

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla



REFORMAS

Publicación

Extracto del texto

04/abr/2024 ACUERDO de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, por el que se emiten los Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, aprobado por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.

CONTENIDO

LINEAMIENTOS PARA EL REGISTRO, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA PLATAFORMA DENOMINADA VENTANILLA DIGITAL PUEBLA, PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA..... 3

CAPÍTULO I..... 3

DISPOSICIONES GENERALES 3

 PRIMERO 3

 SEGUNDO 3

 TERCERO..... 3

 CUARTO 5

 QUINTO..... 6

 SEXTO..... 6

 SÉPTIMO 6

 OCTAVO 6

CAPÍTULO II..... 7

DE LAS FICHAS INFORMATIVAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS..... 7

 NOVENO..... 7

 DÉCIMO 11

CAPÍTULO III..... 11

DEL REGISTRO..... 11

 DÉCIMO PRIMERO 11

CAPÍTULO IV..... 12

DE LA ACTUALIZACIÓN O BAJA DE TRÁMITES Y SERVICIOS 12

 DÉCIMO SEGUNDO..... 12

 DÉCIMO TERCERO 12

CAPITULO V..... 13

DE LA REVISIÓN A LAS FICHAS INFORMATIVAS EN VENTANILLA DIGITAL PUEBLA 13

 DÉCIMO CUARTO..... 13

 DÉCIMO QUINTO 13

 DÉCIMO SÉXTO 13

CAPÍTULO VI..... 13

DE LAS SANCIONES 13

 DÉCIMO SÉPTIMO 13

TRANSITORIO 14

LINEAMIENTOS PARA EL REGISTRO, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA PLATAFORMA DENOMINADA VENTANILLA DIGITAL PUEBLA, PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para la Comisión de Mejora Regulatoria en el Estado, las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla así como los Municipios que suscriban convenios en los términos de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, que ofrecen trámites y servicios a las personas físicas o morales, para el correcto registro, publicación y actualización de las Fichas Informativas en la Plataforma Ventanilla Digital Puebla.

SEGUNDO

Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer los procedimientos que deberán observar la Comisión de Mejora Regulatoria en el Estado de Puebla y los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, para el correcto registro, publicación y actualización de las Fichas Informativas en la Plataforma Ventanilla Digital Puebla.

TERCERO

Además de las definiciones contenidas en la Ley General de Mejora Regulatoria; la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla y el Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, en la interpretación y aplicación de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. Área responsable de Gobierno Digital. A la Unidad Administrativa de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Puebla, encargada del diseño y programación de la Plataforma Ventanilla Digital Puebla;
- II. Comisión Estatal. A la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, en su carácter de autoridad competente para ejercer las

funciones de promoción, coordinación, implementación, evaluación, asesoría y capacitación técnica respecto de la Política Estatal de Mejora Regulatoria, conforme a las instrucciones del Consejo Estatal, en términos de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla;

III. Enlaces de Mejora Regulatoria. A la persona servidora pública designada como responsable de la función de la mejora regulatoria al interior de cada Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal, en términos de lo establecido en el Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla;

IV. Fichas Informativas. A la cédula que contiene la información detallada sobre los elementos y características de los distintos trámites o servicios, que están a cargo de las diferentes Dependencias o Entidades de la Administración Pública Estatal, de conformidad a lo establecido en Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla. Dicha información debe ser proporcionada a la Comisión Estatal por los Enlaces de Mejora Regulatoria, para ser publicada o actualizada en la Ventanilla Digital Puebla;

V. Homoclave. Al conjunto de caracteres alfanuméricos, conformado por las siglas de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal, o Municipios con convenio firmado que brinda el trámite o servicio; número interno, que es generado por la Comisión Estatal; y letra de identificación, para diferenciar si se trata de un trámite o servicio;

VI. Lenguaje Ciudadano. A la comunicación escrita, oral o visual que tiene la característica de ser simple, clara y directa, con la intención de que cualquier grupo, sin importar su raíz, educación, costumbres, discapacidad, edad o género, puedan comprender el anuncio o idea que se pretende exteriorizar por el emisor en cualquiera de sus formas;

VII. Lineamientos. Al presente instrumento, mismos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal o Municipios con convenio firmado para el registro, baja y actualización de la información publicada en Ventanilla Digital Puebla;

