



16 DIC 2024

*Recibido 16:10 hrs*

**RECIBIDO 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 AGOSTO DE 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	Mre. Norma Guadalupe Sánchez Castillo		
Cargo	Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria		
Periodo de implementación del Programa de Mejora Regulatoria	Del:	13/01/2025	Al: 30/12/2025

**II. Introducción**

Parte importante de toda Entidad Pública, es brindar cada día un mejor servicio a los ciudadanos, estamos obligados a evolucionar y hacer uso de las nuevas tecnologías que facilitan el realizar los trámites y servicios desde cualquier lugar a través de una computadora o celular, al mismo tiempo la sociedad nos exige una mayor transparencia en los procesos que se llevan a cabo para poder resolver y cumplir con todas las solicitudes que cada Dependencia recibe, es por ello que la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado se compromete a mejorar a través de la digitalización de nuestros trámites y servicios, como lo es la Contratación del servicio de agua potable y saneamiento en sus 7 Organismos Operadores

**III. Objetivos del programa**

1. Reducir el tiempo promedio de apertura de un contrato, pasando de un promedio de 25 días naturales a un promedio de 10 días hábiles al digitalizar de punta a punta el proceso de Instalación de toma (Contrato del suministro de agua y saneamiento)
2. Conocer el grado de satisfacción del usuario, en relación con la digitalización de Instalación de toma (Contrato del suministro de agua y saneamiento) a través de encuestas de satisfacción.
3. Reducir los costos operativos en un 20% en el primer año de operación del sistema digital a través de la eliminación de papel y materiales.
4. Garantizar el cumplimiento regulatorio a través del nuevo sistema digital.

**IV. Diagnóstico**

Actualmente, el proceso de apertura de un contrato de agua es de 25 días naturales, aun cuando la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo en su art. 53 y 54 menciona que son 5 días de respuesta una vez recibida la documentación, así como 10 días después de pagar el contrato, sin embargo los tiempos de respuesta en la realidad son mayores y los costos se incrementan por el uso de papel, personal y combustibles para enviar oficios y documentos entre diferentes áreas.

**V. Orden de prioridades**

**Regulaciones**

**Trámites y servicios**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua. | 1. Contrato   |
|   | 2. Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbanos. |
|   | 3. Aprobación de Proyectos y Derechos de Conexión.  |

**VI. Plan de acción**

**VI.a Mejora de la regulación**

Nombre de la regulación	<b>Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua</b>				
Homoclave o ID en el catálogo Nacional/Estatal	Clasificación: Acuerdo-				
Unidad Administrativa responsable	Coordinación Comercial y Mejora Regulatoria				
Tipo de propuesta	Reforma				
<b>Acciones de mejora especifica</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de terminación</b>
Reforma al Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua.	Reforma del Acuerdo General de Simplificación por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los trámites, publicado en el POE.	Porcentaje de cumplimiento en la reforma del acuerdo General de Simplificación por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los trámites (número de actividades realizadas/número de actividades programadas)*100	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo  Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria	13/01/2025	30/08/2025

**Cronograma de actividades**

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Propuesta de reforma al Acuerdo General de simplificación de la CAPA												
2	Envío y validación de las Instancias competentes respecto a la propuesta de reforma del Acuerdo General de simplificación de la CAPA												
3	Solicitud y aprobación para el análisis de impacto regulatorio												
4	Publicación de la reforma del Acuerdo General de Simplificación en el Periódico												

	Oficial y en la web de la institución						
5	Inscripción del acuerdo general de simplificación en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTYS)						
6	Solicitud para la validación y publicación del Acuerdo General de Simplificación en el CNARTYS						
7	Publicación del Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua, y la simplificación en la reducción de plazo máximo de resolución de los trámites; Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano y Trámite de Aprobación de Proyecto y Derechos de Conexión en el CNARTYS, con efectos oficiales						

### VI.b Simplificación de trámites y servicios

Nombre del trámite o servicio	Instalación de toma (Contrato del suministro de agua y saneamiento)					
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	CAPA-2022-1810-010-A	Clasificación:		Servicio		
Unidad Administrativa responsable	Dirección de Atención a Usuarios, Trámites, Servicios y Mejora Regulatoria					
Tipo de propuesta	Modificación que derive en una acción de simplificación.					
<b>Acciones de Simplificación específica</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de terminación</b>	
Digitalización de punta a punta	Digitalización de punta a punta al 100%,	Porcentaje de cumplimiento en la digitalización de punta a punta del servicio Instalación de toma (Número de	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo.  Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria.	13-Enero-2025.	30-Agosto-2025.	

y publicado en el CNARTYS

actividades realizadas / Número de actividades programadas) \*100".

