



## Diagnóstico

### Programa Presupuestal: Gobernanza y Cultura de Paz.

<b>Objetivo</b>	Contribuir a un gobierno cercano y eficiente a través del fomento a la gobernanza, la cultura de paz y la eficiencia en los trámites y servicios.
<b>Unidad Administrativa Responsable</b>	Secretaría General Municipal
<b>Alineación al PMD 2024-2027</b>	Acuerdo 1: Gobierno honesto, eficiente, cercano y en paz.
<b>Estrategia</b>	1.2.3. Fortalecer los mecanismos de atención en los trámites municipales para que la ciudadanía acceda de manera ágil, transparente y eficiente a los servicios públicos.

#### 1. Antecedentes

La gobernanza local implica que la administración municipal ejerza sus funciones de manera eficiente, coordinada y con participación ciudadana, promoviendo relaciones pacíficas, justas y transparentes entre gobierno y sociedad. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 115, reconoce la autonomía municipal para organizar su administración pública, emitir disposiciones administrativas de observancia general y prestar los servicios públicos de su competencia. En el ámbito estatal, la Constitución Política del Estado de Hidalgo y la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo establecen bases para la organización del ayuntamiento y facultades vinculadas con la modernización administrativa, la simplificación de trámites y la mejora regulatoria.

En la Secretaría General del Municipio de Metepec confluyen funciones sustantivas para la certeza jurídica, la convivencia social y la gestión administrativa: Registro del Estado Familiar, Área Jurídica, Juez Cívico y Archivo Municipal. Estas unidades son clave para la emisión de documentos oficiales, la atención de conflictos menores, la revisión de actos jurídicos y el resguardo de la memoria institucional.

El marco estatal de mejora regulatoria se actualizó de manera importante en 2024. La Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo registra reformas y derogaciones publicadas el 16 de agosto de

2024, así como una reforma adicional publicada el 17 de septiembre de 2024. Además, la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de Hidalgo mantiene herramientas obligatorias y de referencia como el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTS) y el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio (SAIR). Este contexto obliga a los municipios a fortalecer su capacidad para simplificar trámites, revisar regulaciones y ordenar sus procesos administrativos.

El Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022-2028 subraya como prioridades la consolidación de instituciones municipales confiables, la profesionalización del servicio público, la transformación digital, la mejora regulatoria y la construcción de una cultura de paz mediante mecanismos alternativos de solución de controversias. En Metepec, estos retos se expresan en la necesidad de articular las áreas de la Secretaría General bajo un enfoque de gobernanza, servicio público eficiente, justicia cívica y gestión documental moderna.

## **2. Definición del problema público**

La población usuaria de los trámites, servicios y mecanismos de conciliación adscritos a la Secretaría General del Municipio de Metepec enfrenta una gestión administrativa fragmentada, con limitada modernización institucional, baja interoperabilidad entre áreas y escasos mecanismos sistemáticos de mejora regulatoria, cultura de paz y gestión documental.

## **3. Estado actual del problema público**

Actualmente, las unidades administrativas adscritas a la Secretaría General operan con procesos mayoritariamente separados y con un bajo nivel de integración funcional y tecnológica. Esta situación limita la capacidad institucional para ofrecer trámites y servicios con mayor agilidad, trazabilidad y coordinación.

El Registro del Estado Familiar continúa concentrando una parte importante de sus trámites en atención presencial y soporte documental físico. Aunque existe digitalización en sistemas estatales, ésta no necesariamente se traduce en una gestión municipal integral ni en un flujo ágil de consulta y validación para todos los procesos relacionados con la ciudadanía.

El Área Jurídica brinda asesoría a las dependencias municipales y participa en la revisión de contratos, convenios y procedimientos administrativos; sin embargo, la ausencia de repositorios integrados de dictámenes, consultas y antecedentes normativos reduce la trazabilidad y la oportunidad de respuesta.

El Juez Cívico constituye una pieza relevante para la prevención de conflictos y la cultura de paz. No obstante, la falta de registros electrónicos sistemáticos, indicadores de seguimiento y mecanismos estandarizados de análisis limita la posibilidad de evaluar resultados, reincidencia y efectividad conciliatoria.

En materia archivística, el Archivo Municipal enfrenta el desafío de fortalecer la organización, clasificación, conservación y consulta de expedientes. La Ley General de Archivos y la legislación estatal exigen procesos técnicos y de resguardo documental que permitan asegurar transparencia, acceso a la información y memoria institucional.

En paralelo, la política de mejora regulatoria del estado ya exige a las autoridades municipales revisar, simplificar y transparentar sus trámites y servicios. La ausencia de un catálogo municipal actualizado,

procesos homogéneos, trazabilidad documental y mecanismos continuos de revisión regulatoria limita la eficiencia administrativa y afecta la experiencia de la población usuaria.

#### **4. Evolución del problema público**

Durante la última década, el entorno normativo e institucional ha transitado hacia modelos de administración pública más abiertos, digitales y orientados a resultados. A nivel nacional, la Ley General de Mejora Regulatoria de 2018 consolidó la obligación de simplificar trámites, revisar regulaciones y promover herramientas como catálogos, ventanillas y análisis de impacto regulatorio. En el ámbito local, Hidalgo actualizó de forma relevante su Ley de Mejora Regulatoria en 2024 mediante reformas publicadas el 16 de agosto y el 17 de septiembre, lo que reforzó la vigencia y actualización del marco estatal aplicable a municipios.

En paralelo, la evidencia censal del INEGI muestra que los gobiernos municipales del país han venido incorporando servicios web informativos, interactivos y transaccionales, así como mecanismos de gestión administrativa más estructurados. Sin embargo, la adopción de estas herramientas es desigual y suele concentrarse en municipios con mayor capacidad administrativa, financiera y tecnológica. Esta brecha también se refleja en las tareas de justicia cívica, asesoría jurídica y gestión documental.

En Metepec, la evolución del problema ha sido limitada y heterogénea entre las áreas de la Secretaría General. El Registro del Estado Familiar ha mantenido una operación predominantemente tradicional; el Área Jurídica continúa dependiendo en buena medida de expedientes y consultas dispersas; el Juez Cívico sigue operando con mecanismos que pueden fortalecerse mediante registros, métricas y seguimiento; y el Archivo Municipal conserva una carga importante de procesos físicos y manuales. En consecuencia, la modernización no ha avanzado al mismo ritmo que las exigencias normativas y ciudadanas.

La reforma estatal en materia de mejora regulatoria vuelve más visible esta brecha. Con un marco jurídico estatal más actualizado y con herramientas estatales como el RUTS y el SAIR ya institucionalizadas, el municipio requiere fortalecer su capacidad para ordenar sus trámites, revisar sus procesos, reducir cargas administrativas y mejorar la coordinación interna. De no hacerlo, persiste el riesgo de mantener una gestión fragmentada, con tiempos de atención variables, baja trazabilidad, escasa interoperabilidad y limitada capacidad para sostener un enfoque de gobernanza y cultura de paz.

#### **5. Experiencias de atención**

Modelo de Justicia Cívica y Cultura de Paz - Zapopan, Jalisco

El municipio de Zapopan fortaleció la figura de los Jueces Cívicos como mediadores de conflictos comunitarios, integrando redes vecinales, patrullaje preventivo y asesoría legal gratuita para resolver disputas de forma pacífica.

Además, implementó un sistema digital de registro de casos y seguimiento de acuerdos conciliatorios, lo que permitió reducir en 40% los conflictos vecinales reincidentes.

Aplicabilidad en Metepec: Modernizar la función del Juez Conciliador mediante capacitación en mediación cívica y creación de un registro electrónico de casos.

Modernización del Registro Civil - Mérida, Yucatán

El Ayuntamiento de Mérida implementó la digitalización completa de actas y trámites del Registro Civil, mediante una ventanilla única que permite la solicitud, pago y entrega digital de documentos oficiales.

Con ello, se redujo el tiempo de atención en un 60% y se fortaleció la transparencia en la emisión de documentos.

Aplicabilidad en Metepec: Replicar el modelo de ventanilla única digital para el Registro del Estado Familiar, vinculada con la plataforma estatal y el Archivo Municipal.

Sistema Integral de Gestión Documental - Puebla, Puebla

El municipio de Puebla puso en marcha un sistema de gestión documental electrónico que integra todos los archivos administrativos en una base de datos central.

El sistema incluye trazabilidad de documentos, control de préstamos y respaldo en la nube.

Aplicabilidad en Metepec: Implementar un sistema de gestión documental en el Archivo Municipal, para facilitar la consulta, conservación y transparencia de la información institucional.

Asesoría Jurídica Digital - Guadalajara, Jalisco

Guadalajara desarrolló un portal jurídico digital que permite a las dependencias municipales solicitar dictámenes, asesorías o revisiones legales de forma interna, con seguimiento automatizado y almacenamiento de antecedentes.

Aplicabilidad en Metepec: Implementar un sistema similar que conecte el Área Jurídica con las demás dependencias municipales, mejorando la eficiencia administrativa y la trazabilidad legal.

## **6. Cobertura del problema público**

Población o área de enfoque potencial:

La problemática identificada abarca a la población total del municipio de Metepec, Hidalgo, ya que toda persona habitante o usuaria del territorio municipal puede requerir, en algún momento, actas, certificaciones, asesoría jurídica, atención conciliatoria, acceso a expedientes o servicios asociados a la Secretaría General. Asimismo, la cobertura potencial comprende a las dependencias y unidades administrativas del propio ayuntamiento que requieren soporte jurídico, gestión documental y articulación administrativa.

Población o área de enfoque objetivo:

La población o área de enfoque objetivo está integrada por las personas usuarias que durante el ejercicio fiscal demandan trámites, servicios, asesorías, conciliaciones o documentos gestionados por el Registro del Estado Familiar, el Área Jurídica, el Juez Cívico y el Archivo Municipal; así como por las dependencias internas del gobierno municipal que requieren acompañamiento jurídico, revisión documental, resguardo archivístico o procesos de mejora regulatoria y coordinación administrativa. En términos operativos, comprende al conjunto de usuarios efectivos y áreas municipales atendidas por la Secretaría General, no sólo a quienes acuden físicamente a oficinas municipales.

## **7.- Presupuesto Aproximado**

\$ 1,900,890.00

## **8.- Fuentes de información consultadas**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo (última reforma publicada el 26 de diciembre de 2025).
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo (última reforma publicada el 17 de septiembre de 2024).
- Ley General de Archivos.
- Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022-2028.
- Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023 y reporte de resultados 2025, INEGI.
- Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de Hidalgo (COEMERE): Registro Único de Trámites y Servicios y Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio.
- Portales oficiales de Zapopan, Mérida, Puebla y Guadalajara.
- Registros administrativos del Municipio de Metepec, Hidalgo.