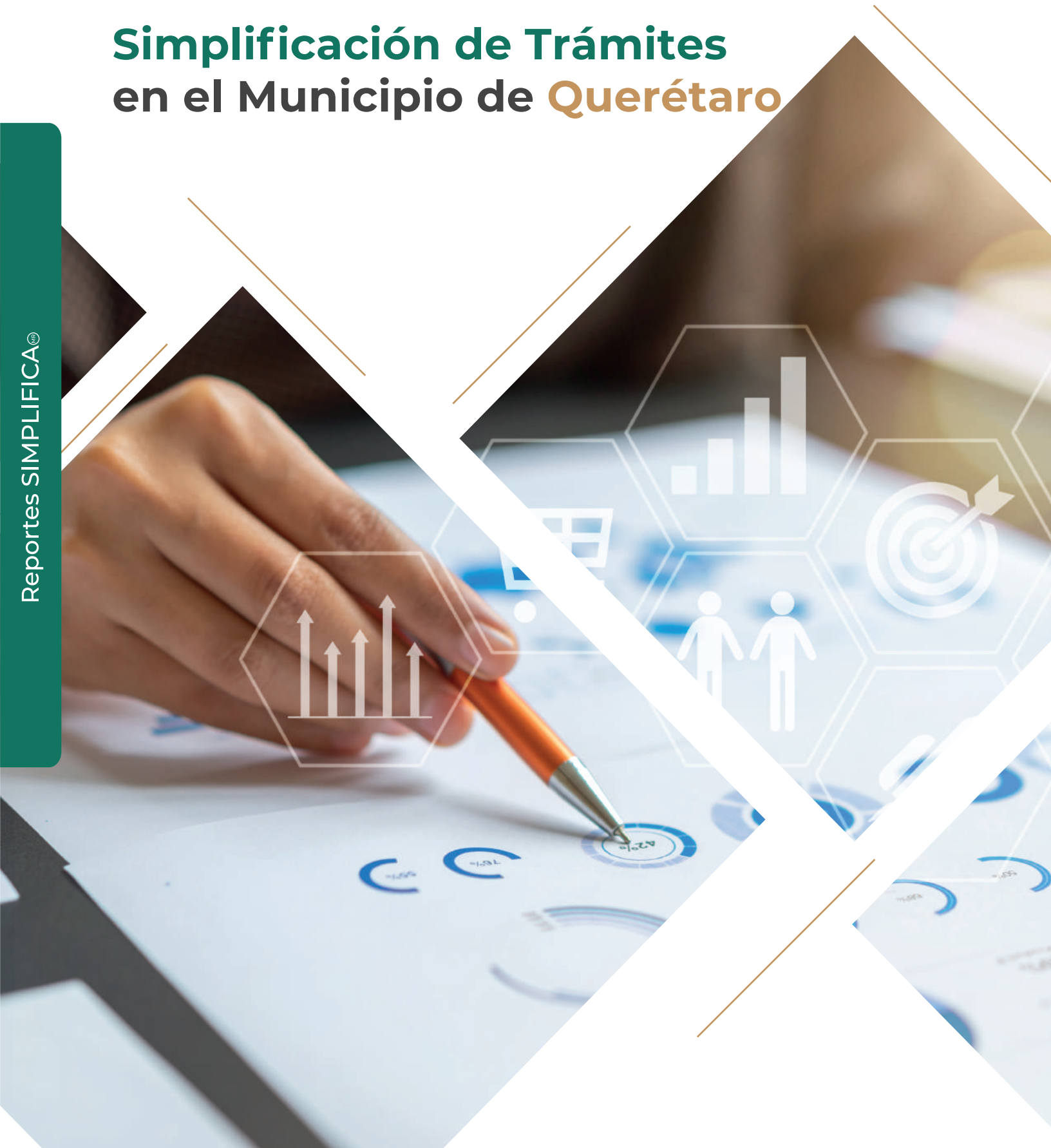


Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro





Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro



Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro

ISBN: 978-970-94316-0-5

Colección: Reportes SIMPLIFICA

ISBN: 978-970-94315-8-2

Primera edición: octubre 2019.

La elaboración de este documento estuvo a cargo de Ramón Archila Marín, Samarkanda Norma Bustamante Anaya y Daniel Aranda Castañeda.

Editores: Veranya Martínez del Castillo y Alberto de la Fuente

Diseño portada: Mayra Roldán Ocampo

Comisión Nacional de Mejora Regulatoria

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, col. San Jerónimo Aculco

Alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10400

Ciudad de México, México

Derechos reservados conforme a la ley:

a) Para el modelo SIMPLIFICA[®]

Secretaría de Economía y CONAMER

Los resultados presentados en esta publicación se realizaron a través del algoritmo del modelo de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) inscrito con número 03-2019-061811362200-01 en el Registro Público del Derecho de Autor, en cumplimiento de los artículos 13, 162, 163 fracción I, 168, 169, 209 fracción III y demás relativos de la Ley Federal del Derecho de Autor.

b) Para esta obra:

CONAMER 2019

Queda prohibida la reproducción parcial o total, directa o indirecta del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización expresa y por escrito de los editores, en términos de lo así previsto por la Ley Federal del Derecho de Autor y, en su caso, por los tratados internacionales aplicables.

<https://www.gob.mx/conamer/acciones-y-programas/publicaciones-71339>

 @CONAMER_MX

 MXCONAMER

Índice

Presentación del Comisionado Nacional de la CONAMER	7
Presentación del Presidente Municipal de Querétaro	9
Agradecimientos	11
Resumen Ejecutivo	13
1. Introducción	17
1.1. Metodología	21
1.2. Acumulación de Requisitos	22
1.3. Resolución de la Dependencia	25
1.4. Costo Social y Recomendaciones de Simplificación	27
1.5. Acciones de Simplificación sugeridas	28
2. Descripción general de los resultados	33
2.1. Costo social agregado y costo social simplificado en el Municipio	36
2.2. Estadísticas relevantes de los trámites y servicios analizados en el Municipio	38
3. Desempeño de las instituciones participantes	49
3.1. Cálculo de las áreas de análisis	51
4. Trámites Relevantes	55
4.1. Trámites prioritarios en el Municipio	57

5. Acuerdo de Simplificación	63
5.1. Propuestas de la CONAMER	66
5.2. Consulta Pública	72
5.3. Recomendaciones para la implementación del Programa de Mejora Regulatoria (PMR)	74
6. Anexos	75
6.1. Lista de trámites analizados	76
6.2. Complemento Técnico de la Metodología	87

Presentación del Comisionado Nacional de la CONAMER

Entendida como una de las piezas clave para facilitar la actividad productiva y empresarial de los países, desde 1989 la política de mejora regulatoria ha sido una de las piedras angulares del gobierno mexicano para fortalecer los sectores más relevantes de la economía. A través de los años, en México se ha trabajado para eliminar la acumulación excesiva de trámites y servicios, y promover regulaciones que fomenten un funcionamiento eficiente de los mercados.

Más aún, nuestro país ha consolidado un sistema de gobernanza regulatoria, que incluye políticas públicas, instituciones y diferentes herramientas de mejora regulatoria. No ha sido una tarea fácil, sino una labor que ha requerido de un decidido compromiso político, amplias capacidades técnicas, la creación de una cultura entre los diseñadores de la política pública, amplios recursos y una participación activa de los sectores público, académico, social y privado.

La implementación de Programas Específicos de mejora regulatoria a nivel nacional ha sido una de las principales tareas de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) desde su creación hasta la fecha. Consideramos que es una labor que se tiene que realizar de manera conjunta con todos los actores involucrados, en este caso, con la Coordinación de Gabinete y la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro.

Este documento es un diagnóstico elaborado por la CONAMER, resultado del gran esfuerzo de las diferentes áreas y direcciones del Municipio de Querétaro, en el cual se identificó el Costo Económico Social de 346 trámites y servicios de 18 dependencias del orden municipal. Con el uso de la metodología del Programa

de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA), desarrollado por la CONAMER, se identificaron los trámites y servicios más costosos y aquellos que pudieran ser proclives a actos de corrupción, con el objetivo de proporcionar una ruta para la implementación de medidas de simplificación de tiempos y requisitos, encaminados a una reducción de costos sociales considerables.

