

ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

Sección Primera. - Caratula

Dependencia o Entidad:	Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:
Título del anteproyecto:	

INSTRUCCIONES GENERALES

a) .- Antes de llenar el presente formato, verifique si debe presentar la AIR, revise el numeral 71 con relación al 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria en caso de que su anteproyecto no se encuentre en los actos mencionados en dichos ordinales deberá solicitarse la exención de presentar la AIR.

b) .- Si el anteproyecto no genera costos de cumplimiento a los gobernados, deberá solicitar que se le exima de la obligación de formular y presentar la AIR; solicitud que deberá estar fundada y motivada en aras del artículo 71, de la Ley General de Mejora Regulatoria LGMR debiendo ser enviada a esta comisión adjunto al Formato "Exención de la AIR".

Los costos de cumplimiento se presentan cuando la propuesta regulatoria:

- I. Crea nuevas obligaciones para los particulares
- II. Hace más estrictas las obligaciones existentes;
- III. Crea o modifica trámites (excepto cuando la modificación simplifica y facilita el cumplimiento);
- IV. Reduce o restringe derechos o prestaciones para los particulares, o
- V. Establece términos generales de referencia que, conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares.

c) .- El presente formato, le ayuda a cubrir los aspectos que requiere el artículo 69 de la LGMR por lo que deberá revisar cada uno de los puntos, y contestar la información que se solicita de manera precisa, conclusa y verosímil.

d) .- La presentación ante la Comisión de Mejora Regulatoria del anteproyecto, deberá ser por medio del Servidor Público nombrado como Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, mismo que se encargará de validar en primera instancia si procede o no el envío ante esta Comisión.

*Sección Segunda.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS, OBJETO DE LA REGULACION Y MEJORA
PRETENDIDA.*

EXPLICACIÓN: Definición del problema, objetivos generales y beneficios de la regulación

- I. Explica de la problemática que da origen a la necesidad de la intervención gubernamental y los objetivos que ésta persigue;
- II. El análisis de las alternativas regulatorias y no regulatorias que son consideradas para solucionar la problemática, incluyendo la explicación de por qué la Regulación o Propuesta Regulatoria es preferible al resto de las alternativas;
- III. La evaluación de los costos y beneficios de la Regulación o Propuesta Regulatoria, así como de otros impactos incluyendo, cuando sea posible, aquéllos que resulten aplicables para cada grupo afectado;
- IV. El análisis de los mecanismos y capacidades de implementación, verificación e inspección;
- V. La identificación y descripción de los mecanismos, metodologías e indicadores que serán utilizados para evaluar el logro de los objetivos de la Regulación, y
- VI. La descripción de los esfuerzos de consulta pública previa llevados a cabo para generar la Regulación o Propuesta Regulatoria, así como las opiniones de los particulares que hayan sido recabadas en el ejercicio de Agenda Regulatoria a que se refiere el artículo 64 de esta Ley.

D E S A R R O L L O

1

Explicación de la problemática que da origen a la necesidad de la intervención gubernamental y los objetivos que ésta persigue;

Actualmente la Coordinación de Atención Ciudadana se encuentra en la estructura orgánica de la Secretaría Adjunta y se regula por lo dispuesto por el Capítulo III del Reglamento Interior de la Secretaría Adjunta del Municipio de El Marqués, Qro., publicado en el periódico oficial del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el 17 de mayo de 2019 (P. O. No. 42), el que en su artículo 12 le otorga entre otras las siguientes funciones:

- I. Brindar atención a la ciudadanía para asesorarla y orientarla en la solución de sus planteamientos, así como realizar las actividades que coadyuven a la óptima atención de las peticiones dirigidas al Presidente;*
- II. La recepción de las peticiones que presente la ciudadanía al Presidente, en los días de atención ciudadana en los diferentes puntos del Municipio, así como remitirlas para su captura y trámite correspondiente;*
- III. Dar seguimiento correspondiente a las peticiones presentadas durante las giras y eventos en los que acude el Presidente;*
- IV. Según la competencia o jurisdicción, dar trámite ante las autoridades federales, estatales y municipales, a los asuntos que le son planteados al Presidente;*
- V. Solicitar el apoyo de las Dependencias que se relacionan con la problemática presentada por la ciudadanía, a fin de que proporcionen informes de la situación actual y el estado procesal que guardan los asuntos y así poder estar en condiciones de brindar una asesoría profesional;*
- VI. Notificar a los interesados sobre el estado de sus peticiones, informándoles de las resoluciones adoptadas o de los trámites procedentes;*

Por lo anterior, al inicio de la presente administración recibimos la instrucción del Sr. Presidente Municipal para brindar un servicio de calidad y calidez; sin embargo, en ese momento nos percatamos que el área no contaba con los elementos indispensables para proporcionar atención con los parámetros que nuestro Alcalde exigía, ya que el registro y seguimiento de la atención brindada se llevaba únicamente a través de un libro en el que de forma manual se registraban los datos generales de las personas atendidas, las dos computadoras disponibles no contaban con ninguna información, el aparato telefónico no funcionaba y solo contaban con dos personas asignadas al área.

Con el transcurso del tiempo fuimos adquiriendo los elementos con los que hoy contamos, a saber:

1. Aparato telefónico con dos extensiones asignadas a la Coordinación; además, de estar a cargo del conmutador ya que todas las llamadas que no contestan en las diversas extensiones automáticamente ingresan a las nuestras.
2. Tres computadoras y un escaner.
3. El 2 de septiembre de 2018 arrancó Lorbiz Plataforma de Tramitología y Atención Ciudadana, herramienta diseñada de manera conjunta por la Coordinación de Atención Ciudadana y la Dirección de Informática y Sistemas, la que al 9 de septiembre de 2020 ha generado 2,320 folios de atención, mismos que se han canalizado a las diferentes dependencias municipales para atención y emisión de respuestas respectivas.
4. Correo electrónico para contacto ciudadano, con la cuenta atencionciudadana@elmarques.gob.mx
5. Buzón Virtual en la página oficial del Municipio, a través del cual la ciudadanía puede hacer contacto remoto con el Presidente Municipal.
6. Google Drive, con el que la Dirección de Comunicación Social nos comparte los comentarios vertidos en redes sociales, para:
 - ◆ Conocimiento.
 - ◆ Que les proporcionemos elementos para contestar.
 - ◆ Se canalice a través de Lorbiz, en caso de que implique: petición, reporte o queja, etc.
7. Usuario de la plataforma de atención de la Coordinación de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, mediante la cual canalizan las peticiones captadas por el equipo del Gobernador y que por su naturaleza debe atender el Municipio.

Contar con los elementos descritos con antelación ha implicado un arduo trabajo del personal de atención ciudadana y de informática, pero ha valido la pena, por los resultados obtenidos y que a continuación se describen.

Lorbiz Plataforma de Tramitología y Atención Ciudadana, ha permitido:

- ✓ Obtener un importante ahorro económico, derivado del envío de las peticiones ciudadanas a través de archivo digital, eliminando la impresión de copias y elaboración de oficios adicionales.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta, ya que el día que la petición se recibe por cualquier vía (presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales, buzón virtual, plataforma de Gobierno del Estado) se digitaliza y canaliza a la dependencia competente.
- ✓ Conocer en tiempo real el estatus de las peticiones, desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.
- ✓ Contar con una base de datos que permite generar indicadores.

El Buzón Virtual, el Correo Electrónico y el Google Drive, permiten:

- ❖ La interacción de la ciudadanía con la autoridad municipal, sin que tengan que desplazarse a los domicilios oficiales.
- ❖ Que el contacto que el ciudadano realiza a través de redes sociales no se quede en el espacio virtual, sino que cuando estos implican: queja, denuncia, reporte, sugerencia, etc., son canalizados a las dependencias competentes para su conocimiento, validación y en su caso atención.

Con la finalidad de que los esfuerzos que hemos realizado hasta este momento no se desaprovechen en un futuro inmediato y ante la ausencia de regulación en la materia, es que consideramos necesaria la implementación del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana.

II

El análisis de las alternativas regulatorias y no regulatorias que son consideradas para solucionar la problemática, incluyendo la explicación de por qué la Regulación o Propuesta Regulatoria es preferible al resto de las alternativas;

Como se desprende de lo esgrimido con antelación, la Coordinación no cuenta con manual de procedimiento y desconocemos si alguna otra dependencia cuente con alguna propuesta regulatoria al respecto.

III

La evaluación de los costos y beneficios de la Regulación o Propuesta Regulatoria, así como de otros impactos incluyendo, cuando sea posible, aquéllos que resulten aplicables para cada grupo afectado;

La implementación del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana no implica un costo (adicional), ya que esté fue elaborado por el personal de la propia coordinación, y como se desprende del número I ya contamos con los elementos o mecanismos con los que se ejecutará.

IV

El análisis de los mecanismos y capacidades de implementación, verificación e inspección;

Toda vez que ya contamos con los mecanismos (elementos) a utilizar: Lorbiz Plataforma de Tramitología y Atención Ciudadana, Buzón Virtual, Correo electrónico, Google Drive, teléfono, correo electrónico y usuario de la plataforma de Gobierno del Estado y tenemos varios meses trabajando con ellos, perfeccionado sus bondades en todo momento, es que consideramos que esta fase se encuentra agotada.

V

La identificación y descripción de los mecanismos, metodologías e indicadores que serán utilizados para evaluar el logro de los objetivos de la Regulación, y

El Manual de Procedimiento de la Coordinación de Atención Ciudadana, tiene por objetivo proporcionar un documento base que permita describir los procesos de atención que se brindan a los ciudadanos que hacen contacto con la autoridad municipal mediante la Coordinación de Atención

Ciudadana; además, de reconocer la existencia de los mecanismos disponibles hasta este momento y con ello otorgar certeza jurídica respecto del ejercicio del derecho de petición de la ciudadanía.

En cuanto a la metodología e indicadores para evaluar el logro de los objetivos pretendidos, con la implementación del manual de procedimientos, estos podrán ser evaluados a través de los diversos indicadores que Lorbiz Plataforma de Tramitología y Atención Ciudadana emite, entre los que se encuentran:

- Número de ciudadanos y/o folios generados.
- Folios canalizados por dependencia.
- Estatus de los folios canalizados.

Información, que en todo caso, se puede comparar con los datos de periodos diversos.

VI

La descripción de los esfuerzos de consulta pública previa llevados a cabo para generar la Regulación o Propuesta Regulatoria, así como las opiniones de los particulares que hayan sido recabadas en el ejercicio de Agenda Regulatoria a que se refiere el artículo 64 de esta Ley

Toda vez que el Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, es de aplicación exclusiva para el personal que labora en la administración pública municipal, consideramos que este apartado no aplica.

EXPLICACIÓN: IMPACTO

- I. Indicar en orden jerárquico, el fundamento legal que sustenta la creación, reforma y aplicación de la regulación:
- II. Indicar los reglamentos que se reforman o se abrogan con la nueva regulación.
- III. justificación de que la regulación propuesta contiene igual o menor número de requisitos, o justificación de su incremento
- IV. Indicar las condiciones sobre los consumidores y sus derechos, las micro, pequeñas y medianas empresas, la libre concurrencia y la competencia económica, el comercio exterior y los derechos humanos.

DESARROLLO

¿El anteproyecto crea trámites o servicios?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	*
----	--------------------------	----	--------------------------	---

¿Cuáles? Ninguno

¿El ante proyecto crea costos en los trámites o servicios?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	*
----	--------------------------	----	--------------------------	---

¿Cuáles? Ninguno

¿El ante proyecto modifica trámites o servicios?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	*
----	--------------------------	----	--------------------------	---

¿El ante proyecto elimina trámites o servicios?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	*
----	--------------------------	----	--------------------------	---

¿Cuáles?

I. Fundamento legal de la propuesta regulatoria:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Mejora Regulatoria.

Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Querétaro.

Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.

Reglamento Interior de la Secretaría Adjunta del Municipio de El Marqués, Qro.

Código de Ética y Conducta del Municipio de El Marqués.

II. No aplica, ya que no existen antecedentes para hacer un comparativo.

III. En relación con el presente apartado, podemos afirmar que con los mecanismos de atención que actualmente disponemos y que pretendemos regular a través del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, inicialmente se respeta el derecho de petición que las personas físicas y morales ejercen al ingresar sus peticiones ciudadanas y por extensión los derechos fundamentales derivados de estas.

Sección Cuarta.- ANALISIS
ADMINISTRATIVO

EXPLICACIÓN: IMPACTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- I. Señalar si con la aprobación de la regulación la estructura organizacional se vería afectada, ya sea con la reducción o el incremento de nuevos puestos de trabajo, y de ser así cuantificar.
- II. Indicar si la nueva regulación tiene algún impacto en el presupuesto público del municipio, de ser así indicar cuál sería y como se solventaría. Mencionar si será necesario incrementar el consumo de recursos materiales y técnicos y de ser así cuantificar.
- III. Señalar si se requerirá de algún sistema tecnológico para el cumplimiento de la regulación y de ser así cuantificar.
- IV. Citar los beneficios esperados así como establecer la relación costo – beneficio respecto de las variables señaladas en las fracciones anteriores.

DESARROLLO

- I. La presente regulación no generará alteración o modificación la estructura orgánica, tampoco requiere de personal adicional.
- II. La presente regulación no tendrá repercusión alguna en el presupuesto público del municipio, ya que actualmente disponemos de los elementos materiales, humanos e informaticos necesarios para su implementación.
- III. El manual requiere de la Plataforma de Tramitología y Atención Ciudadana (LOSBIZ), la que actualmente ya se encuentra en operación.
- IV. Beneficios:
 - ✓ Máximo beneficio e inclusión social.
 - ✓ Calidad y eficiencia, que se traduce en la inversión del menor tiempo posible para la atención de las peticiones ciudadanas.
 - ✓ Economía y sinergia, lo que implica hacer más con menos, cumplir objetivos en el menor plazo posible, utilizar de manera racional y eficiente los recursos materiales y humanos, y hacer un uso eficiente del tiempo.
 - ✓ Seguridad y coherencia jurídica, principios que se reflejan en la emisión de las respuestas que emiten las dependencias municipales, con motivo de las peticiones ciudadanas.
 - ✓ Transparencia, al existir registro de todos y cada uno de los escritos que el ciudadano ingresa, así como de las orientaciones y respuestas otorgadas, esta Coordinación está en condiciones de rendir los informes respectivos que en la materia se requieran.
 - ✓ Participación y accesibilidad social, a través de la implementación de mecanismos que permiten la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales, buzón virtual, correo electrónico, llamadas telefónicas, jornadas comunitarias, etc.
 - ✓ Celeridad, diligencia y eficiencia, para responder las peticiones ciudadanas en el menor tiempo posible, generando que la tramitación y resolución de los asuntos a cargo de la Administración Pública Municipal gocen de la rapidez, atención y oportunidad debida.
 - ✓ Gobierno digital, instrumentación de sistemas y mecanismos basados en tecnologías de la información y la comunicación (buzón virtual, correo electrónico y redes sociales), a través de los cuales el ciudadano hace contacto con la autoridad municipal, sin requerir desplazarse a sus oficinas, evitando que el gobernado destine dinero y tiempo para exponer sus peticiones, quejas, denuncias o sugerencias.

Sección Quinta - ANALISIS DE IMPACTO SOCIAL Y ECONOMICO-
EMPRESARIAL

EXPLICACION: IMPACTO PARA EL(LOS) USUARIO(S).

- I. Indicar si desde la óptica de la autoridad se tiene identificado a los grupos o sectores de la sociedad en que incidiría la nueva regulación.
- II. Indicar si derivado del proyecto normativo se generan nuevos costos monetarios o se incrementan los existentes, que deban ser cubiertos por el usuario. Indicar si con la entrada en vigor de la regulación se crea algún trámite o servicios que deba cumplir el ciudadano, tanto en el ámbito social como empresarial.
- III. Citar los beneficios esperados respecto de las variables señaladas en las fracciones anteriores.

DESARROLLO

- I. Dirigido a la ciudadanía en general interesada en hacer alguna petición al Presidente municipal.
- II. No aplica, ya que el servicio que proporciona la Coordinación de Atención Ciudadana es gratuito.
- III. Proporcionar un documento base, que permita describir los procesos de atención que se brinda a los ciudadanos que hacen contacto con la autoridad municipal, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana, y así cumplir con el Capítulo III, Sección Primera, artículo 12 del Reglamento de la Secretaría Adjunta del Municipio de El Marqués, Qro.

CONSULTA PUBLICA

EXPLICACION: Todo proyecto de cuerpo normativo o reforma se someterá a consulta con la ciudadanía en un espacio de fácil acceso y durante un tiempo de 20 días hábiles establecido por la Autoridad de Mejora Regulatoria con base en la naturaleza de la propuesta regulatoria

- I. Indicar si se consultó a los grupos o sectores de la sociedad en que incida la nueva regulación para la elaboración de la misma, en su caso citar que personas o grupos de interés se consultaron. Si se cuenta con Consejo de Mejora Regulatoria, indicar el resultado de las aportaciones emanadas del mismo
- II. Indicar cuales fueron las propuestas ciudadanas que se incluyeron en el proyecto como resultado de la consulta

DESARROLLO

- I. No aplica.
- II. No aplica

En razón de que el manual de procedimiento, solo aplica para el personal municipal, no tiene efectos contra terceros.

Con la finalidad de dar cumplimiento al tema de Consulta Pública se presenta el proyecto de Reglamento ante el Consejo de Mejora Regulatoria y Competitividad, con el objeto de fomentar la participación ciudadana para conocer su posición y que puedan emitir sus comentarios, opiniones y aportaciones sobre el mismo, así como también, la iniciativa del proyecto de reglamento se publicará por un periodo de 20 días hábiles en la Página web del Municipio del Marqués, para hacerlo del conocimiento público esperando participación ciudadana.

Firma del responsable Oficial
de Mejora Regulatoria:

Víctor Leonardo Valencia
Ramírez

Es importante señalar que el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) no será vinculante, hasta en tanto no sean aprobados los lineamientos generales del AIR por el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria lo anterior mencionado en el séptimo transitorio del Reglamento de mejora regulatoria del Municipio del Marqués y en sus artículos 66 Tercer Párrafo de la Ley General de Mejora Regulatoria, y en relación al artículo 37 Tercer Párrafo de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, a consideración y falta de los lineamientos que no se han emitido por parte de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria dicha implementación cubre los aspectos básicos de Análisis y su implementación lo es de buena práctica.