VIII. Modalidad. A la variación del trámite o servicio cuando se aplica a diferentes sujetos (Personas físicas o personas morales) y en virtud de ello se solicitan diferentes requisitos; o bien se llevan a cabo

diferentes procedimientos, a fin de que la resolución del trámite o servicio sea la misma;

IX. Persona solicitante. A la persona física o moral del sector privado que va a requerir un trámite o solicitar un servicio;

X. Resolución. Al acto administrativo a través del cual las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, o Municipios con convenio firmado, resuelven de manera definitiva la solicitud de un trámite o servicio solicitado por los particulares, emitiendo el documento o aviso que corresponda en cada caso;

XI. Servicio. A cualquier beneficio o actividad que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, o Municipios con convenio firmado en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;

XII. Sujetos Obligados. A las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, así como los Municipios que suscriban convenios en los términos de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla;

XIII. Trámite. A cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante los Sujetos Obligados en el ámbito de su competencia; ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución, y

XIV. Ventanilla Digital Puebla. A la Plataforma Digital del Gobierno del Estado de Puebla, que contiene el Registro Estatal de Trámites y Servicios, y demás información relevante que determine los ordenamientos aplicables.

CUARTO

Para poder publicarse en la Ventanilla Digital Puebla, la información contenida en las Fichas Informativas deberá integrarse y adecuarse conforme a lo siguiente:

- a. Con Lenguaje Ciudadano a fin de que pueda ser entendida fácilmente en la primera lectura por el ciudadano;
- b. Con un orden lógico para su fácil comprensión;
- c. Ser visualmente atractiva para que el ciudadano reciba el mensaje que necesita, y
- d. Señalar el marco normativo que regule el Trámite o Servicio de manera clara, concisa y sencilla.

QUINTO

El Enlace de Mejora Regulatoria, tiene por obligación actualizar semestralmente y enviar mediante oficio dirigido al Comisionado de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y/o correo electrónico institucional, la información publicada en Ventanilla Digital Puebla, a través de las Fichas Informativas, debiendo indicar la vigencia de la misma.

SEXTO

La calidad de la información publicada en Ventanilla Digital Puebla y la constante actualización de las Fichas Informativas ayudarán a la ciudadanía a:

- a. Tener a su alcance información oportuna y necesaria, para que previo a la realización de un Trámite o solicitud de un Servicio, se informe sobre requisitos, costos, horarios, lugares de atención y demás información relativa a los mismos;
- b. Identificar información confiable, fomentando la imagen y transparencia en la Administración Pública Estatal;
- c. Entender al gobierno sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios, y
- d. Ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

SÉPTIMO

La información publicada en las Fichas Informativas de Ventanilla Digital Puebla, así como su tramitación, será responsabilidad de los Sujetos Obligados correspondientes. Los Enlaces de Mejora Regulatoria, previa designación por escrito, serán los responsables de proporcionar la información referente a las Fichas Informativas.

OCTAVO

Los Sujetos Obligados que cuenten con trámites y servicios publicados en la Ventanilla Digital Puebla, deberán observar lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, debiendo dirigir sus trámites y servicios a las Fichas Informativas de Ventanilla Digital Puebla.

CAPÍTULO II

DE LAS FICHAS INFORMATIVAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

NOVENO

Para el registro y publicación de las Fichas Informativas en la Ventanilla Digital Puebla, será necesario que las mismas incluyan por lo menos la información siguiente:

I. Nombre. Se deberá indicar el nombre oficial del Trámite o Servicio, de acuerdo a la normatividad correspondiente que faculte al Sujeto Obligado la prestación del mismo;

II. Descripción. Ingresar una explicación con Lenguaje Ciudadano que informe a la Persona solicitante la finalidad del trámite o servicio;

III. Sujeto Obligado. Señalar la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal o Municipio con convenio firmado que, conforme a sus atribuciones, otorga el trámite o servicio, a través de la unidad responsable;

IV. Clasificación. Especificar si es un Trámite o Servicio;

V. Nombre de la Modalidad. En su caso, identificar si el Trámite o Servicio tiene modalidad describiendo el nombre de la misma;

