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria que se llevó a cabo el 27 de marzo 2023 se reconoció como la única plataforma de los municipios de Jalisco capaz de interconectarse con el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios (CNARTYS)

Esta interconexión se realizará directamente vía API, de manera que todos los trámites, regulaciones, visitas y visitadores que se publiquen en la plataforma de Zapopan, también se publicarán en el Catálogo Nacional en tiempo real, siendo nuestro Municipio el único que tendrá esta conexión directa con CONAMER.

*[Handwritten signatures in blue ink, including a large signature at the top and several others below it.]*

*[Handwritten signature in blue ink.]*



*[Handwritten signature in blue ink.]*

*[Handwritten signature in brown ink.]*

*[Handwritten signature in blue ink.]*

*[Handwritten signatures in blue and red ink.]*



Además, esta nueva herramienta permitirá a los ciudadanos interactuar de manera sencilla e intuitiva y obtener la información que necesiten sin complicaciones.

Actualmente, se trabaja en coordinación con la Dirección de Innovación y la CONAMER, a fin de ajustar y homologar nuestra base de datos a los conceptos y disposiciones del CNARTYS para lograr esta interconexión.



**Mejora Regulatoria**  
Administración e  
Innovación Gubernamental



## IV.- CEVID

El Centro de Vinculación Digital es una iniciativa impulsada por la Dirección de Mejora Regulatoria que consta de un espacio físico equipado con herramientas digitales (computadoras, laptops, impresora, escáner) en donde se brindan soluciones a la ciudadanía en general, con la finalidad de facilitar sus trámites y enseñar al ciudadano a gestionar un servicio de gobierno vía computadora o desde su celular.

El primer CEVID fue inaugurado en el mes de octubre de 2020, y desde entonces hasta diciembre de 2023, ha dado servicio a poco más de 110 usuarios.



Imagen 5. CEVID en el Centro Integral de servicios Zapopan.

### Beneficios del CEVID:

- Se utiliza como vía la enseñanza digital, a fin de mejorar las habilidades que le permitan a los ciudadanos aprovechar de mejor manera las nuevas tecnologías para la tramitología gubernamental.
- Los trámites en línea de cualquier tipo se realizan de manera más eficaz, pues se da servicio a para ciudadanos, emprendedores, empresarios, personas con discapacidad y adultos mayores.
- Aumentar la interacción ciudadana en el entorno digital del gobierno municipal.
- Reducir los contrastes entre los usuarios principiantes de internet y los internautas experimentados.



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental

- Los ciudadanos reciben atención y asesoría cuando tienen dudas o dificultades para la realización de trámites, ya sea presenciales, digitales o mixtos.

Principales servicios que ofrece de manera gratuita:

- Generación de citas en línea para trámites municipales, estatales y federales.
- Llenado de formatos digitales y formularios diversos para realizar trámites en línea.
- Escaneo de documentos para obtener la credencial de INAPAM y otros trámites.
- Expedición en línea de CURP y actas de nacimiento gratuitas.
- Impresión sin costo de documentos diversos para trámites.
- Emisión de Prelicencia para giro de funcionamiento.
- Consulta de adeudos y pagos en línea de: predial, refrendo de licencias de giro, multas de estacionómetros y adeudos vehiculares de Gobierno del Estado.
- Entrega de clave wifi temporal para ciudadanos.
- Denuncia en línea ante Fiscalía del Estado.
- Impresión de croquis, foto aérea y fachada para trámites de construcción privada, licencias de funcionamiento y dictamen de uso de suelo.
- Emisión sin costo de recibos electrónicos y comprobantes de domicilio digitales, como CFE, Telmex, servicios de internet, televisión, estados de cuenta bancarios, entre otros.
- Fotografía para trámite de directores responsables de obra.
- Citas y pagos de verificación vehicular.
- Atención a ciudadanos y seguimiento para resolución de trámites vía WhatsApp.
- Asesoría para realizar trámites en línea, desde apertura de correo electrónico, alta de usuarios en ventanilla digital, seguimiento de folios, solución de problemas y varios más.

SERVICIOS CEVID	CANTIDAD	PORCENTAJE
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS DIVERSOS	23,983	26.0%
ESCAÑO DE DOCUMENTOS	21,474	23.3%
GENERACIÓN DE CITAS	15,700	17.0%
EXPEDICIÓN DE CURP Y/O ACTAS	10,390	11.3%
CFE Y OTROS COMPROBANTES DE DOMICILIO DIGITALES	4,004	4.3%
LLENADO DE FORMATOS Y FORMULARIOS DIVERSOS	3,728	4.0%
ASESORÍA PARA TRÁMITES	3,507	3.8%
ENTREGA DE CLAVE WIFI TEMPORAL	3,127	3.4%
FOTOGRAFÍA AÉREA Y FACHADA	2,304	2.5%
CONSULTAS DIVERSAS DE PREDIAL	1,185	1.3%
PAGOS EN LÍNEA	818	0.9%
SEGUIMIENTO DE TRÁMITES Y ASESORÍAS VÍA WHATSAPP	600	0.6%
ADEUDO VEHICULAR (CONSULTAS DIVERSAS)	318	0.3%
CONSULTA DE RFC	251	0.3%
PRELICENCIA DE GIRO	194	0.2%

Tabla 3. Principales servicios brindados en el CEVID.





El 3 de marzo de 2023, se abrió un segundo CEVID, Ubicado en la unidad administrativa Las Águilas. Esta instalación, al igual que la del CISZ, tiene como objeto facilitar las actividades que realizan los ciudadanos, para la realización de trámites y servicios municipales, estatales e incluso federales. Entre marzo y diciembre de 2023, el CEVID Las Águilas ha dado servicio a más de 19 mil ciudadanos.



Imagen 6. Inauguración CEVID Las Águilas.

Si bien los servicios brindados en ambas sedes del CEVID son altamente solicitados y reconocidos por la ciudadanía en general, siempre se está en busca de establecer acciones de mejora continua que permitan mejorar la atención en general. Para determinar las posibles áreas de oportunidad, se realizan continuamente encuestas mediante las cuales se conoce la satisfacción de los ciudadanos que son atendidos en ambas sedes del CEVID, así como las observaciones que se realizan a los servicios brindados.

Como resultado de estos ejercicios, se han detectado acciones a realizar, así como también el grado de satisfacción de los usuarios, que otorgan de manera general una calificación de 4.9 base 5.

COMENTARIOS EN CISZ	573
COMENTARIOS EN LAS ÁGUILAS	58
😊 COMENTARIOS POSITIVOS EN CISZ	566 98.8%
😞 COMENTARIOS NEGATIVOS EN CISZ	7 1.2%
😊 COMENTARIOS POSITIVOS EN LAS ÁGUILAS	58 100.0%
😞 COMENTARIOS NEGATIVOS EN LAS ÁGUILAS	0 0.0%

Imagen 7. Resultados de satisfacción ciudadana en los CEVID.

*Handwritten signature in blue ink.*



*Handwritten signature in blue ink.*  
*Handwritten signature in brown ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*  
*Handwritten signature in red ink.*  
*Handwritten signature in blue ink.*  
*Handwritten signature in blue ink.*



## V.- ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO

El Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) es una herramienta utilizada por los gobiernos y las organizaciones para evaluar el impacto potencial de una nueva regulación o cambio regulatorio en la economía, el medio ambiente, la sociedad y otros aspectos relevantes.

El objetivo del AIR es garantizar que las regulaciones sean efectivas, eficientes y proporcionales a su objetivo, y evitar que tengan efectos no deseados en la economía y la sociedad. El análisis de impacto regulatorio generalmente implica una evaluación de los posibles costos y beneficios de una regulación, así como la identificación de alternativas y la selección de la opción más adecuada.

El AIR puede ser utilizado para evaluar una amplia gama de regulaciones, incluyendo aquellas relacionadas con la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad pública, la privacidad y la protección de datos, el comercio, las finanzas, la energía y muchos otros aspectos de la vida pública. También puede ser utilizado para evaluar la efectividad de regulaciones existentes y proponer mejoras.

En resumen, el Análisis de Impacto Regulatorio es una herramienta importante para garantizar que las regulaciones sean efectivas y equilibradas, y que no tengan efectos no deseados en la economía y la sociedad.

Para la implementación del AIR en el municipio de Zapopan, el 12 de mayo de 2022 fueron publicados los LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO en los que se establece el proceso y formatos para la aplicación de esta herramienta.

Durante el periodo de 2023, se hicieron cambios en los citados lineamientos, los cuales estuvieron centrados en modificar los formatos para la solicitud y presentación de los dictámenes, de manera que sean más claros y puedan ser utilizados con mayor facilidad por los sujetos obligados.

Además de lo anterior, se llevaron a cabo sesiones de capacitación abierta para los servidores públicos municipales, adscritos a los sujetos obligados, con el objetivo de brindar información y apoyo para la elaboración y revisión de reglamentaciones orientadas al Análisis de Impacto Regulatorio. La última de estas sesiones de capacitación se llevó a cabo los días 29, 30 y 31 de mayo de 2023, con la participación de dependencias y asesores de los Regidores.

Por otra parte, la Dirección de Mejora Regulatoria, la Dirección de Integración y Dictaminación, así como otros funcionarios municipales, atendieron al Diplomado en Regulación Inteligente para gobiernos estatales y municipales, impartido por el CUCEA, a través del Instituto de Investigación en Políticas Públicas y Gobierno, el cual dio inicio el 1º de octubre de 2023, con una duración de 12 semanas. El objeto de este curso fue brindar herramientas, metodologías e instrumentos innovadores en regulación inteligente, entre las cuales se encuentran el Análisis de Impacto Regulatorio.

Es a través de la aplicación de esta herramienta de Mejora Regulatoria, que se socializa y se da legitimidad a una regulación, a través de una consulta pública; se garantiza la calidad regulatoria y





se transparentan las razones técnicas, legales y/o económicas para emitir una regulación, lo que da certeza y certidumbre, tanto a los ciudadanos, como a las autoridades responsables de su aplicación.

Es importante mencionar que, a nivel nacional, Zapopan es uno de los pocos municipios que está implementando la herramienta del AIR, aunque la Ley General de Mejora Regulatoria la hace obligatoria. Este hecho nos posiciona a la vanguardia en la implementación de esfuerzos por mejorar la calidad de las regulaciones municipales.

En cuanto a los AIR realizados, entre 2022 y 2023 se han realizado 13 ejercicios, divididos de la siguiente forma:

	2022	2023
<b>AIR ORDINARIO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>EXENCIÓN</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

Tabla 5. AIR realizados en 2022 y 2023.





## VI.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Al implementar un sistema de gestión de calidad, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, reducir los costos y aumentar la satisfacción del cliente. La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC) y que sin lugar a dudas es la metodología más utilizada a nivel mundial en diversos sectores. Esta norma fue desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y está diseñada para ayudar a las organizaciones a mejorar la calidad de sus productos y servicios, así como a aumentar la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001:2015 se basa en el enfoque de mejora continua, lo que significa que las organizaciones deben trabajar constantemente en la mejora de sus procesos y sistemas para aumentar la eficiencia y eficacia de su gestión de calidad; incluye una serie de requisitos, que abarcan desde la planificación y la gestión de riesgos hasta la evaluación del desempeño y la mejora continua.

En el caso de Zapopan, se decidió obtener la certificación en la Dirección de Padrón y Licencias y en la Dirección de Registro civil para asegurar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía en la expedición de licencias comerciales, así como en la modificación y baja de las mismas, y para el levantamiento de actas y expedición de extractos certificados.

Esta implementación ha estado a cargo de la Dirección de Mejora Regulatoria de acuerdo a las atribuciones correspondientes a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, establecidas en el Art. 47, fracciones XX y XXXIII del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

### **Certificación ISO 9001: 2015 Dirección de Padrón y Licencias**

En la Dirección de Padrón y Licencias, se determinó como *Alcance del Sistema de Gestión de Calidad*: ALTA, BAJA Y MODIFICACIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE GIRO COMERCIAL A, B y C EN LA DIRECCIÓN DE PADRÓN Y LICENCIAS DEL GOBIERNO DE ZAPOPAN, en las oficinas de CONCENTRO y del CISZ.

Para lograr la certificación, se realizó un trabajo conjunto de las direcciones de Padrón y Licencias y Mejora Regulatoria, en la que se incluyeron más de 500 actividades. Dentro de los hitos más importantes de la implementación se encuentran:

- Inicio de los trabajos: 18 de marzo de 2022
- Pre auditoria: 29 de noviembre de 2022
- Auditoría Interna: 20 de febrero de 2023
- Auditoría Fase 1 (documental): 16 de marzo de 2023
- Auditoría Fase 2 (general): 30 de marzo de 2023.
- Entrega de certificado por Global Standar (5 de junio)
- Auditoría interna (6 y 7 noviembre)



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental

- Revisión por la Dirección (23 noviembre)
- Documentación de Acciones correctivas derivadas de la auditoría interna (noviembre)
- Auditoría de mantenimiento (27 y 28 noviembre)

Cabe señalar que los eventos de Pre auditoría, Auditoría Fase 1, Auditoría Fase 2 y la Auditoría de mantenimiento, son eventos realizados por la casa certificadora, los cuales se han llevado a cabo de manera exitosa, de tal suerte que el certificado ISO9001:2015 esta vigente en la Dirección de Padrón y Licencias hasta el año 2025.



Imagen 8. Copia del certificado ISO9001:2015 de la Dirección de Padrón y Licencias.

### Certificación ISO 9001: 2015 Dirección de Registro Civil

En julio de 2023 se comenzó con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Registro Civil, cuyo alcance se determinó de la siguiente forma:

- Levantamiento de actas de nacimiento.
- Levantamiento de actas de matrimonio.
- Levantamiento de actas de defunción.
- Expedición de extractos certificados de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

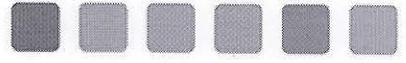
*Handwritten signature in blue ink.*



*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in brown ink.*

*Multiple handwritten signatures in blue and red ink, some overlapping the list items.*



Sitios	Área/Oficialía
Principal:	Dirección del Registro Civil
Sitio 2:	Oficialía 1, CISZ.
Sitio 3:	Oficialía 2, Unidad Administrativa las Águilas
Sitio 4:	Oficialía 3, Chapalita
Sitio 5:	Oficialía 6, Tesistán
Sitio 6:	Oficialía 14, Plaza Ciudadela
Sitio 7:	Oficialía 16, Prados Vallarta

Tabla 6. Alcance de la implementación de ISO9001:2015 en la Dirección de Registro Civil.

Las acciones a seguir para **concluir** la implementación del SGC de la Dirección de Registro Civil y **lograr la certificación** en el mes de abril 2024, son las siguientes:

1. Documentar las **acciones correctivas** derivadas de la auditoría interna.
2. Comenzar a documentar la información correspondiente de los **indicadores** de proceso y de los objetivos de calidad.
3. Revisar y actualizar la **documentación** del SGC.
4. Reforzamiento y capacitación en el manejo de la documentación del SGC, en especial los **formatos**.
5. Dar seguimiento a las indicaciones dadas por **Protección Civil** en el dictamen emitido.

Se espera contar con el certificado ISO9001:2015 para el mes de abril del presente año.





## VII.- SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS SARE-PROSARE

El Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE) 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. Esto permite emitir un Certificado de Validación e identificar áreas de oportunidad. El PROSARE tiene tres objetivos, que son:

- Reconocimiento: Fomentar el mantenimiento y el fortalecimiento de los módulos actualmente operando.
- Rehabilitación: Restablecer aquellos módulos SARE en cese de operación.
- Homologación: Reconocer a módulos de ventanilla única de apertura de empresas distintos al SARE.

Desde inicios del 2023, se trabajó con la Dirección de Padrón y Licencias, implementando mejoras con miras a solicitar la nueva certificación.

Los criterios y requerimientos para obtener el certificado son:

- a) Contar con un Catálogo amplio de giros A y B, a fin de que la mayoría de estos giros sean de bajo riesgo y que cada vez sea menos restringida la apertura de empresas. CONAMER recomienda tener al menos 230 giros en este catálogo y Zapopan llegó a un catálogo cercano a los 400 giros.
- b) Una ventanilla única, y aunque Padrón y Licencias ya contaba con ella, superamos por mucho este requisito ya que también en las demás ventanillas se puede tramitar la licencia SARE.
- c) Un formato único, con el que ya cuenta desde hace mucho y mediante el cual se resuelve cualquier trámite en la Dirección.
- d) Un manual de operación, que se trabajó en conjunto y al que se le hicieron mejoras.
- e) Y lo más importante, que el trámite se resuelva en menos de 72 horas. Zapopan ha logrado que los que tramiten su licencia de bajo riesgo puedan tenerla en menos de 1 hora. Hay excepciones, pero el 60 por ciento de los giros de bajo riesgo obtienen su licencia en ese momento.

Es así que el 15 de noviembre de 2023, en el marco de la 9ª Sesión Ordinaria del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, se hizo entrega del Certificado PROSARE por tres años, que, de acuerdo a los lineamientos de CONAMER, es la vigencia máxima que puede recibir un municipio.

el



*[Handwritten signatures and scribbles in blue, red, and brown ink, including the word 'Zapopan' in blue.]*

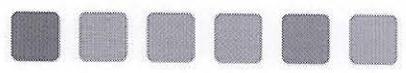


Imagen 9. Copia del certificado PROSARE de la Dirección de Padrón y Licencias.

Para dar contexto a este logro, se debe tomar en cuenta que, a nivel nacional, solo **80 municipios** ostentan la certificación **SARE o PROSARE**. De estos municipios, únicamente **13** cuentan con el certificado por **3 años**; de estos 13 municipios, solo **tres** son de más de un millón de habitantes, y **Zapopan es el mejor calificado**.

*Handwritten signature in blue ink.*



*Handwritten signature in brown ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in red ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*



## VIII.- VENTANILLA DE CONSTRUCCIÓN SIMPLIFICADA VECS

La certificación VECS, otorgada por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, busca mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de trámites de construcción y simplificar los procedimientos para la obtención de permisos y autorizaciones, reduciendo los tiempos y costos para los inversionistas, los individuos y las familias. Además, la certificación VECS también busca promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los trámites de construcción.

Para obtener la certificación VECS, los municipios deben cumplir con una serie de requisitos establecidos por la CONAMER, que incluyen la implementación de un sistema simplificado de trámites, la reducción de los tiempos de respuesta para la emisión de permisos, la eliminación de requisitos innecesarios o redundantes, la digitalización de los trámites, entre otros.

La certificación VECS tiene una validez de 3 años y puede ser renovada siempre y cuando se sigan cumpliendo con los requisitos establecidos por la CONAMER. La obtención de la certificación VECS es una señal positiva para los inversionistas y empresas que buscan invertir en proyectos de construcción en los municipios y estados certificados, ya que indica que los procesos de gestión de trámites son eficientes y simplificados.

De manera concreta, el objetivo del Programa es la instalación, operación y certificación de la VECS, la cual opera un modelo de tres trámites en la modalidad de bajo impacto y riesgo cuya suma de tiempos de resolución es de máximo diez días hábiles en edificaciones con superficie máxima de 1500 m2 para inmuebles de uso habitacional o comercial de bajo riesgo.

Específicamente los trámites que se incluyen como parte de VECS son:

1. Dictamen de uso de suelo/Alineamiento y número oficial
2. Licencia construcción
3. Aviso de terminación de obra

Para lograr la certificación VECS, en 2022 se presentó la carta de intención por parte del Presidente Municipal y Presidente del Consejo para iniciar el proceso. Una vez aceptado por CONAMER, se emprendió el proyecto de trabajo conjunto de las direcciones de Mejora Regulatoria, Permisos y Licencias de Construcción, Ordenamiento del Territorio, Innovación y Tesorería.

Después de desarrollar los procedimientos, manuales y formatos requeridos, se enviaron las evidencias a CONAMER para su revisión, quienes enviaron observaciones en febrero de 2023.

Debido a que las solicitudes de CONAMER implican modificaciones sensibles a los procedimientos municipales, se trabajó en una propuesta alternativa para presentarla a las áreas involucradas y lograr consenso para ejecutar la implementación.

Como parte de esta nueva propuesta, se implementó una prueba piloto:



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental



- Se asigno la ventanilla 9 para VECS
- Se han ingresado trámites de casa habitación a **Licencia** de construcción, y está pendiente ingresar trámites a las áreas de **Dictaminación** de Ordenamiento del Territorio y en **Alineamiento** y número oficial
- Se encuentra en validación las propuestas de notificaciones a la ciudadanía.
- Falta definir formato definitivo de la **solicitud** VECS (Ordenamiento).
- Pendiente la validación de Ingresos de la propuesta en sistema del **envío** de la propuesta de cobro para alineamiento.

Si bien existen avances significativos para la obtención del certificado VECS, aún están pendientes ajustes a los procesos antes de solicitar la auditoria correspondiente por parte de CONAMER.

*[Handwritten signatures in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



*[Handwritten signature in brown ink]*

*[Handwritten signatures in blue, red, and purple ink]*



## IX.- OBSERVATORIO NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA

El Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria (ONMR), es un ente ciudadano que tiene como objetivo impulsar y supervisar la implementación de la política de Mejora Regulatoria a nivel nacional y subnacional. De acuerdo a la Ley General de Mejora Regulatoria, las principales funciones del Observatorio son:

- Participar en el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria;
- Acceder por conducto de su presidente a la información que genere el Sistema Nacional de Mejora Regulatoria;
- Opinar y realizar propuestas al Consejo Nacional sobre la política de mejora regulatoria;
- Opinar o proponer indicadores o metodologías para la implementación, medición y seguimiento de la política de mejora regulatoria;
- Proponer mecanismos de articulación entre los sectores público, social, privado y académico para el fortalecimiento de la política de mejora regulatoria;
- Proponer al Consejo Nacional de Mejora Regulatoria la emisión de recomendaciones en la materia;
- Promover la colaboración con instituciones en la materia, con el propósito de elaborar investigaciones sobre las políticas de mejora regulatoria.

Como parte de las labores del ONMR se construye el Indicador de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria (IENMR), el cual tiene su origen en la Estrategia publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de agosto de 2019. "Los indicadores de Evaluación de la Estrategia corresponden a los instrumentos que permitirán evaluar, medir y dar seguimiento a la política de mejora regulatoria, así como garantizar la consecución de los objetivos, metas y líneas de acción establecidas en la Estrategia"

En términos prácticos, el Indicador es una métrica que permite al ONMR establecer el avance que tienen los gobiernos subnacionales (estados y municipios) en la implementación de la Estrategia Nacional. El Indicador está dividido en tres pilares, que son:

- I. **Políticas.** Mide la calidad de los instrumentos jurídicos que regulan e impulsan la política pública de mejora regulatoria en la federación, entidades federativas y municipios del país, así como su grado de homologación a la LGMR. Su principal objeto de análisis son las leyes, reglamentos y regulaciones en general.
- II. **Instituciones.** Mide el grado de madurez de los organismos, dependencias y actores responsables de impulsar la política de mejora regulatoria. Su principal objeto de análisis son las autoridades de mejora regulatoria, los consejos y su desempeño.
- III. **Herramientas.** Mide el grado de implementación de los distintos programas y políticas públicas en materia de mejora regulatoria. Su principal objeto de análisis es la operación

ef



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental

Handwritten signature in brown ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in purple ink.

Handwritten signature in blue ink.



