

2023



INFORME ANUAL DE RESULTADOS Y AVANCES DE LA POLÍTICA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA Y DE LA COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA.



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA**

**SECRETARÍA
DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA**

El Informe Anual de Resultados y Avances de la Política Estatal de Mejora Regulatoria y de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de 2023 destaca varios logros clave:

- Se presentó oficialmente el Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI) durante la VII Sesión Ordinaria, mejorando la comunicación gobierno-ciudadano y optimizando la atención a través de múltiples canales.
- Se realizó la actualización integral del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como del Registro Estatal de Regulaciones, asegurando información precisa y accesible para todos los ciudadanos.
- El sistema CECOCI gestionó 167 protestas ciudadanas, centralizando y agilizando el proceso de denuncias y quejas.
- Se fortaleció el Centro Ciudadano de Información Telefónica (CCIT), integrándolo al CECOCI y mejorando significativamente la atención telefónica para consultas sobre trámites estatales.
- Se avanzó en la implementación de la Agenda Regulatoria y el Análisis de Impacto Regulatorio, evaluando 324 propuestas para mejorar la eficiencia y efectividad de las regulaciones.

Estos esfuerzos demuestran el compromiso continuo del Gobierno del Estado de Chihuahua con la mejora de los servicios públicos y la promoción de una administración transparente y eficiente.

Sesiones del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria

Se llevaron a cabo dos Sesiones Ordinarias del Consejo, la primera correspondiente a la VII Sesión ordinaria llevada a cabo el primero de agosto y VIII Sesión realizada el 14 de diciembre.

En la VII Sesión Ordinaria de Mejora Regulatoria se presentó el Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), herramienta tecnológica destinada a mejorar la comunicación entre la administración estatal y los ciudadanos. CECOCI ofrece atención a través de teléfono, correo electrónico, redes sociales y de forma presencial, con el propósito de optimizar la respuesta a las necesidades de la población mediante servicios como información, orientación, recepción de quejas, sugerencias y trámites gubernamentales. La plataforma busca promover la transparencia y eficiencia en la gestión pública al agilizar procesos administrativos y optimizar recursos, fortaleciendo la interacción entre gobierno y ciudadano.

En la VIII Sesión Ordinaria de Mejora Regulatoria se destacaron varias actividades clave. Se aprobó por unanimidad el Informe de Proyectos y Actividades del Consejo, mostrando el compromiso unánime de sus miembros. Durante la sesión, la Lic. Adriana Iberri Ávila delineó los desafíos principales para la mejora regulatoria en 2024. Finalmente, la Lic. María de los Ángeles Álvarez Hurtado destacó los logros de la Comisión, incluyendo la implementación exitosa del Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI) y mejoras en los Análisis de Impacto Regulatorio y la adopción de la Firma Electrónica Avanzada, así como la solicitud a los Sujetos Obligados del Registro Estatal de Inspectores, Regulaciones, Trámites y Servicios que permitirá conformar información de fácil acceso y comprensión para todos los ciudadanos.

Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios

Con el objetivo de garantizar a la ciudadanía información precisa y de alta calidad, en enero 2023 se iniciaron los trabajos de planeación y organización. Estos esfuerzos se dirigieron a realizar las adecuaciones necesarias para actualizar el Registro Estatal de Trámites y Servicios, asegurando que refleje de manera precisa todos los trámites y servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado.

Como resultado se logró la actualización de 855 registros que pertenecen a 41 dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, completando así la totalidad del Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Actualización del Registro Estatal de Regulaciones

Respecto al Registro Estatal de Regulaciones, la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria solicitó la actualización del listado de regulaciones vigentes y aplicables en cada una de las dependencias y entidades. El objetivo es proporcionar información precisa sobre el marco regulatorio de la Administración Pública Estatal.

En este contexto, se impulsó y llevó a cabo la actualización de las 975 regulaciones registradas en el Registro Estatal de Regulaciones, involucrando a 36 dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado de Chihuahua. Además, se expandió la información de 6 campos a 24, cumpliendo así con los requisitos establecidos por la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua, esto permite facilitar y mejorar la experiencia al consultar el marco regulatorio.

Actualización del Registro Estatal de Inspectores

El Padrón Estatal de Inspectores, Verificadores y Visitadores es un registro que incluye a los servidores públicos del Gobierno del Estado encargados de realizar inspecciones o visitas domiciliarias a particulares. Este padrón facilita la verificación en línea de la autenticidad de dichos servidores a través de un portal de internet.

En este contexto, se solicitó la información del Registro de Inspectores, recibiendo datos de 979 inspectores pertenecientes a 14 dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Protesta ciudadana de trámites y servicios

La protesta ciudadana es el mecanismo a través del cual los ciudadanos manifiestan inconformidades e inquietudes sobre el proceso de realización de los trámites y servicios.

Hasta junio 2023, los diferentes componentes de esta herramienta operaban de manera independiente, debido a que los usuarios al presentar sus protestas a través de denuncias o atención ciudadana, las áreas involucradas no tenían la competencia necesaria para dar el seguimiento y la atención adecuada, lo que llevó a la creación del sistema CECOCl.

Durante el periodo de enero a junio de 2023, se registraron 564 protestas ciudadanas. Este número incluye tanto solicitudes de atención como protestas relacionadas con trámites y servicios.

Las dependencias con mayor número de solicitudes que se registraron como protestas ciudadanas de trámites y servicios fueron la Secretaría de Seguridad Pública y la Secretaría de Hacienda. A continuación, se muestra una tabla detallando las protestas ciudadanas por dependencia:

Dependencia o entidad	Protestas ciudadanas
Fiscalía General del Estado	33
Instituto de Innovación y Competitividad	1
Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua	2
Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez	2
Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	2
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología	2
Secretaría de Educación y Deporte	12
Secretaría de Hacienda	186
Secretaría de la Función Pública	3
Secretaría de Seguridad Pública	298
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	1
Secretaría General de Gobierno	20
Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH)	2

En este mismo sentido, los trámites que tuvieron más de 100 protestas son:

- Expedición de licencia de conducir para automovilista mayor de edad (primera vez).
- Expedición de licencia de conducir para chofer particular (renovación).
- Pago de revalidación vehicular 2023, a través de Recaudación de Rentas.

CECOCI-Protesta ciudadana de trámites y servicios

Así en 2023, se colaboró con la Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública, para desarrollar e implementar el Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI).

Mediante esta plataforma, los ciudadanos pueden presentar denuncias electrónicas por actos de corrupción, protestas ciudadanas y atenciones sobre

trámites y servicios del Gobierno del Estado, a través de un proceso simple y efectivo.

Es relevante destacar que este logro fue resultado de un esfuerzo conjunto y sin precedentes, desarrollado internamente por el personal de la Secretaría de la Función Pública, sin requerir inversión monetaria alguna. Este ejemplo de compromiso y dedicación resalta el valor de la innovación y la colaboración para beneficio de los chihuahuenses.

Se establecieron los Lineamientos Generales del Centro de Contacto Ciudadano, los cuales proporcionan normativa y certeza jurídica, y fueron publicados en el Periódico Oficial del Estado el 24 de junio de 2023.

De junio a diciembre 2023 se recibieron 152 protestas ciudadanas, a través de CECOICI, de 25 dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, sobresaliendo la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría General de Gobierno y la Secretaría de Hacienda:

Dependencia o entidad	Protestas ciudadanas
Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios	2
Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua	11
Fideicomiso de Puentes Fronterizos	1
Fiscalía General del Estado	17
Instituto Chihuahuense de la Juventud (Ichijuv)	2
Instituto Chihuahuense de Salud	5
Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua	2
Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua	3
Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez	4
Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	2
Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas	1
Secretaría de Cultura	1
Secretaría de Desarrollo Humano y Bien Común	7
Secretaría de Desarrollo Rural	1
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología	3
Secretaría de Educación y Deporte	6
Secretaría de Hacienda	20
Secretaría de Innovación y Desarrollo Económico	3
Secretaría de la Función Pública	1
Secretaría de Seguridad Pública	26

Secretaría de Trabajo y Previsión Social	3
Secretaría de Turismo	2
Secretaría General de Gobierno	20
Servicios de Salud de Chihuahua	8
Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (Seech)	1

Además, los trámites con más de 10 protestas de junio a diciembre 2023 fueron:

- Constancia de Antecedentes Penales
- Corrección administrativa
- Expedición de licencia de conducir para automovilista mayor de edad (primera vez)
- Expedición de licencia de conducir para automovilista mayor de edad (renovación)
- Expedición de licencia de conducir para chofer particular (renovación)
- Pago de revalidación vehicular 2024, a través de Recaudación de Rentas

Centro Ciudadano de Información Telefónica (CCIT)

En junio, el Centro Ciudadano de Información Telefónica (CCIT), conocido como el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado, se integró permanentemente a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria. Esta integración fortalece el proyecto del Centro de Contacto Ciudadano (CECOCI), permitiendo a los ciudadanos obtener información y asesoría sobre trámites y servicios a través del CCIT mediante los números 070 y 800 MARCAME, disponibles tanto en Chihuahua como en otras entidades federativas y el extranjero.

El CCIT ofrece servicios que incluyen: la atención telefónica para consultas sobre trámites del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, la lectura y búsqueda de actas de estado civil, la obtención de actas en consulados de otros estados de la República, la solicitud de certificaciones de CURP, y apoyo a la comunidad menonita en trámites ante la embajada canadiense debido a su doble nacionalidad.

Este esfuerzo ha sido reconocido internacionalmente, siendo visitada la Secretaría de la Función Pública por la Cónsul de Canadá en México, Catherine Genois, quien agradeció la colaboración entre ambas instituciones.

Asimismo, sobre las solicitudes recibidas a través de CECOCI se atendieron 520 folios, los trámites con mayor demanda de consultas se muestran en la siguiente tabla:

Trámite y Servicio	Consultas
Alta de Placas vehiculares	27

Constancia de Antecedentes Penales	31
Actas del Estado Civil	48
Licencia de conducir	162

Por otra parte, se recibieron y atendieron 202 solicitudes de información de trámites y servicios a través del sistema de Contacto Webmaster siendo los siguientes los más consultados:

Trámite y/o Servicio	Consultas
Cambio de Propietario del vehículo	7
Impuesto sobre Nómina	7
Constancia de Antecedentes Penales	10
Actas del Estado Civil	26
Licencia de conducir	50

Además, son 52,532 las consultas de información realizadas vía telefónica a través de MARCAGOB, es decir se recibieron llamadas solicitando información sobre trámites y servicios, en la siguiente tabla se muestran los trámites con más de mil consultas:

Nombre del Trámite	No. de veces consultado
Alta de Placas para Remolques	1,007
Alta de Placas por robo o extravío	1,037
Inscripción de Divorcio	1,270
Alta de Placas para vehículos y motocicletas registrados anteriormente en el Padrón vehicular	1,304
Cambio de Propietario del Vehículo	1,352
Alta de Placas para vehículos	1,447
Orientación y asesoría de trámites estatales vía 070	1,462
Baja de Placas	1,549
Alta de Placas para vehículos importados	1,631
Baja Precautoria de Placas	1,817
Inscripción de documento Extranjero	3,208
Registro de Matrimonio	3,390
Consulta de Adeudo vehicular	4,696
Registro de Nacimiento	4,887
Expedición de Licencia de conducir	7,570
Actas del estado civil vía 070	8,972

Sistema Estatal de Gobernanza Regulatoria

El conjunto de estructuras, procesos y mecanismos que conforman el Sistema Estatal de Gobernanza Regulatoria abarca la formulación, implementación y evaluación de regulaciones. Es crucial asegurar que estas normativas sean efectivas, eficientes y alineadas con los objetivos públicos y económicos, fomentando la transparencia, la participación de los interesados y la rendición de cuentas en todas las etapas del ciclo regulatorio.

Se capacitó a 6 Enlaces de Mejora Regulatoria en el marco del Sistema Estatal de Gobernanza Regulatoria, fortaleciendo así su capacidad para contribuir efectivamente al proceso regulatorio.

Este sistema incluye herramientas fundamentales como el Análisis de Impacto Regulatorio, los Programas de Mejora Regulatoria y la Agenda Regulatoria, las cuales son clave para promover una regulación eficiente y orientada a resultados.

Agenda Regulatoria

Es el Instrumento de programación que muestra las regulaciones que los sujetos obligados pretenden emitir, modificar y/o actualizar durante un periodo específico del año vigente y que tienen como fin su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

En 2022, se solicitó el cumplimiento de la Agenda Regulatoria a 45 Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, y como resultado de este proceso se recibieron 217 propuestas regulatorias a publicar en el primer semestre 2023. Esto sugiere un nivel significativo de participación y acción por parte de los sujetos obligados para cumplir con las regulaciones establecidas en la agenda correspondiente.

Dependencia/Entidad	Número de propuestas regulatorias manifestadas
Fiscalía General del Estado	28
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología	17
Secretaría de Desarrollo Humano y Bien Común	14
Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal de Protección Integral de niñas, niños y adolescentes	12
Secretaría de Desarrollo Rural	12
Secretaría de Coordinación de Gabinete	11
Secretaría de la Función Pública	11

Comisión Estatal de Vivienda, Suelo e Infraestructura del Estado de Chihuahua	10
Universidad Tecnológica de la Babícora	9
Secretaría de Innovación y Desarrollo Económico	8
Secretaría de Salud	7
Secretaría de Hacienda	7
Servicios Educativos del Estado de Chihuahua	5
Instituto Chihuahuense del Deporte y Cultura Física	5
Fideicomiso Estatal para el Fomento de las Actividades Productivas en el Estado de Chihuahua	5
Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua	5
Secretaría de Turismo	5
Escuela Normal Superior Prof. José E Medrano	5
Junta de Asistencia Social Privada del Estado de Chihuahua	4
Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	4
Centro de Conciliación Laboral	4
Promotora para el Desarrollo Económico de Chihuahua	4
Secretaría de Pueblos y Comunidades Indígenas	4
Secretaría de Cultura	3
Secretaría General de Gobierno	2
Instituto Chihuahuense de las Mujeres	2
Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas	2
Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública	2
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	2
Universidad Tecnológica de la Tarahumara	1
Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	1
Universidad Tecnológica de Chihuahua Sur	1
Instituto Tecnológico Superior de Nuevo Casas Grandes	1
Administradora de Servicios Aeroportuarios de Chihuahua, S.A de C.V	1
Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato	1
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chihuahua	1
Servicios de Salud de Chihuahua	1

Las siguientes dependencias y entidades no presentaron propuestas regulatorias en su Agenda Regulatoria:

- Instituto de Apoyo al Desarrollo Tecnológico
- Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez
- Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgo Sanitarios
- Coordinación de Relaciones Públicas
- Operadora de Transporte Vivebús Chihuahua, S.A. de C.V
- Universidad Tecnológica de Chihuahua
- Fideicomiso Casa Chihuahua Centro de Patrimonio Cultural
- Fideicomiso de Puentes Fronterizos

Análisis de impacto regulatorio

El Análisis de Impacto Regulatorio es la herramienta utilizada por los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal y Municipal para justificar ante la Autoridad de Mejora Regulatoria que la creación de nuevas disposiciones de carácter general, reformas, modificaciones, derogaciones o abrogaciones de instrumentos normativos generan más beneficios que costos en términos de cumplimiento. Esto se fundamenta en los principios de la política de mejora regulatoria.

En 2023, se revisaron, analizaron y dictaminaron 324 propuestas regulatorias. Del total, el 74% de las regulaciones fueron sometidas al procedimiento de Exención, mientras que el 22% pasaron por un análisis de Moderado Impacto. A continuación, se presenta una tabla indicando el tipo de Análisis de Impacto Regulatorio al que se sometieron las propuestas regulatorias:

Tipo de Análisis de Impacto Regulatorio	Dictámenes
Moderado Impacto	71
Moderado Impacto con Competencia	6
Exención	233
Actualización	12
Emergencia	2
Dictámenes finales emitidos	324

Del procedimiento de moderado impacto, sobresalen la Secretaría de Desarrollo Rural y la Secretaría de Desarrollo Humano y Bien Común.

La Secretaría General de Gobierno y la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología resaltan al emitir ambas, dos propuestas regulatorias por el procedimiento de moderado impacto con competencia.

Del procedimiento de exención, las dependencias que más emitieron regulaciones sin costos de cumplimiento son las siguientes:

- Secretaría de Desarrollo Rural
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría General de Gobierno

Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua sometió 7 propuestas regulatorias al procedimiento de actualización.

Finalmente, la Secretaría de Desarrollo Rural y Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua sometieron una propuesta regulatoria al procedimiento de emergencia.

Programas de Mejora Regulatoria

Los Programas de Mejora Regulatoria (PMR) son una herramienta destinada a mejorar la regulación vigente e implementar acciones para simplificar trámites y servicios. Estos programas establecen un compromiso formal de cumplimiento ante la CEMERCH.

A continuación, se muestra el procedimiento de los Programas de Mejora Regulatoria para su implementación en 2023:

