



PROGRAMA ANUAL DE
MEJORA REGULATORIA
2025



ÍNDICE

Presentación	1
Misión	2
Visión	2
<i>Diagnóstico de Mejora Regulatoria</i>	2
<i>Escenario Regulatorio</i>	5
Estrategias y Acciones	7
<i>Estrategias y Acciones de los Comités Internos que no ofrecen trámites y servicios a la ciudadanía</i>	8
Contraloría Municipal	10
Dirección General de Administración	11
Secretaría del Ayuntamiento	12
<i>Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio</i>	13
Dirección General de Servicios Públicos	22
Dirección General de Desarrollo Económico	27
Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas	30
Dirección General de Desarrollo Social	31
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca	34
Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Toluca	35
Instituto Municipal de la Mujer de Toluca	36
Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca	38
Firmas	41



**COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA
DEL MUNICIPIO DE TOLUCA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2025**

1.- Presentación

Este programa busca el incremento de la eficacia y la eficiencia en la ejecución de trámites y prestación de los servicios públicos; los beneficios derivados de la implementación de acciones de mejora pueden ir desde la reducción de requisitos, hasta la generación de ahorros económicos y de tiempo, coadyuvando al cumplimiento de la principal labor del Ayuntamiento que es responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El propósito de este programa, es la optimización de procesos, mejorar la calidad del marco regulatorio a través de programas, proyectos y acciones, en materia de trámites y servicios por parte de las dependencias y organismos públicos descentralizados

En el presente Programa Anual de Mejora Regulatoria 2025, el Ayuntamiento de Toluca considera simplificar 19 trámites y/o servicios en beneficio de la ciudadanía y 3 procesos internos, sumando un total de 22 acciones de mejora regulatoria. Considerando que el total general de trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento es de 319; el porcentaje de simplificación administrativa es del 6.8%.

Resumen de propuestas PAMMR 2025

Disminuir tiempo de respuesta	Disminuir requisitos	Digitalización	Disminuir el costo
12	4	7	0



2.- Misión

Ser la Administración Municipal que sienta las bases del mejor futuro de Toluca, siendo un gobierno que trabajando Pie a Tierra, acompaña la vida cotidiana de la gente, cumpliendo con su objetivo de proteger la vida, la integridad, la libertad y el patrimonio de las personas, fomentando la corresponsabilidad financiera necesaria para solventar las necesidades públicas y transparentando el uso de los recursos, con el fin de articular un tejido social fuerte, dinámico y resiliente, en donde las mujeres son protagonistas del presente y forjadoras del futuro.

3.- Visión

Toluca es una ciudad moderna y sostenible, es un faro que ilumina el desarrollo, es la capital que aprovecha sus avenidas de oportunidad para ser un espacio en que se desarrollan políticas públicas emblemáticas que la distinguen e impactan mejorando la calidad de vida de quienes se relacionan con ella, Toluca es el lugar donde las personas viven en cercanía con el gobierno municipal y desarrollan su potencial con un tejido social fortalecido que brinda paz, estabilidad y certidumbre.

4.- Diagnóstico de Mejora Regulatoria

En lo relacionado a los trámites y servicios que se implementan en el Ayuntamiento de Toluca, es considerada la principal herramienta que nos permite interactuar de forma directa con los ciudadanos, por ello, la importancia de encaminarlos a la reducción de sus tiempos de respuesta, así como la reducción de requisitos para su solicitud y los costos que estos le generan al ciudadano solicitante, de lo contrario representa un proceso complejo y costoso que desincentiva la actividad económica y entorpece la relación entre la Administración Pública Municipal y sus ciudadanos.

En lo referente a la normatividad que nos rige como Administración Pública Municipal, se llevó a cabo un proceso exhaustivo de actualización derivado de los cambios en la estructura orgánica de la Administración Pública Municipal del periodo 2022-2024 y derivado de las revisiones realizadas a los trámites y servicios así como a las actividades que desempeñan las dependencias municipales, se observó que existe una necesidad constante en realizar modificaciones a la normatividad aplicable para que del mismo derive una disminución en la carga administrativa y así brindar certeza jurídica a los ciudadanos.

En general la problemática en materia de Mejora Regulatoria radica en la falta de homologación de trámites, la digitalización de trámites y servicios, la actualización constante del marco jurídico, la disminución de requisitos para la realización de trámites y servicios, los tiempos excesivos de respuesta, las vigencias limitadas de trámites y servicios, los tiempos excesivos en la revisión de análisis técnicos, programación de visitas de inspección en tiempos prolongados así como los tiempos excesivos en las resoluciones.



a). - ANÁLISIS FODA

b). – FORTALEZAS

- Marco regulatorio vigente.
- Registro Municipal de trámites y Servicios (REMTYS) actualizado y disponible para consulta en la página web del Municipio de Toluca.
- Apartado de Mejora Regulatoria actualizado y publicado en la página web del Municipio de Toluca.
- Procesos claros y definidos.
- Servidores públicos capacitados y comprometidos.
- Personal con experiencia en la atención de solicitudes de trámites y servicios.
- Eficacia en los procesos.
- Funciones y atribuciones bien definidas.
- Registro Municipal de Inspectores y Verificadores actualizado.
- La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del Municipio de Toluca, así como los Comités Internos respectivos se encuentran debidamente integrados.

c). – OPORTUNIDADES

- Inclusión de nuevas políticas públicas.
- Actualización de la estructura orgánica y marco normativo.
- Capacitación del personal para el manejo de la información y atención oportuna de la solicitud ciudadana.
- Vinculación con instituciones educativas, dependencias gubernamentales y no gubernamentales, con la finalidad de replicar buenas prácticas.
- Innovación en los procesos para la ejecución de trámites y la prestación de servicios.
- Uso de herramientas tecnológicas para la realización de trámites en línea.



d) .- DEBILIDADES

- Permanece el desconocimiento de la implementación de la mejora regulatoria en el ámbito público.
- Recortes presupuestales.
- Equipos de cómputo obsoletos.
- Requisitos excesivos.
- Presupuesto limitado para las gestiones administrativas solicitadas.
- Competencias limitadas de los servidores públicos en el uso de herramienta tecnológicas.
- Recursos humanos insuficientes para la ejecución de trámites y prestación de servicios.
- Marco jurídico rígido en algunas materias, toda vez que son de ámbito estatal.
- Falta de difusión adecuada de la plataforma del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).
- Recursos financieros insuficientes.

e) .- AMENAZAS

- Falta de continuidad en los programas.
- Posibilidad de que el presupuesto asignado no logre cubrir las necesidades presupuestales de las áreas.
- Inconformidades ciudadanas al no recibir una atención oportuna y de calidad.
- Rechazo a la introducción de tecnologías de la información.
- Discrecionalidad y corrupción.
- Desconfianza de los ciudadanos en los nuevos sistemas o procesos, generando resistencia a adoptar las nuevas metodologías.
- Desinterés de los ciudadanos para conocer los trámites y servicios.
- Práctica impropia de los usuarios a cumplir con los requisitos específicos de su trámite.



5.- Escenario Regulatorio

Ampliar el marco normativo bajo el que se rige la Administración Pública Municipal para detectar en las áreas de oportunidad se puedan implementar instrumentos que brinden mayor certeza jurídico-normativa al ciudadano respecto a la solicitud de los trámites y servicios que presta el Ayuntamiento de Toluca, contribuyendo a las acciones aplicables de Mejora Regulatoria y se considere lo siguiente:

- Reducir los tiempos de resolución de los trámites y servicios.
- Facilitar las herramientas para la prestación de los trámites y servicios prestados por el Ayuntamiento de Toluca.
- Modernizar los procedimientos internos en las dependencias municipales.
- Capacitar a las diferentes áreas administrativas de la Administración Pública Municipal, para aumentar la calidad en la prestación de los trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En este orden de ideas, las acciones implementadas en este programa fueron concentradas de las propuestas realizadas por las diferentes Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Toluca, así como las analizadas bajo las demandas de la ciudadanía.

- Acciones que permiten reducir los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Acciones de mejora en procesos internos en las dependencias de la Administración Pública Municipal.
- Disminución de requisitos para facilitar la prestación de trámites y servicios.
- Implementación de uso de TICS para la impartición de trámites y servicios.
- Actualización de procesos establecidos

Escenario Tendencial

De no existir corrección en la aplicación de las acciones de Mejora Regulatoria, será imposible establecer agilidad en la prestación de los trámites y servicios hacia la ciudadanía, empresarios y usuarios en general, continuando así con trámites complejos, cargas excesivas de requisitos y tiempos de respuesta ampliando el plazo de resolución.



Escenario Deseable

Lo ideal para mejorar tiempos en trámites y servicios es establecer programas de Mejora Regulatoria de manera periódica, que permitan a la Administración Pública Municipal responder a las expectativas y necesidades que presenta la sociedad, lo cual facilitara el acceso a la ciudadanía a la actividad económica productiva, donde las dependencias municipales ejecuten sus acciones con total y completa armonía, lo que generara que el ejercicio de la función pública se fortalezca y así lograr que el Ayuntamiento de Toluca sea reconocido por promover la eficacia y la transparencia en todos sus ámbitos, mediante la reducción de tiempos, costos y requisitos, así como la aplicación de las tecnologías de la información en la prestación de los trámites y servicios.

Escenario Factible

Tomando en consideración que se contará con las herramientas financieras, de capital humano y demás necesarias para la ejecución del Programa Anual de Mejora Regulatoria se estaría garantizando a los ciudadanos y solicitantes de los diferentes trámites y servicios que se prestan en el Ayuntamiento de Toluca, la certeza jurídica, la reducción de tiempos de respuesta a sus solicitudes, así como la disminución de requisitos solicitados para brindar la correcta operatividad de los mismos, ayudando así a reducir los costos y número de visitas a las dependencias de la Administración Pública Municipal facilitando el intercambio de información entre la dependencia y el solicitante garantizando un marco regulatorio donde los trámites y servicios son claros, simples y fáciles de solicitar, brindándole así la confianza la ciudadanía de Toluca.



6.- Estrategias y Acciones

Estrategias:

- Elaborar Análisis de Impacto Regulatorio municipal.
- Mantener actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios REMTyS.
- Contemplar infraestructura y equipo necesarios para uso de medios electrónicos y/o trámites en línea.
- Precisar actividades que permitan un adecuado control de las áreas.
- Evaluar el cumplimiento de funciones y objetivos.
- Optimizar el control y la coordinación entre las unidades administrativas de las dependencias municipales.
- Implementar el uso de plataformas electrónicas para la simplificación administrativa.
- Coordinar acciones con la Dirección de Tecnologías y Gobierno Digital del Ayuntamiento de Toluca para la implementación de nuevas plataformas digitales.
- Examinar periódicamente el inventario de regulaciones para garantizar que las normas cumplen con los objetivos para las que fueron planteadas.
- Fortalecer el Apartado de Mejora Regulatoria de la página oficial del Ayuntamiento de Toluca.

Acciones:

- Homologación de trámites.
- Simplificar trámites y servicios.
- Ajustar la normatividad municipal conforme a los cambios derivados de la simplificación administrativa aplicada.
- Conservar vigente y actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios REMTyS.
- Generar programas de simplificación administrativa en sectores económicos clave, para el desarrollo de los mismos.
- Celebrar convenios de coordinación con instituciones educativas, dependencias gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y el sector empresarial, con la finalidad de promover e impulsar políticas y acciones en materia de mejora regulatoria.
- Realizar trámites en línea mediante el uso de herramientas tecnológicas.



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2025
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Dr. en C. S. Felipe Gabino Macedo.

Fecha de Elaboración: 01 de septiembre de 2024.

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 06 de septiembre de 2024.

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: 19

Número de trámites prioritarios para 2025: 3

Propuesta No. 20

Fecha de Cumplimiento: 13 de diciembre de 2025.

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA					
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
OAYST 04	Expedición de constancia de no adeudo y no servicio.	Reducir el tiempo de respuesta de 5 días hábiles a 1 día hábil.			
Observaciones o comentarios					
Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró Lic. Estela Villavicencio Núñez Titular de la Unidad de Certificaciones		Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal Dr. Marco Antonio Sandoval González Director General del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca		Nombre y Firma del Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria Lic. Arturo J. Velázquez Prado Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria	



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2025
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Dr. en C. S. Felipe Gabino Macedo.

Fecha de Elaboración: 01 de septiembre de 2024.

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 06 de septiembre de 2024.

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: 19

Número de trámites prioritarios para 2025: 3

Propuesta No. 21

Fecha de Cumplimiento: 13 de diciembre de 2025.

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA					
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
OAYST 05	Solicitud de contratación de servicio para suministro de agua, descarga de drenaje y alcantarillado para uso doméstico.			Implementar el trámite en línea y disminuir las interacciones físicas ciudadano -dependencia, así como los costos derivados de las mismas.	

Observaciones o comentarios

Dicha acción corresponde a una reconducción ya que forma parte de las propuestas del Programa Anual 2024 que no se concluyeron y que reporta un avance del 99%.

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró Lic. Karen Victoria Peña Rueda Jefa del Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal Dr. Marco Antonio Sandoval González Director General del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca	Nombre y Firma del Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria Lic. Arturo J. Velázquez Prado Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria
---	--	---



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2025
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Dr. en C. S. Felipe Gabino Macedo.

Fecha de Elaboración: 01 de septiembre de 2024.

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 06 de septiembre de 2024.

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: 19

Número de trámites prioritarios para 2025: 3

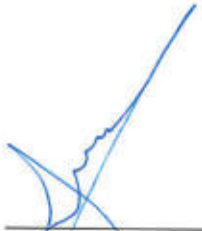
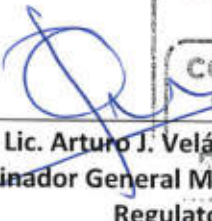
Propuesta No. 22

Fecha de Cumplimiento: 13 de diciembre de 2025.

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA					
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
OAYST 17	Recepción telefónica y vía Whats App para la captura de los reportes por fallas en los servicios.	Reducir el tiempo de duración del trámite de 5 a 3 minutos.			
Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró C. José Rueda Campos Titular de la Unidad del Centro Integral de Atención Telefónica		Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal Dr. Marco Antonio Sandoval González Director General del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca		Nombre y Firma del Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria Lic. Arturo J. Velázquez Prado Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria	



COORDINACIÓN GENERAL MUNICIPAL
DE MEJORA REGULATORIA

Nombre, Cargo y Firma de Quién lo Elaboró	Nombre, Firma del Presidente Municipal Constitucional de Toluca y Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Nombre y firma del Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria
 Lic. Ignacio Zendejas Iñigo Jefe del Departamento de Evaluación y Seguimiento	 Dr. Juan Maccise Naime Presidente Municipal de Toluca y Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria 	 Lic. Arturo J. Velázquez Prado Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria 