



San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE OPERACIÓN  
DEL SISTEMA DE CAPTURA DEL  
REGISTRO MUNICIPAL DE  
TRÁMITES Y SERVICIOS**

**SECRETARÍA DEL REPUBLICANO  
AYUNTAMIENTO**

**13 DE JULIO DE 2023**

**MANUAL DE OPERACIÓN  
COMISION DE MEJORA REGULATORIA**

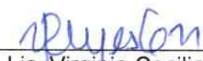
**SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL  
DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	2 de 32

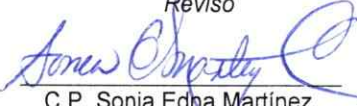
## ÍNDICE

		Página
I.	<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	4
II.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
III.	<b>OBJETIVOS DE MANUAL</b>	6
IV.	<b>MARCO JURÍCO Y NORMATIVO</b>	6
V.	<b>ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN</b>	8
VI.	<b>GLOSARIO</b>	8
VII.	<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>	10
VIII.	<b>POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS</b>	11
1.	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	11
a)	Panel de Control (Dashboard)	11
b)	Interfaz	11
c)	Asistente inteligente (ChatBot)	12
d)	Portal público	12
2.	<b>FUNCIONALIDADES GENERALES DEL RTS DE LA COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA</b>	12
a)	Ingreso	12
b)	Identificación del usuario	13
c)	Recuperación de contraseña	14
3.	<b>USUARIOS DEL RTS</b>	14
a)	Definición de usuarios	14
b)	Esquema de gestión en el RTS	15
4.	<b>COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA</b>	17
4.1	<b>Usuario Enlace de la Institución</b>	17
4.2	<b>Usuario capturador de la Comisión de Mejora Regulatoria</b>	17
a)	Pantalla inicial y detalle del menú	17
	1.- Información general	18
a)	Nombre oficial del trámite o servicio	18

Actualizó

  
Lic. Virginia Cecilia Reyes  
González  
Coord. de Análisis de  
Impacto Regulatorio

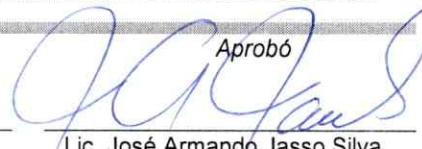
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
Lic. María Fernanda Santos  
Villarreal  
Titular de la Comisión de Mejora  
Regulatoria

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE OPERACIÓN  
COMISION DE MEJORA REGULATORIA

SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL  
DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	3 de 32

		b) Tipo de servicio	19
		c) Departamento	20
		d) Unidad	20
		e) Categoría del servicio	20
		f) Descripción clara del trámite o servicio	23
		g) A quien se dirige	23
		h) Modalidad de atención	23
		i) Límite de casos	24
		j) Plazos y vigencia	24
		k) Datos de contacto	25
		l) Datos de inspectores	25
		m) Información jurídica	25
		n) Detalles adicionales	26
		2.- Datos a recabar	26
		3.- Requisitos	27
		4.- Procesos	28
		5.- Puntos de contacto	28
		6.- Tarifas	29
		7.- Perfil del servicio	30
	5	<b><u>FUNCIONALIDADES GENERALES DEL RTS PARA EL CIUDADANO</u></b>	30

Actualizó



Lic. Virginia Cecilia Reyes  
González  
Coord. de Análisis de  
Impacto Regulatorio

Revisó



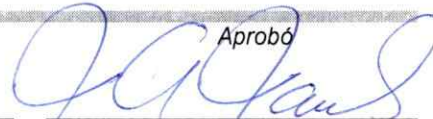
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó




Lic. María Fernanda Santos  
Villarreal  
Titular de la Comisión de Mejora  
Regulatoria

Aprobó




Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b>			
	<b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	4 de 32



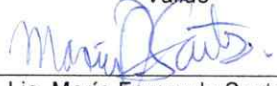
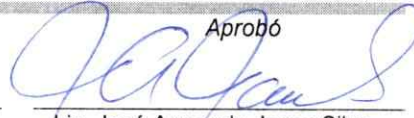
## I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN


  
 Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos  
 Presidente Municipal

  
 C.P. Gabriela Eugenia González Guajardo  
 Encargada del Despacho de la Secretaría del  
 Republicano Ayuntamiento

  
 Lic. María Fernanda Santos Villarreal  
 Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria

  
 Dra. Mariana Téllez Yáñez  
 Secretaria de la Contraloría y  
 Transparencia

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	5 de 32	

## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo la creación, actualización, mantenimiento y publicación de un catálogo electrónico del Registro Municipal de Trámites y Servicios, mediante un Sistema de Captura, con dicho catálogo se conseguirá brindar principalmente los siguientes beneficios:

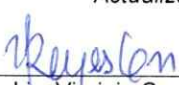
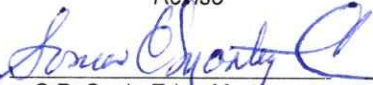
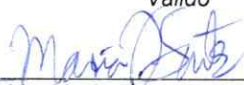
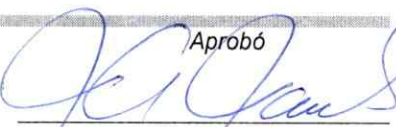
- Brindar certidumbre jurídica para los ciudadanos al momento de gestionar un trámite o servicio municipal.
- Publicar la información completa y actualizada para la gestión de trámites y servicios.
- Disminuir los traslados de los ciudadanos a las instalaciones municipales para conocer la información que requerirán para la solicitud y gestión de los trámites y servicios.
- Disminuir la carga administrativa generada a los funcionarios públicos cuando éstos tienen que atender a la ciudadanía para brindar información y orientación de los requisitos y procedimientos para la gestión de los trámites o servicios.
- Disminuir tiempos y costos de los ciudadanos para la gestión de los trámites y servicios.
- Reducir los costos para las Instituciones mediante la mitigación del uso de materiales físicos (papelería, impresiones, etc.) para la divulgación de los trámites y servicios.


Ahora bien, para que el Sistema sea la herramienta mediante la cual el Municipio pueda proveer los beneficios arriba señalados, la información que se capture y publique deberá estar actualizada, ser clara y correctamente fundamentada jurídicamente. En el presente manual se describe la forma correcta en que se deberán de realizar las actividades del procedimiento de registro de información de los trámites y servicios, así como. todas las opciones de configuración correspondientes por usuario específico.

Los usuarios para los cuales se diseñó principalmente el Sistema son los siguientes funcionarios y usuarios:

### 1. Funcionarios de la Institución:

- Enlaces de Mejora Regulatoria. - Encargados de supervisar y proporcionar la información.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	6 de 32	

2. Funcionarios de la Comisión de Mejora Regulatoria:

- a. Titular. - El Responsable de actualizar las FTS, previa solicitud de los enlaces de Mejora Regulatoria.
- b. Capturadores de la información. - Usuarios de la Comisión, encargados de capturar las FTS.

Es importante destacar que el Sistema se ajusta a las disposiciones del Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León, en cuanto a las definiciones de trámite y servicio, así como del formato de ficha que incorpora los nuevos elementos que conformarán la totalidad de la información de los trámites y servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

El presente Manual del Registro de Trámites y Servicios iniciará con las descripciones de las actividades y opciones generales de los usuarios y progresivamente se irán detallando los elementos específicos por usuario.

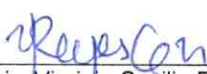
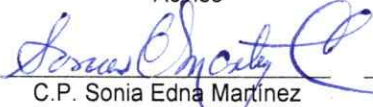

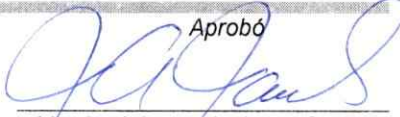
### III. OBJETIVOS DEL MANUAL


Contar con un Sistema de Información que permita el registro, control y seguimiento de las actualizaciones de la información de los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal, para ser pública a través del portal del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, en el apartado de trámites municipales que a su vez brinde seguridad de la información misma, seguridad jurídica a los ciudadanos, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información.

### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

**LEGISLACIÓN FEDERAL:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	7 de 32	

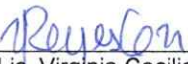

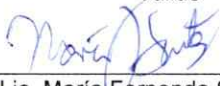
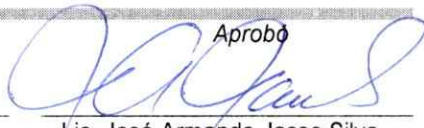
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Archivos.


