

INSTITUTO ESTATAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y MEJORA REGULATORIA

C.P. MARTHA EMMA ROSALES DE LOERA, *Directora General del Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria*, de conformidad con el artículo 23 fracciones VII y X de la Ley de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria para el Estado de Aguascalientes y con el artículo 13 fracciones XIX y XX del Reglamento Interior del Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria, *tengo a bien expedir los* **LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS**, *al tenor de los siguientes:*

CONSIDERANDOS

I. La Constitución Política de los Estados Mexicanos contempla que las autoridades de todos los órdenes de gobierno, en el ámbito de su competencia, deberán implementar políticas públicas de mejora regulatoria para la simplificación de regulaciones, trámites, servicios y demás objetivos, así mismo, la Constitución Política del Estado de Aguascalientes establece en su artículo 7°A reformado el 11 de junio de 2018, que el Gobierno organizará un sistema de planeación del desarrollo estatal que garantice equidad y justicia en el crecimiento de la economía e impulse la competitividad fomentando la independencia y la democratización política, social y cultural del Estado.

11. Que el Gobierno del Estado de Aguascalientes, ha realizado acciones concretas para posicionar a la entidad como una potencia productiva que fomenta y genera inversión, a través de una política de mejora regulatoria sólida; por medio de la cual se ha impulsado la modernización en la administración de los trámites y servicios para sus ciudadanos y el sector empresarial.

111. Que dentro del Programa Estatal de Desarrollo 2016-2022 presentado por el Gobernador Constitucional del Estado, C.P. Martín Orozco Sandoval, en específico en el Tercer Eje de Acción "*Aguascalientes con gobierno íntegro, austero y abierto*", se busca consolidar Instituciones más ordenadas, modernas y transparentes, así como una gestión pública eficiente e integral que permita favorecer la mejora regulatoria y finanzas sanas.

Por todo lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo dispuesto por los preceptos constitucionales y legales ya citados, es que tengo a bien expedir los siguientes lineamientos:

LINEAMIENTOS

ÚNICO. Se expiden los "**Lineamientos para la operación y actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios**", a través de los cuales se establecen los términos, criterios y mecanismos para su operación, para quedar como sigue:

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ARTÍCULO 1º.- Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los términos, criterios y mecanismos para la operación del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como del calendario para su actualización por parte de los Sujetos Obligados ante el Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria. Lo anterior a fin de dar cumplimiento a lo establecido por los artículos 13 fracción 11, 23 fracción XV en relación con el Capítulo VI de la Ley de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria para el Estado de Aguascalientes así como por el artículo 17 fracciones V, VI y VII del Reglamento Interior del Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria.

ARTÍCULO 2º.- Para efectos de estos lineamientos, se entenderá por:

- I. **Consejo:** al Consejo Consultivo para la Mejora Regulatoria y la Gestión Empresarial;
11. **Enlaces de Mejora Regulatoria:** a los servidores públicos designados por los titulares de los sujetos obligados, en términos de lo establecido en el artículo 45, de la Ley;
111. **IEGEMER:** al Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria;
- IV. **Ley:** a la Ley de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria para el Estado de Aguascalientes;
- V. **Ley General:** a la Ley General de Mejora Regulatoria
- VI. **Programas:** a los Programas de Innovación y Mejora Regulatoria a que se refiere el artículo 45 fracción 11, de la Ley de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria para el Estado de Aguascalientes;
- VII. **RETyS:** el Registro Estatal de Trámites y Servicios;
- VII. **Regulación:** a cualquier normativa de carácter general que puede ser denominada ley, reglamento, decreto, acuerdo o demás normas de naturaleza jurídica expida cualquier Sujeto Obligado.
- VIII. **Servicio:** a cualquier beneficio o actividad que los Sujetos obligados, en el ámbito de su competencia brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- IX. **Sujetos Obligados:** a las Dependencias del poder ejecutivo estatal y municipal; Órganos autónomos estatales y municipales; Dependencias descentralizadas del Poder Ejecutivo estatal y municipal; Dependencias desconcentradas del Poder Ejecutivo estatal y municipal; Poder Legislativo, Empresas paraestatales y Poder Judicial del Estado.

X. Trámite: a cualquier solicitud o entrega de información que las persona físicas o morales realicen ante la autoridad competente, ya sea para cumplir una obligación o con la finalidad de que se emita una regulación,

XI. Ventanilla de trámites: al portal electrónico denominado: Ventanilla Única de trámites, servicios, información y participación ciudadana del Estado de Aguascalientes.