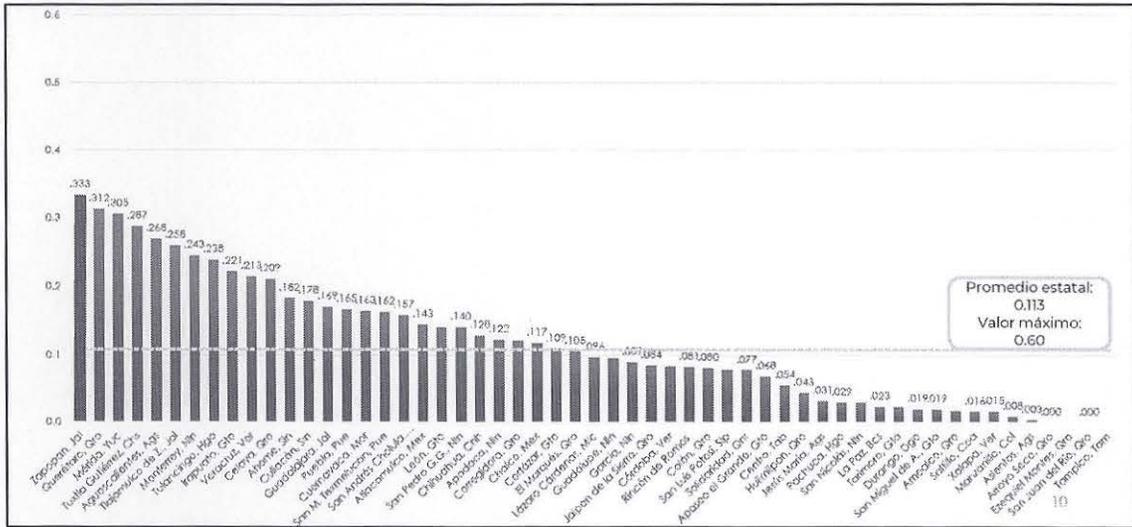


Imagen 11. Resultados generales municipales 2022 del IENMR del Pilar Herramientas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## X.-DOCUMENTOS DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

Como parte de las facultades y responsabilidades de la Dirección de Mejora Regulatoria se encuentran el acompañamiento a las áreas y dependencias de la administración municipal para la elaboración de manuales de organización y manuales de procedimientos, además de otros documentos de importancia para la organización procesos internos.

Adicionalmente, es necesario mencionar que previo al inicio de la elaboración de los manuales de procedimientos, se elaboró un nuevo esquema de codificación, así como una guía mediante la cual se establecieron estándares, lineamientos y criterios con el propósito de homologar estos instrumentos. Gracias a estos elementos el desarrollo de los manuales ha sido mucho más uniforme y el resultado final no sólo refleja con certeza los procesos de la administración municipal, sino que también muestra una identidad organizacional funcional y homogénea.

En el ejercicio de estas tareas, se elaboraron los siguientes manuales, los cuales fueron publicados en la Gaceta Municipal:

- Manuales de Organización: 90
- Manuales de Procedimientos: 90
- Procedimientos: 1,081
- Enlaces de Mejora Regulatoria: 12

Entre los desafíos que se enfrentaron para lograr la actualización de manuales en tiempo y forma:

- Nivel de Interés y compromiso muy distinto en cada área.
- Nivel de detalle requerido en los procedimientos diferente para cada área.
- Diferencias de Criterios en cuanto al contenido de los procedimientos.
- Cambios en los reglamentos que obligaron a cambiar documentación que ya estaba actualizada o que retrasó las modificaciones.
- Habilidades y experiencia muy heterogénea en los enlaces que participaron en la actualización de los manuales.

Además, la Dirección de Mejora Regulatoria, trabajó en la elaboración y/o actualización de Políticas Administrativas y Lineamientos y en la modificación de Manuales de Organización y Procedimientos, en virtud de cambios en la estructura y/o a nivel normativo.





## XI.- PROYECTO MUNICIPIOS COMPETITIVOS

Municipios Competitivos es una iniciativa impulsada por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID y el Centro de Estudios Económicos del Sector Privado CEESP, cuyo objetivo primordial es promover la mejora regulatoria a nivel municipal, y en paralelo Incrementar el compromiso del empresariado local para la participación y cumplimiento normativo.

La intención del proyecto es concertar un plan de trabajo con los municipios participantes, mediante el cual se impulse una agenda conjunta en los siguientes temas:

- Reingeniería:
  - Nuevo Modelo de Inspecciones
  - Intervención a Regulaciones de Alto Impacto
- Herramientas de Mejora Regulatoria/Catálogo de Trámites y Regulaciones:
  - Registro de Trámites y Servicios
  - Registro de Regulaciones
  - Registro de Visitas
  - Protesta Ciudadana
- Asistencia Técnica:
  - Implementación de Análisis de Impacto Regulatorio
  - Certificación VECS
  - Cursos de Capacitación

El apoyo que los impulsores del proyecto (USAID, CEESP) brindan a los municipios participantes, es fundamentalmente a través de asesorías y consultorías de expertos que transmiten su conocimiento de acuerdo al programa de trabajo que se establece con base en la agenda mencionada.

El proyecto Municipios Competitivos resulta de interés para Zapopan, debido a que su propuesta de temas a abordar coincide en gran medida con el programa de trabajo de LA Dirección de Mejora Regulatoria.

Zapopan firmó el Memorándum de Entendimiento el 21 de septiembre de 2022, teniendo como testigo de honor a Eliza F. Al-Laham, Cónsul General de los Estados Unidos en Guadalajara.

Durante el 2023, se trabajó en diversos aspectos, principalmente referidos al Análisis de Impacto regulatorio, entre los que destacan la asistencia técnica a través del desarrollo de un Modelo de Manual de Funcionamiento del Análisis de Impacto Regulatorio, el cual sirvió para proponer algunas mejoras a los lineamientos, en específico a los formatos para la presentación de las diferentes modalidades de AIR con los que ya contaba el Municipio, adicionando un instructivo de llenado para facilitar su aplicación.

Asimismo, a partir del Modelo de Reglamento de Mejora Regulatoria también desarrollado en el marco de este proyecto, se tomaron algunos elementos para elaborar una propuesta de modificaciones al Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza del Municipio de Zapopan, Jalisco.



Mejora Regulatoria  
Administración e  
Innovación Gubernamental



Como parte del seguimiento del proyecto, la Dirección de Mejora Regulatoria informa de manera semestral los avances particularmente en la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in red ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in brown ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



**Mejora Regulatoria**  
Administración e  
Innovación Gubernamental



## XII.- MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE MEJORA REGULATORIA

La versión actual del REGLAMENTO PARA LA MEJORA REGULATORIA Y GOBERNANZA DIGITAL DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN fue promulgado en enero de 2020; si bien el ordenamiento es una importante herramienta para la implementación del Sistema Municipal de Mejora Regulatoria, padece de algunas deficiencias que se busca solventar a través de una serie de modificaciones.

Dentro de las principales mejoras que se proponen, están:

- Determinar correctamente la diferencia entre Programas Específicos y Programas de Mejora Regulatoria.
- Corregir el concepto de Agenda Regulatoria.
- Homologar los conceptos del Catalogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios con el CNARTYS nacional y con la Ley General.
- Realizar las adaptaciones pertinentes tomando en cuenta:
  - Ley General de Mejora Regulatoria
  - Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria
  - Modelo de Reglamento Municipal del Gobierno de Jalisco
  - Norma Técnica del IMEPLAN
  - Modelo de Reglamento Municipal CEESP-USAID
  - Criterios del Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria

Se cuenta ya con una propuesta de modificaciones al reglamento y se realizó una **mesa de trabajo la que se convocó a los miembros del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria**, para darles a conocer la propuesta y recabar comentarios, observaciones e ideas. Se iniciará con el proceso para su aprobación ante el pleno del Ayuntamiento para su discusión y posterior aprobación.





### XIII.- ENLACE DE LA CGAIG PARA SEGUIMIENTO DE INDICADORES E INFORMACIÓN

Adicionalmente a las actividades descritas y las estipuladas en el Sistema Municipal de Mejora Regulatoria, la Dirección de Mejora Regulatoria desarrolla otras acciones, dentro de las cuales se encuentra las realizadas en colaboración con diversas áreas para el seguimiento de mecanismos de rendición de cuentas, indicadores e iniciativas ciudadanas.

Como parte de estos trabajos, se mencionan las siguientes organizaciones e iniciativas a las que se brinda información:

- Jalisco ¿Cómo vamos?
- ¿Qué has hecho alcalde?
- INEGI
- IMEPLAN
- INAFED
- Cámara de Comercio de Guadalajara
- Presupuesto Basado en Resultados
- Sistema de Indicadores Zapopan
- Informe de Gobierno