VI. Quién puede realizarlo. Se indicará la persona que deba o en su caso aquella que pueda efectuar o solicitar el Trámite o Servicio, pudiendo ser la o el interesado, tutor, padre o madre, tercero con carta poder, representante legal de persona moral;

VII. Casos en los que debe o puede presentarse el Trámite o Servicio. Se debe indicar con Lenguaje Ciudadano los motivos por los que la persona solicitante debe realizar el Trámite o solicitar el Servicio;

VIII. Resultado. Indicar el tipo de Resolución que obtendrá la Persona solicitante al finalizar el Trámite o el beneficio del Servicio;

IX. Requisitos. Se deberán describir todos los requisitos que la Persona solicitante deberá presentar para realizar el Trámite o Servicio, indicando si se trata de documentos originales y/o número de copias. Información importante acerca de:

a. En caso de que existan requisitos, que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o participación de un tercero, se deberá indicar la persona o empresa que lo emita;

b. En caso de que el Trámite o Servicio incluya como requisito la realización de otro Trámite o Servicio adicional, se deberá identificar el mismo, así como el área o Sujeto Obligado ante la cual se realiza;

c. Incluir la descripción, si el Trámite o Servicio se debe solicitar mediante formato, escrito libre o por otros medios; en caso de ser así, incluir la liga de descarga del documento correspondiente, y

d. En caso de que el Trámite o Servicio requiera alguna observación en particular, se deberá informar a la Persona solicitante.

X. Pasos a seguir. Especificar en Lenguaje Ciudadano, los pasos que la Persona solicitante debe realizar para la obtención de un Trámite o Servicio, cuidando la secuencia entre uno y otro; así como especificar si es necesario agendar cita, señalando la liga para solicitarla. No se deberán incluir pasos internos del proceso;

XI. Inspección o verificación. Indicar si el Trámite o Servicio, requiere alguna inspección, verificación, o visita domiciliaria de manera previa, durante o después de la resolución del mismo; se deberá señalar el objetivo de la misma, así como el nombre del área responsable o unidad administrativa del Sujeto Obligado que la realizará;

XII. Información a conservar para fines de acreditación, inspección y verificación. Listar la documentación que la Persona solicitante, deberá conservar y en su caso presentar, a fin de acreditar el cumplimiento de una visita domiciliaria, una inspección o una verificación respecto al Trámite o Servicio solicitado;

XIII. Costo. Especificar el monto que comprende el costo del Trámite o Servicio, de acuerdo con la regulación que aplique:

a. Se indicará que es gratuito cuando el monto del Trámite o Servicio sea equivalente a \$0.00, y

b. Se indicará el costo cuando se conozca el monto exacto del Trámite o Servicio, y se procederá a publicar la cantidad exacta; asimismo en caso de tratarse de precios variables, deberán ser especificados o bien la forma de calcularlos conforme a la Ley de ingresos y demás normatividad aplicable.

XIV. Forma de pago. Indicar las formas específicas de pago, a través de las cuales podrá la Persona solicitante llevar a cabo el mismo, por el Trámite o Servicio a realizar; los lugares donde se puede realizar; el tiempo que tiene para realizar dicho pago una vez generada la orden vía electrónica, así como el tiempo para que se vea reflejado el cobro;

XV. Plazo de resolución. Indicar el plazo del procedimiento para la entrega de la resolución del Trámite o Servicio;

XVI. Plazo de prevención. Especificar el plazo con el que contará la unidad responsable, para prevenir a la Persona solicitante y el plazo con el que cuenta la misma para cumplir con la prevención;

XVII. Vigencia. Indicar la vigencia de la Resolución obtenida en el Trámite o Servicio;

XVIII. Negativa ficta. Las solicitudes deberán ser respondidas por la unidad responsable del Trámite o Servicio en el plazo máximo de Resolución previamente establecido. Si no se hiciera así, se presumirá que la solicitud se resolvió en sentido negativo;

XIX. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio. Especificar las condiciones o consideraciones, así como los elementos que deberá cumplir la Persona solicitante, para que pueda obtener el resultado del Trámite o el beneficio del Servicio, prevista en la normatividad aplicable;

XX. Centros de atención. Listar los lugares donde se brindará el Trámite o Servicio, tanto en la Capital como en el interior del Estado con la información siguiente:

- a. Nombre del centro de atención;
- b. Domicilio;
- c. Horario de atención;
- d. Número(s) telefónico(s);
- e. Dirección de correo electrónico, y
- f. En caso de ser diversos los lugares se deberá especificar información de cada uno.

XXI. Unidad responsable. Especificar información de la unidad administrativa, que tiene a su responsabilidad el Trámite o Servicio, así como los datos de contacto tales como:

- a. Nombre del área responsable;
- b. Domicilio;
- c. Número telefónico, y
- d. Dirección de correo electrónico.

XXII. Consultas, envío de documentos. Indicar los medios de comunicación, con domicilio, número telefónico, medios electrónicos y demás datos relativos a cualquier otro medio que permitirá el envío de

consultas y documentos. En caso de ser diversos los medios se deberán especificar información de cada uno;

XXIII. Unidad para atender quejas y denuncias. Listar los lugares, donde podrán atender las quejas y denuncias, tanto en la Capital como en el interior del Estado, en caso de ser diversos los lugares se deberá especificar la información de cada uno, conforme a lo siguiente:

- a. Nombre del centro de atención;
- b. Domicilio;
- c. Horario de atención;
- d. Número(s) telefónico(s), y
- e. Dirección de correo electrónico.

XXIV. Fundamento jurídico. En este apartado, se deberá indicar el instrumento normativo aplicable a la prestación del Trámite o Servicio, así como a la información que integra la ficha informativa, especificando el nombre de la Ley, Reglamento, Lineamiento y los artículos, fracciones que establezcan las atribuciones de los Sujetos Obligados y Áreas responsables, para prestar el Trámite o Servicio;

XXV. Información adicional. Cualquier otra información u observación, que sea útil para que la Persona solicitante realice el Trámite o Servicio;

XXVI. Homoclave. Cada Trámite o Servicio registrado debe contar con una Homoclave, la cual será generada por la Comisión Estatal al momento de crear la Ficha Informativa dentro de la Ventanilla Digital Puebla, para su identificación;

XXVII. Formatos. En este apartado el Enlace de Mejora Regulatoria, deberá de adjuntar los formatos que la Persona solicitante tendrá que presentar para realizar el Trámite o Servicio, incluyendo la liga de descarga y Homoclave en caso de contar con una, y

XXVIII. Documentación adicional. En este apartado el Enlace de Mejora Regulatoria podrá en su caso adjuntar documentos que complementen la información incluida en los apartados de la Ficha Informativa, como pueden ser: convocatorias, Folletos, Calendarios, Directorios, etc.

Para la información a que se refieren las fracciones V, VI, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVIII del artículo 48 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, los Sujetos Obligados deberán establecer el fundamento jurídico aplicable,

relacionándolo con la Regulación inscrita en los Registros Nacional y Estatal de Regulaciones.

Además, todas las Fichas Informativas deberán contener un apartado en donde se pueda presentar la protesta ciudadana.

DÉCIMO

Los Sujetos Obligados no podrán requerir a las Personas solicitantes, para la prestación de Trámites y Servicios, requisitos adicionales a los publicados en Ventanilla Digital Puebla.

CAPÍTULO III

DEL REGISTRO

DÉCIMO PRIMERO

El proceso para el registro de las Fichas Informativas en la Ventanilla Digital Puebla, que contienen un nuevo Trámite o Servicio no registrado en dicha plataforma, se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

I. Los Sujetos Obligados deberán solicitar mediante oficio y correo electrónico institucional a la Comisión Estatal el registro de las Fichas Informativas de los Trámites y Servicios que brindan a la ciudadanía;

II. La Comisión Estatal requerirá información correspondiente de cada uno de los Trámites y Servicios, a los Enlaces de Mejora Regulatoria y evaluará el registro de acuerdo a un análisis de información detallada conforme a lo siguiente:

a. Fundamento legal, de cada uno de los conceptos necesarios para crear el Trámite o Servicio;

b. Frecuencia, que deriva del análisis cuantitativo de la necesidad del Trámite o Servicio;

c. A quién se dirige, determinar el sector o grupo a quién va dirigido el Trámite o Servicio, y

d. Tramitación o transaccionalidad en línea.