ARTÍCULO 3º.- En relación con el artículo 43 de la Ley General, El Registro Estatal de Trámites y Servicios es la herramienta tecnológica que compila los trámites y servicios de los sujetos obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de las tecnologías de la información.

El IEGEMER deberá publicar el Registro en una página de Internet independiente con el objetivo de facilitar la búsqueda e interacción de los interesados y deberá poder vincularse con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios y el Registro Estatal de Regulaciones.

ARTÍCULO 4º.- Los Sujetos Obligados deberán inscribir sus trámites o servicios según lo establecido en el Artículo 46 de la Ley General, con la siguiente información como mínimo:

- I. Homoclave
11. Nombre y descripción del Trámite o Servicio;
111. Modalidad;
- IV. Fundamento jurídico de la existencia del Trámite o Servicio;
- V. Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso 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;
- VI. Enumerar y detallar los requisitos. En caso que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar la persona o empresa que lo emita. En caso de que el Trámite o Servicio que se inscriba, incluya como requisitos la realización de Trámite o Servicios adicionales, deberá de identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza;
- VII. Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios;
- VIII. El formato correspondiente y la última fecha de publicación en el Periódico Oficial;
- IX. En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma;
- X. Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio;
- XI. Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta;
- XII. El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención;
- XIII. 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;
- XIV. Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás

- resoluciones que se emitan;
- XV. Criterios de resolución del Trámite o Servicio, en su caso;
 - XVI. Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio;
 - XVII. Horarios de atención al público;
 - XVIII. Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos
 - XIX. a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas;
 - XX. La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio, y
 - XXI. La demás información que se prevea en la Estrategia.

El Registro deberá contar con formatos homogéneos que permitan la clara y sencilla identificación de todo lo que se requiere a los interesados.

ARTÍCULO 5º.- Es importante hacer mención que según el Artículo 48 de la Ley General, en relación con el artículo 64 de la Ley, los Sujetos Obligados no podrán requerir a los interesados para la prestación de servicios, trámites y actos administrativos requisitos adicionales que no estén inscritos previamente en el Registro y publicados en la página de Internet correspondiente.

ARTÍCULO 6º.- Los Sujetos obligados deberán inscribir en el Registro la información a que se refiere el artículo anterior y el Instituto deberá efectuar la publicación dentro de los cinco días hábiles siguientes, previa revisión y validación.

Los sujetos obligados deberán inscribir, modificar y eliminar trámites y servicios del Registro dentro de los diez días hábiles siguientes a que se publique la disposición que lo fundamente.

La inscripción y actualización del Registro es de carácter público, permanente y obligatorio para todos los sujetos obligados.

ARTÍCULO 7º.- El IEGEMER será el responsable de administrar y operar el Registro; sin embargo, es responsabilidad de los sujetos obligados, ingresar y actualizar su información. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los sujetos obligados es de su estricta responsabilidad.

Si el IEGEMER identifica errores y omisiones en la información ingresada al Registro, deberá notificarlas al Sujeto Obligado dentro de un plazo de cinco días, a partir de que identificó el error, dichas observaciones deberán ser atendidas por los sujetos obligados en un plazo de cinco días a partir del día siguiente a que reciban la notificación.

Sin excepciones, los Sujetos Obligados deberán reportar al IEGEMER de manera mensual dentro de los primeros diez días, las incidencias de sus trámites o servicios.

ARTÍCULO 8º.- La actualización de la información de los trámites y servicios, se realizará a través de la Ventanilla Única de trámites, servicios, información y participación ciudadana del Estado de Aguascalientes, hospedada en <http://tramites.aguascalientes.gob.mx/>, siendo responsables los Enlaces de Mejora Regulatoria de coordinar la incorporación y actualización en el interior de sus Instituciones, atendiendo a lo siguiente:

- I. Los Sujetos Obligados deberán actualizar en el Sistema del RETyS la información referente a los trámites o servicios de las dependencias, Dentro de los 5 días posteriores al cambio sustancial al que se haya sometido el trámite o servicio.
11. Reportarán las incidencias que hayan presentado los trámites o servicios de manera MENSUAL Dentro de los primeros 10 días del mes inmediato posterior a reportar.
111. E/ IEGEMER revisará y validará la información proporcionada por los Sujetos Obligados, y en su caso emitirá las observaciones correspondientes, dentro de los 5 días posteriores a que el Sujeto Obligado haya terminado de cargar la información.
- IV. Los Sujetos Obligados Evaluarán las observaciones y en su caso, subsanaran las mismas a través de la Ventanilla, Dentro de los 5 días posteriores a recibir las observaciones por parte del IEGEMER.

