

## DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA DE MEJORA DE TRÁMITES ESTATALES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

Publicado en la Gaceta Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de miércoles 6 de marzo de 2013 Núm. Ext. 086

Al margen un sello que dice: Estados Unidos Mexicanos.— Gobernador del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**JAVIER DUARTE DE OCHOA, Gobernador del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave**, en ejercicio de las atribuciones que me confieren los **Artículos 49** fracciones III, V, X y XXIII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave; y 8, fracciones II y XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y

### CONSIDERANDO

Que el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, señala en sus ejes rectores dos y cuatro, el compromiso de generar una economía fuerte para el progreso de la gente, y desarrollar una administración y un gobierno eficiente así como transparente, consolidando un marco normativo y regulatorio eficaz, que permita elevar la calidad de la gestión de esta administración, a través de la simplificación y automatización de trámites y servicios públicos.

Que es necesario impulsar el desarrollo, simplificación y mejora de los Trámites y Servicios Estatales, para situar al Estado a la vanguardia global en el funcionamiento del sector público, en coordinación con los otros órdenes de gobierno, a través de la reinversión y reducción de procesos en la Administración Pública Estatal, con un nuevo enfoque hacia el Sistema Integral de Trámites y Servicios, mejorando la competitividad y cerrando el paso a la discrecionalidad y a la corrupción, que contribuya a que los veracruzanos alcancemos la meta planteada: ser una sociedad económicamente eficaz y socialmente más justa.

Que una de las líneas de acción que se enuncian dentro del Programa Veracruzano de Modernización y Control de la Administración Pública, es la de impulsar la modernización de la Administración Pública Estatal, mejorando sus trámites, servicios y procesos, así como elevar la calidad de la gestión pública.

Que la Contraloría General es la Dependencia responsable de emitir los criterios y lineamientos en materia de simplificación y desarrollo administrativo; así como de revisar el desempeño de los servicios administrativos que proporciona el Gobierno Estatal, en apoyo a los programas del mismo, y proponer medidas para su mejoramiento.

Que la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario, es la Dependencia responsable de diseñar y establecer mecanismos administrativos tendientes a reducir y agilizar trámites en los procesos de establecimientos de nuevas empresas.

Que la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, crea el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, con el objeto de mejorar la calidad del marco regulatorio y los procesos administrativos que se realicen en el Estado, donde las

Dependencias y Entidades de la Administración Pública, tienen la responsabilidad de desarrollar la mejora regulatoria al interior de cada una de ellas, coordinadas y asesoradas por la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario y la Contraloría General.

Que el veintiséis de noviembre del 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley número 272 de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se instaló formalmente el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, teniendo como objeto el promover acciones tendientes a mejorar la calidad del marco regulatorio y los procesos administrativos que de éste se deriven.

Que el cinco de noviembre de 2012, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12, de la Ley número 272 de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se aprobó en el pleno del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el desarrollo, aplicación y seguimiento de un Programa de Mejora de Trámites y Servicios, que proporcionan las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Veracruz, por lo que:

He tenido a bien expedir el siguiente:

## **DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROGRAMA DE MEJORA DE TRÁMITES ESTATALES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE**

### **CAPÍTULO I Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** Se establece el Programa de Mejora de Trámites Estatales de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo, como un mecanismo integral para la mejora de la gestión en materia de trámites y servicios públicos.

**Artículo 2.** Para los efectos de este Decreto se entenderá por:

I. **Programa:** El Programa de Mejora de Trámites Estatales;

II. **Contraloría:** La Contraloría General;

III. **Secretaría:** La Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario;

IV. **Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado, público y social, hagan ante una dependencia o entidad, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia o entidad;

V. **Servicio:** Toda aquella acción que realiza el particular ante la autoridad para obtener un beneficio, iniciar procedimientos o una consulta, sin que medie una obligación de hacerlo;

VI. **Registro:** Registro Estatal de Trámites y Servicios de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo (RETS); y

VII **Guía:** Guía Práctica para la Operación del Programa de Mejora de Trámites Estatales.

**Artículo 3.** El Programa tiene como objetivos: el maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Estatal, bajo un enfoque de modernización, flexibilidad, innovación y participación ciudadana; mejorar la calidad en la atención de los servidores públicos en los espacios de contacto ciudadano y mejorar la percepción de la ciudadanía en relación a los trámites y servicios gubernamentales.

**Artículo 4.** El Programa, integrará el Registro (RETS), con la finalidad de evitar duplicidades y regular la prestación de los trámites y servicios del gobierno del estado.

**Artículo 5.** El Programa y la Guía, serán de observancia obligatoria para todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, que proporcionen trámites o servicios públicos.

**Artículo 6.** El Programa se instrumentará a través de la Secretaría y la Contraloría, por conducto de las Direcciones Generales, de Desarrollo Administrativo y de Competitividad, respectivamente, quienes en forma conjunta, colaborarán para analizar los trámites y servicios que deban ser mejorados y modernizados, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en la esfera de sus respectivas competencias.

## CAPÍTULO II De las Estrategias y Líneas de Acción del Programa

**Artículo 7.** Las estrategias y líneas de acción que comprenderá el Programa, serán las siguientes:

### **I. Simplificar y modernizar la realización de los trámites y la prestación de los servicios de alto impacto.**

1. Integrar el Registro Estatal de trámites y servicios de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo;
2. Identificar los espacios de contacto ciudadano susceptibles de mejora;
3. Elaborar el diagnóstico integral de trámites y servicios de alto impacto; y
4. Promover la instalación de ventanillas únicas para la realización de trámites y servicios por dependencias y entidades.

### **II. Promover el uso de tecnologías de la información en la prestación de los trámites y servicios.**

1. Implementar el Portal Interactivo de trámites y servicios del Gobierno del Estado;
2. Incorporar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión y realización de los trámites y servicios; y
3. Promover el uso de la firma electrónica en la realización de los trámites y servicios.

### **III. Realizar un análisis y mejora de los trámites de concurrencia con los municipios y la federación.**

1. Determinar el universo de trámites y servicios en los que se tenga concurrencia con los municipios o la federación;
2. Celebrar convenios de coordinación con los municipios o la federación, para la mejora de los trámites y servicios de concurrencia;
3. Elaborar el diagnóstico integral de trámites y servicios más importantes con los que se tengan colaboración con los municipios y la federación; y
4. Promover estrategias de modernización y simplificación de trámites y servicios de alto impacto en el ámbito municipal y/o federal.

#### **IV. Desarrollar e implementar el Código de Conducta en los espacios de contacto ciudadano.**

1. Promover la cultura de la legalidad en la Administración Pública Estatal;
2. Ofrecer cursos y asesorías de promoción de valores y conductas anticorrupción en los espacios de contacto ciudadano;
3. Conocer la percepción ciudadana sobre los trámites y servicios que ofrecen las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que permitan mantenernos en un proceso de mejora continua;
4. Elaborar instrumentos de evaluación que permitan conocer la percepción de la calidad de los trámites y servicios públicos en los que se realizaron acciones de mejora; y
5. Dar seguimiento a las distintas evaluaciones que realizan los organismos especializados en materia de percepción ciudadana sobre trámites y servicios.

### **CAPÍTULO III Trámites de Alto Impacto**

**Artículo 8.** Las dependencias y entidades, que proporcionen trámites o servicios, deberán de identificar aquéllos que sean de alto impacto ciudadano, atendiendo a los siguientes criterios:

- I. Tiempo de respuesta;
- II. Elevado costo;
- III. Número de quejas;
- IV. Alta demanda ciudadana; e
- V. Impacto en una o varias actividades económicas.

**Artículo 9.** El cálculo del índice de alto impacto al ciudadano, se efectuará a través de las formas y medios que sean establecidos en la Guía que se emita para tal efecto.

**Artículo 10.** Las dependencias y entidades obligadas, con base a los diagnósticos realizados en sus trámites y servicios, así como al cálculo del índice de alto impacto al ciudadano, elaborarán un Programa de Mejora de los Trámites y Servicios de su adscripción, conforme a los criterios que sean señalados en la Guía.

### **CAPÍTULO IV De la Instrumentación del Programa**

**Artículo 11.** Para llevar a cabo el Programa, las dependencias y entidades obligadas, conformarán grupos de trabajo, con el objetivo de realizar acciones de mejora en los trámites y servicios que se ofrecen en la Administración Pública Estatal, conforme a lo establecido en la Guía que se emita al efecto.

**Artículo 12.** Para conformar los grupos de trabajo, los titulares de las dependencias y entidades deberán designar un enlace institucional, como el responsable de coadyuvar con la Secretaría y la Contraloría, en el desarrollo del Programa, con base en lo establecido en la Guía que al efecto se establezca.

**Artículo 13.** Los grupos de trabajo tendrán la obligación de crear y mantener actualizado el Registro, así como la puesta en marcha de todas aquellas tareas que permitan cumplir con los objetivos establecidos en el Programa y la Guía para la Operación del Programa de Mejora de Trámites Estatales.

**Artículo 14.** La Contraloría, a través de los Órganos Internos de Control, será la responsable de supervisar el cumplimiento del presente Decreto y apoyar en el seguimiento para la implementación del Programa de Mejora de Trámites y Servicios de las dependencias y entidades.

**Artículo 15.** Para la implementación del Programa y cumplimiento de sus objetivos, la Secretaría en colaboración con la Contraloría, deberán realizar todas las acciones para promover la vinculación con los distintos niveles de gobierno y celebrar los acuerdos interinstitucionales necesarios, en términos de la legislación aplicable, con el fin de generar un intercambio de prácticas exitosas, de cooperación y coordinación y satisfacer al máximo las demandas ciudadanas.

## CAPÍTULO V Del Registro Estatal de Trámites y Servicios

**Artículo 16.** La Secretaría, integrará y administrará el Registro, en colaboración con la Contraloría, el cual contendrá todos los trámites y servicios vigentes en la administración pública estatal centralizada y paraestatal.

**Artículo 17.** El Registro será público y deberá cumplir con las disposiciones que establece la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, haciéndose del conocimiento general, a través del Portal Interactivo de Trámites y Servicios del Gobierno del Estado, debiendo ser publicada en la *Gaceta Oficial* del Estado y en aquellos medios que se consideren idóneos para el mayor conocimiento público.

**Artículo 18.** Para efecto del cumplimiento del Programa, la información que deberá contener el Registro, será la que señala la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, debiendo además mencionarse el objetivo del trámite y/o Servicio y el público usuario del mismo.

**Artículo 19.** Lo establecido en el Registro será de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos de las dependencias o entidades ante quienes se lleven a cabo los trámites y servicios, en la forma prevista en él, y no podrá aplicarse de otra forma,

emplear plazos distintos, ni solicitar requisitos, documentación o información adicional a lo establecido.

Los ciudadanos que lleven a cabo trámites y servicios tendrán derecho a que los mismos se realicen de la forma que se dispone en el párrafo anterior.

**Artículo 20.** La información contenida en el Registro, así como su actualización, será responsabilidad exclusiva de la dependencia o entidad que la presente ante las instancias correspondientes, las cuales publicarán dicha información de manera semestral en la *Gaceta Oficial* del Estado.

**Artículo 21.** Para la inscripción de los trámites y servicios en el Registro, las dependencias y entidades notificarán por escrito el listado de trámites y servicios que lleven a cabo, anexando el formato de inscripción al mismo denominado Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS).

**Artículo 22.** La Contraloría y la Secretaría, en colaboración, otorgarán el número de registro a los trámites y servicios inscritos por las dependencias y entidades, notificando por escrito la inscripción al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).

**Artículo 23.** Las actualizaciones a la información básica de los trámites y servicios inscritos en el Registro, se deberán hacer del conocimiento de la Secretaría y la Contraloría de manera oficial.

**Artículo 24.** La Secretaría y la Contraloría, en coordinación con las dependencias y entidades, realizarán un ejercicio de análisis de los trámites y servicios que ofrezcan en el Registro, con el objeto de determinar, revisar su vigencia y sujetarlos a un proceso de mejora administrativa y regulatoria.

## CAPÍTULO VI De la Plataforma Tecnológica

**Artículo 25.** La Secretaría y la Contraloría proveerán la plataforma tecnológica a la que deberán sujetarse las dependencias y entidades, brindando la capacitación y asesoría necesarias para la implementación del Programa.

**Artículo 26.** Las dependencias y entidades podrán hacer uso de la plataforma tecnológica para el registro de los trámites y servicios que ofrezcan, previa las gestiones correspondientes ante la Secretaría y la Contraloría.

**Artículo 27.** Para la implementación del Programa, la plataforma tecnológica a que se refiere el **Artículo 25** se hospedará en el site de la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz.

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la *Gaceta Oficial* del Estado.

**Segundo.** La Secretaría junto con la Contraloría, deberán emitir y publicar en sus respectivas páginas web, la Guía Práctica para la Operación del Programa de Mejora de

Trámites Estatales, en la misma fecha en que sea publicado el presente Decreto en la *Gaceta Oficial* del Estado.

**Tercero.** Las dependencias y entidades obligadas, deberán notificar por escrito a la Contraloría y a la Secretaría en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el nombre y cargo del Enlace Institucional responsable de la aplicación y seguimiento del Programa.

**Cuarto.** A partir de la entrada en vigor del presente Decreto las Dependencias y Entidades obligadas, deberán inscribir ante la Secretaría y la Contraloría, en un plazo máximo de 90 días naturales sus trámites y servicios.

**Quinto.** Las dependencias y entidades, deberán cumplir con los plazos para el cumplimiento del presente Programa de conformidad con el calendario que se establezca en la Guía Práctica para la Operación del Programa de Mejora de Trámites Estatales.

**Sexto.** Todas las dependencias y entidades, deberán colaborar para cumplir con los objetivos y acciones del Programa de Mejora de Trámites Estatales, en el marco de sus respectivas competencias.

**Séptimo.** La Secretaría de Finanzas y Planeación, por Acuerdo del Titular del Ejecutivo, efectuará las adecuaciones presupuestales correspondientes para la implementación y operatividad del Programa.

**Octavo.** La inobservancia a lo establecido en este Decreto, dará lugar a la aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y en las demás disposiciones aplicables.

**Noveno.** Los casos no previstos en el presente ordenamiento, serán resueltos en coordinación por la Secretaría y la Contraloría.

**Décimo.** Se derogan las disposiciones administrativas que se opongan a lo dispuesto por este Decreto.

**Dado en el Palacio de Gobierno, residencia del Poder Ejecutivo del Estado, en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, a los veinte días del mes de febrero del año dos mil trece.**

Dr. Javier Duarte de Ochoa  
Gobernador del Estado  
Rúbrica.