

ANEXO I FORMATO DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

Homoclave del formato	Fecha de publicación del formato en el POE
CEMER-PMR-001	28 DE JUNIO 2024

I. Datos Generales

Nombre de la institución	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo		
Nombre del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo		
Cargo	Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria		
Periodo de implementación del Programa de Mejora Regulatoria	Del:	01/01/2026	Al: 31/12/2026

II. Introducción

Con la finalidad de otorgar a los usuarios certeza, seguridad jurídica y una atención más ágil, la CAPA implementará acciones de Mejora Regulatoria enfocadas en la modernización y simplificación de trámites.

III. Objetivos del programa

- Reducir los tiempos de entrega de la Constancia de No Adeudo de varios días a un mismo día natural.
- Incorporar firma electrónica avanzada (FIEL), código QR de validación y sello troquelado.
- Incrementar la satisfacción del usuario mediante un trámite confiable, transparente y ágil.
- Mejorar la eficiencia institucional mediante la integración de herramientas tecnológicas al sistema ARQUOS.

IV. Diagnóstico

Actualmente, el trámite de Constancia de No Adeudo requiere varios días para su expedición. La propuesta permitirá su emisión el mismo día con mecanismos digitales de seguridad, reduciendo tiempos y aumentando certeza jurídica para los usuarios.

V. Orden de prioridades

Regulaciones	Trámites y servicios
Acuerdo General por el que se regula la habilitación de la herramienta electrónica denominada Ventanilla Digital para la prestación del trámite denominado: I) Constancia de no adeudo y no contrato en los Organismos Operadores	I) Constancia de no adeudo y no contrato en los Organismos Operadores

VI. Plan de acción

VI.a Mejora de la regulación

Nombre de la regulación	Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo		
Homoclave o ID en el catálogo Nacional/Estatad	No aplica	Clasificación:	Acuerdo General

Unidad Administrativa responsable	Coordinación Comercial y Mejora Regulatoria				
Tipo de propuesta	Modificar una regulación				
Acciones de mejora específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reforma a la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo	Reforma a la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo publicado en el POE	Porcentaje de cumplimiento en la Reforma a la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo (número actividades realizadas/número de actividades programadas) *100	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo Coordinación Comercial y Mejora Regulatoria	01/01/2026	31/12/2026

Cronograma de actividades

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Reuniones de trabajo con las unidades administrativas responsables para detallar las necesidades y requerimientos del acuerdo general												
2	Elaboración e integración de la Propuesta de Reforma a la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo												
3	Envío y validación de las Instancias competentes respecto a la propuesta de reforma de la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo												
4	Solicitud y aprobación para el análisis de impacto regulatorio ante la CEMER												
5	Publicación de la reforma la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y												

[illegible]

VI.b Simplificación de trámites y servicios

Nombre del trámite o servicio	Constancia de no adeudo y no contrato en los Organismos Operadores				
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	CAPA-2022-1810-005-A	Clasificación:	Trámite		
Unidad Administrativa responsable	Coordinación Comercial y Mejora Regulatoria				
Tipo de propuesta	b) Modificación que derive de una acción de simplificación				
Acciones de Simplificación específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reducción del plazo máximo de resolución	Reducción del plazo máximo de resolución del trámite <i>Constancia de no adeudo y no contrato en los Organismos Operadores</i>	Porcentaje de cumplimiento en la reducción del plazo máximo de resolución (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) * 100	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria	01/01/2026	31/12/2026

Cronograma de actividades													
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Reunión de trabajo con las unidades administrativas relacionada con el trámite para el análisis bajo una visión de regulación basada en riesgo.												
2	Llenado de la ficha para análisis y simplificación del trámite, y envío de la ficha para su clasificación												
3	Reunión de trabajo con las unidades administrativas para solventar las deficiencias de la ficha para el análisis y simplificación del trámite												
4	Elaboración del Diagrama de Flujo implementando acciones de simplificación señaladas en la ficha de análisis bajo una visión de regulación basada en riesgo, y envío del diagrama para su calificación												
5	Reunión de trabajo para solventar observaciones del Diagrama de flujo implementando acciones de simplificación												
6	Diseño de formato de solicitud												
7	Publicación de la Ley de Cuotas y Tarifas en el POE												
8	Reunión con proveedor, la Dirección de Informática y la Coordinación Comercial y Mejora Regulatoria para revisar el sistema informático de la Entidad a modificar												
9	Desarrollo del proceso para la digitalización del trámite en el sistema informático correspondiente												
10	Prueba piloto en el sistema informático del servicio a digitalizar												
11	Modificación del trámite o servicio conforme a la regulación en la materia, en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS)												
12	Solicitud de validación ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de la actualización del trámite o servicio en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS)												
13	Publicación de la actualización del trámite o servicio validado por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y servicios (CNARTyS)												

VII. Propuestas y recomendaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria

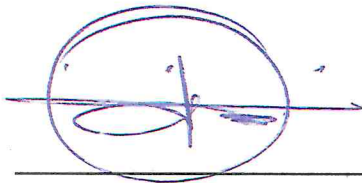
En su caso, señalar las propuestas y recomendaciones emitidas por la Comisión Estatal.

VIII. Respuesta del Sujeto Obligado a las propuestas y recomendaciones

En su caso, señalar la respuesta fundada y motivada del Sujeto Obligado a la Comisión Estatal, en términos del artículo 25 de los Lineamientos.

IX. Apartado de Firmas

Nombre y cargo de quien elaboró



Mtro. Iker Andoni Aldecoa Gracián

Director de Desarrollo e Innovación
Comercial

Nombre y cargo del Responsable
Oficial de Mejora Regulatoria de la
institución

Mtra. Norma Guadalupe Sánchez
Castillo

Coordinadora Comercial y Mejora
Regulatoria

Nombre y cargo de la persona titular
de la Institución



Lic. Hugo Federico Garza Sáenz

Director General de la Comisión de
Agua Potable y Alcantarillado del
Estado de Quintana Roo