ARTÍCULO 9º.- Los sujetos obligados deberán incorporar la información establecida en el apartado 3 del presente, referente al trámite o servicio en la ventanilla, a través de los responsables de las Unidades Administrativas, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la entrada en vigor del trámite o servicio.

El Instituto evaluará y validará la información proporcionada por las dependencias y organismos descentralizados, y en su caso emitirá las observaciones correspondientes, así como solicitará la información adicional que crea conveniente para mostrar al ciudadano.

ARTÍCULO 10º.- Con base en el Artículo 76 de la Ley, el interesado que gestione un trámite o servicio, podrá manifestar su insatisfacción a través de la protesta ciudadana ante el IEGEMER, ya sea por el no otorgamiento de su solicitud o gestión o bien, una vez otorgado, lo estime deficiente con respecto a su oportunidad, accesibilidad, transparencia, calidad y economía.

- I. Para la presentación de la queja deberá observarse lo siguiente:
 - a. Puede presentarse de manera física, electrónica o vía telefónica;
 - b. A través de la Ventanilla de trámites;
 - c. Señalar la identidad del interesado;
 - d. Presentarse, preferentemente, ante la dependencia competente del trámite.
11. El interesado podrá presentarla ante cualquier otra dependencia de la administración pública estatal o municipal o bien de los organismos autónomos, así como manifestar

recomendaciones, sugerencias, ideas y proyectos de mejora del marco regulatorio en cualquiera de sus elementos, en cualquier momento.

111. Cualquier dependencia de la administración pública estatal o los municipios firmantes deberá recibir las quejas y propuestas, a pesar de no estar notoriamente identificada con el mismo, y debiendo turnarla a la dependencia que juzgue conveniente de acuerdo a la normatividad y lo que muestre el Registro.

IV. Ante la duda, deberá hacerlas llegar a las unidades de mejora regulatoria de la dependencia del sector que pertenecen. Para el desahogo de la queja, las dependencias observaran, en lo que sea aplicable, la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes.

V. En caso de que el Sujeto Obligado no de respuesta al ciudadano, la autoridad de Mejora Regulatoria intervendrá a fin de que el ciudadano obtenga su respuesta en un plazo no mayor a 72 horas.

ARTÍCULO 11º. Con base en el Artículo 83 de la Ley, se considerará obstrucción empresarial cualquiera de las conductas siguientes:

- I.** Incumplimiento de plazos de respuesta establecidos en los servicios, trámites y actos administrativos ante dependencias y entidades tanto estatales como municipales;
- II.** Sobrepedimento de información y documentos;
- III.** Uso indebido de la información, registros, documentos, bases de datos u otro similar;
- IV.** Extravío de documentos;
- V.** Solicitud de gratificaciones o apoyos para beneficio particular;
- VI.** Alteración de reglas y procedimientos;
- VII.** Negligencia o negativa en la recepción de documentos;
- VIII.** Negligencia para dar seguimiento al trámite;
- IX.** Manejo indebido de la firma electrónica;
- X.** Negligencia o negativa en la aplicación de un trámite por desconocimiento de la normatividad aplicable;
- XI.** Aquellas que incidan en perjuicio del establecimiento y operación de empresas o la satisfacción de una necesidad ciudadana; y
- XII.** Solicitud de requisitos adicionales a los inscritos en el RETyS.

En caso de los Sujetos Obligados no proporcionen la información correspondiente que garantice la calidad de la información en el RETyS, la sanción administrativa será sometida con base en el Art. 84 de la Ley de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria para el Estado de Aguascalientes .

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del 15 de junio del 2018.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los Sujetos obligados deberán implementar gradualmente lo señalado en estos lineamientos, tomando en consideración la complejidad de las herramientas y su capacidad técnica, operativa y presupuestal.

ARTÍCULO TERCERO.- Las Herramientas de Mejora Regulatoria que ya se encuentren en funcionamiento se deberán adaptar a lo dispuesto en estos Lineamientos dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor. .

Dado en la oficina de la Dirección General del Instituto Estatal de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria, en la ciudad de Aguascalientes, Ags., el día catorce de junio de dos mil dieciocho.

ATENTAMENTE



**MARTHA EMMA ROSALES DE-LOERA
DIRECTORA GENERAL DEL IHISTITUTO ESTATAL
DE GESTIÓN EMPRESARIAL y MEJORA REGULATORIA**