

# Avances en la implementación de la Agenda de Mejora Regulatoria **2013 - 2018**

---

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa

La **Agenda de Mejora Regulatoria** quedó establecida en el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública el 13 de octubre de 2016 en relación con el Eje 5, Área de Oportunidad 1. Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa

Creación de la Unidad de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, actualmente a cargo de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

**100%**  
**2013**

Diseño e implementación del Registro Electrónico de Trámites y Servicios que contiene el catálogo validado de los mismos.

**85%**  
**2014**

Diseño e implementación del Portal Trámites CDMX para dar transparencia y certeza jurídica sobre el actuar de las instituciones de gobierno.

**85%**  
**2015**  
**2017**

Implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana. Cobertura 100%

**80%**  
**2014**

Implementación de medidas de simplificación que contribuyan a eliminar o compactar trámites; reducir requisitos, plazos de respuesta y cargas administrativas; evitar duplicidades y contradicciones.

**85%**  
**Trámites**  
**y Servicios**

Aplicación de criterios de Gobierno Abierto y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**07/10/15**

Instalación del Consejo de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa como órgano auxiliar.

**26/06/18**

Publicación de la Ley de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México y su aplicación progresiva.

**07/12/17**

Elaboración de diagnósticos que contribuyan a mejorar la provisión de trámites y servicios y elevar la competitividad de la CDMX.

Seguimiento a los indicadores Doing Business evaluados por el Banco Mundial.

# Avances en **Registro** de Trámites y Servicios **CDMX** y Visitas al Portal **Trámites CDMX**

---



16 de Marzo 2015 al 24 de Junio de 2018



# Avances en **Registro** de Trámites y Servicios **CDMX**

---

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa

Universo de trámites y servicios identificados para registro y simplificación por órgano de la APCDMX

**3,631**<sup>1</sup>

Trámites y Servicios identificados por organización

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**810**<sup>2</sup> | 56 Órganos de la APCDMX



**Delegaciones Políticas**

**2,820** | 16 Delegaciones Políticas

**Trámites y Servicios unificados y homologados**

**751**<sup>3</sup>

Trámites y Servicios CDMX y Programas Sociales

**174**<sup>4</sup>

Trámites y Servicios Delegacionales en promedio (Incluye 56 trámites comunes con CDMX)

**95**<sup>5</sup>

Programas Sociales Delegacionales

**Trámites Totales**

**1,020**

**72** Órganos con Trámites y Servicios

1. Se tienen detectados 3,631 trámites individuales. Hay 2 registros de certificación de documentos ambos registrados por CEJUR, uno para CDMX y otro para delegaciones, pero es un solo trámite. No incluye 3 trámites que norma la Secretaría de Protección Civil pero que no registró.  
2. En total hay 810 registros de CDMX y 2,808 en Delegaciones.  
3. De 64 trámites delegacionales, 62 son normados por CDMX, pero tres no los registró Protección Civil, por lo que a 810 se restaron 59 para quedar en 751 trámites exclusivos del CDMX.  
4. 2,784 trámites y servicios delegacionales que, en promedio, nos arrojan 174.  
5. 95 Programas sociales. Se colocan por separado, ya que en todas las delegaciones son distintos y varían en número por delegación anualmente. El número ha variado en función de que anualmente se actualizan, se dan de baja o se dan de alta nuevos programas.

Resultado del proceso de registro y simplificación de trámites y servicios

**2,043<sup>1</sup>**

Trámites y Servicios registrados por organización

**CDMX**  
 CIUDAD DE MÉXICO

**578<sup>2</sup>** | 55 Órganos de la APCDMX



**Delegaciones Políticas**

**1,465** | 16 Delegaciones Políticas

**Trámites y Servicios unificados y homologados**

**533<sup>3</sup>** | Trámites y Servicios CDMX y Programas Sociales

**83<sup>4</sup>** | Trámites y Servicios Delegacionales en promedio (Incluye 48 trámites comunes con CDMX)

**95<sup>5</sup>** | Programas Sociales Delegacionales

**TOTAL 711**

**72** Órganos con Trámites y Servicios

**CDMX**  
 CIUDAD DE MÉXICO

**Avance 85%**

**492** trámites publicados

**Avance 84%**

**77** trámites publicados en promedio por Delegación (1,231 en total)

1. Se tienen detectados 2,043 trámites individuales. Hay 2 registros de certificación de documentos ambos registrados por CEJUR, uno para CDMX y otro para delegaciones, pero es un solo trámite. No incluye 3 trámites que norma la Secretaría de Protección Civil pero que no registró.

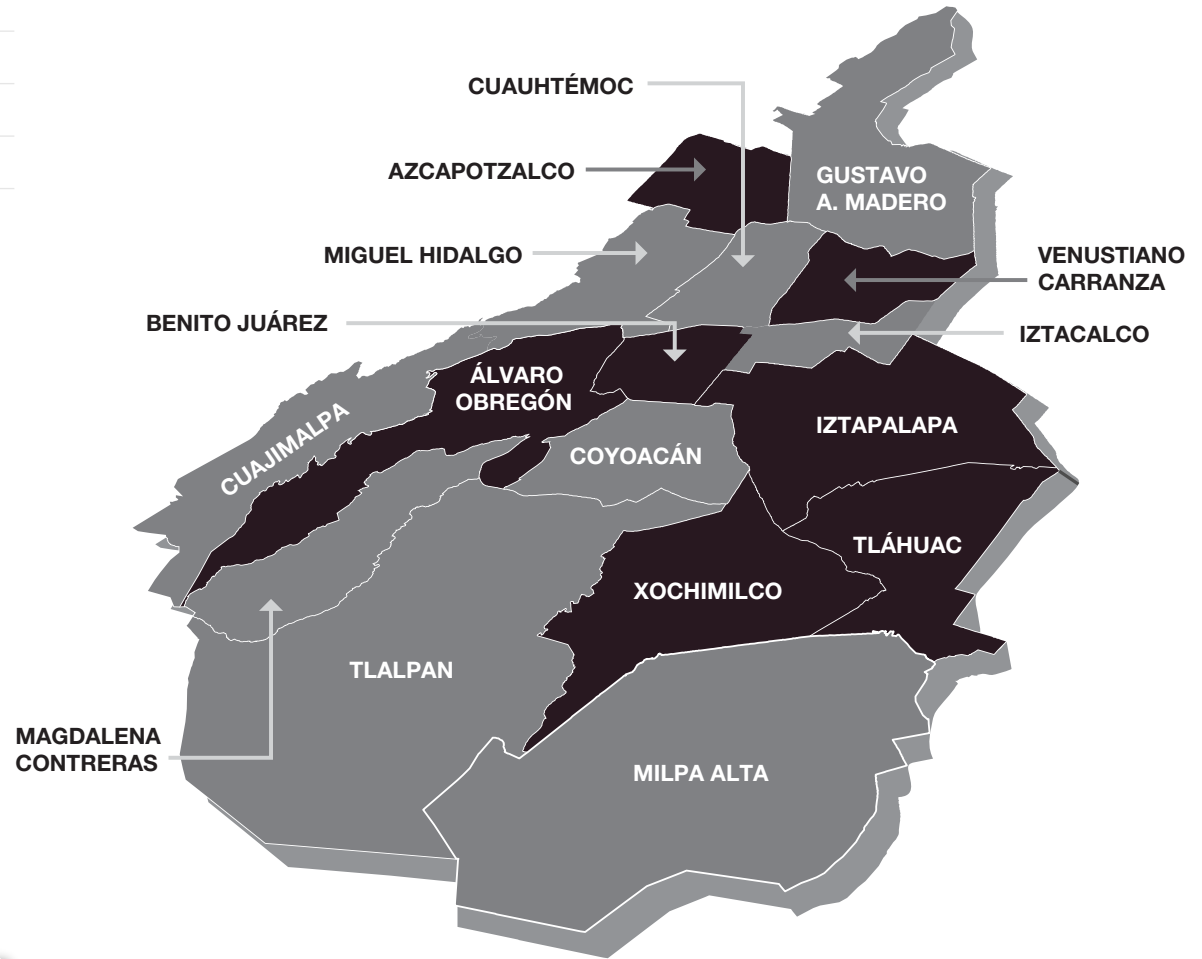
2. En total se han detectado 578 trámites de CDMX y 1,465 en Delegaciones.

3. De 56 trámites delegacionales, 54 son normados por CDMX, pero tres no los registró Protección Civil, por lo que a 578 se restaron 51 para quedar en 563 trámites exclusivos del CDMX.

4. 83 trámites y servicios delegacionales que nos dan un total de 1,328.

5. 95 Programas sociales. Se colocan por separado, ya que en todas las delegaciones son distintos y varían en número por delegación anualmente. El número ha variado en función de que anualmente se actualizan, se dan de baja o se dan de alta nuevos programas.

DELEGACIÓN	UNIVERSO	PUBLICADOS
ÁLVARO OBREGÓN	85	79
AZCAPOTZALCO	94	84
BENITO JUÁREZ	92	79
COYOACÁN	90	76
CUAJIMALPA	86	76
CUAUHTÉMOC	95	75
GUSTAVO A. MADERO	98	76
IZTACALCO	83	76
IZTAPALAPA	100	84
MAGDALENA CONTRERAS	89	76
MIGUEL HIDALGO	94	72
MILPA ALTA	92	65
TLÁHUAC	85	77
TLALPAN	107	75
VENUSTIANO CARRANZA	87	79
XOCHIMILCO	88	81



## Trámites y servicios totales

Universo  
Trámites y  
servicios

**1,465**

Trámites y  
servicios  
publicados

**1,231**

Programas  
Sociales

**95**



De 20 a 45 trámites y servicios publicados



De 46 a 76 trámites y servicios publicados



De 77 a 107 trámites y servicios publicados



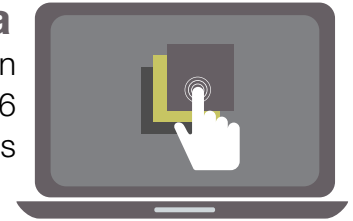


## Línea de captura

La incorporación de esta herramienta electrónica en Trámites CDMX, hace más atractivo su uso para la ciudadanía local, debido al trabajo de simplificación en los procesos de recaudación y los conceptos de pago que se generan en la inscripción de trámites y

## Trámites en Línea

Actualmente se cuenta con la información de 76 trámites y servicios, mismos que contienen el enlace al portal o sistema de cada dependencia responsable donde es posible realizar una parte o la totalidad del trámite o servicio en línea.



## Actualización del INCLUSITE

Permite que esta modalidad de acceso a personas con alguna discapacidad, se incorpore a todas las cédulas de información de trámites y servicios (613 cédulas hasta el día de hoy).



## Implementación de modalidades

Al consultar un trámite o servicio, el usuario podrá elegir de forma más sencilla la modalidad de su interés y la delegación en donde requiera realizarlo. Esto facilita su comprensión gracias a su proceso de tres pasos: a) requisitos a reunir; b) pago (en caso de que proceda); y 3) dónde hacer la gestión (vía presencial, telefónica o digital).

## Portal Anticorrupción

Si quieres denunciar a servidores públicos por actos indebidos, el portal contiene un enlace a este sistema de denuncia ciudadana con el fin de apoyar y cubrir las líneas de acción propuestas en el Plan de Prevención y Combate a la Corrupción de la Ciudad de México.



## Incorporación del Sistema de Servicios y Atención Ciudadana (SSAC)

Se trata de trámites y servicios que han sido exceptuados de la aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo en cuanto a su substanciación y competencia, por ejemplo: materia fiscal, justicia cívica, notariado, programas sociales, entre otros.



## Incorpora la totalidad de trámites y servicios y otras actividades análogas

Se trata de trámites y servicios que han sido exceptuados de la aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo en cuanto a su substanciación y competencia, por ejemplo: materia fiscal, justicia cívica, notariado, programas sociales, entre otros.

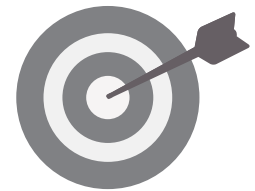
## Vinculación con redes sociales

Se podrán compartir los trámites a través de Facebook, Twitter y WhatsApp con el hashtag #TramitesCDMX



## Clasificación de trámites por grupos de interés

El portal muestra grupos de trámites, que por su características, son de interés para sectores específicos de la población (mujeres, niños, adultos mayores).



## Gaceta Oficial CDMX

El portal cuenta con acceso a la Gaceta Oficial CDMX, dónde se publican todas aquellas disposiciones emanadas por la autoridad competente que tengan aplicación en el ámbito de la CDMX, y de las solicitadas por los particulares en los términos de la normatividad



## Vinculo al Prontuario Normativo

Para mayor difusión y fácil acceso a la información de todas las normas, disposiciones reglamentarias y administrativas de la CDMX, lo que beneficiará a la población y particularmente al creciente número de usuarios del portal. Esta tarea está en proceso de revisión con la Contraloría General.



# Visitas al Portal **Trámites CDMX**

---

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



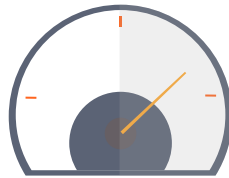
**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa



**8,219,479**  
sesiones<sup>2</sup>



Tiempo promedio  
de permanencia  
**2:20**



Página/Sesión  
**1.83**

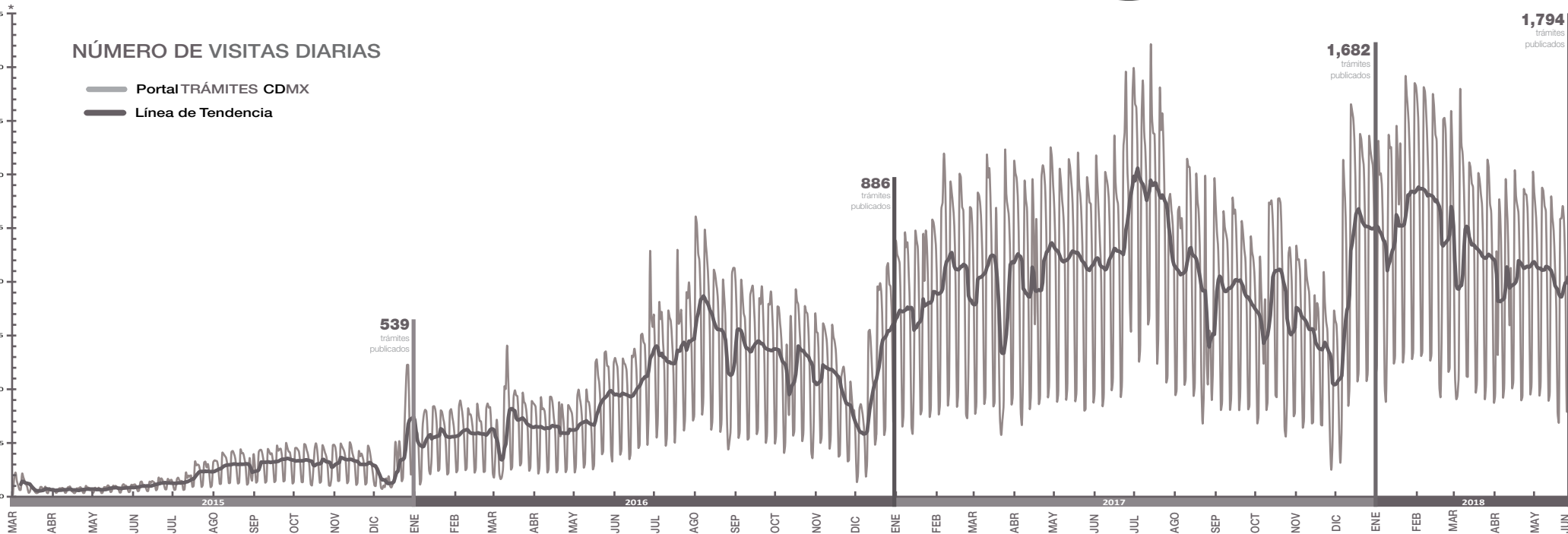


**5,490,676**  
usuarios<sup>3</sup>

1. Los datos son acumulados desde el lanzamiento del portal.

## NÚMERO DE VISITAS DIARIAS

— Portal TRÁMITES CDMX  
— Línea de Tendencia



### Notas:

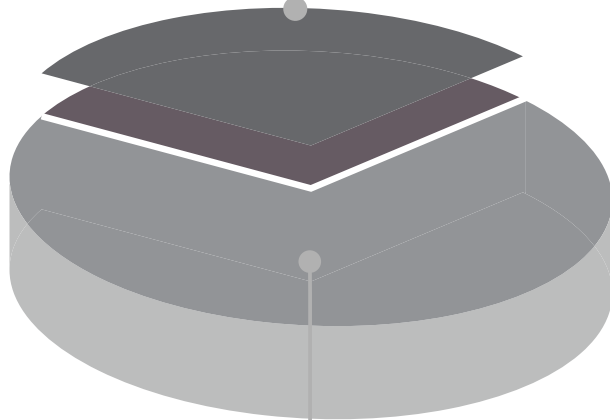
- Una sesión es un conjunto de interacciones que tienen lugar en su sitio web en un periodo determinado. Por ejemplo, una única sesión puede contener varias páginas vistas, eventos, interacciones sociales y transacciones de comercio electrónico.
- Los usuarios son personas que han iniciado al menos una sesión durante el periodo especificado
- Las cantidades expresadas en las gráficas equivalen a miles.

De un total de  
**8,219,479**  
sesiones



3 de cada 10  
regresaron al Portal

**33.18%**  
Visitantes recurrentes  
2,727,266



**66.82%**  
Nuevos visitantes  
5,492,213



7 son nuevos

## ¿Qué les interesa?

Los principales temas de interés generales de nuestros usuarios, según sus tendencias de búsqueda y navegación por Internet, son los siguientes:



**34.12%**  
Viajes



**19.80%**  
Trabajo



**19.35%**  
Educación



**16.23%**  
Propiedad



**10.51%**  
Vehículos

## Referencias hacia el Portal de Trámites CDMX

**1**  Búsquedas en Google **57.22%** ↑

**2**  Directa **34.24%** ↓  
tramites.cdmx.gob.mx

**3**  **1.16%** ↓  
dif.df.gob.mx/ referral

**4**  **1.15%** ↓  
sedema.df.gob.mx

**5**  **1.11%** ↓  
consejeria.df.gob.mx

### Secciones más consultadas

**1** Trámites en línea **5.54%**

**2** Consulta Gaceta **1.74%**

**3** Ubicación de Kioscos Digitales **1.46%**

## Trámites y servicios más consultados

**1** Registros de actos del estado civil de las personas **6.29%**

**2** Certificaciones de actas y constancias del estado civil de las personas **4.88%**

**3** Programa Bebé Seguro CDMX **3.78%**

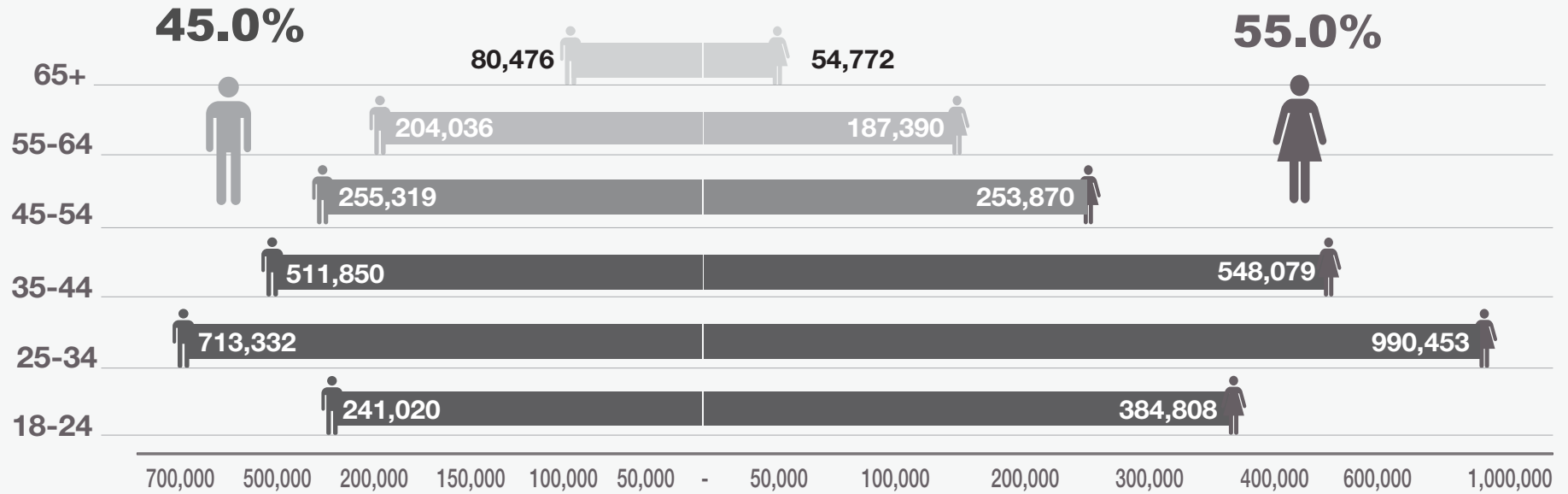
## DISPOSITIVOS DE ACCESO

↓ **56.39%** **1** COMPUTADORA

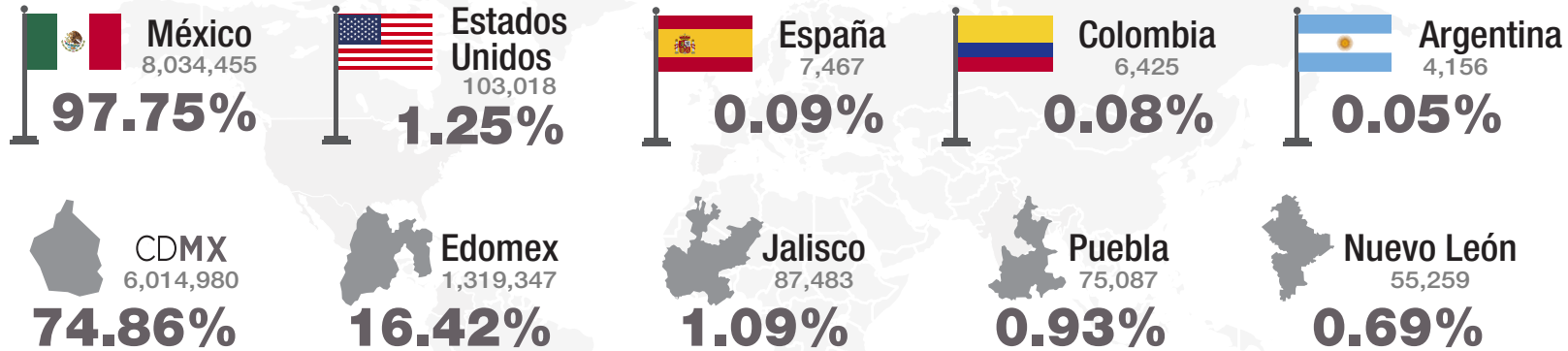
**2** CELULAR ↑ **39.58%**

↓ **4.03%** **3** TABLET

De una muestra de 4,656,357 sesiones<sup>1</sup>, agrupadas por sexo, se identificó:



De una muestra de  
**8,219,479**  
sesiones,  
clasificadas por Países y Estados de la República, se identificó:



Nota: La suma de los parciales puede no coincidir con los totales.



**THE WORLD BANK**

# Expectativas Doing Business **CDMX**

Observaciones y consolidación de reformas


---

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa



INDICADOR	ESTATUS	2014	2018	TENDENCIA	RESULTADOS	
 Apertura de una empresa	<b>Trámites*:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>		Se implementó el “Sistema de impuestos sobre nóminas” el cual permitió realizar el trámite “Inscripción en el impuesto sobre nómina” en <b>menos de un día.</b>	
	<b>Tiempo**:</b> [días]	<b>6</b>	<b>8</b>			
	<b>Costo:</b> [del ingreso per cápita]	<b>19.7</b>	<b>20.2</b>			
 Permisos de Construcción	<b>Trámites*:</b>	<b>11</b>	<b>15</b>		Se implementó en línea la <b>constancia de adeudo</b> predial y de agua	
	<b>Tiempo**:</b> [días]	<b>82</b>	<b>76</b>		Se realizaron <b>mapeos de procesos</b> para reducir los tiempos de atención de los trámites de <b>SACMEX</b>	
	<b>Costo***:</b> [del ingreso per cápita]	<b>353.1</b>	<b>11.4</b>	<b>NA</b>	Se <b>redujo el tiempo</b> de la emisión del Certificado de Zonificación de Uso de suelo	
 Registro de propiedades	<b>Trámites*:</b>	<b>7</b>	<b>8</b>		Se implementaron los trámites telemáticos	
	<b>Tiempo**:</b> [días]	<b>74</b>	<b>42</b>		Se realizaron <b>mapeos de procesos</b> para reducir los tiempos y trámites de RPPyC	
	<b>Costo:</b> [del valor de la propiedad]	<b>5.7</b>	<b>5.8</b>		Se <b>redujo el tiempo</b> para la emisión del Certificado de Libertad de Gravámenes	

NOTAS:

\*El incremento de los trámites se debe a cambios en la forma de medir llevados a cabo por Banco Mundial

\*\*Cifra prevista para el estudio 2019


\*\*\*Cambio de metodología para medir el costo


Fuente: Banco Mundial y Gobierno de la Ciudad de México

## Indicador 1: Apertura de un negocio

### Resultados del Estudio 2014 y 2018

No.	Procedimientos	Tiempo 2014	Tiempo 2018	Variación	Costo 2014	Costo 2017	Variación
1	Obtención del permiso de uso de denominación o razón social y elección del fedatario público a través del portal gob.mx	1 (en línea)	2 (en línea)	△	Sin Costo	Sin Costo	=
2	Aviso de uso de denominación o razón social y elaboración del acta constitutiva por parte de un fedatario público	2	2	=	MXN 27,086	MXN 27,995	△
3	Inscripción del acta constitutiva	NA	0.5 (en línea)	=	NA	Sin Costo	=
4	Inscripción en línea de la sociedad en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC)	NA	0.5 (en línea)	=	NA	Sin Costo	=
5	Inscripción en el Seguro Social	1	1	=	Sin Costo	Sin Costo	=
6	Registro de la compañía en el Registro Estatal de Contribuyentes	1	0.5 (en línea)	▽	Sin Costo	Sin Costo	=
7	Notificación a la delegación de la apertura de un establecimiento mercantil en línea	0.5 (en línea)	0.5 (en línea)	=	Sin Costo	Sin Costo	=
8	Inscripción en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)	1	1	=	MXN 670	MXN 670	△

 Trámites que se adicionaron a la medición

 Trámites que mejoraron en tiempo

## Indicador 2: Manejo de Permisos de Construcción

### Resultados del Estudio 2014 y 2018

No.	Procedimientos	Tiempo 2014	Tiempo 2018	Variación	Costo 2014	Costo 2017	Variación
1	Solicitud y obtención del certificado de alineamiento y número oficial	11	11	▽	MXN 1.001	MXN 1,221.15	△
2	Obtención del estudio topográfico	Se solicitó información a Banco Mundial					
3	Solicitud y obtención de certificado único de zonificación de uso del suelo	12	6	▽	MXN 892	MXN 1,465.50	△
4	Solicitud de factibilidad de agua		1	△	Sin Costo	Sin Costo	=
5	Recibir inspección técnica para la resolución de factibilidad de los servicios de agua potable y drenaje	12	1	△	Sin Costo	Sin Costo	=
6	Obtención de factibilidad de agua		10	△	Sin Costo	Sin Costo	=
7	Solicitud y obtención de certificado de no adeudo de agua	NA	0.5 (en línea)	△	MXN 130	MXN 158.70	△
8	Solicitud y obtención de certificado de no adeudo predial	NA	0.5 (en línea)	△	MXN 130	MXN 158.70	△
9	Registrar manifestación de construcción tipo B	1	1	=	MXN 448,493	MXN 907,553.5	△
10	Aviso de terminación de obra a la autoridad delegacional	1	1	=	Sin Costo	Sin Costo	=
11	Recibir inspección técnica	1	1	=	Sin Costo	Sin Costo	=
12	Solicitud y obtención de autorización de uso y ocupación	6	6	▽	Sin Costo	Sin Costo	=
13	Solicitud y obtención de autorización de protección civil	7	7	=	Sin Costo	Sin Costo	=
14	Solicitud y conexión a los servicios de agua potable y drenaje	30	30	▽	Sin Costo	Sin Costo	=
*15	Manifestación de actualización de obra	1	1	=	Sin Costo	Sin Costo	=

Trámites que se adicionaron a la medición

Trámites que mejoraron en tiempo

## Indicador 3: Registro de Propiedades

### Resultados del Estudio 2014 y 2018

No.	Procedimientos	Tiempo 2014	Tiempo 2018	Variación	Costo 2014	Costo 2017	Variación
1	El notario obtiene el certificado de zonificación de la propiedad	15	6	▽	MXN 892	MXN 1,465.50	△
*2	El notario obtiene el certificado de existencia o inexistencia de gravámenes	7	7	▽	MXN 485	MXN 592	△
*3	Solicitar el avalúo comercial del inmueble	7	7	=	NA	NA	=
*4	Obtención de constancia de no adeudo de agua	15	0.5 (en línea)	=	MXN 130	MXN 158.7	△
*5	Obtención de la constancia de no adeudo del impuesto predial	1	0.5 (en línea)	=	MXN 130	MXN 158.7	△
6	El notario prepara y ejecuta el contrato de escritura pública, retiene y paga el impuesto sobre traslación de dominio	3	3	=	NA	NA	=
7	El notario da el segundo aviso preventivo	NA	1	=	NA	Sin Costo	=
8	El notario realiza la inscripción de la escritura pública	55	30	▽	MXN 14,341.	17,495	△

 Trámites que se adicionaron a la medición

 Trámites que mejoraron en tiempo



# Avance del Modelo Integral de Atención Ciudadana **CDMX**








## Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC)

Objetivo de la política pública: lograr una atención ciudadana de calidad en la Ciudad de México en las áreas donde se gestionan trámites y servicios, basados en un modelo único de protocolos de atención homólogos.



 <b>MIAC ADMINISTRATIVO</b>	 <b>MIAC IDENTIDAD Y ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	 <b>MIAC IDENTIDAD Y ATENCIÓN DIGITAL</b>	 <b>MIAC IDENTIDAD Y ATENCIÓN TELEFÓNICO</b>
CORAC Asignación y capacitación (curso ACC CDMX) Informes de Trámites y/o Servicios Personal de Atención Ciudadana Sistema de Servicios de Atención Ciudadana Áreas de Atención Ciudadana	Imagen Institucional Imagen WEB Accesibilidad Atención Prioritaria Uniforme Gafetes	Redes Sociales Correo Electrónico Chat SSAC Kioscos	Líneas Telefónicas Call Center

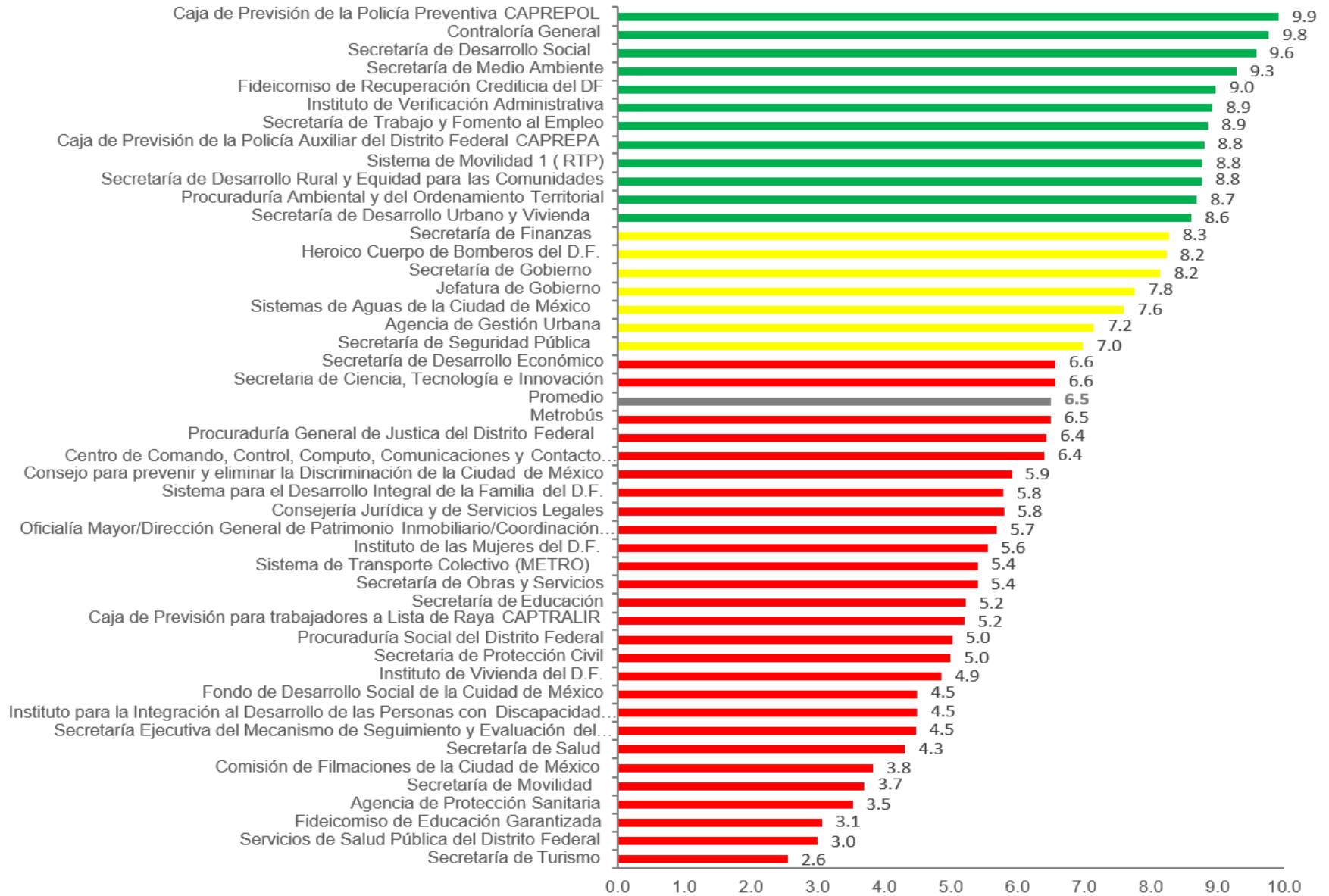
Puntaje			
<b>6</b>	<b>4</b>		
		<b>4</b>	
	<b>6 + 4 = 10</b>	<b>6 + 4 = 10</b>	<b>4</b> <b>6 + 4 = 10</b>

Promedio General Índice de cumplimiento MIAC = **10**

## Índice de Cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC)

Resultados de la evaluación a la Administración Pública de la CDMX 2do. Semestre 2017

Órganos de la APCDMX



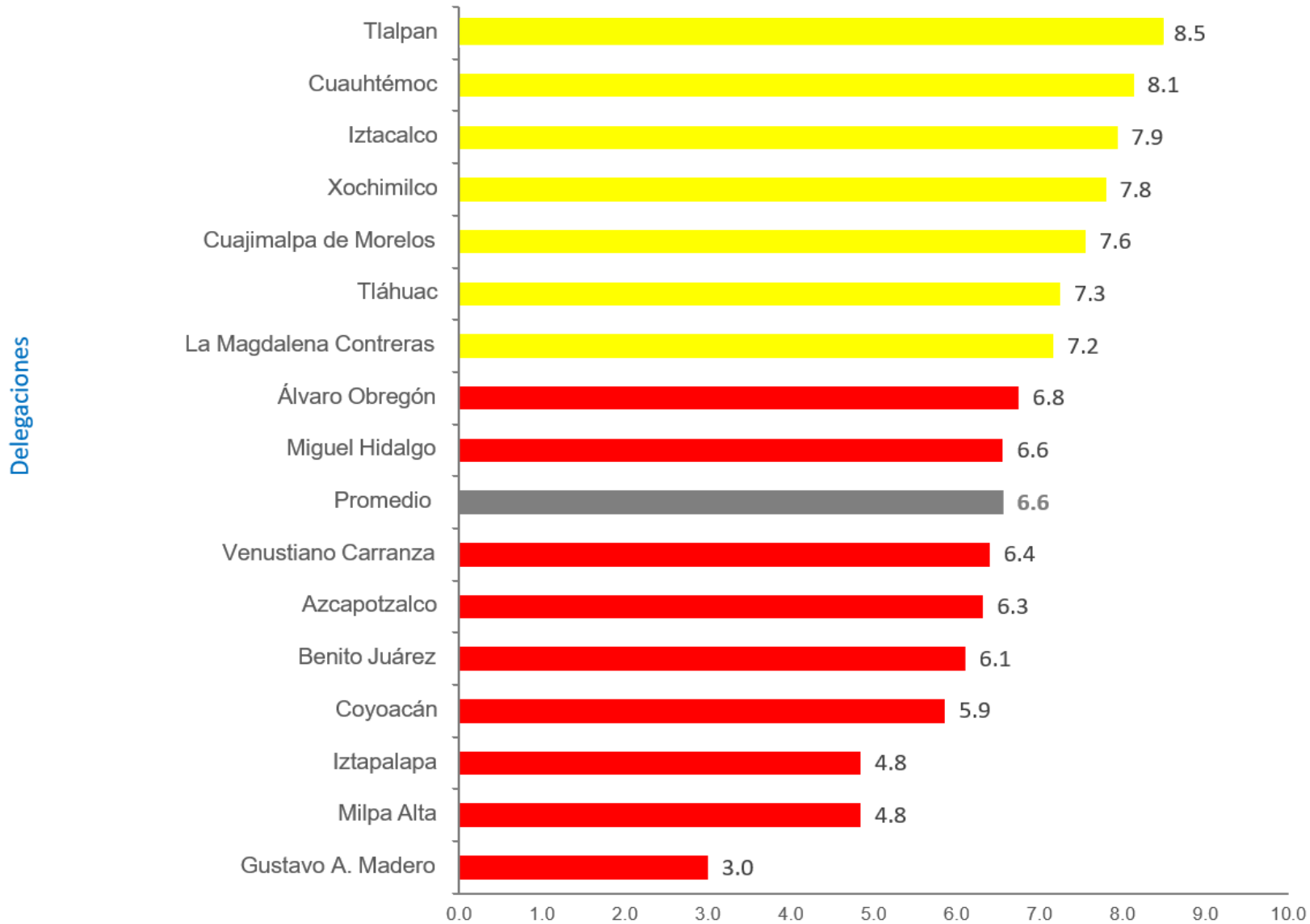
**No Aceptable**  
0 a 6.9

**Aceptable**  
7 a 8.5

**Óptimo**  
8.6 a 10

## Índice de Cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC)

Resultados de la evaluación a la Administración Pública de la CDMX 2do. Semestre 2017



**No Aceptable**  
0 a 6.9

**Escala de Cumplimiento**  
**Aceptable**  
7 a 8.5

**Óptimo**  
8.6 a 10





# Proyectos en proceso

## 2018

---

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa



- Proyecto de acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanillas Unicas Delegacionales.

- Proyecto de acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana.

- Proyecto de Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de los Órganos Centrales, Desconcentrados y Entidades Paraestatales de la Administración Pública de la Ciudad de México.

- Proyecto de acuerdo por el que se implementa la estrategia de Armonización, Control y Calidad Normativa de la Administración Pública de la Ciudad de México.