**LEGISLACIÓN ESTATAL:**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
  - a) Título Tercero, Capítulo Cuarto

**REGLAMENTOS MUNICIPALES:**

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega – Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	8 de 32	

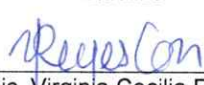
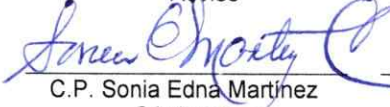
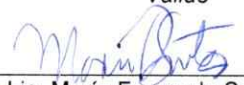
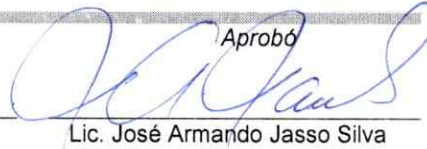
- Reglamento de Archivos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
  - a. Artículo 8 fracción IV
  - b. Artículo 16 fracción VIII
  - c. Artículo 17 fracción VI,
  - d. Artículo 18 fracción II y
  - e. Artículos 37 al 52
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN


General para todas las Instituciones, Dependencias y Entidades, con funciones específicas para los Enlaces de Mejora Regulatoria y los usuarios adicionales del sistema.

## VI. GLOSARIO

Para los efectos de este Manual, se entenderá por:

Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
			
Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad



 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	9 de 32	

**Administrador:** Usuario capaz de crear y modificar los distintos catálogos globales de datos dentro del RTS; además será el encargado de administrar los datos relacionados con las Instituciones, así como de gestionar los usuarios de los Funcionarios de las Instituciones y los Funcionarios de la Comisión de Mejora Regulatoria.

**Municipio:** Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Comisión de Mejora Regulatoria:** Autoridad encargada de revisar y actualizar los registros de las FTS a través del RTS.

**Capturadores de la Información:** Funcionario de la Comisión de Mejora Regulatoria responsable de ingresar, capturar, corregir y actualizar los registros de las FTS que las Instituciones remitan para su incorporación.

**Enlace Mejora Regulatoria:** Usuario de vinculación entre su Institución y la Comisión de Mejora Regulatoria. Posee la responsabilidad de informar y solicitar a la Comisión de la incorporación de nuevos trámites o actualización de las FTS de su Institución.

**FTS.** Se refiere a la Ficha de Trámite o Servicios.

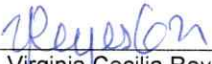

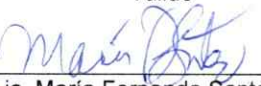
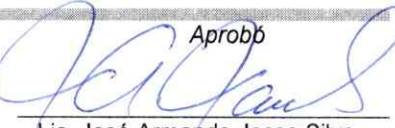
**Formulario FTS:** Conjunto de reactivos (selección múltiple, respuesta elaborada, etc., en formato Excel) que deberán de llenar las Instituciones para definir los registros de las FTS que requieren presentar a la Comisión de Mejora Regulatoria para su validación.


**Institución:** Dependencia o Entidad Municipal perteneciente al Municipio, que tiene la obligación de revisar todos los registros de las FTS a través del RTS, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Mejora Regulatoria:** Conjunto de acciones jurídico-administrativas que tienen por objeto eficientar el marco jurídico y los trámites administrativos para elevar la calidad de la gestión pública en beneficio de la población; facilitar la apertura, operación y competencia de las empresas; fomentar la inversión y generación de empleos y lograr la transparencia, consulta y justificación de las decisiones regulatorias.

**Portal Público:** Componente del RTS en donde serán publicadas las FTS, que la Institución envía para su revisión por la Comisión de Mejora Regulatoria.

**Reglamento:** Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	10 de 32	

**RTS:** Se refiere al Registro de Trámites y Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, a través de la cual el ciudadano puede acceder, mediante el hipervínculo <https://tramites.sanpedro.gob.mx/>.

Por su parte, la Comisión de Mejora Regulatoria, podrá acceder al RTS para ingresar y modificar los trámites y servicios que se encuentran dentro del mismo, mediante la plataforma electrónica <https://app.urbem.digital/login>, la cual, permite digitalizar fácilmente los trámites y servicios.

Dicha plataforma se utiliza para crear o modificar las fichas de tramites o servicios que se desean registrar y actualizar, convirtiendo además los servicios informativos en servicios transaccionales, disminuyendo el costo y esfuerzo de gestionar el trámite y mejorar el tiempo de respuesta para el ciudadano.

Asimismo, este componente permite adaptarse a las necesidades generales (creación/modificación de usuarios, creación de nuevos formularios, etc.) de la Comisión de Mejora Regulatoria.

De igual manera, a través de una interfaz web o chatbot, se podrá recolectar los datos para mejorar la atención ciudadana.

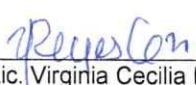
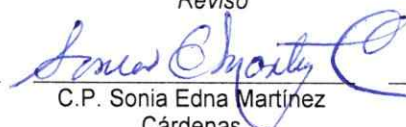

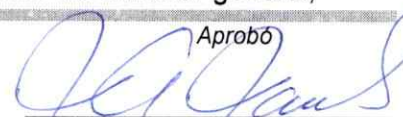
**Usuario Enlace de la Institución:** Usuario encargado de capturar y modificar las fichas de tramites o servicios en formato Excel. Este grupo de usuarios, se encuentran en cada una de las Dependencias o Entidades pertenecientes al Municipio.


**Usuarios Capturadores de la información de la Comisión de Mejora Regulatoria:** Funcionarios de la Comisión de Mejora Regulatoria encargados de ingresar, capturar, corregir y actualizar las FTS e incorporarlas al RTS. Este grupo de usuarios atienden a todas las Dependencias o Entidades pertenecientes al Municipio y se componen de los siguientes roles: Titular de Mejora Regulatoria y Capturadores de la Información.

**Titular de Mejora Regulatoria:** Funcionario de la Comisión de Mejora Regulatoria responsable de atender las solicitudes de las FTS enviadas por la Institución para su revisión y registro.

## VII. MISIÓN Y VISIÓN

**MISIÓN:** Crear y consolidar un marco regulatorio de simplificación administrativa que permita establecer un proceso continuo de revisión y reforma de las disposiciones de carácter general,

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	11 de 32	

además de proveer a la administración pública municipal de una actualización y mejora permanente en cuanto a los trámites y/o servicios ofrecidos a la ciudadanía, generando así, una mayor competitividad en el Municipio

**VISIÓN:** Constituirse como una Dependencia de vanguardia que salvaguarde los principios de competitividad, eficiencia y eficacia administrativa, transparencia rendición de cuentas, gobierno electrónico, gobernanza regulatoria, entre otros, garantizando que las disposiciones jurídicas en materia de mejora regulatoria generen mayores beneficios a la sociedad.

## VIII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

Por la naturaleza del ambiente en el cual se ejecuta el RTS, éste no requiere de instalar aplicaciones locales en la computadora del usuario.

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

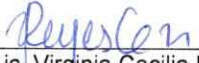
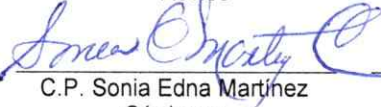

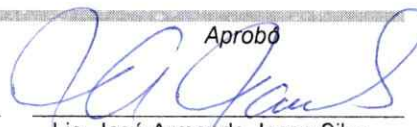
La plataforma electrónica a través de la cual la Comisión de Mejora Regulatoria, utiliza para crear o modificar las fichas de tramites o servicios que se desean registrar y actualizar dentro del RTS, contiene cuatro productos:


- a) **Panel de Control (Dashboard):** Gestiona los trámites y servicios digitales desde una aplicación web accesible desde cualquier dispositivo conectado a internet:
- Lanza y configura nuevos servicios trámites digitales.
  - Da seguimiento a los casos de servicio a cada ciudadano.
  - Analiza las métricas de uso y avance de cada uno de los servicios, de la plataforma.
  - Mantener la información de trámites y servicios de la Institución actualizada.

b) **Interfaz ciudadana (WEB)**

Componente que, sin necesidad de invertir en infraestructura, ni en desarrollo, digitaliza los trámites y servicios de la Institución, proporcionando:

- Trámites digitales de inicio a fin.
- Facilidad de incluir el trámite en la página web.
- Optimiza recursos.

Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
 Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	 Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	 Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	12 de 32	

- Fácil e intuitivo tanto para el ciudadano como para los funcionarios.

**c) Asistente inteligente (ChatBot)**

Permite crear ChatBot con Inteligencia Artificial que, a través de la plataforma, da respuestas de atención y automatiza el inicio de trámites y servicios:

- Envía y recibe documentos.
- Procesa pagos de servicios.
- Responde de forma automática con información sobre un servicio como requisitos, costos, procesos y centros de atención.
- Recaba reportes o solicitudes de servicio.

**d) Portal público**

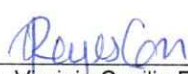
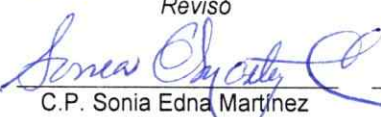

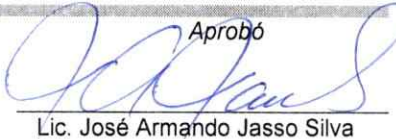
Es el componente del RTS en donde serán mostradas las versiones públicas de las FTS que la Institución envíe a la Comisión de Mejora Regulatoria. A través de este componente, todos los usuarios ciudadanos podrán consultar las FTS que le interesen.


**2. FUNCIONALIDADES GENERALES DEL RTS DE LA COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA**

**a). Ingreso:**

Para que el Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria y los Usuarios Capturadores de la Comisión de Mejora Regulatoria, puedan acceder al RTS es necesario teclear la siguiente dirección electrónica:

<https://app.urbem.digital/login>

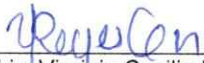
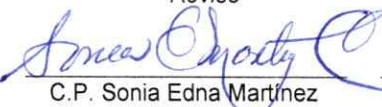

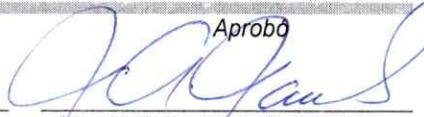
Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
			
Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	13 de 32	




## b). Identificación del usuario

Conforme a la pantalla anterior, se deben proporcionar los siguientes datos de identificación del usuario:

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	14 de 32	

1. **Usuario:** Dirección de correo electrónico (de preferencia institucional) correspondiente al usuario.
2. **Contraseña:** Es la clave privada que proporcionó el Administrador.

Una vez que se ingresen los datos anteriores, deberá hacer clic en el botón  para acceder al RTS. En caso de que los datos sean incorrectos, la pantalla de inicio se generará automáticamente hasta que se proporcionen los datos correctos. En caso de que los datos sean correctos, se mostrarán las opciones que tenga disponible el usuario.

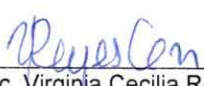
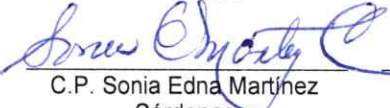

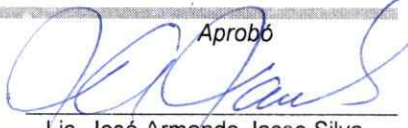
#### c). Recuperación de contraseña


En el caso de que el usuario no recuerde la contraseña de acceso definida en el RTS, podrá recuperarla enviando correo institucional al Administrador del sistema.

### 3. USUARIOS DEL RTS

#### a). Definición de usuarios

El RTS sigue procesos de gestión específicos, en el cual actúan usuarios que tienen a su cargo actividades y responsabilidades concretas. Algunos de éstos tienen como actividad inicial la tarea de designar otros usuarios. En el siguiente esquema se muestra en orden descendente el orden jerárquico de los usuarios dentro el RTS.

Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
 Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	 Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	 Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b>			
	<b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	15 de 32

**Totalidad de usuarios dentro del RTS.**



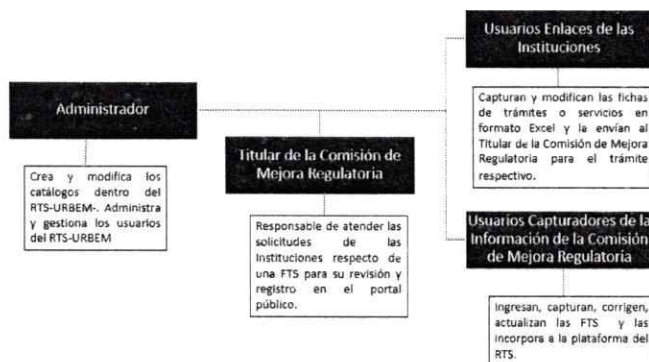
Fuente: Elaboración propia.

**b). Esquema de gestión en el RTS.**

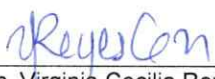

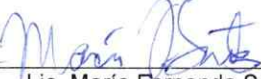
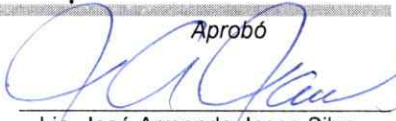
El proceso de gestión en el RTS sigue un flujo general donde los usuarios que participan tiene acciones bien definidas para su labor; sin embargo, el RTS tiene la versatilidad de adaptarse a la disponibilidad de usuarios para completar el flujo para el registro de las FTS, en el cual el único usuario que no participa directamente es el usuario Administrador.

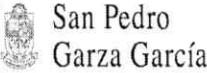
A continuación, se muestra el esquema completo del trabajo de gestión de los usuarios en el RTS, así como, otros esquemas con los que se puede trabajar en el RTS:

**Esquema completo de trabajo.**

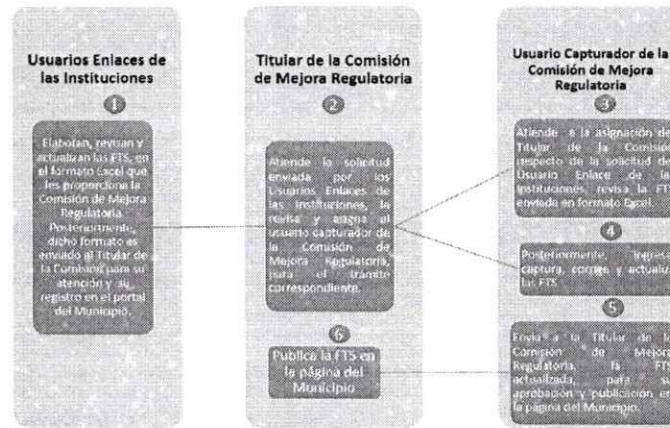


Fuente: Elaboración propia.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	---	--

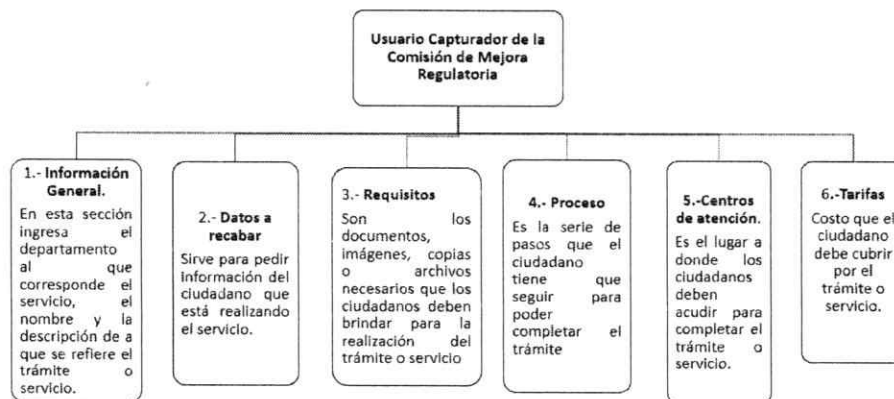
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b>			
	<b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	16 de 32

**Esquema donde participan un usuario de la Institución y dos de la Comisión de Mejora Regulatoria.**

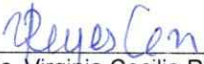


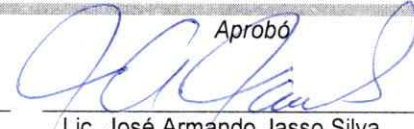


Fuente: Elaboración propia.

**Esquema donde participan Usuarios Capturistas de la Comisión de Mejora Regulatoria**



Fuente: Elaboración propia.

Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
 Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	 Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	 Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad



 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	17 de 32	

#### 4. COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA

##### 4.1 Usuarios Enlaces de la Institución

Los Usuarios Enlaces de la Institución, serán los encargados de elaborar, revisar y actualizar las FTS, para lo cual, lo solicitarán previamente al Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria las FTS el formulario correspondiente en formato Excel, para llevar a cabo tales acciones.

Una vez recibida la FTS por el Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria, se turnará al Enlace Capturador de la Información de la Comisión, para que proceda a capturar y registrar la información a la plataforma correspondiente, remitiéndola al Titular para su aprobación, previa publicación en el Portal Público.

El Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria, girará las instrucciones al Enlace Capturador de la Información de la Comisión para su publicación en el Portal Público.

##### 4.2 Usuario Capturador de la Comisión de Mejora Regulatoria

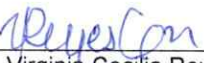
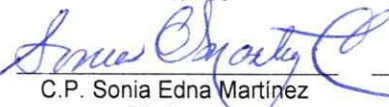

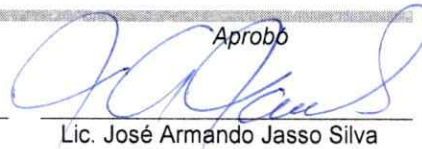
La Comisión de Mejora Regulatoria, se encarga de recibir, ingresar, capturar, corregir y actualizar las FTS que envía la Institución al Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria a través del Usuario Enlace, para posteriormente subirse al RTS.


A continuación, se describirá el proceso de revisión de las FTS que fueron integradas por la Comisión de Mejora Regulatoria a través del RTS, iniciando con la descripción de la pantalla inicial, para posteriormente describir las actividades del Usuario Capturador de la Información de la Comisión de Mejora Regulatoria, hasta su publicación en el Portal Público.

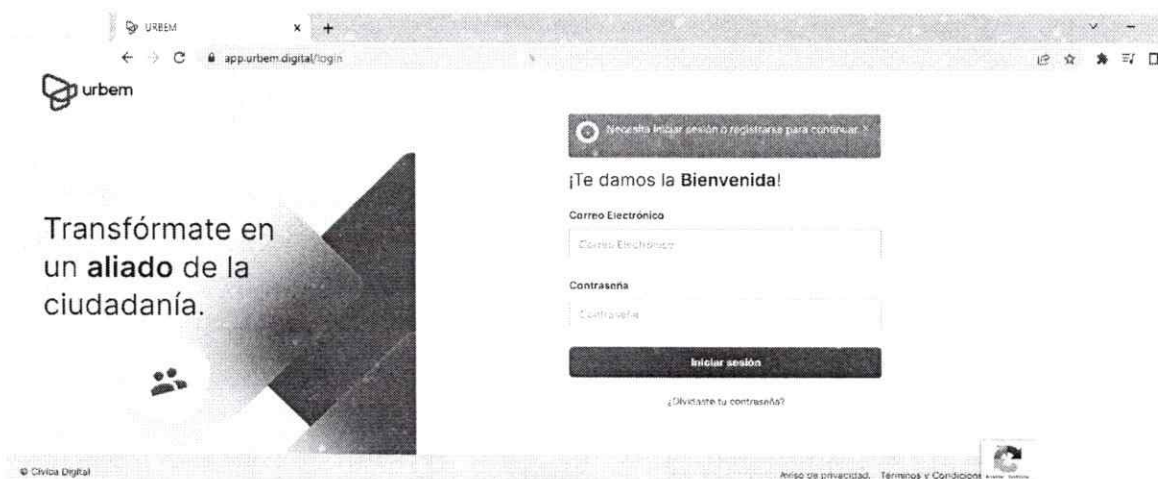
##### a). Pantalla Inicial y detalle del menú

Para que, el Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria o Usuario Capturador de la Información pueda acceder a la plataforma, es necesario teclear la siguiente dirección electrónica:

<https://app.urbem.digital/login>

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	18 de 32	



Una vez que se ha ingresado a la plataforma, se presentará el siguiente entorno de trabajo:

Hay 7-siete secciones de información necesaria para la digitalización de los trámites o servicios, la combinación de secciones será dependiente del tipo de servicio seleccionado, para la captura de dicha información, se debe acceder a las siguientes secciones:




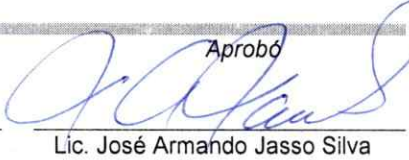
### 1.- Información General:


En esta sección se ingresará el departamento (Institución) al que corresponde el trámite o servicio, el nombre y descripción a que se refiere.

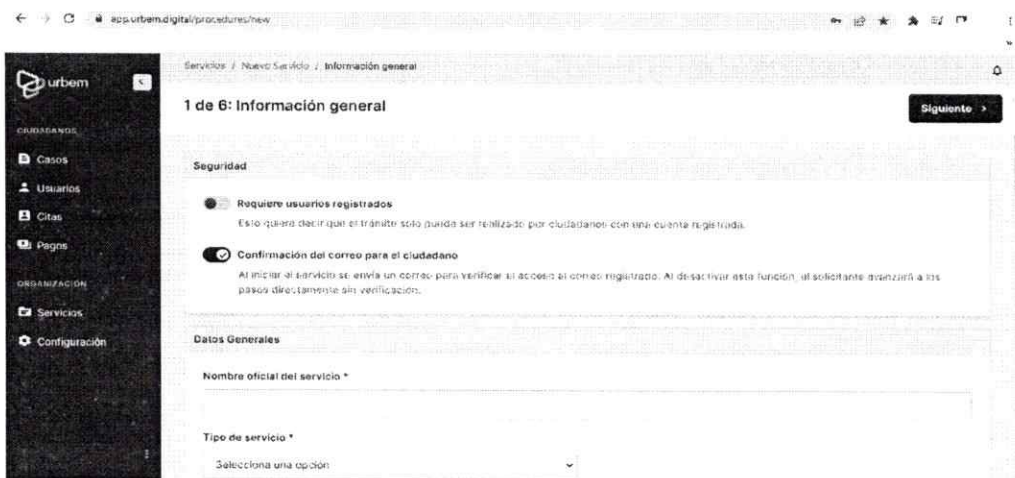
El Departamento (Institución) debe haber sido dado de alta anteriormente para que puedan aparecer en este apartado.

Esta sección, a su vez se subdivide en:

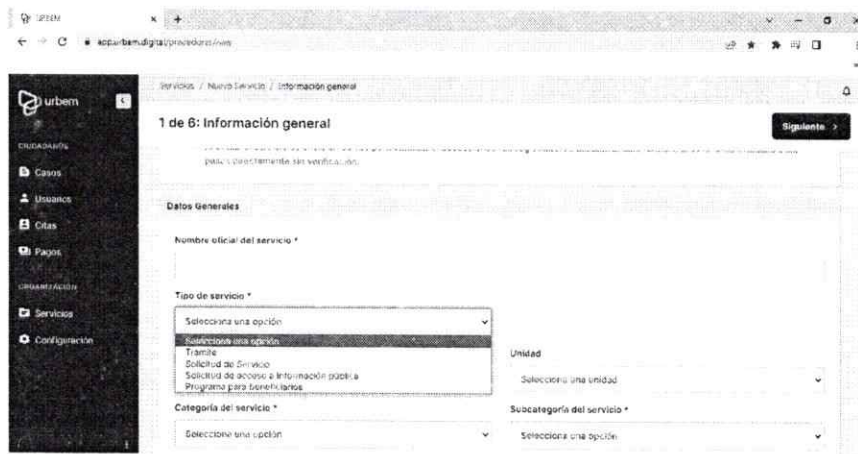
- a) **Nombre oficial del trámite o servicio.** En este apartado se proporcionará el nombre oficial del trámite o servicio asignado por el Departamento (Institución) y el cual permitirá identificarlos en el RTS.

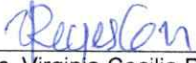
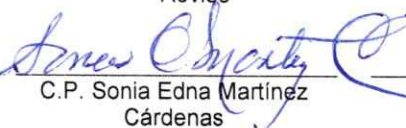

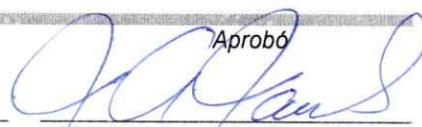
Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---


 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	19 de 32



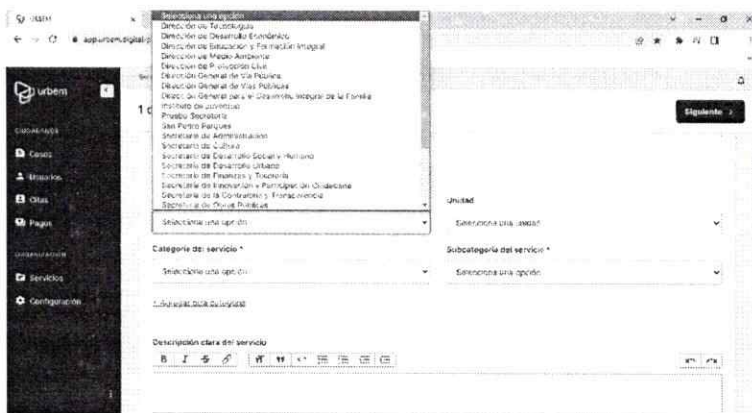
b) **Tipo de servicio.** El usuario dispone de opciones que le permite seleccionar una de acuerdo al trámite o servicio que otorga, las cuales son registradas en las FTS y gestionadas en el RTS. Entre los tipos de servicio que esta opción permite seleccionar se encuentran: el trámite; solicitud del servicio; solicitud de acceso a la información y programa para beneficios.



Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	20 de 32	

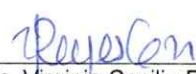


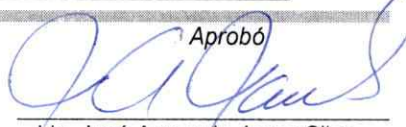
c) **Departamento.** Comprende el listado de Institución o Departamento que compone la Administración Pública, el cual, a su vez cuenta con una opción que nos permite seleccionar el nombre del Departamento que estará a cargo del trámite o servicio.



d) **Unidad.** - En este apartado, la Institución designará la unidad que estará a cargo del trámite o servicio.

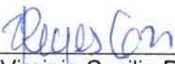
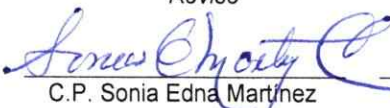
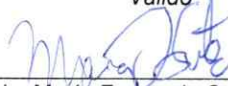
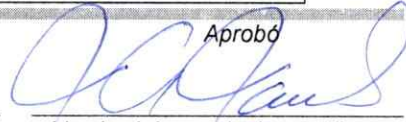
e) **Categoría de servicio.** - Nos proporciona una descripción más clara del trámite o servicio que se publica en el RTS del Portal Público. Las categorías en que se agrupan los trámites y servicios son los siguientes:

1.- Beneficio	a) Programas Sociales y Económicos b) Inscripción a cursos/talleres. c) Atención y promoción a la salud. d) Obtención de asistencia social. e) Beneficios por circunstancias especiales. f) Obtención de estímulos y reconocimientos.
2.-Nacimientos,muertes, matrimonios.	a) Certificados y constancias de identidad. b) Concubinato y divorcio. c) Testamento y depósito de cenizas.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	---	--

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	21 de 32	

<b>3.- Educación y Aprendizaje</b>	a) Admisiones e inscripciones escolares b) Obtención de becas y tipos de financiamiento. c) Oportunidades para personas con discapacidad. d) Certificados y constancias. e) Cambio de personal en plantel f) Reestructuración de grupos en plantel particular incorporado.
<b>4.- Vehicular y transporte</b>	a) Placas y registro de vehículos. b) Licencias y permisos de conducir. c) Infracciones. d) Incidentes y apoyo vial. e) Seguridad y educación vial. f) Estacionamiento, transporte público y privado. g) Caminos y medio ambiente
<b>5.- Vivienda y servicios locales</b>	a) Permisos varios y regulaciones de construcción b) Modificaciones o actualización de propiedad. c) Seguridad y ambiente. d) Reportes y quejas en calles y vialidades. e) Uso de espacios públicos. f) Comunidad y vecinos. g) Residencia y apoyo a la vivienda.
<b>6.- Negocios y emprendimiento</b>	a) Licencias de operación y transporte. b) Licitaciones y proyectos. c) Registros e inscripciones de funcionamiento. d) Financiamientos y préstamos. e) Apertura de empresas y cambio de giro. f) Gastos, impuestos y deuda. g) Beneficios por empleado y demandas. h) Capacitaciones y seguridad.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---


**MANUAL DE OPERACIÓN  
COMISION DE MEJORA REGULATORIA**

**SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL  
DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	22 de 32

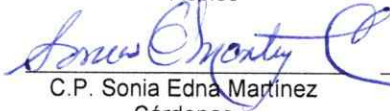
7.- Empleo y pensiones	a) Contratos laborales y seguro social. b) Pensiones y afores. c) Reclutamiento y contrataciones. d) Licencias y tiempo libre.
8.- Legal y actas notariales	a) Tribunales, juicios y asesoría. b) Prisión y libertad condicional. c) Denuncias y emergencias. d) Política y derechos. e) Actas notariales. f) Constancias.
9.- Ambiental	a) Generación de residuos. b) Emisiones atmosféricas. c) Recursos naturales. d) Impacto ambiental. e) Prestador de servicios.
10.- Servicios públicos	a) Agua, saneamiento y alcantarillado. b) Obras públicas. c) Electrificación. d) Drenaje.
11.- Servicios turísticos	a) Ruta de centro histórico.
12.- Servicios de salud	a) Salud mental. b) Food intelligence.
13.- Desarrollo urbano	a) Trámites general. b) Trámites para condominio, servicios y usos múltiples. c) Trámites para fraccionamiento. d) Trámites para casa habitación.

Actualizó



Lic. Virginia Cecilia Reyes  
González  
Coord. de Análisis de  
Impacto Regulatorio

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó




Lic. María Fernanda Santos  
Villarreal  
Titular de la Comisión de Mejora  
Regulatoria

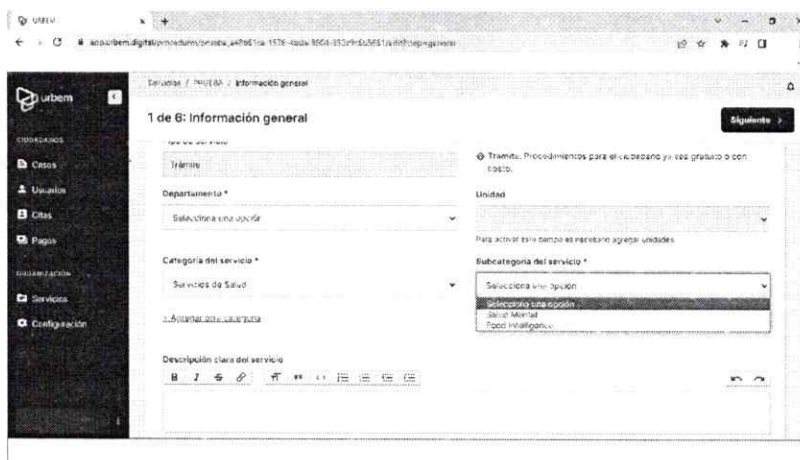
Aprobó



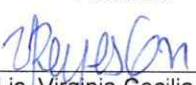


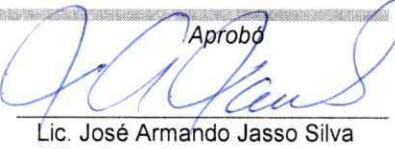
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad


 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	23 de 32	

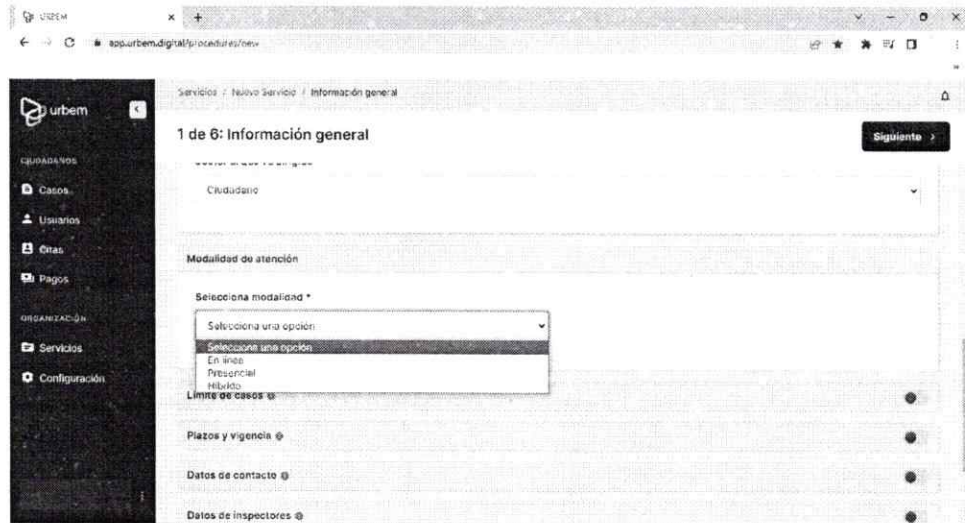
- f) **Descripción clara del trámite o servicio.** – Se detalla de forma general las características y aspectos particulares del trámite o servicio que se ofrece.



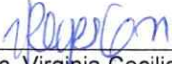

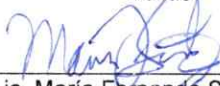
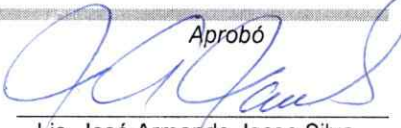
- g) **A quien se dirige.** - Consiste en indicar a quién va dirigido el trámite o servicio, clasificándose en ciudadano, empresarial o ciudadano/empresarial, según sea el caso.
- h) **Modalidad de atención.** – Se captura todos los medios y la forma por los cuales se puede presentar o solicitar el trámite o servicio, el sistema permite informar la manera en que el trámite o servicio se puede otorgar, suele ser en línea, presencial o híbrido. Otras formas de presentación suele ser formato, escrito libre o verbal, según lo indiquen las Instituciones.

<p>Actualizó</p>  <p>Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio</p>	<p>Revisó</p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria</p>	<p>Aprobó</p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	---	--	---


 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b> 5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	<b>Emisión</b> 24 de marzo de 2014	<b>Fecha última versión</b> 13 de julio de 2023	<b>Página</b> 24 de 32

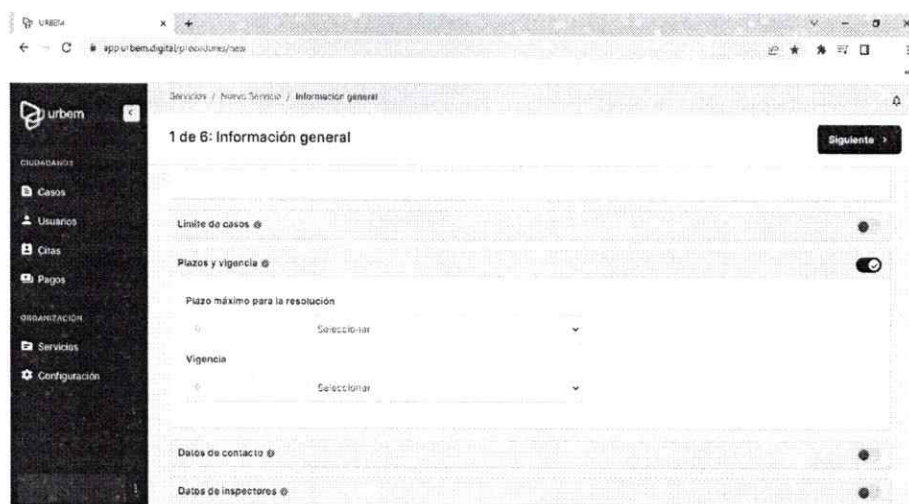


- i) **Límite de casos.** - Aquí se asignará el número de casos que como límite se escriba en el trámite o servicio, se puede editar el número de casos en cualquier momento.
- j) **Plazos y vigencia.** - Se indican los plazos máximos y mínimos que se tienen, para la respuesta del trámite o servicio. Asimismo, se precisa la vigencia del trámite o servicio. Entendiéndose por plazo máximo, aquel plazo máximo en días hábiles o naturales que tienen las Instituciones para resolver el trámite o servicio; por plazo mínimo, debe entenderse como el plazo mínimo en días hábiles o naturales con lo que cuenta para resolver el trámite o servicio, y por vigencia se entiende el período que ampara la resolución.


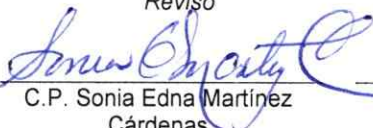

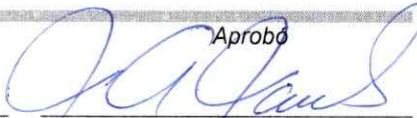
<p>Actualizó</p>  <p>Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio</p>	<p>Revisó</p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria</p>	<p>Aprobó</p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	---	--	---




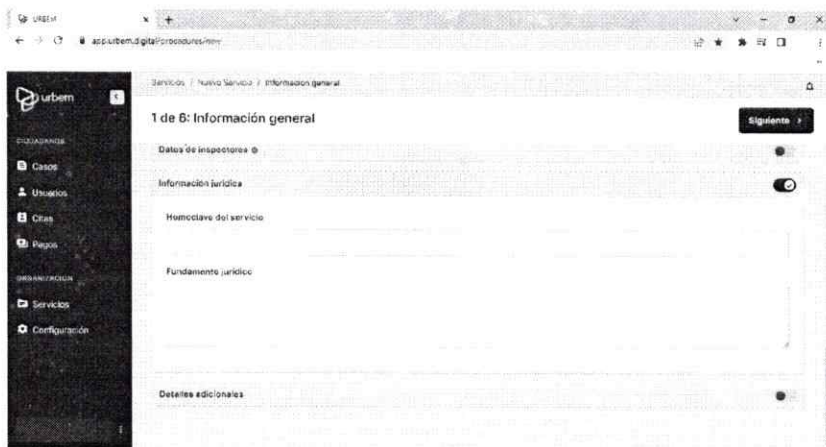
 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	25 de 32	



- k) **Datos de contacto.** – Se captura el nombre del servidor público a cargo del trámite o servicio, correo electrónico, dirección de oficina, teléfono y extensión.
- l) **Datos de inspectores.** – Nos brinda la información básica del nombre del inspector, correo electrónico, teléfono, extensión y horario de la inspección.
- m) **Información jurídica.** - A través de ella, nos permite identificar la homoclave del servicio, misma que es proporcionada por la Comisión de Mejora Regulatoria, así como el fundamento jurídico del trámite o servicio, el cual establece el sustento legal para proporcionar el trámite o servicio.

Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	26 de 32	

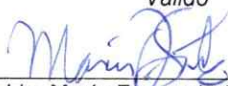


- n) **Detalles adicionales.** - Nos permite adicionar información importante sobre el trámite o servicio que se encuentra en el Portal público.

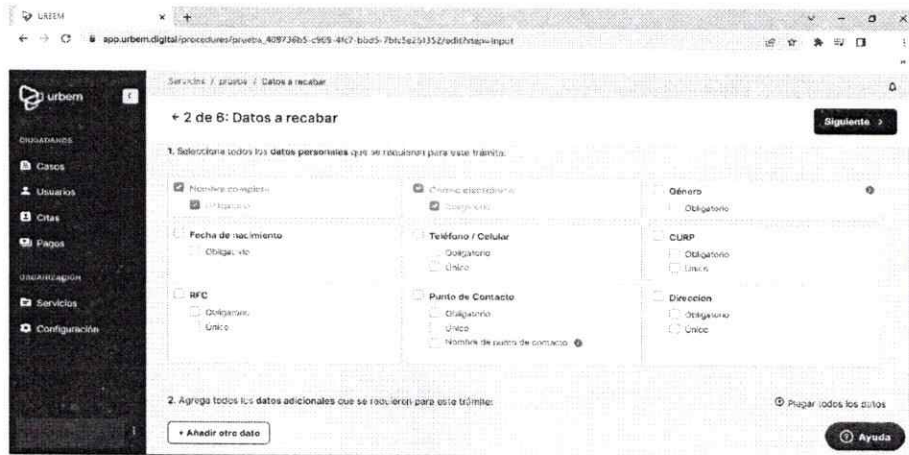
## 2.- Datos a recabar

Esta sección, permite obtener los datos personales que se requieren para llevar a cabo el trámite o servicio, entre los cuales se pueden considerar como obligatorios, el nombre completo y correo electrónico, teniendo como opciones para la Institución, género, fecha de nacimiento, teléfono/celular, CURP, RFC, puntos de contacto y Dirección.

Asimismo, nos permite agregar todos los datos adicionales que se requieren para el trámite o servicio.

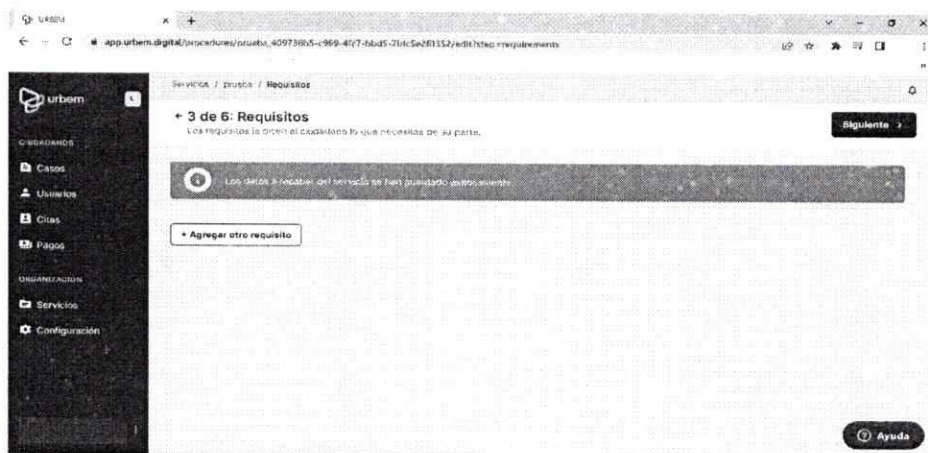
Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 <b>San Pedro Garza García</b>	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b>			
	<b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	27 de 32

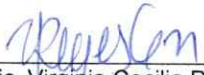


### 3.- Requisitos

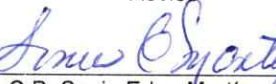
Los requisitos le dicen al ciudadano lo que necesita para efectuar el trámite o servicio, permitiendo agregar otro requisito a los ya requeridos.



Actualizó

  
Lic. Virginia Cecilia Reyes  
González  
Coord. de Análisis de  
Impacto Regulatorio

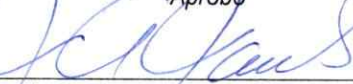
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
Lic. María Fernanda Santos  
Villarreal  
Titular de la Comisión de Mejora  
Regulatoria

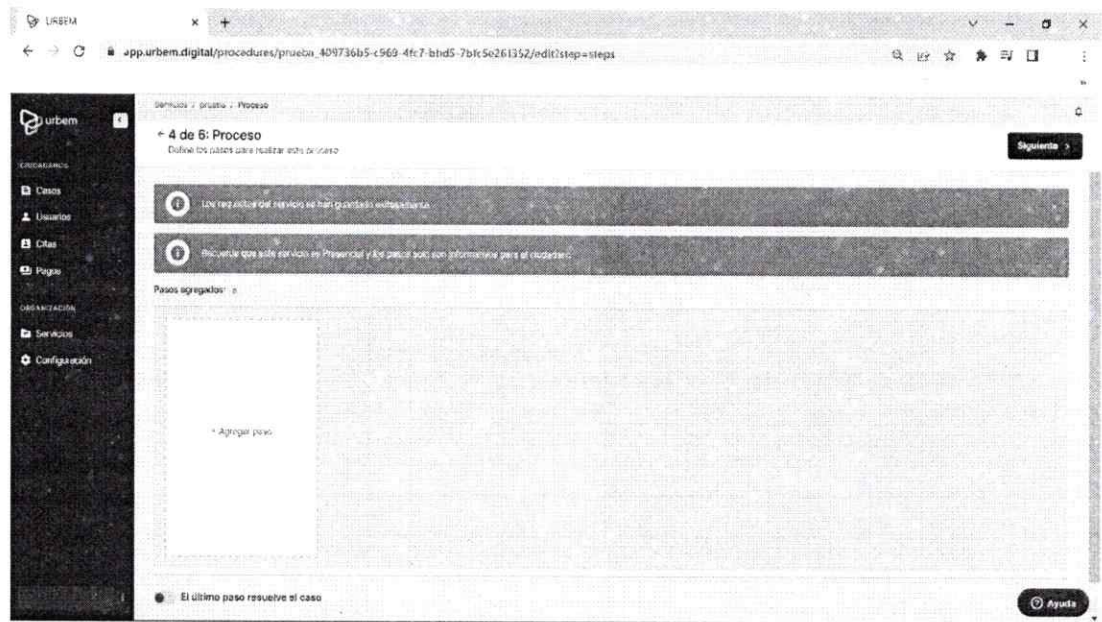
Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b> 5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	<b>Emisión</b> 24 de marzo de 2014	<b>Fecha última versión</b> 13 de julio de 2023	<b>Página</b> 28 de 32

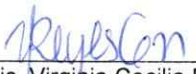
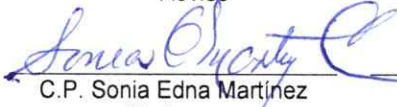

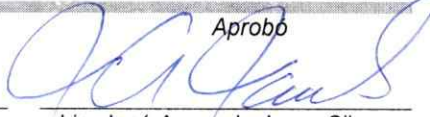
#### 4.- Procesos

Nos permite agregar paso a paso, el proceso a seguir para que se pueda realizarse el trámite o servicio.

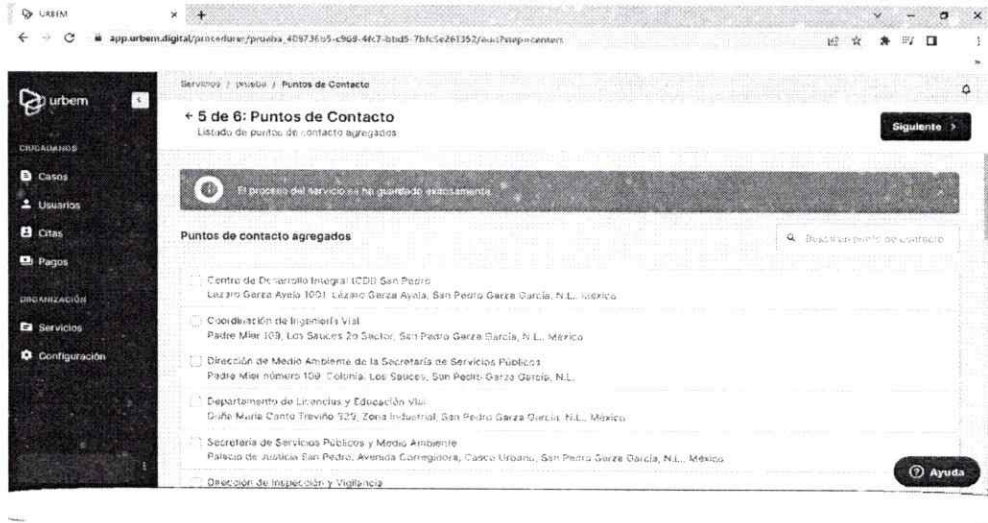


#### 5.- Puntos de contacto. -

Nos enlista la dirección de los puntos de contacto de la Institución que realiza el trámite o servicio.

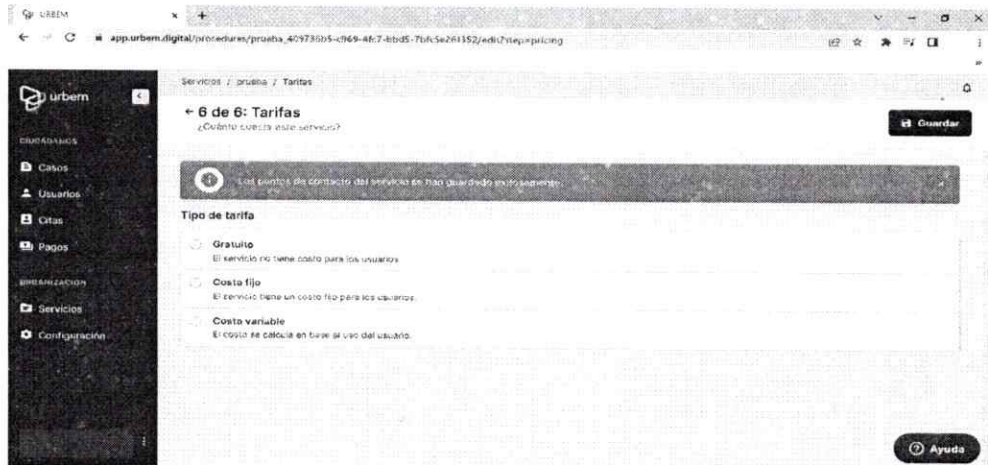
<p>Actualizó</p>  <p>Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio</p>	<p>Revisó</p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria</p>	<p>Aprobó</p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	---	--	---

 <b>San Pedro Garza García</b>	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b> <b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	29 de 32

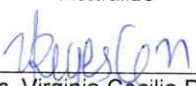


## 6.- Tarifas

Nos indica el costo del trámite o servicio, los tipos de tarifas que nos muestra el sistema, son: gratuito, costo fijo o costo variable.



Actualizó

  
 Lic. Virginia Cecilia Reyes  
 González  
 Coord. de Análisis de  
 Impacto Regulatorio

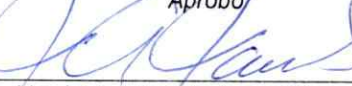
Revisó


  
 C.P. Sonia Edna Martínez  
 Cárdenas  
 Jefa de Normatividad

Validó

  
 Lic. María Fernanda Santos  
 Villarreal  
 Titular de la Comisión de Mejora  
 Regulatoria

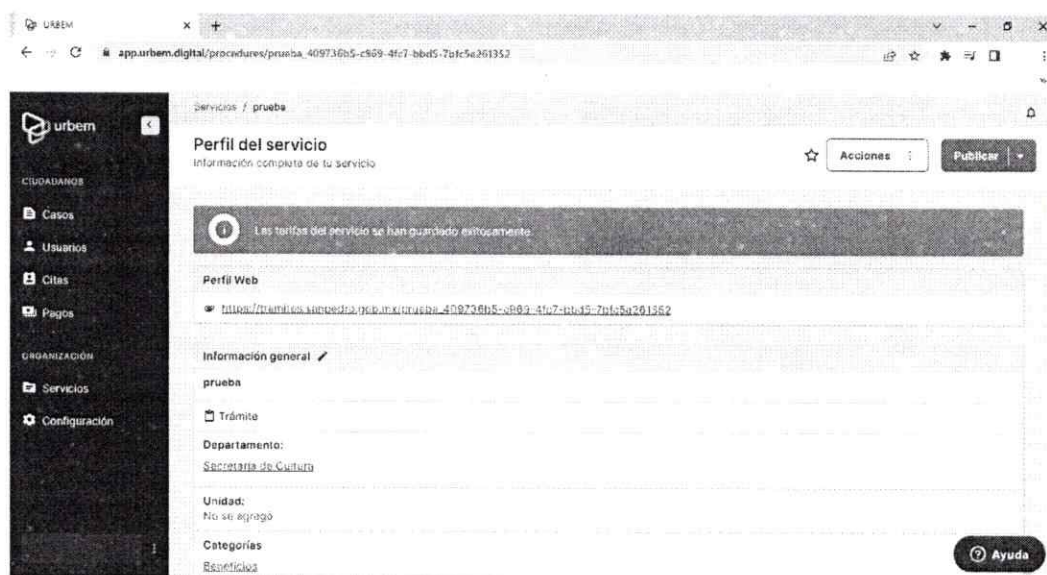
Aprobó

  
 Lic. José Armando Jasso Silva  
 Director de Transparencia y  
 Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>		
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>		
	<b>Clave de manual</b> 5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	<b>Emisión</b> 24 de marzo de 2014	<b>Fecha última versión</b> 13 de julio de 2023

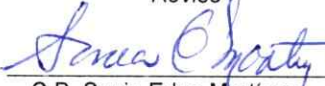
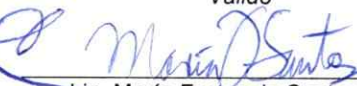
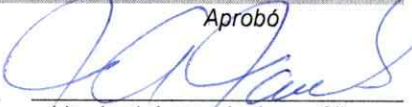
## 7.- Perfil del servicio

Nos proporciona la información completa del trámite o servicio, para posteriormente publicarlo en el portal público.

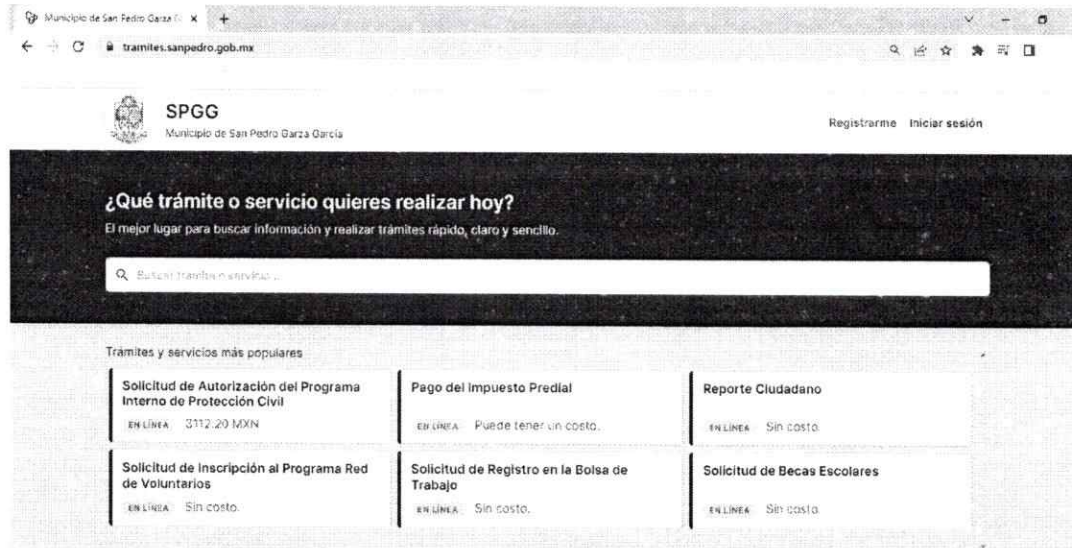


## 5.- FUNCIONALIDADES GENERALES DEL RTS PARA EL CIUDADANO

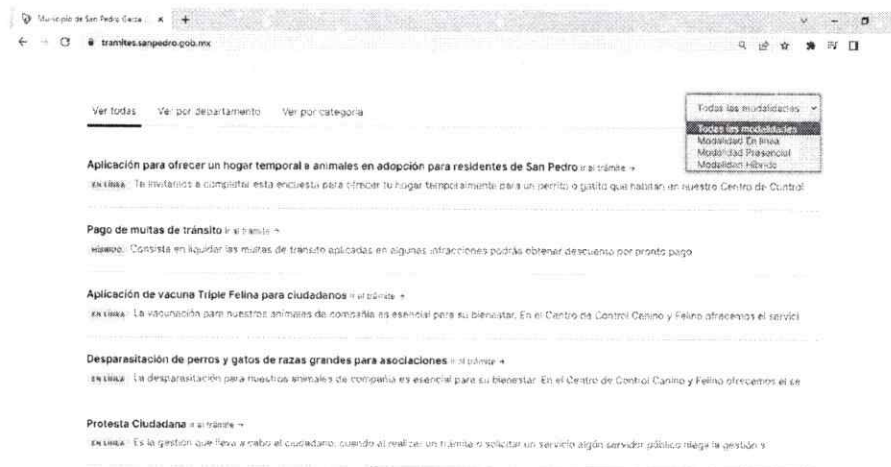
El hipervínculo <https://tramites.sanpedro.gob.mx/>, nos permite acceder a los trámites y servicios que se ofrecen en el portal público, los cuales en un primer plano, podemos acceder a aquellos trámites o servicios más populares.

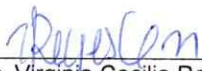
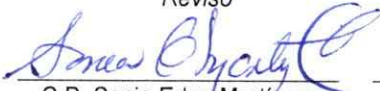
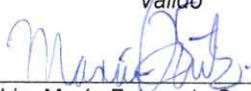
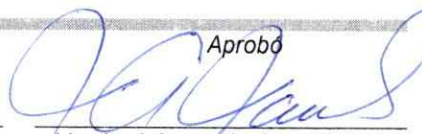
Actualizó  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Validó  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	---

 <b>San Pedro Garza García</b>	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b> <b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>		
	<b>Clave de manual</b> 5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	<b>Emisión</b> 24 de marzo de 2014	<b>Fecha última versión</b> 13 de julio de 2023



De igual manera, se puede acceder a todos los trámites o servicios con los que cuenta el portal público, así mismo, se puede ver por departamento, ver por categoría, o por modalidad del trámite o servicio, lo único que debe hacer el ciudadano, es dar click para ir al trámite o servicio que desea.



<b>Actualizó</b>  Lic. Virginia Cecilia Reyes González Coord. de Análisis de Impacto Regulatorio	<b>Revisó</b>  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	<b>Validó</b>  Lic. María Fernanda Santos Villarreal Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria	<b>Aprobó</b>  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	--

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE OPERACIÓN</b> <b>COMISION DE MEJORA REGULATORIA</b>			
	<b>SISTEMA DE CAPTURA DEL REGISTRO MUNICIPAL</b> <b>DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5301-0160-SRA-CMR-RTYS-MOPE-01-V3	24 de marzo de 2014	13 de julio de 2023	32 de 32	

Al acceder a un trámite o servicio a través del hipervínculo de [www.tramitesanpedro.gob.mx](http://www.tramitesanpedro.gob.mx) tenemos como información, lo siguiente:

- a) La categoría, indica al sector que pertenece el trámite o servicio al cual se desea acceder.
- b) El nombre, debe entenderse como la denominación que las Instituciones le da al trámite o servicio.
- c) La información general, nos desprende el nombre y la descripción a que se refiere el trámite o servicio.
- d) ¿Para quién está dirigido?, nos ilustra sí el trámite está dirigido a un ciudadano, si es empresarial, o ambos.
- e) ¿Qué necesito?, recaba la información y documentación que el ciudadano debe proporcionar al momento de ingresar un trámite o servicio.
- f) ¿Plazo máximo para la resolución?, nos muestra el plazo máximo de respuesta del trámite o servicio.
- g) Ubicación, detalla la dirección, teléfono y horario de las Instituciones que lleva el trámite o servicio.
- h) Detalles adicionales, proporciona más información sobre el trámite y servicio.
- i) Ver archivo, nos desprende un diagrama de flujo del trámite o servicio.
- j) Información jurídica, nos detalla la homoclave del trámite o servicio, así como la fundamentación jurídica del mismo.
- k) Contacto para consultas, nos detalla el nombre, correo electrónico, número telefónico y dirección de la persona responsable del trámite o servicio.
- l) Precio, indica sí el trámite o servicio tiene algún costo o es gratuito.
- m) ¿Cuál es el proceso?, enumera los pasos a seguir para que se lleve a cabo el trámite o servicio.

Actualizó



Lic. Virginia Cecilia Reyes  
González  
Coord. de Análisis de  
Impacto Regulatorio

Revisó



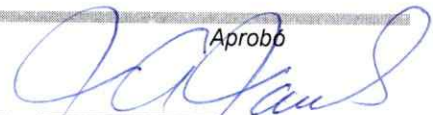
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. María Fernanda Santos  
Villarreal  
Titular de la Comisión de Mejora  
Regulatoria

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad