



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Mejora Regulatoria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

(RTyS)



**Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo,
2020-2024 Unidad Técnica de Innovación
Gubernamental**

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San
Nicolás Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450

**Secretaría de Fomento Económico
Dirección de Mejora Regulatoria**

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este
documento se autorizará siempre y
cuando se dé el crédito correspondiente
a la fuente.



Contenido

I. Introducción	5
II. Objetivo del manual	6
III. Procedimientos.....	7
“Registro de trámites y servicios”	7
1. Desarrollo del procedimiento	8
IV. Clasificación del registro	10
V. Formatos e instructivos	25
VI. Descripción de actividades.	34
VII. Modelado de procesos	36
VIII. Criterios de aceptación para la validación de las finas de trámites	37
IX. Criterios de revisión periódica del registro municipal de trámites y servicios	38
X. Procedimiento continuo de simplificación y reingeniería de los trámites	39



I. Introducción

La base fundamental para generar las condiciones que permitan la eficiencia gubernamental, radica en la generación de normas claras para trámites y servicios simplificados que garanticen un gobierno abierto y transparente, rendición de cuentas, cero tolerancias a la corrupción, competitividad, acceso a la participación ciudadana y calidad en los servicios públicos.

En Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo, el presente manual considera varias líneas de acción que encausan la política de mejora regulatoria determinadas por los ejes 1 y 2 con base en lo preceptuado por los mismos:

Eje 1. “Tulancingo incluyente, honesto y transparente” el cual promueve el desarrollo Tulancingo Industrial y Próspero” que define las acciones concretas para fortalecer los cuatro sectores económicos a nivel municipal buscando generar nuevos empleos, fomentar la creación de nuevas empresas y, con ello, incrementar el nivel de ingreso de la población económicamente activa y, por ende, de las familias Tulancinguenses, teniendo como objetivo estratégico el de fortalecer la economía del municipio y el desarrollo local, con esquemas que favorezcan la atracción de inversiones y el crecimiento del mercado interno de forma sostenible e incluyente.

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita la gestión de trámites y servicios más eficientes, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y



políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

II. Objetivo del manual

Garantizar que los procedimientos ejecutados por la Dirección de Mejora Regulatoria del Municipio se estandaricen para definir funciones dentro de la unidad administrativa, incrementar el cumplimiento de las actividades establecidas, evitar la alteración arbitraria de las mismas, así como la discrecionalidad en el proceso de toma de decisiones y la duplicidad de funciones, eficiente el proceso y despersonaliza el servicio público.



III. Procedimientos

“Registro de trámites y servicios”

PR-MTB-SFE-DMR-02



1. Desarrollo del procedimiento

1.1 Propósito del Procedimiento

Crear y mantener actualizado el “Registro Municipal de Trámites y Servicios” el cual es una herramienta tecnológica que contiene la totalidad de trámites y servicios que ofrecen las distintas dependencias de la administración pública municipal, con el objetivo de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información.

1.2 Alcance

Este procedimiento está dirigido a la Dirección de Mejora Regulatoria y a los sujetos obligados quienes se encargan de integrar este registro, y su objeto va dirigido a la ciudadanía en general, el registro contribuye a proporcionar información generalizada del trámite o servicio de su elección y provee de certeza jurídica del mismo.

1.3 Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo **Art. 34-36**
- Reglamento de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024



1.4 Responsabilidades

La Autoridad de Mejora Regulatoria es la encargada de la administración del Registro de Trámites y Servicios y de la integración del mismo, en coordinación con las dependencias y entidades, quienes tendrán bajo su responsabilidad la actualización y veracidad de la información contenida en el registro, y deberá integrar este Registro al Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, de conformidad a las disposiciones aplicables.

1.5 Definiciones

Autoridad de Mejora Regulatoria: La Dirección de Mejora Regulatoria del Municipio.

RUTS: Registro Único de Trámites y Servicios.

ROMR: Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.

Regulación: Cualquier disposición normativa de carácter general cuya denominación puede ser acuerdo, circular, criterio, decreto, directiva, disposición técnica, estatuto, formato, instructivo, lineamiento, manual, metodología, regla, reglamento o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida cualquier sujeto obligado

Registro de trámites y servicios: Es el registro público, electrónico y dinámico de los trámites y servicios que ofrece el Municipio, que se actualiza de manera constante.

Responsable oficial de Mejora Regulatoria: enlace designado por el Sujeto obligado, por medio del cual se brindará la información solicitada y trabajará en coordinación con la Dirección de Mejora Regulatoria.

Servicio: Cualquier beneficio o actividad que los sujetos obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Sujeto Obligado: Dependencias de la Administración Pública Municipal, Organismos descentralizados, Órganos desconcentrados y organismos autónomos.



Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente ya sea para cumplir una obligación o en general a fin de que se emita una resolución.

1.6 Políticas y lineamientos

Para todo lo referente al procedimiento del Registro de Trámites y Servicios se estará a lo dispuesto por los artículos 43 y 44 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 46, 51, 52, 53, 54 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo; 34, 35 y 36 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

IV. Clasificación del registro

El Registro Municipal deberá agruparse tomando a consideración los siguientes criterios:

4.1 Por dependencia

Señalando las unidades administrativas encargadas de la resolución de cada trámite o servicio de cada Secretaría, Organismo descentralizado u Organismos Autónomos:

- **Secretaría General Municipal**
- **Secretaría de Fomento Económico**
- **Secretaría del Campo**
- **Secretaría de Desarrollo Humano y Social**
- **Secretaría de Servicios Municipales**
- **Secretaría de Desarrollo urbano, obras públicas y Medio ambiente**
- **Secretaría de Educación, Deporte y Juventud**
- **Secretaria de la Tesorería y Administración**
- **Jefatura de Gabinete**
- **Contraloría Municipal**



- **Comisión de Agua y Alcantarillado de Tulancingo**
- **Desarrollo Integral para la Familia del Municipio de Tulancingo**

4.2 Por categorías

Organizándolos en función de objetivos y necesidades reales, clasificados en las siguientes categorías:

- | | |
|--|--|
| 1. Servicio militar | 12. Salud |
| 2. Apertura de negocios y empresas | 13. Legalidad y seguridad |
| 3. Construcción de empresas | 14. Protección civil |
| 4. Nacimientos, defunciones y matrimonios | 15. Vialidad y transporte |
| 5. Comercio y empresarial | 16. Vialidad y transporte |
| 6. Vivienda y servicios para el municipio | 17. Atención al consumidor |
| 7. Laboral y bolsa de trabajo | 18. Comunidad indígena |
| 8. Medio ambiente y campo | 19. Atención y quejas de la ciudadanía |
| 9. Educación y recreación | 20. Atención y quejas de la ciudadanía |
| 10. Cultura y deporte | 21. Pasaporte |
| 11. Empresas turísticas y conoce nuestro municipio | |

4.3 Por eventos de vida:

Trámites y Servicios organizados por eventos de vida, lo que quiere decir que su publicación va orientada de acuerdo con la etapa en que una persona requiera gestionar un trámite o servicio en el Ayuntamiento de Tulancingo Hidalgo.

Los cuales quedan clasificados de la siguiente manera:



Cartilla militar

Tramita tu cartilla militar y cumple con tus obligaciones como mexicano.

- Cartilla militar

Apertura de negocios y empresas

Abre tu empresa de manera rápida y sencilla.

- Licencia de Uso de Suelo.
- Licencia de uso de suelo con venta de bebidas alcohólicas en envase cerrado
- Dictamen de Impacto Ambiental.
- Visto bueno de prevención de incendios y requerimientos normativos de protección civil.
- Revisión de plan de contingencia en materia de Protección Civil.
- Recolección de residuos sólidos a comercios establecidos
- Reimpresión de recibo de pago de agua
- Apertura de Licencia de Funcionamiento para giros de bajo, mediano o alto riesgo.
- Placa de funcionamiento SARE.
- Pago de impuesto predial
- Pago del servicio de agua

Construcción de empresas

Ven y construye tu empresa e instálate en el Municipio.

- Licencia de Uso de Suelo
- Solicitud de Factibilidad de Servicios
- Factibilidad de Servicios
- Alineamiento y número oficial



- Permiso de poda y derribo
- Estudio de Factibilidad en materia de Protección Civil.
- Licencia de construcción
- Terminación de obra
- Pago de impuesto predial
- Reimpresión de recibo
- Pago del servicio agua

Nacimientos, defunciones, matrimonios.

Registros de nacimiento, Matrimonio, Divorcios, Muertes, Inscripción de Extranjero.

Recién nacidos

- Registro de nacimiento.
- Reconocimiento de hijos.
- Certificaciones (copia fiel del libro).
- Constancias de no registro de nacimiento.
- Copia certificada de acta de nacimiento

Unión civil

- Registro de Matrimonio.
- Inscripción de concubinato
- Constancia de no registro de matrimonio.
- Inscripción de divorcio.
- Copia certificada de acta de matrimonio
- Copia certificada de acta de divorcio
- Copia certificada de concubinato.

Extranjeros

- Inscripción de extranjero



Defunciones

- Registro de defunción.
- Copia certificada de acta de defunción
- Exhumación de restos humanos.
- Re-inhumación.
- Depósito de cenizas.
- Adquisición de nichos
- Permiso para construcción.
- Refrendo de inhumación de cadáveres o restos.
- Construcción de cortina.
- Construcción e instalación de losas.
- Inhumación de cadáveres sup. 1.20 X 2.50 mts.

Comercio, empresarial y emprendimiento

Obtén tu licencia de funcionamiento para aperturar un negocio, apertura una empresa de menos de 120 mts en 72 horas, obtén apoyos y capacitaciones para para emprender tu propio negocio.

Comercios ya establecidos

- Renovación de Licencia de Funcionamiento giros de bajo, mediano o alto riesgo.
- Aviso de baja de Placa o Licencia de Funcionamiento.
- Cambio de propietario de Placa o la Licencia de Funcionamiento de bajo, mediano o alto riesgo.
- Cambio de dirección o actividad económica de Placa o la Licencia de Funcionamiento de bajo, mediano o alto riesgo.
- Permiso o autorización para realizar eventos públicos, privados o mixtos.
- Reporte Ciudadano Sobre Unidades Económicas.
- Permiso o renovación de Licencia para Maquinas de Video Juegos/Licencia de Manejo Semifijo y Maquinas de Video-Juego.
- Permiso para la colocación y emisión de Anuncios Publicitarios



- Inspección y verificación a manejadores de alimento

Apertura rápida de empresas SARE (Apertura una empresa de bajo impacto en 72 hrs)

Apoyos y capacitaciones

- Programa de Apoyos Económicos para la reactivación económica "Tulancingo Avanza"
- Asesoramiento y Acompañamiento en Aceleración empresarial.
- Consultoría en Atracción de Inversiones.

Mercados

- Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles propiedad del municipio y locales en los mercados municipales para vendedores fijos.
- Pago de uso de plazas, pisos en las calles, pasajes y lugares públicos para vendedores semifijos.

Vivienda y servicios para el municipio

Solicita servicios para el mejoramiento del municipio y para que construyas tu vivienda

Servicios locales (Solicita servicios de alumbrado público, áreas verdes, recolección de basura)

- Cambio de focos y lámparas públicas.
- Mantenimiento de Áreas Verdes.
- Recolección de Residuos sólidos Urbanos.
- Solicitud de servicios de agua potable.

Normas de construcción (Permisos para la construcción de



viviendas o propiedades)

- Licencia de Construcción
- Resolución de Fraccionamiento
- Resolución de Subdivisión
- Permiso Menor

Bienes inmuebles (Todos los servicios referentes a mi propiedad)

- Pago de impuesto predial
- Avalúo Catastral
- Croquis de localización
- Traslado de dominio
- Inscripción de predio
- Constancia de no afectación
- Convenio de pago de adeudo de impuesto predial

Agua y alcantarillado (Solicita los servicios de Agua Potable en el municipio para tu casa o negocio)

Servicios

- Reinstalación por fuga de agua.
- Reubicación de descarga sanitario.
- Supervisión de descarga sanitaria.
- Factibilidad de fraccionamientos.
- Solicitud de ampliación de redes de agua y drenaje.
- Usuario de tarifa doméstica y no domestica con varillas.
- Usuario de tarifa no domestica con equipo hidroneumático.
- Renta de camión vector en un radio de 20 km.