III. De acuerdo con el análisis y evaluación que la Comisión Estatal realice a cada una de las Fichas Informativas de los Trámites y Servicios, se determinará si cumple con las características para ser registrada y publicada en la Ventanilla Digital Puebla;

IV. La Comisión Estatal, en caso de identificar errores u omisiones en la información proporcionada, tendrá un plazo de cinco días

hábiles a partir de que se concluya con la revisión, para comunicar las observaciones al Sujeto Obligado;

V. El Sujeto Obligado, atenderá las observaciones en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de las mismas. En caso de solventar las observaciones, la Comisión Estatal publicará dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solventación correspondiente, la ficha informativa en la Ventanilla Digital Puebla; de lo contrario se dará por no presentada la información; debiendo el Sujeto Obligado remitir una nueva solicitud, y

VI. En caso de que los Sujetos Obligados cumplan con los requisitos para el registro del Trámite y/o Servicio, la Comisión Estatal comunicará la publicación de la ficha informativa en la Ventanilla Digital Puebla.

CAPÍTULO IV

DE LA ACTUALIZACIÓN O BAJA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DÉCIMO SEGUNDO

El Enlace de Mejora Regulatoria contará con un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de que se modifiquen sus Fichas Informativas para solicitar de manera justificada, fundada y motivada, a la Comisión Estatal, su cambio y/o actualización.

La actualización de los trámites y servicios, podrá solicitarla a través de correo electrónico institucional, salvo aquella modificación y/o actualización referente al nombre del Trámite o Servicio, así como a la baja del mismo, en cuyo caso, el Sujeto Obligado deberá solicitarlo por oficio.

DÉCIMO TERCERO

La Comisión Estatal, evaluará y validará la solicitud de baja del Trámite o Servicio; en caso de proceder, eliminará el registro de los trámites y servicios, así como sus correspondientes Fichas Informativas de Ventanilla Digital Puebla.

La Comisión Estatal, comunicará la actualización de la ficha informativa en la Ventanilla Digital Puebla, al Enlace de Mejora Regulatoria, a través de correo electrónico institucional; siempre que la misma no requiera oficio de por medio, en caso contrario se contestarán por escrito, mediante oficio y de manera oficial.

Tratándose de baja, analizará la misma y notificará al Sujeto Obligado, por escrito su procedencia o improcedencia según sea el caso.

CAPITULO V

DE LA REVISIÓN A LAS FICHAS INFORMATIVAS EN VENTANILLA DIGITAL PUEBLA

DÉCIMO CUARTO

La Comisión Estatal, vigilará que los Sujetos Obligados a través de los Enlaces de Mejora Regulatoria cumplan con la obligación de actualizar de manera semestral la información publicada en Ventanilla Digital Puebla.

DÉCIMO QUINTO

La Comisión Estatal, notificará vía correo electrónico institucional a los Enlaces de Mejora Regulatoria, las fechas de revisión a las Fichas Informativas, mismas que deberán remitir los Sujetos Obligados mediante la misma vía.

DÉCIMO SÉXTO

La Comisión Estatal, con el fin de garantizar que la información se encuentre vigente y actualizada, efectuará una revisión semestral a las Fichas Informativas de los Sujetos Obligados.

CAPÍTULO VI

DE LAS SANCIONES

DÉCIMO SÉPTIMO

La omisión o falsedad de información que los Sujetos Obligados incluyan en las Fichas Informativas de trámites y servicios será sancionada por la autoridad competente, en términos de la legislación en materia de responsabilidades y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, en caso de que la Comisión Estatal advierta el incumplimiento por parte de los Sujetos Obligados, para el registro, actualización o la baja, del Trámite o Servicio sin la autorización correspondiente, deberá dar vista a la autoridad competente, en términos de la normatividad aplicable en materia de responsabilidades administrativas, para los efectos legales conducentes.

TRANSITORIO

(Del ACUERDO de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, por el que se emiten los Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, aprobado por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el jueves 4 de abril de 2024, Número 4, Tercera Sección, Tomo DLXXXVIII).

ÚNICO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Dado en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los once días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro. El Comisionado de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria. **C. MARCO ANTONIO MOLINA SÁNCHEZ.** Rúbrica.