### Cronograma de actividades

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.	Reunión con proveedor, la Dirección de Informática y la Coordinación Comercial para revisar el sistema informático de la Entidad a modificar.	■											
2.	Desarrollo del proceso para la digitalización del trámite en el sistema informático correspondiente.		■	■	■	■							
3.	Prueba piloto en el sistema informático del servicio a digitalizar.				■	■							
4.	Elaboración y diseño del formato del contrato digital del suministro de agua y saneamiento				■	■							
5.	Publicación de la reforma del Acuerdo General de Simplificación en el POE				■	■							
6.	Modificación del trámite o servicio conforme a la reforma del Acuerdo General de Simplificación, en el CNARTYS.					■	■						
7.	Solicitud de validación ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de la actualización del trámite o servicio						■	■					
8.	Lanzamiento y publicación del trámite en el CNARTYS							■	■				

### VI. b Simplificación de trámites y servicios

Nombre del trámite o servicio	Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano.		
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	CAPA-2023-1810-003-A	Clasificación:	Trámite
Unidad Administrativa responsable	Subdirección General y Mejora Regulatoria		
Tipo de propuesta	Reducción del tiempo de respuesta de la solicitud de factibilidad de los servicios		

Acciones de Simplificación específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reducción de plazo máximo de la resolución de la Solicitud de factibilidad para dotación de litros por	Reducción de plazo máximo de la resolución del trámite de la	Porcentaje de cumplimiento en la Reducción de plazo máximo de la resolución del trámite	Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo.	13-Enero-2025.	12-Diciembre-2025.

segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano.

Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano. publicado en el CNARTYS

de la Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) \*100".

Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria.

**Cronograma de actividades**

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.	Realizar el mapeo del servicio para identificar los requisitos y el formato a simplificar.	█	█										
2.	Desarrollo de la digitalización del trámite solicitud de factibilidad de los servicios en la plataforma electrónica correspondiente.		█	█	█	█							
3.	Elaboración y diseño del formato del trámite de Solicitud de la factibilidad de los servicios .					█							
4.	Prueba piloto					█							
5.	Publicación Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua, y la simplificación en la reducción de plazo máximo de resolución de los trámites; Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano y Trámite de Aprobación de Proyecto y Derechos de Conexión.					█	█	█					
6.	Actualización del trámite o servicio ante la CNARTYS.						█	█					
7.	Solicitud de validación ante la Comisión Estatal de Mejora								█	█			

Regulatoria de la actualización del trámite o servicio.

8. Factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.)  
Fraccionadores y desarrolladores urbano, publicado en el CNARTYS

**VI. b Simplificación de trámites y servicios**

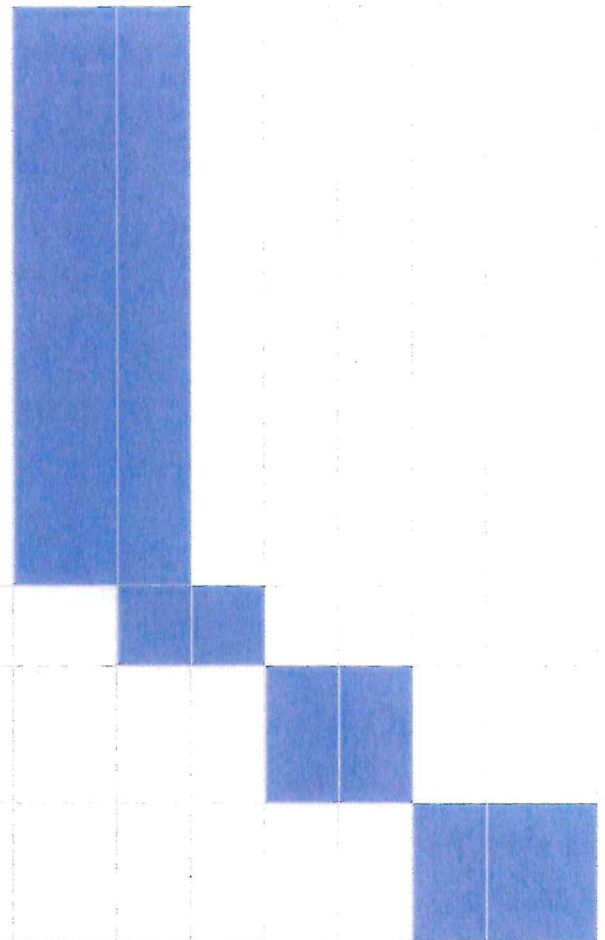
Nombre del trámite o servicio	Trámite de Aprobación de Proyecto y Derechos de Conexión.		
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	CAPA-2022-1810-009-A	Clasificación:	Trámite
Unidad Administrativa responsable	Subdirección General y Mejora Regulatoria.		
Tipo de propuesta	Reducción del tiempo de resolución del trámite de aprobación de proyecto y derechos de conexión.		

Acciones de Simplificación específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reducción de plazo máximo de la resolución del trámite de aprobación de proyecto y derecho de conexión	Reducción de plazo máximo de la resolución del trámite de aprobación de proyecto y derecho de conexión publicado en el CNARTYS	Porcentaje de cumplimiento en la Reducción de plazo máximo de la resolución del trámite de aprobación de proyecto y derecho de conexión (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) *100".	<b>Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo.</b>  <b>Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria.</b>	13-Enero-2025.	12-Diciembre-2025.

**Cronograma de actividades**

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.	Realizar el mapeo del servicio para identificar los requisitos y el formato a simplificar.	█	█										
2.	Desarrollo de la digitalización del trámite solicitud de factibilidad de los servicios en la plataforma electrónica correspondiente.		█	█	█	█							
3.	Elaboración y diseño del formato del trámite de Solicitud de la factibilidad de los servicios .					█							
4.	Prueba piloto					█							

5. Publicación del Acuerdo General por el que se regula la habilitación del uso de herramienta electrónica denominada ventanilla digital para la prestación de los tramites denominados I) Cambio del titular de contrato II) Manifestación de Apertura (Cambio de Tarifa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado) y III) Pago de Servicio de Agua, y la simplificación en la reducción de plazo máximo de resolución de los trámites; Solicitud de factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano y Trámite de Aprobación de Proyecto y Derechos de Conexión.
6. Actualización del trámite o servicio ante la CNARTYS.
7. Solicitud de validación ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de la actualización del trámite o servicio.
8. Factibilidad para dotación de litros por segundo (L.P.S.) Fraccionadores y desarrolladores urbano, publicado en el CNARTYS



**VII. Propuestas y recomendaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria**

1. Digitalización de punta a punta
2. Eliminación de requisitos, datos o documentos
3. Reducir el número de interacciones en ventanillas para la realización de los trámites y servicios
4. Digitalización del procedimiento de Aprobación de Proyectos y Derechos de Conexión.
5. Reducir el plazo máximo de resolución en la aprobación de los proyectos ingresados por los particulares para garantizar la inversión y el desarrollo de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

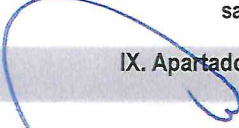
**VIII. Respuesta del Sujeto Obligado a las propuestas y recomendaciones**

- Se aceptan las propuestas y recomendaciones para la solicitud de factibilidad
- Se aceptan las 3 sugerencias para el trámite de aprobación de proyecto y dotación de litros por segundo
- Se acepta la sugerencia de digitalización de punta a punta del trámite de instalación de toma (Contrato del suministro de agua potable y saneamiento)

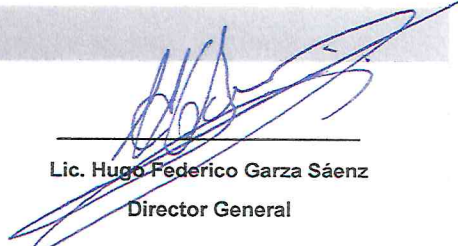
**IX. Apartado de Firmas**



Mtro. Iker Andoni Aldecoa Gracián  
Director de Desarrollo e Innovación Comercial



Mtra. Norma Guadalupe Sánchez Castillo  
Coordinadora Comercial y Mejora Regulatoria



Lic. Hugo Federico Garza Sáenz  
Director General