

## PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2019

### PRESENTACIÓN

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan (OAPAS), fue creado por el Ejecutivo del Gobierno del Estado de México el 18 de octubre de 1991 mediante Decreto número 33 publicado en la Gaceta de Gobierno, Periódico Oficial del Gobierno del Estado de México, con la finalidad de asumir la responsabilidad de la administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

El Comité Interno de Mejora Regulatoria de acuerdo a lo que establece el Artículo 27 del Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria tiene como objetivo promover el establecimiento de un proceso permanente de calidad e implementar sistemas para contribuir a la regulación, la simplificación y la prestación eficiente y eficaz del servicio público.

En este contexto el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, de Juárez Estado de México, atraviesa actualmente por un cambio cultural organizacional trascendental en la administración pública del Organismo ya que implementó el sistema de gestión de calidad con enfoque a procesos internos y mejora regulatoria, asumiendo el compromiso de reducir los espacios para la corrupción así como mitigar sus efectos sociales y económicos estableciendo una gestión fundada en principios, confianza, colaboración y formación de equipos, propiciando con ello la participación de interesados externos, impulsando la política regulatoria interna orientada a mejorar permanente el ambiente normativo y simplificar conjuntamente ciudadanos y el sector empresarial los trámites y servicios prestados por el Organismo, la intención es eliminar las disposiciones administrativas obsoletas o contradictorias y favorecer las prácticas de transparencia y rendición de cuentas, con el objeto de mejorar la organización del sistema jurídico que permita la evaluación del impacto regulatorio, estimular ideas innovadoras que contemplen utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, todo ello con el fin de mejorar la calidad de los programas en su cumplimiento y la reducción de costos en su ejecución.

## **MISIÓN**

La razón de ser de OAPAS en política de Mejora Regulatoria es contar con; Marco Jurídico robusto, Trámites y Servicios Simples y Transparentes en su gestión que propicien la eliminación de zonas de corrupción y continuamente mejore sistemáticamente las esferas normativas, administrativas e institucionales que conlleven a garantizar la certeza jurídica y atención de calidad en los servicios de agua que satisfagan las demandas de los usuarios.

## **VISIÓN**

En el OAPAS se han implementado nuevas tecnologías de información y comunicación logrando ser más eficaces en la atención de las demandas de los ciudadanos y empresarios a través de la implementación de una política de Mejora Regulatoria Integral, logrando condiciones competitivas de vanguardia en los sectores social y económico del Municipio.

## **MOTIVOS**

El Programa de Mejora Regulatoria del OAPAS 2019, tiene como objeto impulsar el fortalecimiento institucional con normas claras, trámites simples y procedimientos transparentes y predecibles; que logre la coordinación que facilite el cumplimiento regulatorio entre los funcionarios del Organismo y autoridades del Ayuntamiento, que brinde seguridad jurídica para las personas, fomente el establecimiento de buenas prácticas internacionales, logre legitimidad, credibilidad y viabilidad en la normatividad del marco jurídico de actuación, con el fin de otorgar mayor beneficio social con menores costos para las personas.

## **FUNDAMENTO**

De acuerdo al DECRETO NÚMERO 331 publicado en la Gaceta del Gobierno el día 17 de septiembre de 2018 por el Gobernador del Estado de México, donde se actualizo el marco jurídico del Estado de México, expidiendo la Ley en materia de mejora regulatoria, y modifiko diez ordenamientos vigentes.

La Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, de acuerdo al Artículo 38, dispone: El Programa Anual de Mejora Regulatoria, estatal y municipal, estará orientado a:

- I. Contribuir al proceso de perfeccionamiento constante e integral del marco jurídico y regulatorio local e impulsar el desarrollo económico en el Estado en general, y sus municipios en lo particular;
- II. Dar bases para la actualización permanente de normas y reglas que sirvan para lograr la simplificación de trámites y brindar una mejor atención al usuario en la prestación de los servicios que éste solicite;

**III.** Incentivar el desarrollo económico del Estado y los municipios, mediante una regulación de calidad que promueva la competitividad, a través de la eficacia y la eficiencia gubernamental, que brinde certeza jurídica, que no imponga barreras innecesarias a la competitividad económica y comercial;

**IV.** Crear los instrumentos necesarios que garanticen la aceptación y una adecuada comprensión por parte del usuario; y

**V.** Promover mecanismos de coordinación y concertación entre las dependencias federales, estatales y municipales, en la consecución del objeto que la Ley plantea.

En este contexto y de acuerdo al Artículo 39, dicta: Las dependencias estatales y organismos públicos descentralizados enviarán su Programa Anual de Mejora Regulatoria aprobado por su Comité Interno, a la Comisión, durante el mes de octubre de cada año, a efecto de ser analizado y, en su caso, aprobado durante la primera sesión del Consejo del año siguiente, y el Artículo 37, menciona: Los Programas Anuales de Mejora Regulatoria son herramientas para promover que las regulaciones, Trámites y Servicios de los Sujetos Obligados cumplan con el objeto de esta Ley, con una vigencia anual. La Autoridad de Mejora Regulatoria emitirá los lineamientos para establecer calendarios, mecanismos e indicadores para la implementación de los programas de mejora regulatoria.

El Programa Anual de Mejora Regulatoria, estatal y municipal, deberá contener, al menos, lo siguiente:

**I.** Un diagnóstico de la regulación vigente, en cuanto a su sustento en la legislación, su claridad y posibilidad de ser comprendida por el particular y los problemas para su observancia;

**II.** Fundamentación y motivación;

**III.** Estrategias y acciones a aplicar en el año respectivo para mejorar la problemática detectada;

**IV.** Objetivos concretos a alcanzar con las acciones propuestas;

**V.** Propuestas de eliminación, modificación o creación de nuevas regulaciones o de reforma específica; y




















**VI.** Observaciones y comentarios adicionales que se consideren pertinentes.

## **ESCENARIO REGULATORIO.**

Se considera indispensable para la regulación del Organismo, crear instrumentos jurídicos necesarios para su efectiva aplicación a favor del ciudadano del municipio, que cumplan las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna y tratados internacionales en los que México forma parte, y en este contexto legal el Organismo adopte los ordenamientos legales aplicables para la regulación e instrumentación de su marco jurídico de actuación ya que en lo referente a la prestación del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, es el municipio, por disposición constitucional, el sujeto obligado a dicha prestación, por ello es necesario el desarrollo de herramientas en materia de agua tales como: reglamentos, lineamientos, guías, manuales, acuerdos de coordinación, entre otros, que propicien que la política de mejora regulatoria tenga un impacto directo en la preservación y abastecimiento del recurso hídrico a fin de que la calidad del servicio proporcionado a los usuarios sea clara, exigible y garantice así el ejercicio pleno del derecho humano al agua.

En este orden de ideas la administración del OAPAS, actualmente se encuentra abocada en regular las disposiciones jurídicas que robustezcan el Marco Jurídico actual del Organismo, y en la vertiente de utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) en el proceso de la gestión de sus servicio con el objetivo de simplificar, modernizar, reducir los tiempos de respuesta, mejorando regulatoriamente los procedimientos que encaminen a hacer más eficiente el sistema de recaudación, situar precios y tarifas que reflejen el costo de los servicios y promuevan la conservación y uso eficiente del agua, así como impulsar la participación ciudadana e incrementar usuarios y la calidad del servicio, entre otras acciones, con el fin de cumplir las demandas de la comunidad naucalpense.

## DIAGNÓSTICO DE LA REGULACIÓN VIGENTE

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Se cuenta con el Registro Municipal de Trámites y Servicios.</li> <li> Existe un Comité Interno de Mejora Regulatoria.</li> <li> Se cuenta con el Catalogo de Trámites y Servicios, publicado en el Portal de Transparencia del Organismo Garante IPOMEX.</li> <li> Los procesos del Organismo están sistematizados.</li> <li> El Organismo ha certificado en la Norma de Calidad ISO-9001:2015 los procesos requeridos por la norma.</li> <li> Se realizan Auditorías Internas y Externas de acuerdo a la Norma de Calidad ISO-9001:2015, detectando hallazgos para implementar Oportunidades Mejora.</li> <li> El Organismo cuenta con el Certificado de Desempeño <b>AquaRating</b>, detectando durante el proceso hallazgos para desarrollar planes de mejora del desempeño.</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Se cuenta con la Ley General de Mejora Regulatoria.(18 mayo 2018)</li> <li> Se cuenta con el Decreto Número 331 publicado en la Gaceta del Gobierno el día 17 septiembre de 2018 que crea y expide: Crea y expide la Ley la Comisión de Factibilidad del Estado de México. Se expide la Ley que crea el Instituto de Verificación Administrativa del Estado de México. Se expide la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios. Estos ordenamientos jurídicos delimitan los Principios, Bases y Objetivos de la Mejora Regulatoria a Nivel Nacional, Estatal y Municipal.</li> <li> Se cuenta con la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.</li> <li> Se cuenta con los Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2019.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Actualmente el Organismo cuenta con pocos trámites electrónicos.</li> <li> No existen lineamientos para la operación y funcionamiento de los Comités internos del Organismo.</li> <li> Difusión insuficiente entre los Servidores Públicos adscritos al Organismo de los Trámites y Servicios que contiene el Catalogo.</li> <li> La aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones son pocas.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> El cambio Climático no se cuenta como factor de amenaza, propiciando dejar de desarrollar normatividad de contingencia ambiental del Agua.</li> <li> Desconocimiento del Plan de Nacional de Desarrollo 2018-2024, en el trato de Mejora Regulatoria.</li> <li> Desconocimiento de la Agenda Común de Mejora Regulatoria 2019.</li> <li> Desconocimiento del Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021 en el trato de Mejora Regulatoria.</li> </ul>

Puntualizando que la Unidad de Planeación y Evaluación considera funcional el diagnóstico FODA en el proceso de ejecución, cuando las debilidades se ven disminuidas, las fortalezas son incrementadas, el impacto de las amenazas es considerado y atendido puntualmente, y el aprovechamiento de las oportunidades es capitalizado en el alcance de *los objetivos, la Misión y Visión* del Organismo.

## **ESTRATEGIAS Y ACCIONES**

**1.- Estrategia.-** Fortalecer el Marco regulatorio del Organismo a través de desarrollar, revisar, autorizar y publicar los Lineamientos para la operación y funcionamiento de los Comités y Comisiones internos.

**Acciones.-** Desarrollar e implementar los lineamientos para la operación y funcionamiento del: Comité de Adquisiciones y Servicios, Comité de Arrendamiento de Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones, Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, Comité de Calidad, Comité de Transparencia, Comité de Obra Pública, Comité Interno de Mejora Regulatoria, Comisión de Escalafón, Comisión de Capacitación, Comisión de Seguridad e Higiene.

**2.- Estrategia.-** Modernizar y simplificar los requisitos y gestión de los Trámites y Servicios del Organismo y reducir los tiempos de respuesta, a través de analizar el flujo de los procedimientos documentados:

**Acciones.-** \* Escanear en su caso los requisitos (documentos) para gestionar el Trámite y/o Servicio del solicitante.

\* Procesar e implementar el faltante de los Trámites y/o Servicios en línea del Organismo.

\* Analizar de acuerdo a la normatividad vigente la reducción de requisitos y tiempos de respuesta.

**3.- Estrategia.-** Impulsar la Participación Ciudadana en la Política de Mejora Regulatoria del Organismo.

**Acciones.-** Desarrollar e implementar el Sistema de Protesta Ciudadana con el objeto de analizar y dar seguimiento a las peticiones e inconformidades para el cumplimiento de trámites y servicios, conforme al **DECRETO NÚMERO 331** publicado el día 17 de septiembre de 2018, en la Gaceta del Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado.

Es importante señalar que toda propuesta de Mejora Regulatoria para el Programa 2019 del Organismo, deberá de estar presupuestada por la Unidad Administrativa que corresponda.