



MANUAL DEL REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS (RTyS)

**SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO
ABIERTO**

ADMINISTRACIÓN 2021-2024



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	2 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

I. ÍNDICE

I. ÍNDICE	2
II. HOJA DE FORMALIZACIÓN	3
III. INTRODUCCIÓN	4
IV. OBJETIVO	4
V. MARCO JURÍDICO	5
VI. DISPOSICIONES GENERALES	5
VII. ANEXOS	25
VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA	25
IX. CONTROL DE CAMBIOS	25



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	3 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

II. HOJA DE FORMALIZACIÓN

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA	EXPIDE
RÚBRICA Dulce Alejandra Guerrero Cavazos <i>Directora de Mejora Regulatoria</i>	RÚBRICA Cintia Smith <i>Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto</i>	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes <i>Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos</i>	RÚBRICA María de Lourdes Williams Couttolenc <i>Contralora Municipal</i>



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	4 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

III. INTRODUCCIÓN

El Registro Municipal de Trámites y Servicios es una herramienta tecnológica que compila los Trámites y Servicios de los Sujetos Obligados con el objeto de brindar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de Tecnologías de la Información. Tiene carácter público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados. La inscripción y actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios es de carácter permanente y obligatoria para todos los Sujetos Obligados.

El presente Manual es de observancia obligatoria para las Dependencias, Órganos desconcentrados y Entidades paraestatales de la Administración Pública del Municipio de Monterrey, que tengan a su cargo la atención, regulación, recepción, orientación, seguimiento, resolución, y/o notificación de trámites y servicios.

IV. OBJETIVO

Servir como una herramienta de control interno que ayude a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal a fin de facilitar los procesos de creación, actualización, publicidad y evaluación de los trámites y servicios que ofrece el Municipio.

Asimismo, el presente manual sienta las bases para orientar y definir las obligaciones de los Sujetos Obligados que ofrecen trámites y servicios a la ciudadanía. La autoridad de Mejora Regulatoria ha elaborado este Manual de Trámites y Servicios, documento de consulta y normalización administrativa que presenta de manera clara y objetiva el funcionamiento del Registro de Trámites y Servicios que se proporcionan, así como los requisitos, tiempos de respuesta, fundamentación jurídica, procedimientos, formatos, responsables, lugares y horarios de atención.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	5 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

V. MARCO JURÍDICO

A. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Mejora Regulatoria.

B. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

C. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Glosario.

Comisión Municipal de Mejora Regulatoria. Se integra por personal de la Dirección de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto y es la autoridad responsable de establecer, operar y administrar el Registro Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios.

Mapeo Ex Ante. Actividad que sirve para identificar y documentar el flujo del proceso actual de un trámite y de todas las personas servidoras públicas y dependencias involucradas.

Rediseño y Mapeo Ex Post. Propuesta de simplificación administrativa que emite la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria; mismo que incluye la disminución y en su caso eliminación de actividades, requisitos, pasos innecesarios, previamente validado por la Dependencia encargada del proceso.

Portal público. Componente del Sistema en donde serán publicadas las fichas de los trámites que las Instituciones envíen a la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	6 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Servicio. La actividad que brinda un Sujeto Obligado de carácter potestativo, general, material o no material, continuo y disponible para personas físicas o morales que tienen por objeto satisfacer una necesidad pública. Es decir, cualquier beneficio o actividad que las Dependencias Municipales, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Sujetos Obligados. Todas las Dependencias, Entidades y organismos centralizados, desconcentrados y descentralizados de la Administración Pública Municipal, así como cualquier otro ente, órgano público o autoridad que tenga competencia para proponer y expedir regulaciones municipales.

Trámite. A cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una autoridad, Dependencia u Organismo descentralizado del orden Municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

6.2. Del Registro de Trámites y Servicios.

El Registro de Trámites y Servicios es la plataforma que compila los trámites y servicios de los Sujetos Obligados del municipio de Monterrey, 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. Tienen carácter público y la información que contienen es vinculante para los Sujetos Obligados.

Para conocer la información de los trámites y servicios municipales se encuentra habilitado para su consulta el siguiente portal <https://tramites.monterrey.gob.mx/>

El Registro de Trámites y Servicios permite obtener información sobre los trámites del Municipio organizados por etapas de vida, Dependencias y unidades administrativas. La plataforma cuenta con lenguaje accesible para la ciudadanía.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	7 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

tramites.monterrey.gob.mx

Gobierno de Monterrey

Catálogo de trámites y servicios

Toda la información en un solo lugar

Tal vez estás buscando

Trámites y servicios destacados.

Todos los trámites y servicios

Anuencia municipal	Autorización municipal para licencia de conducir por primera vez	Pago de impuesto predial
Pago del impuesto sobre adquisición de inmuebles (ISAI)	Permiso exclusivo de cajones de estacionamiento tipo particular	Trámite de expedición y renovación del pasaporte mexicano

tramites.monterrey.gob.mx

Gobierno de Monterrey

También te puede interesar

Categoría Dependencias Unidad Administrativa

Anuncios	Apertura de empresas	Archivo municipal	Comercio	Construcción	Contrataciones públicas
Cultura	Denuncias, quejas e inconformidades	Deporte	Educación	Empleo	Eventos
Identidad	Medio ambiente	Orientación	Programas asistenciales	Servicios públicos	Tesorería
Tránsito y vialidad	Transparencia	Vivienda			



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	8 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

← → ↻ 🔒 tramites.monterrey.gob.mx 🔍 📄 ☆ 🏠 D ⋮

Gobierno de Monterrey Servicios digitales

También te puede interesar

Categoría	Dependencias	Unidad Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Planeación Urbana y Capital Ambiental • Coordinación de Voluntariado y Procuración de Donativos • Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales • Dirección de Alcoholes y Espectáculos • Dirección de Asuntos Jurídicos • Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social • Dirección de Atención Ciudadana • Dirección de Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad • Dirección de Centros de Bienestar Familiar • Dirección de Comercio • Dirección de Concertación Social • Dirección de Control Interno e Investigación • Dirección de Coordinación y Mantenimiento • Dirección de Cultura • Dirección de Cultura Física y Deporte • Dirección de Educación • Dirección de Enlace Municipal • Dirección de Gobierno y Asuntos Políticos • Dirección de Infancia y Familia • Dirección de Ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Participación Ciudadana • Dirección de Patrimonio • Dirección de Planeación de Obras y Contratación • Dirección de Promoción de Inversiones y Empleo • Dirección de Protección Civil • Dirección de Proyectos Técnicos • Dirección de Recaudación Inmobiliaria • Dirección de Salud • Dirección de Seguridad Vial • Dirección de Servicios Técnicos • Dirección de Transparencia • Dirección de Vialidad y Tránsito • Dirección de Vinculación Interinstitucional • Dirección General de Gobierno y Asuntos Interinstitucionales • Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia • Dirección para la Integración de Distritos, Sub-centros y Nuevos Desarrollos • Dirección para un Desarrollo Compacto • Dirección para una Ciudad Verde • Dirección para una Movilidad Sostenible • Instituto de la Juventud 	

← → ↻ 🔒 tramites.monterrey.gob.mx 🔍 📄 ☆ 🏠 D ⋮

Gobierno de Monterrey Servicios digitales

También te puede interesar

Categoría	Dependencias	Unidad Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría Municipal • Instituto de la Juventud Regia • Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia de Monterrey • Secretaría de Desarrollo Económico • Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva • Secretaría de Desarrollo Urbano Sostenible • Secretaría de Finanzas y Administración 		<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Infraestructura Sostenible • Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto • Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía • Secretaría de Servicios Públicos • Secretaría del Ayuntamiento • Secretaría Ejecutiva • Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal)



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	9 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

A continuación, se enlistan las etapas de vista del Registro de Trámites y Servicios:

- Anuncios
- Apertura De Empresas
- Archivo Municipal
- Comercio
- Construcción
- Contrataciones Públicas
- Cultura
- Denuncias, Quejas e Inconformidades
- Deporte
- Educación
- Empleo
- Eventos
- Identidad
- Medio Ambiente
- Orientación
- Programas Asistenciales
- Servicios Públicos
- Tesorería
- Tránsito y Vialidad
- Transparencia
- Vivienda

Adicionalmente, cuenta con mecanismos que permiten conocer la experiencia de la ciudadanía en la gestión de los trámites y servicios a través de una encuesta ciudadana, dicha información es recibida por la Coordinación de Mejora Regulatoria y permite realizar acciones de mejora regulatoria a los trámites con menor satisfacción ciudadana.

La imagen muestra una captura de pantalla de un navegador web en la URL tramites.monterrey.gob.mx. El encabezado del sitio indica "Gobierno de Monterrey" y "Servicios digitales". El contenido principal está titulado "Encuesta ciudadana" y contiene el siguiente texto: "¡Queremos conocer tu experiencia con los trámites y servicios que brinda el Gobierno de Monterrey! Para así saber cómo mejorar el proceso y hacerlos más amigables a la ciudadanía. La encuesta podrá realizarse en cualquier momento, una vez que se haya iniciado el proceso de un trámite o servicio en el Municipio." Debajo del texto hay un botón azul que dice "Participa aquí". A la derecha de la encuesta hay una ilustración de una mujer con un teléfono inteligente que muestra una encuesta con una barra de progreso, una calificación de cinco estrellas y un ícono de mensaje de verificación.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	10 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

6.3. Proceso para el alta, actualización y baja de trámites y servicios.

6.3.1. Alta de trámites.

1. La Dependencia interesada en dar de alta algún trámite o servicio, deberá acudir con la persona Enlace de Mejora Regulatoria para que ésta contacte a la Dirección de Mejora a través de medios oficiales:
 - Oficio.
 - Correo electrónico.
2. La Recepción de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de alta de trámite o servicio de la Dependencia interesada y turna la solicitud a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice el debido análisis.
3. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de alta y analiza a detalle la petición de la Dependencia para realizar el alta de un trámite o servicio.
4. Después, la Comisión de Mejora Regulatoria revisa el marco normativo para garantizar que la solicitud cuente con sustento jurídico.
5. Una vez que se revisa el marco normativo de la solicitud, se deberá analizar para definir el tipo solicitud:
 - Trámite o servicio.
 - Beneficio.
6. Si es por trámite o servicio se debe de aprobar la solicitud.
7. Si es por beneficio se rechaza el alta de la solicitud.
8. Posteriormente, se gira la opinión a la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria.
9. La persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria recibe la opinión por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	11 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

10. Después, la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria debe analizar el resultado obtenido para saber determinar si la opinión es favorable para el alta de un trámite o servicio.
11. Si el resultado del análisis previo no es favorable para dar de alta un trámite o servicio, se debe finalizar el proceso y notificar a la persona Enlace de Mejora Regulatoria.
12. Si el resultado del análisis previo es favorable para dar de alta un trámite o servicio, se gira la notificación a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice el alta ante el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
13. Posteriormente, la Comisión de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria y procede a realizar el adecuado registro del alta de trámite o servicio.
14. Después, la Comisión de Mejora Regulatoria gira la solicitud a la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento para que realicen la publicación de la ficha del trámite o servicio en el portal de trámites y servicios de Monterrey www.tramitesmonterrey.gob.mx.
15. La Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento recibe solicitud y procede a realizar el alta en el portal de trámites y servicios www.tramitesmonterrey.gob.mx.
16. La Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento gira la notificación a la Comisión de Mejora Regulatoria que la publicación de la ficha del trámite o servicio ha finalizado.
17. Recibe la notificación de parte de la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento.
18. La Comisión de Mejora Regulatoria procede a notificarle a la persona Enlace de Mejora Regulatoria (Dependencia) que el proceso ha finalizado y ha sido exitoso.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	12 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

19. A la persona Enlace de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria de acuerdo con lo determinado ante su solicitud.

(Revisar anexo 1).

6.3.2. Baja de trámites y servicios.

1. La Dependencia interesada en dar de baja algún trámite o servicio, deberá acudir con la persona Enlace de Mejora Regulatoria para que ésta contacte a la Dirección de Mejora a través de medios oficiales:
 - Oficio.
 - Correo electrónico.
2. La Recepción de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de baja de trámite o servicio de la Dependencia interesada y turna la solicitud a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice el debido análisis a la solicitud.
3. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de baja y analiza a detalle la petición de la Dependencia para realizar la baja de un trámite o servicio.
4. Después, la Comisión de Mejora Regulatoria revisa el marco normativo para garantizar que la solicitud cuente con sustento jurídico.
5. Una vez que se revisa el marco normativo se analiza que sea factible la baja del trámite o del servicio.
6. Si el trámite o servicio no cumplen con un objetivo de política pública o ya no será expedido por cualquier situación externa a la Dirección de Mejora Regulatoria, la Comisión de Mejora Regulatoria procede a revisar y analizar la solicitud que envió la Dependencia interesada.
7. La Comisión de Mejora Regulatoria aprueba la baja de la solicitud y gira la opinión a la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria.
8. La persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria recibe la opinión por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	13 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

9. La persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria autoriza a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice la baja ante el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
10. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria y procede a realizar la baja adecuada en el registro municipal de trámites y servicios.
11. La Comisión de Mejora Regulatoria envía la solicitud a la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento para que realicen la baja de la ficha del trámite o servicio en el portal de trámites y servicios de Monterrey www.tramitesmonterrey.gob.mx.
12. La Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento recibe la solicitud y procede a realizar la baja en el portal de trámites y servicios www.tramitesmonterrey.gob.mx, posteriormente, gira la notificación a la Comisión de Mejora Regulatoria que la baja de la ficha del trámite o servicio ha finalizado.
13. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento y procede a notificarle a la persona Enlace de Mejora Regulatoria (Dependencia) que el proceso ha finalizado y ha sido exitoso.
14. La persona Enlace de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria.

(Revisar anexo 2)

6.3.3. Actualización de trámites y servicios.

1. La Dependencia interesada en actualizar algún trámite o servicio, deberá acudir con la persona Enlace de Mejora Regulatoria para que ésta contacte a la Dirección de Mejora a través de medios oficiales:
 - Oficio.
 - Correo electrónico.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	14 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

2. La Recepción de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de la actualización de trámite o servicio de la Dependencia interesada y turna la solicitud a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice el debido análisis a la solicitud.
3. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la solicitud de la actualización del trámite o servicio y analiza a detalle la petición de la Dependencia para realizar la actualización.
4. Después, la Comisión de Mejora Regulatoria revisa el marco normativo para garantizar que la solicitud cuente con sustento jurídico.
5. Una vez que se revisa el marco normativo se analiza que sea factible la actualización del trámite o del servicio.
6. Si no es factible la actualización del trámite o del servicio, se debe finalizar el proceso y notificar a la persona Enlace de Mejora Regulatoria.
7. Si es factible la actualización del trámite o del servicio, la Comisión de Mejora Regulatoria aprueba la actualización de la solicitud y gira la opinión a la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria.
8. La persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria recibe la opinión por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria
9. La persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria gira la autorización a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice la actualización ante el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
10. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la persona Titular de la Dirección de Mejora Regulatoria y procede a realizar la adecuada actualización.
11. La Comisión de Mejora Regulatoria gira la solicitud a la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento para que realicen la actualización de la ficha del trámite o servicio en el portal de trámites y servicios de Monterrey www.tramitesmonterrey.gob.mx.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	15 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

12. La Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento recibe la solicitud y procede a realizar la actualización en el portal de trámites y servicios www.tramitesmonterrey.gob.mx, posteriormente, gira la notificación a la Comisión de Mejora Regulatoria que la actualización de la ficha del trámite o servicio ha finalizado.
13. La Comisión de Mejora Regulatoria recibe la notificación de parte de la Coordinación de Evaluación Regulatoria y Seguimiento y procede a notificarle a la persona Enlace de Mejora Regulatoria (Dependencia) que el proceso ha finalizado y ha sido exitoso.
14. La persona Enlace de Mejora Regulatoria recibe la notificación por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria.

(Revisar anexo 3).

6.4. Contenido de las fichas de trámites y servicios.

De conformidad a lo establecido en el artículo 37 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey, el registro y actualización de Trámites y Servicios deberá incluir al menos la siguiente información:

- **Nombre y descripción del trámite o servicio:** Indicar el nombre del trámite o servicio de conformidad a la normativa aplicable, la descripción debe incluir lenguaje ciudadano que informe a la ciudadanía la finalidad del Trámite o Servicio.
- **Homoclave:** Clave única de identificación del trámite o servicio asignada automáticamente por la plataforma.
- **Fundamento jurídico de la existencia del trámite o servicio:** Indica el o los ordenamientos jurídicos en los que se fundamenta la existencia del trámite.
- **Casos en los que el trámite debe realizarse:** Descripción con lenguaje ciudadano de los casos en que debe o puede realizarse el trámite o servicio, y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	16 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- **Criterios de los trámites y servicios:** Indica los criterios específicos para que la autoridad emita una postura sobre la resolución o rechazo de un trámite o servicio municipal, mismo que puede incluir requisitos.
- **Criterios de aceptación de los trámites y servicios:** Identifica los criterios específicos para aceptar la solicitud de un trámite o servicio municipal.
- **Enumerar y detallar los requisitos:** En caso de que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar a la persona o empresa que lo emita. En caso de que el trámite o servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de trámites o servicios adicionales, deberá de identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza.
- **Identificar si es un trámite de la ciudadanía y/o empresarial.**
- **Medio de presentación:** Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante algún formato, escrito libre, ambos, o puede solicitarse por otros medios, adjuntando el formato correspondiente.
- **Inspección o verificación:** En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo, datos de contacto oficial del personal de Inspección o Verificación y los horarios de atención.
- **Plazo máximo de respuesta:** Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el trámite o servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta.
- **Plazo de prevención y plazo para subsanar la prevención:** El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir a la persona solicitante y el plazo con el que cuenta la persona solicitante para cumplir con la prevención.
- **Costo:** Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago.
- **Vigencia:** Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	17 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- **Criterios de resolución del trámite o servicio, en su caso:** Especificar las condiciones o consideraciones, así como los elementos que debe cumplir la persona solicitante para que pueda obtener el resultado del trámite o el beneficio del servicio, así como los medios de impugnación que procedan en contra de la determinación de la autoridad respectiva.
- **Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el trámite o solicitar el servicio, incluyendo su domicilio:** Enlistar los lugares donde se brinda el trámite o servicio, con la siguiente información:
 - Oficina responsable de la atención
 - Persona responsable de la atención
 - Cargo
 - Correo electrónico directo
 - Correo electrónico alterno
 - Teléfono
 - Extensión
 - Ubicación de la oficina responsable
 - Horario de atención
 - Atención a denuncias en contra de personas servidoras públicas del municipio de Monterrey
- **Proceso del trámite:** Diagrama que describa el proceso o procesos del trámite desde la solicitud hecha por alguna persona hasta la resolución del trámite o servicio. La información se deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio.
- **Quejas:** Indicar el apartado donde se podrá presentar una Queja Ciudadana.

6.5. Criterios de autorización de las fichas de los trámites y servicios

La Comisión de Mejora Regulatoria aceptará el alta de los trámites y servicios siempre y cuando cumplan con lo siguiente:

1. La información del formato se encuentre debidamente llena.
2. El contenido del trámite cumpla con lo establecido en el **M-SIG-MER-01** *Manual para el Uso de un Lenguaje Ciudadano en los Trámites y Servicios*.
3. El trámite o servicio cuente con un sustento jurídico.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	18 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

4. Cuento con un fundamento jurídico la información a que se refiere las fracciones VI, VIII, X, XII, XIII, XIV, XV, XVI y XXI del artículo 37 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.
5. Se encuentre documentado el proceso del trámite.
6. La persona Enlace Oficial de Mejora Regulatoria se comprometa a enviar a la Comisión lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.

En caso que alguno de los requisitos no cuente con algún fundamento jurídico y pretenda cumplir con algún riesgo o seguridad, se deberá establecer en alguna disposición oficial de municipio.

6.6. Uso del lenguaje ciudadano en los trámites y servicios.

El lenguaje ciudadano es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía, las personas servidoras públicas y demás personas lectoras necesitan conocer sobre los trámites y servicios que las Dependencias y Entidades del municipio brindan a la comunidad, mismos que deberán estar inscritos y publicados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.

El uso del lenguaje ciudadano permite transmitir de manera clara, sencilla, puntual y ordenada la información sobre Trámites y/o Servicios para facilitar la interacción entre los diferentes sectores de la sociedad y las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado.

El lenguaje ciudadano es importante en los trámites y servicios porque:

- La ciudadanía necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones;
- Las personas servidoras públicas necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones;
- Mejora la confianza de la ciudadanía en las Dependencias o Entidades competentes;
- Simplifica y agiliza las operaciones que se brindan en las Dependencias o Entidades relacionadas y;
- Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	19 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Para el llenado de las fichas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, así como la creación de formatos para las solicitudes y formatos de requisitos que sean de apoyo para la solicitud del trámite y/o servicio, los Sujetos Obligados deberán considerar lo establecido en el **M-SIG-MER-01** *Manual para el Uso de un Lenguaje Ciudadano en los Trámites y Servicios*.

6.6.1. Aplicación del lenguaje ciudadano.

El uso del lenguaje ciudadano permite transmitir de manera clara, sencilla, puntual y ordenada la información sobre trámites y/o servicios, para facilitar la interacción entre los diferentes sectores de la sociedad y las Dependencias y Entidades del Municipio de Monterrey, misma que se consigue con la implementación del Enfoque Ciudadano por parte de las personas servidoras públicas.

Las personas servidoras públicas que tienen una relación frecuente con la ciudadanía, generalmente conocen mejor el perfil de su audiencia, en este caso, será de mucha importancia recurrir a toda la información posible para conocer el tipo de personas a quien van dirigidos sus documentos. Para decidir qué información aportar, contesta las siguientes preguntas para identificar a quienes lo leerán y ayudar a definir el perfil de tu audiencia:

- ¿Quiénes son y qué hacen?
- ¿Dónde viven?, ¿En la ciudad o en una zona rural?
- ¿Cuál podría ser su edad, nivel de educación, experiencia laboral?
- ¿Cómo usarán el documento?
- ¿Qué conceptos legales, técnicos o financieros puedes asumir que entiende tu audiencia?

Una vez que se haya concretado el perfil de la audiencia o de la ciudadanía a la que se le brinda el trámite o servicio, se deberá tener siempre en mente cada que se escriban documentos con el enfoque de lenguaje ciudadano. Para planear documentos más concretos y transmitir mensajes estructurados, es útil “ponerse en los zapatos” de la persona lectora e imaginar las preguntas que le surgirían sobre su escrito. Debido a que, casi siempre leemos documentos del gobierno únicamente cuando necesitamos o debemos:



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	20 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Obtener algo que necesitamos, como la tramitación de un pasaporte;
- Cumplir con una obligación, como es el pago del impuesto predial o;
- Recibir información acerca de las decisiones y resultados de cómo funciona el gobierno.

6.6.2. ¿Cómo se determina si se está aplicando el lenguaje ciudadano?

Se considera que la persona servidora pública está aplicando el lenguaje ciudadano cuando:

- El documento que están emitiendo se redacta con enfoque ciudadano y que este no requiera de ayuda adicional para ser entendido;
- La información que se contempla en la redacción sea solo la información que la ciudadanía debe conocer;
- Cuando el uso de las palabras seleccionadas sean las adecuadas para la ciudadanía y así evitar confusiones; y
- El contenido oriente objetivamente a la ciudadanía en algún trámite o servicio.

6.7. Procedimiento continuo de simplificación y reingeniería de los trámites y servicios.

Para la identificación de distintas problemáticas en los trámites y servicios la Comisión de Mejora Regulatoria podrá utilizar los siguientes métodos:

- I. Medición de indicadores de trámites y servicios.
 - II. Encuestas de satisfacción ciudadana.
- **Medición de Indicadores:** La Comisión de Mejora Regulatoria, con el auxilio de los Sujetos Obligados, mide los indicadores de eficiencia en las resoluciones de trámites y servicios de acuerdo con la normativa aplicable, mismos que permitan identificar problemáticas en los trámites y servicios.
 - **Encuestas:** La Dirección de Mejora Regulatoria promoverá encuestas de satisfacción ciudadana con la finalidad de obtener información que permita generar estimaciones de las experiencias, percepciones y evaluación de los trámites y servicios.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	21 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

De acuerdo con resultados de los indicadores y de las encuestas de satisfacción de trámites y servicios, la Comisión de Mejora Regulatoria jerarquiza los trámites que requieren una reingeniería regulatoria estimando el impacto para cada uno de ellos, mismo que puede ser bajo, medio o alto de acuerdo con la problemática detectada.

Una vez identificados los trámites que deben pasar por un proceso de Reingeniería Regulatoria se deberá integrar grupos de trabajo los cuales deberán conformarse al menos por:

1. La persona Titular de la Dirección responsable del trámite o servicio.
 2. Una persona servidora pública de la Dependencia que esté en contacto directo con la ciudadanía.
 3. Dos personas servidoras públicas de la Dirección de Mejora Regulatoria.
 4. Una persona servidora pública de la Dirección de Gobierno Digital.
- **Los grupos de trabajo contarán con las siguientes responsabilidades:**
 1. Impulsar y desarrollar la reingeniería regulatoria.
 2. Asignar los recursos necesarios o remover eventuales obstáculos.
 3. Plantear objetivos de mejora.
 4. Tomar y/o aprobar decisiones.
 - **Definición de un cronograma de trabajo:** Una vez elegidos los trámites e integrado el grupo de trabajo, se deberán definir las actividades en un cronograma involucrando a todas las personas que integran el grupo de trabajo, así como actores externos que puedan estar involucrados en el trámite, dicho cronograma deberá incluir las actividades a ejecutarse, las personas responsables y sus respectivas fechas propuestas.

Para establecer el cronograma, el grupo de trabajo deberá establecer el plazo en que debe ser desarrollado el proceso de simplificación y cada una de las actividades señaladas.

- **Diagnóstico del trámite y/o servicio.** Para cada uno de los trámites o servicios elegidos para implementar la reingeniería regulatoria el grupo de trabajo deberá realizar un diagnóstico que permita identificar la situación actual del mismo, el diagnóstico deberá integrarse al menos por la siguiente información:



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	22 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

1. Establecer las etapas y las actividades específicas del trámite o servicio.
2. Identificar los recursos humanos, financieros y tecnológicos con los que cuenta la Dependencia para la resolución del trámite.
3. Identificar cargas regulatorias en el trámite y/o servicio.
4. Identificar las acciones de simplificación administrativa.
5. Identificar las acciones de simplificación digital.

- **Indicadores.**

- **Visitas en sitio.** Las visitas en sitio se realizarán por todo el grupo de trabajo y se deberán establecer las fechas de visitas en el cronograma de trabajo, las cuales tendrán como finalidad lo siguiente:

- **Mapeo ex ante.**

La Dirección de Mejora Regulatoria deberá documentar el flujo del trámite en la visita, mismo que debe reflejarse con la situación actual del trámite.

- **Revisión Normativa.**

La Dirección de Mejora Regulatoria deberá identificar las modificaciones en el marco jurídico vigente que se deberán realizar para la implementación del flujo rediseñado.

- **Propuestas de acciones de Simplificación Administrativa y Digital.**

La Dirección de Mejora Regulatoria revisará el diagnóstico del trámite, lo documentado en las visitas, el mapeo ex ante y realizará una propuesta de simplificación administrativa.

A su vez la Dirección de Gobierno Digital revisará el mapa ex ante con la finalidad de identificar y proponer la simplificación digital.

- **Rediseño y Mapeo Ex post.**

Con la finalidad de eliminar las actividades, requisitos y pasos innecesarios, se deberá rediseñar el proceso y plasmarlo en un nuevo diagrama de flujo, mismo que deberá ser validado por la Dependencia encargada del proceso.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	23 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Reforma regulatoria.

Una vez definido el flujo con la simplificación procedimental, digital y/o de gestión de datos, el grupo de trabajo, en conjunto con las Dependencias encargadas de los procesos, realizarán la propuesta regulatoria estableciendo en la misma las mejoras de este.

- Capacitación.

Una vez modificado el flujo del proceso el grupo de trabajo, se deberá capacitar a las personas servidoras públicas que se involucran en el proceso.

6.8. De la Protesta Ciudadana y los medios de impugnación.

Protesta Ciudadana.

La información que se publica en el Registro Municipal de Trámites y Servicios es de carácter oficial y responsabilidad de los Sujetos Obligados que la emiten, cuando, con acciones u omisiones, la persona servidora pública niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con la información del Registro Estatal de Trámites y Servicios, la ciudadanía podrá presentar una Protesta Ciudadana de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria, Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Monterrey.

La persona interesada puede presentar una Protesta Ciudadana a través de los siguientes medios:

1. De manera presencial en las oficinas ubicadas en el Edificio Ocampo, Ocampo #130, piso 4, Col. Centro, Monterrey, Nuevo León. La entrada es por Ocampo casi esquina con Juárez (Se proporcionará el **SIG-MER-08 Formato de Queja Ciudadana**).
2. Portal Oficial del municipio de Monterrey:
<https://www.monterrey.gob.mx/secretarias/siga/mejora-regulatoria/protesta-ciudadana>

Medios de impugnación

Los medios de impugnación, para los efectos de este manual, se regirán por lo dispuesto en el Reglamento que Regula el Procedimiento Único de Recurso de Inconformidad.

El procedimiento administrativo único de recurso de inconformidad procederá en contra de los actos emitidos por las autoridades del Municipio de Monterrey.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	24 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

El recurso se presentará y substanciará ante la Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento del Municipio de Monterrey.

El recurso deberá formularse por escrito:

Oficina responsable de la atención: Dirección de Asuntos Jurídicos.

Persona responsable de la atención: Javier Barragán Reyes.

Cargo: Jefe de Asuntos Jurídicos.

Correo electrónico directo: javier.barragan@monterrey.gob.mx.

Correo electrónico alterno: No aplica.

Teléfono: (81) 81306565.

Ext.: 1147.

Ubicación de la oficina responsable: Palacio Municipal de Monterrey, Zaragoza y Ocampo S/N, Col. Centro Monterrey, N.L. C.P. 64000.

Horario de atención: Lunes a Viernes de 09:00 am a 05:00 pm.

Atención a denuncias en contra de personas servidoras públicas del Municipio de Monterrey: Dirección de Control Interno e Investigación - Calle Miguel Hidalgo y Costilla, Poniente, número 443, Zona Centro, del municipio de Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000.

6.9. Faltas administrativas de las personas servidoras públicas

Las acciones u omisiones que realicen las personas servidoras públicas, respecto al presente Manual, que pudieran ser constitutivas de faltas administrativas, serán conocidas por la Contraloría Municipal de Monterrey, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Por lo anterior se hace mención del domicilio de la Contraloría Municipal de Monterrey, sito Calle Miguel Hidalgo y Costilla, Poniente, número 443, Zona Centro, del municipio de Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000.



MANUAL DE REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-02
VERSIÓN:	04
EMISIÓN:	23/08/23
PÁGINA:	25 de 25

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VII. ANEXOS

7.1. **Anexo 1. I-SIG-MER-02** *Instructivo para el Proceso de Alta, Baja y Actualización de Trámites y Servicios.*

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **M-SIG-MER-01** *Manual para el Uso de un Lenguaje Ciudadano en los Trámites y Servicios.*
- **SIG-MER-08** *Formato de Queja Ciudadana.*

IX. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	27/11/17	Creación del manual.
02	21/08/18	Actualización del formato y clave del documento.
03	27/03/19	Se detalla llenado de parámetros.
04	23/08/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de M-CMU-PLC-06 a M-SIG-MER-02.