- Registro de descarga.
- Resello anual de descargas.
- Regularización de toma.
- Instalación de medidor.
- Cambio de medidor
- Solicitud de drenaje.
- Corrección de datos en contrato.
- Reposición de contratos.

Constancias, inspecciones y convenios (Constancias de servicio de agua, convenios de pago, inspecciones.)

- Servicio de video inspección.
- Constancia de no servicios
- Constancia de no adeudos
- Inspección
- Convenios
- Cambio de nombre

Pagos e infracciones (Pagos del servicio de agua)

- Pago de agua
- Infracciones Agua
- Facturación Agua

Rastro (Servicio de sacrificio de animales para su procesamiento, almacenamiento y comercialización de ganado)



- Sacrificio de ganado

Laboral y bolsa de trabajo

Encuentra empleo, capacitaciones, y asesorías en materia laboral.

- Registro de empresas en el Programa Bolsa de Trabajo (publicación de vacantes y vinculación laboral)
- Vinculación de buscadores de empleo con empresas de diferentes giros.
- Talleres de Capacitación para autoempleo.
- Orientación dirigida al público en general relacionada con los servicios que ofrece el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Hidalgo.
- Asesoría en materia laboral.

Medio ambiente y campo

Protección de animales, Dictámenes en materia ambiental, derribo, poda y trasplante de arboles

Permisos y denuncias

- Atención a denuncia ciudadana en problemáticas ambientales
- Autorización para derribo de árboles.
- Autorización para poda de árboles.
- Permiso de perifoneo Móvil.
- Permiso de perifoneo Estático.
- Autorización para trasplante de árboles.
- Permiso para transporte de madera dentro del Municipio

Constancias y dictámenes

- Dictamen de impacto Ambiental



- Constancia de Productor
- Constancia de registro de fierro de herrar.
- Formato de transmisión de ganado

Mascotas (animales de compañía)

- Atención a denuncias sobre maltrato animal, lesiones y o daños a terceros ocasionados por animales.
- Adopción de caninos y felinos
- Servicio de Unidad de Captura.
- Esterilización canina y felina en unidad móvil y consultorio veterinario fijo.

Educación y recreación

Actividades recreativas, servicio social para universitarios, servicios y talleres para niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad, Servicios de Biblioteca.

Familia

- Esparcimiento familiar

Niños

- Educación para niños
- Desayunos fríos, calientes espacios de alimentación encuentro y desarrollo, para niños.

Jóvenes

- Desarrollar servicio social, prácticas profesionales y estadías con alumnos de las Universidades con las que se tiene convenio de colaboración vigente.
- Préstamo de computadoras y apoyo en tareas escolares.
- Impartición de talleres, conferencias y pláticas.

Adultos mayores y discapacitados



- Servicio de actividades y talleres a adultos mayores de 60 años en la Casa Club de la Tercera Edad SMDIF
- Atención a sujetos vulnerables, adultos mayores y personas con discapacidad y orientación alimentaria.

Bibliotecas

- Préstamos de libros
- Credencial de la biblioteca
- Actividades lectoras
- Lectura en la Biblioteca

Cultura y deporte

Incluye visitas guiadas, apoyos a deportistas de alto rendimiento, eventos artísticos

Museos, visitas guiadas y eventos artísticos

- Solicitud Oficial para exposiciones
- Visitas guiadas por los Museos y Corredor Cultural
- Visita Guiada consulta al acervo histórico
- Apoyo Cultural de la Sala Audiovisual
- Visitas Guiadas al Centro Cultural "Ricardo Garibay"
- Préstamo de espacio para eventos artísticos
- Talleres artísticos

Deporte

- Talleres Deportivos Recreativos
- Gestión, solicitud de apoyo a deportistas de alto rendimiento
- Alberca Semi-olímpica de la Unidad Deportiva
- Uso de las Instalaciones de la Unidad Deportiva



Empresas turísticas y visita nuestro municipio

Eventos turísticos, recorridos a zonas turísticas del municipio, registros a ferias turísticas.

- Registro para participar en eventos turísticos fuera del Municipio
- Capacitaciones y Certificaciones para prestadores de servicios turísticos
- Registro a la Feria del Mole
- Registro a la Feria de la Proveeduría Turística
- Registro a la Feria Artesanal
- Solicitud de Recorridos Turísticos
- Recorridos guiados dentro del Zoológico Municipal "Nicolás Bravo"

SALUD

Consultas, Salud a tu domicilio, personas vulnerables, niños y adultos mayores

- Consulta de primera vez o subsecuente para personas con una discapacidad temporal o permanente.
- Servicio de consulta médica general, dental, terapias psicológicas y cursos de capacitación dirigido al público en general (DIF)
- Servicios de Salud en Unidad Móvil dirigido al público en general.
- Consultas médico general, dental y optometría (Sanidad)
- Corrección de cataratas mediante cirugía subsidiada en colaboración con Sala 1 (Sanidad)

Legalidad , seguridad e integridad

Incluye mujeres, asesorías jurídicas y psicológicas, constancias, actas informativas, prevención del delito.

Asesorías y atención psicológica



- Asesoría Jurídica JUEZ CONCILIADOR
- Asesoría jurídica y legal gratuita CEAVIF
- Atención Psicológica Gratuita para víctimas de violencia CEAVIF

Mujeres

- Canalización para asesorías jurídicas y psicológicas y trabajo social para mujeres
- Pláticas, Capacitaciones y Talleres en perspectiva de género, violencia de género y autoempleo

Constancias y certificaciones

- Constancias (de ingresos, no ingresos, ocupación, solvencia moral)
- Procedimiento de Conciliación
- Constancia de Residencia
- Constancia de Domicilio
- Constancia de Origen
- Constancia de Modo Honesto de Vivir
- Certificación Oficial o Copia Certificada de Documento
- Certificación de Actas Constitutivas
- Constancia de Vecindad

Actas

- Acta Informativa por extravió de factura original, título de propiedad y/o pedimento vehicular
- Acta informativa por extravió de holograma y/o engomado vehicular
- Acta informativa de conversión de vehículo
- Acta informativa por cambio de motor
- Acta informativa por extravió y/o robo de licencia
- Acta informativa por extravió y/o robo de documentos varios
- Acta informativa de dependencia económica
- Acta informativa para acredita unión libre



- Acta informativa de cesión de derechos
- Acta informativa de robo y/o destrucción total o parcial de medidor de luz
- Acta Informativa de baja vehicular
- Acta de Hechos

Prevención del delito

- Conferencias escolares de prevención de adicciones y programas sociales.
- Reuniones vecinales para prevención del delito
- Registro y actualización del padrón de veladores

Transparencia

- Servicio de Orientación y Asesoría para ejercer los Derechos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- Solicitud de Información para Persona Física o Moral
- Solicitud de derechos (ARCO) Acceso, Rectificación, Cancelación o de Oposición a Datos Personales para Personas Físicas

Protección civil

- Atención a emergencias - salvaguardar vidas y propiedades de la ciudadanía en general
- Inspecciones sobre requerimientos normativos en materia de protección civil a todo tipo de establecimientos comerciales e industrias

Vialidad y transporte

Paga tus multas de tránsito, liberación de vehículos y permisos

- Apoyo con seguridad en eventos públicos o recorridos permanentes
- Atención de reporte ciudadano
- Constancias de no infracción de placas, tarjeta de circulación o licencia de manejo



Permisos

- Permiso para estacionarse en espacios para personas con capacidades diferentes
- Permisos de carga y descarga en el primer cuadro de la ciudad

Pagos y multas

- Liberación de vehículo por falta administrativa y/o puesta a disposición del Ministerio Público
- Pago de Multa por infracciones al Bando de Policía y Gobierno.
- Liberación de vehículos enviados al corralón
- Pago de Multas

Atención al consumidor

Quejas y denuncias a establecimientos e instituciones financieras

- Recepción de Quejas y Denuncias de Consumidores
- Recepción de Quejas con Instituciones Financieras
- Información sobre la situación de tu AFORE

Comunidad indígena

Apoyos y asesoría a la comunidad indígena que realice trámites en el Municipio de Tulancingo.

- Gestión de apoyos a nivel de Gobierno Estatal en Comisión Estatal Para el Desarrollo Sostenible de los Pueblos Indígenas (CEDPSI) y Gobierno Federales Instituto Nacional de Pueblos Indígenas (INPI)
- Asesoramiento a mujeres y hombres, adultos mayores indígenas hablantes de la lengua otomí para realizar sus trámites en el Ayuntamiento de Tulancingo

Atención y quejas de la ciudadanía

Peticiones o solicitudes al municipio y quejas contra servidores públicos.

- Recepción de peticiones o solicitudes
- Servicio de recepción de quejas y denuncias en contra de servidores públicos del



Ayuntamiento

- Atención del Presidente a la ciudadanía.

Pasaporte

Realiza el trámite de tu pasaporte y viaja a otros países.

- Solicitud de pasaporte ordinario mexicano para mayores de Edad.
- Renovación de pasaporte ordinario mexicano para Mayores de Edad.
- Solicitud de pasaporte ordinario mexicano para Menores de Edad.
- Renovación de pasaporte ordinario mexicano para Menores de Edad.

V. Formatos e instructivos

5.1. - Cédula de trámites y servicios

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
		SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA					DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA GOBIERNO MUNICIPAL		
CÉDULA DE TRÁMITES Y SERVICIOS									
DEPENDENCIA RESPONSABLE:									
DIRECCIÓN, JEFATURA OFICINA:									
TITULAR:									
PERIODO DE ACTUALIZACIÓN:									
Homoclave	Nombre del trámite o servicio	Descripción y objetivo	Trámite o Servicio	A quien va dirigido	Comprobante a obtener	Tiempo de respuesta	Periodo de vigencia	En caso de silencio se procederá	¿El trámite/ servicio tiene costo?

Fundamento legal del costo	En caso de que tenga costo indique	Area de pago	¿Este trámite atiende a personas con discapacidad?	¿Este trámite o servicio atiende con perspectiva de género?	Total de requisitos	Requisitos	Observaciones	Nombre del formato (Agregar formatos en digital)



T		U		V		X		Y		Z		AA		AB		AC		AD		AE		AF		AG		AH		AI		AJ		AK		AL		
Ligas de interés	link	Fundamento legal	URL	Categoría	Subcategoría	Temático	Responsable del trámite						Palabras o frases clave	Nivel de digitalización	Prioridad de digitalización	Tipo de transparencia	Modalidad del trámite																			
							Título	Nombre	Apellido Materno	Apellido Paterno	Cargo	Telefono						correo																		

AX		AY		AZ		BA		BB		BC		BD		BE		BF		BG		BH		BI		BJ		BK		BL		BM		BN				
Áreas de atención										Lugar donde la ciudadanía puede reportar anormalidades																										
No. Exterior	No. Interior	Tipo de asentamiento	Nombre de asentamiento (colonia)	C.P.	Horario	Telefono	correo	latitud	longitud	Tipo de vialidad	Nombre de la vialidad	No. Exterior	No. Interior	Asentamiento	Nombre del asentamiento	Entidad																				

BO		BP		BQ		BR		BS		BT		BU		BV		BV		BX		BY		BZ	
Localidades en la presentación de trámites o servicios						Información Ley de Mejora Regulatoria						Etapas del trámite o servicio											
Municipio	Localidad	C.P.	Telefono y extensión	correo	otros datos	Naturaleza del trámite o servicio	Inspección/verificación/visita	Objetivo de la inspección	Etapa	Area de atención	Tiempo de resolución												

AM		AN		AO		AP		AQ		AR		AS		AT		AU		AV		AV			
Documentos requeridos para llevar a cabo el trámite				Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta		Trámite en línea (hipervínculo al sistema correspondiente)		Periodo de actualización		Naturaleza del trámite o servicio													
												Nombre del area		Entidad		Municipio		Localidad		Tipo de vialidad		Nombre de vialidad	

CA		CB		CC		CD		CE		CF		CG		CH		CI		CJ		CK		CL	
Producto final	Procedimiento en línea	Procedimiento Presencial	Procedimiento telefonico	Criterios de resolución	Información que deberá conservarse para fines de acreditación,	Beneficio del Servicio en su caso	Indicar si es necesario o agendar	Especificar quien puede presentar el trámite o servicio	Plazo de Prevención al Solicitante y fundamento Jurídico	Vigencia de la Línea de captura para realizar el pago en	Especificar el momento en que se debe realizar el pago												



5.3. Contenido de la cédula de información

De conformidad con el artículo 34 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tulancingo de Bravo, Estado de Hidalgo, este registro debe contener:

Núm.	Información solicitada	Descripción
1	Homoclave	Se trata del número único de identificación de cada trámite o servicio, se compone de las siglas del Municipio/ La Secretaría u Órgano descentralizado o desconcentrado a la que pertenece/Dirección, Jefatura u Oficina ante la cual se gestiona/ número consecutivo correspondiente. Ejemplo: MTB/SFE/DMR/01
2	Nombre del trámite o servicio	Debe enunciar claramente la identificación de lo que se desea obtener o la acción que habrá de ejecutarse.
3	Descripción y objetivo	En este campo se debe enunciar claramente el objeto del trámite o servicio, determinando qué es lo que se solicita y cómo habrá de cumplirse.
4	Trámite o Servicio	Determinar si la solicitud que se recibe corresponde a la realización de un trámite o la gestión de un servicio, teniendo en cuenta que la diferencia entre uno y el otro está determinada por la obligatoriedad del mismo. Ya que la realización de un trámite resulta forzosa para realizar determinada acción o ejecutar algún acto, mientras la gestión de servicios es voluntaria.
5	A quién va dirigido	En este campo se deberá determinar la población objetivo del trámite o servicio.
6	Comprobante a obtener	Determinar cuál es el resolutivo que obtiene el ciudadano, si se plasma en un documento determinado, o escribir No Aplica, en el caso de acciones en las que no se obtiene una resolución tangible.
7	Tiempo de respuesta	Se refiere al intervalo de tiempo que determina la autoridad para emitir el resolutivo correspondiente desde la recepción del trámite o servicio.
8	Período de vigencia	En este campo se deberá determinar el periodo de tiempo en el cual el resolutivo que se emite será válido ante las instancias que lo soliciten.
9	En caso de silencio se procederá	Determinar si ante la falta de respuesta de la autoridad competente receptora del trámite o servicio, se tiene por aceptada la gestión del mismo (Afirmativa Ficta) o se rechaza (Negativa Ficta)



10	¿El trámite/ servicio tiene costo?	Determinar si la gestión del trámite o servicios implica un gasto económico para el ciudadano. El cobro de todo trámite o servicio deberá estar debidamente fundamentado en las disposiciones municipales correspondientes.
11	En caso de que tenga costo indique	Indicar el costo del trámite o servicio que se solicita, con base en la Ley de Ingresos Vigente en el Municipio o disposición normativa que lo contiene.
12	Fundamento legal del costo.	Especificar el artículo y fracción de la ley de ingresos o la ley de hacienda para el municipio que establezca los montos mencionados.
13	Área de pago	Espacio físico en el que el ciudadano debe efectuar el pago del trámite o servicio que gestiona. En el caso de cobros ante Instituciones Bancarias, se deberá especificar el nombre de la institución ante la cual se efectúa y el número de cuenta de la misma.
14	¿Este trámite atiende a personas con discapacidad?	Determinar si el trámite o servicio puede ser gestionado por personas con discapacidad En este campo se deberá responder SI o NO
15	¿Este trámite o servicio atiende con perspectiva de género?	Determina si el trámite o servicio tiene una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres En este campo se deberá responder SI o NO
16	Total de requisitos	Expresar con número el total de requisitos solicitados en la gestión del trámite o servicio.
17	Requisitos	En este campo se deberán enlistar y enumerar los requisitos necesarios para la gestión de trámite o servicio, deben ser alineados con el marco regulatorio aplicable y vigente.
18	Observaciones	Es toda aquella información que se considera necesario que el ciudadano conozca respecto al trámite o servicio que pretende gestionar.
19	Nombre del formato	En caso de que la autoridad responsable proporcione al ciudadano un formato específico sobre el trámite o servicio deberá indicar el nombre de este (todos los formatos deberán almacenarse en una carpeta por Dirección)
20	Ligas de interés	Se refiere a todos aquellos sitios Web en los que el ciudadano puede obtener información del trámite o servicio que gestiona o del Municipio.



21	Link	https://tulancingo.gob.mx
22	Fundamento legal	En este campo se deberá ser específico con la regulación que faculta a la autoridad responsable de la gestión del trámite o servicio, determinando si se trata de una Ley, Reglamento, Decreto, Acuerdo, Circular, etc., especificando el artículo y fracción o en su caso, número de disposición normativa. Ningún trámite o servicio deberá carecer de fundamento legal, su ausencia es motivo de no inscripción en el registro.
23	URL	Señalar la liga en la que el ciudadano podrá consultar el fundamento jurídico del trámite o servicio que gestiona.
24	Categoría	Determinar la razón del trámite o servicio.
25	Subcategoría	Determinada por la Autoridad responsable.
26	Temático	Determinada por la naturaleza del trámite, familiar, económico, medio ambiente, etc.
27	Responsable del trámite	En este campo se deberá indicar el grado académico del titular de la dependencia responsable del trámite o servicio, mediante las siglas, C., Lic. Mtro., Ing., etc., su nombre completo, cargo, teléfono y correo electrónico (institucionales no personales)
28	Palabras o frases clave	Son todas aquellas palabras o frases con las que el ciudadano puede identificar o relacionar fácilmente el trámite o servicio que solicita.
29	Nivel de digitalización	Determinar si el trámite o servicio puede realizarse en línea o la digitalización sólo puede efectuarse para fines informativos.
30	Prioridad de digitalización	Es el grado de prioridad que se considera tiene el trámite para efectuarse de punta a punta en medios electrónicos.
31	Tipo de transparencia	Determinar si la transparencia del trámite es para conocer información o para realizarse en línea
32	Modalidad del trámite	Determinar si el trámite o servicio debe realizarse de forma presencial, en luna o por teléfono.
33	Documentos requeridos para llevar a cabo el trámite	Enlistar y numerar el total de documentos que la autoridad solicita en la gestión del trámite o servicio. Especificando cuando el documento se solicita en copia para expediente y en original para cotejo.



34	Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta	En los casos de la negación de un trámite o servicio, por la autoridad responsable, o la omisión en alguno de los elementos solicitados por el ciudadano, éste tiene el derecho de presentar un “Protesta ciudadana” ante la Dirección de Mejora Regulatoria.
35	Trámite en línea (hipervínculo al sistema correspondiente)	Determinar el hipervínculo mediante el cual puede efectuarse el trámite en línea o en su caso “No aplica”
36	Periodo de actualización	De conformidad con el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio, la actualización por parte de las dependencias que integran a la administración pública municipal, respecto a la información del Catálogo Municipal de Trámites y Servicios debe realizarse de forma trimestral.
37	Naturaleza del trámite o servicio	La naturaleza del trámite o servicio que se gestiona, está determinada por la población objetivo del mismo, si es de carácter externo (dirigido a los ciudadanos) o interno (dirigido a la administración).
38	Áreas de atención	Se refiere al espacio físico en el cual debe realizarse la gestión del trámite o servicio, especificando en nombre del área, y el domicilio completo de la misma.
39	Lugar donde la ciudadanía puede reportar anomalías en la presentación de trámites o servicios	En los casos de la negación de un trámite o servicio por parte de la autoridad responsable, o la omisión en alguno de los elementos solicitados por el ciudadano, éste tiene el derecho de presentar un “Protesta ciudadana” ante la Dirección de Mejora Regulatoria.
40	Información Ley de Mejora Regulatoria	Determina la naturaleza del trámite o servicio, si requiere de inspecciones o verificaciones y el objetivo de las mismas.
41	Etapas del trámite o servicio	Se deberán enumerar y enlistar por completo las etapas que implica la gestión de trámite o servicio desde la recepción de la solicitud por parte de la autoridad responsable, determinando el área que atiende cada etapa del trámite o servicio, el tiempo de respuesta y el resolutivo que se obtiene por cada etapa.
42	Procedimiento en línea	Se debe enlistar y numerar cada paso que el ciudadano tiene que realizar desde que ingresa su solicitud ante la dependencia responsable del trámite o servicio hasta la recepción del resolutivo final del mismo, en los casos en los que la gestión pueda realizarse de manera electrónica, o indicar “No Aplica” si no se cuenta con medios digitales para la realización del mismo.



43	Procedimiento Presencial	Se debe enlistar y numerar cada paso que el ciudadano tiene que realizar desde que acude a la oficina correspondiente para el ingreso de su solicitud ante la dependencia responsable del trámite o servicio hasta la recepción del resolutivo final del mismo
44	Procedimiento telefónico	Se debe enlistar y numerar cada paso que el ciudadano tiene que realizar en caso de poder realizarlo de manera telefónica.
45	Criterios de resolución	Son todos aquellos aspectos esenciales que considera la autoridad responsable para la gestión del trámite o servicio que solicita. Estos deberán estar apegados al marco jurídico aplicable y vigente.
46	Información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y/o verificación con motivo del trámite o servicio	Indicar si el ciudadano deberá conservar acuses, números de folio, comprobantes de pago, etc., para poder dar seguimiento a sus solicitudes.
47	Beneficio del Servicio en su caso	Este campo deberá indicarse sólo en el caso de la prestación de servicios, indicando de manera clara el beneficio que obtiene el ciudadano por la gestión del mismo.
48	Indicar si es necesario agendar cita	Especificar los datos de contacto o la dirección a la cual el ciudadano puede acudir o comunicarse, en su caso, para realizar su solicitud.
49	Especificar quién puede presentar el trámite o servicio	Determinar quién puede gestionar el trámite o servicio.
50	Plazo de Prevención al Solicitante y fundamento Jurídico	Determinar si la regulación establece un plazo mediante el cual la autoridad puede prevenir al ciudadano ante la omisión de requisitos o documentos en la gestión de su trámite o servicios, y el plazo que tiene el ciudadano para dar cumplimiento a dicha prevención con su respectivo fundamento jurídico.
51	Especificar el momento en que se debe realizar el pago	Determinar cuál es el pago por los derechos correspondiente del trámite o servicio debe realizarse antes, durante o al momento de recibir el resolutivo del mismo.



5.4. Orientación en el uso de lenguaje ciudadano y calidad de información

Para el llenado de las cédulas de información los sujetos obligados deberán sujetarse a lo dispuesto por el artículo 34 Fracción III, utilizando un lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en los que debe o puede realizarse el trámite o servicio y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización.

DIRECCIÓN



VI. Descripción de actividades.

	Procedimiento		PR-MTB-SFE-DMR-02	
	Registro de Trámites y Servicios		Fecha: marzo 2023	
			Versión: 2.0	
			Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Fomento Económico		Área responsable: Dirección de Mejora Regulatoria		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)/tiempo de atención	
1	Director	Convocar a capacitación para el llenado del formato del Registro Municipal de Trámites y Servicios a los enlaces municipales de mejora regulatoria (ROMR) o responsable oficial de mejora regulatoria de cada dependencia mediante oficio. A inicio de año fiscal	Oficio 3 días hábiles	
2	Director	Solicita a los auxiliares realizar el oficio de convocatoria.	Oficio 1 día hábil	
3	Auxiliares	Realizan oficio de convocatoria y lo pasan con director para revisión y firma.	Oficio 1 día hábil	
4 5	Director	Da visto bueno y firma, solicitando sea entregado a cada dependencia.	Oficio 1 día hábil	
6	Auxiliares	Entregan a cada dependencia el oficio de convocatoria solicitando firma de acuse de recibido.	Oficio 1 día hábil	
7	ROMR	Acuden al lugar, fecha y hora acordada en la convocatoria para la capacitación.	Oficio 1 día hábil	
8	Auxiliares	Imparten capacitación de llenado de formato del Registro Municipal de Trámites y Servicios, informando a los ROMR se les hará llegar el formato por correo electrónico y que el plazo de entrega será de 5 días hábiles posteriores a esta.	Oficio 1 día hábil	
9	ROMR	¿Realizan el llenado en el tiempo establecido? Si, paso 11 ¿Realizan el llenado en el tiempo establecido? No, paso 10		
10	Director	Informa el incumplimiento a las autoridades correspondientes	1 día hábiles	
11	ROMR	Realizan el llenado del formato y entregan a la dirección de mejora regulatoria	5 días hábiles	

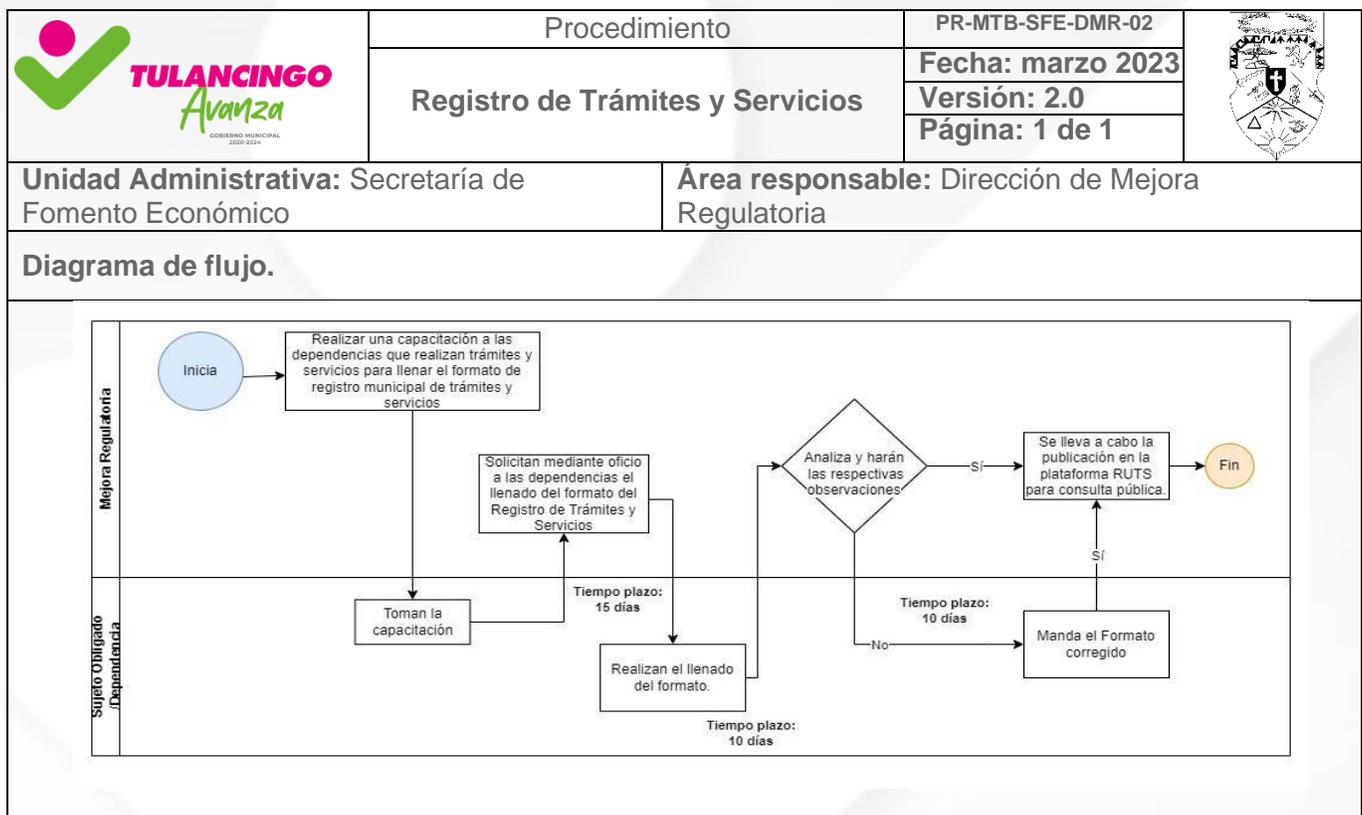


12	Auxiliares	Analizarán y harán las respectivas observaciones	10 días hábiles
13	Director	¿La información tiene observaciones? Si, paso 14	

		¿La información tiene observaciones? No, paso 16	
14	Director	Se le notifica al enlace solventar las observaciones realizadas	3 días hábiles
15	ROMR	Realizan corrección de observaciones y entregan a la Dirección de Mejora Regulatoria	10 días hábiles
16	Auxiliares	Reciben información y capturan la información en el RUTS	3 días hábiles
17	Director	Una vez capturada la información en el RUTS, notifica a las ROMR para verificar la información publicada.	3 días hábiles
18	ROMR	Dan visto bueno de la información publicada	1 día hábil
19	Auxiliares	Notifica a los ROMR si tienen alguna actualización esta se realizará cada trimestre	3 días hábiles
20	ROMR	¿Tiene actualización? Si regresa paso 11 ¿Tiene actualización? No, paso 21	3 días hábiles
21	ROMR	Informa al director de mejora regulatoria que no tiene actualización en sus trámites y servicios. Fin del proceso	



VII. Modelado de procesos





VIII. Criterios de aceptación para la validación de las finas de trámites

Artículo 34 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo de Bravo.

- Los sujetos obligados deberán asegurarse de que los trámites y servicios que apliquen estén debidamente inscritos en el Registro Municipal de Trámites y Servicios
- En caso de que la autoridad de mejora regulatoria identifique errores u omisiones en la información inscrita, efectuará un apercibimiento al sujeto obligado para que éste subsane la información en un plazo que no deberá exceder de diez días hábiles.
- Las dependencias y entidades municipales sólo pueden solicitar los requisitos, trámites y servicios públicos municipales de la manera en que se inscriban en el Registro, de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables. Y podrán inscribir, modificar y eliminar trámites y servicios, durante los 5 días posteriores a la publicación oficial de la regulación que avale dichos cambios, y en conformidad a los lineamientos que se establezcan para ello.
- La Autoridad de Mejora Regulatoria es la encargada de la administración del Registro de Trámites y Servicios e integrar dicho registro con el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios cuando así se prevea en las disposiciones aplicables, en coordinación con las dependencias y entidades, quienes tendrán bajo su responsabilidad la actualización y veracidad de la información que el mismo contenga. Y deberá integrar este Registro al Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, de conformidad a las disposiciones aplicables.



IX. Criterios de revisión periódica del registro municipal de trámites y servicios

Artículo 43 y 47 de la Ley General de Mejora Regulatoria

- La inscripción y actualización de los registros de Trámites y Servicios es de carácter permanente y obligatorio para todos los Sujetos Obligados.
- Los Sujetos Obligados serán los responsables de ingresar y actualizar la información a los registros de Trámites y Servicios, respecto de sus Trámites y Servicios. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en los registros de Trámites y Servicios son de su estricta responsabilidad.
- Los Sujetos Obligados deberán inscribir en el Catálogo la información correspondiente a sus trámites y servicios y la Autoridad de Mejora Regulatoria, dentro de los cinco días siguientes, deberá efectuar la publicación sin cambio alguno, siempre que la disposición que dé fundamento a la actualización de la información contenida en el Catálogo se encuentre vigente.
- La Autoridad de Mejora Regulatoria no podrá efectuar la publicación correspondiente sino hasta la entrada en vigor de la disposición que fundamente la modificación del Catálogo.
- Los Sujetos Obligados deberán inscribir o modificar la información en el Catálogo dentro de los diez días siguientes a que se publique en el Medio de Difusión la disposición que la fundamente o, en su caso, se identifique la necesidad de que se actualice la información de los elementos a que se refieren las fracciones I, II, III, IV, VII, IX, XV, XVI, XVII y XIX del artículo 46 de la ley General de Mejora Regulatoria y el artículo 34 del Reglamento de mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo de Bravo.



X. Procedimiento continuo de simplificación y reingeniería de los trámites

Uno de los objetivos de la Mejora Regulatoria es la generación de normas claras de tramites sencillos y simplificados procurando los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles, a través de herramientas y procesos innovadores disminuyendo los tiempos de respuesta a la ciudadanía, la corrupción e instrumentando la digitalización de Trámites y Servicios.

Los sujetos obligados en coordinación con la Dirección de mejora Regulatoria, deberán promover de manera permanente acciones de mejora y mecanismos de simplificación de trámites y servicios conforme a lo dispuesto por el artículo 56 del Reglamento de mejora Regulatoria del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo, haciendo la incorporación respectiva de las propuestas de simplificación dentro de los Programas Municipales de Mejora Regulatoria, para lo cual deberá observarse el siguiente procedimiento.

- **Encuestas de satisfacción a los gestores de trámites y servicios**

La Dirección de Mejora Regulatoria aplicara encuestas a los gestores de trámites y servicios con la finalidad de conocer sus experiencias, y hacer evaluaciones de los mismos, para medir su grado de satisfacción y de esta manera poder identificar donde aplicar una reingeniería de simplificación administrativa y normativa.

Una vez conocidos los resultados de las encuestas de satisfacción la Dirección de Mejora Regulatoria hará una lista de los tramites con un grado de evaluación bajo, para posteriormente considerar una reingeniería en los procesos y de esta manera generar una mejor satisfacción con el usuario y cumplir con uno de los objetivos principales de la Mejora Regulatoria, que los beneficios superen a los costos de los trámites y servicios.



Se conformarán mesas de trabajo con los responsables de los trámites y servicios con una baja evaluación a fin de dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción, las mesas de trabajo incluirán al Titular de la Dirección responsable del Trámite o Servicio, Un servidor público encargado de realizar el trámite o servicio, el titular de la Dirección de Mejora Regulatoria.

- **Mesas de trabajo**

Que tendrán como objetivo proyectar y proponer la reingeniería de procesos en trámites y servicios, proponer los planes de mejora, y aprobar decisiones.

- **Planes de trabajo de reingeniería de trámites y/o servicios**

Una vez identificados los Trámites y Servicios susceptibles de mejora y reingeniería de procesos, se planteará un plan de trabajo involucrando a todos los responsables que integran las mesas de trabajo, indicando las responsabilidades de cada uno de ellos, integrando en minutas las fechas de trabajo y los compromisos asumidos.

- **Análisis y Diagnóstico del Trámite o Servicio**

Realizadas las mesas se deberá llevar a cabo un Análisis y/o Diagnostico de los trámites y servicios susceptibles de una reingeniería y simplificación para conocer la situación actual del mismo y que acciones habrán de implementarse.

- **Propuestas de Simplificación Administrativa:** La dirección de Mejora Regulatoria proporcionara al Sujeto Obligado el formato de simplificación administrativa para que sea llenado, considerando el marco normativo del trámite o servicio susceptible de una reingeniería.



- **Reingeniería del Trámite:** Tomando en cuenta el diagnóstico y con la finalidad de reducir etapas, actividades por trámite, requisitos, tiempos de respuesta, se deberá re diseñar un diagrama de flujo con la simplificación administrativa propuesta que será validado por el titular de la Dependencia encargada del proceso.
- **Marco regulatorio:** Ya definido el nuevo flujograma se propondrán, las creaciones, modificaciones o eliminaciones regulatorias necesarias con el objetivo de establecer las mejoras de trámites y servicios.