Destacando que la mejora regulatoria puede producir ahorros y beneficios significativos para la sociedad, se espera que este diagnóstico proporcione elementos técnicos suficientes para definir estrategias de mejora regulatoria y que permita la visualización de áreas de oportunidad importantes en la regulación de dependencias y sectores económicos.

El fin último de la mejora regulatoria siempre será generar impactos favorables en la sociedad, en una labor sin duda poco visible pero cuyos beneficios son tangibles en la cotidianeidad de las personas.

Dr. César Emiliano Hernández Ochoa

Presentación del Presidente Municipal de Querétaro

En el Municipio de Querétaro estamos preocupados y ocupados en encontrar la manera de ofrecer a la ciudadanía trámites y servicios más ágiles y transparentes. Con ese fin, el diagnóstico realizado en coordinación con CONAMER, nos permitirá diseñar mecanismos y procedimientos más eficientes para avanzar en la simplificación de trámites y facilitar así la relación de la ciudadanía con esta administración.

El estudio realizado a través del Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) será sin duda una herramienta que nos permitirá identificar y clasificar los trámites de acuerdo con variables fundamentales como el impacto económico y social de los mismos, sus tiempos de resolución y número de requisitos, entre otros.

Con esta información nos será posible profundizar en el diseño de una estrategia integral y de amplio alcance para la mejora de trámites y servicios en beneficio de la ciudadanía.

Es por ello que quiero agradecer al Dr. César Emiliano Hernández Ochoa, Comisionado Nacional de Mejora Regulatoria, y a todo su equipo de trabajo, por el invaluable apoyo brindado durante este proceso de análisis, el cual nos deja un gran aprendizaje que deberá reflejarse en la implementación de acciones de corto y mediano plazos que redunden en mejoras concretas que la ciudadanía pueda percibir en los trámites y servicios que realiza a diario.

Por último, no omito resaltar la importancia que reviste el trabajo transversal entre los diferentes órdenes de gobierno, tanto federal como estatal y municipal, un trabajo de coordinación y colaboración en beneficio de la sociedad.

Mtro. Luis Bernardo Nava Guerrero

Agradecimientos

Simplificación de trámites en el Municipio de Querétaro es una coedición que se publica teniendo a Graciela Márquez Colín como Secretaria de Economía, a César Emiliano Hernández Ochoa como Comisionado Nacional de la CONAMER y a Luis Bernardo Nava Guerrero como Presidente Municipal de Querétaro.

La coordinación de este proyecto estuvo a cargo de Ramón Archila Marín, Coordinador de Estados y Municipios de la CONAMER. La elaboración del presente documento estuvo a cargo de Samarkanda Norma Bustamante Anaya y Daniel Aranda Castañeda.

La metodología y el modelo SIMPLIFICA fueron desarrollados por José Daniel Jiménez Ibañez, Coordinador General de Proyectos Especiales, y revisados por Francisco Javier Madrigal González. Lo anterior conforme al “Algoritmo del Modelo SIMPLIFICA para la estimación del costo económico de los trámites” inscrito con número 03-2019-061811362200-01 en el Registro Público del Derecho de Autor.

Un agradecimiento especial al equipo de la CONAMER; particularmente, a Alberto de la Fuente, Coordinador de Seguimiento para la Implementación de la Mejora Regulatoria; Veranya Araceli Martínez del Castillo, Subdirectora de la Coordinación de Enlace, y Mayra Roldán Ocampo, Jefa de Departamento de Revisión de Manifestación de Impacto Regulatorio.

Este documento no pudo haberse realizado sin el respaldo de todo el equipo de la Coordinación de Gabinete y la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio

de Querétaro. Un reconocimiento especial a todos los funcionarios públicos de las distintas instituciones y dependencias de Ayuntamiento de Querétaro que participaron en el levantamiento de información, así como al Gobierno del Estado, por el apoyo brindado a través de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

Resumen ejecutivo

El Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) representa un esfuerzo del Gobierno del Municipio de Querétaro y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) para medir el tiempo y el costo social de los trámites de la administración pública. El objetivo final es elaborar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) que permita analizar y simplificar los trámites y servicios mediante un proceso de mejora regulatoria que involucre a las dependencias locales, ciudadanos y empresarios. De manera puntual, se llevó a cabo el cálculo del **costo total de 346 trámites y servicios** correspondientes a **18 dependencias del Municipio**. En este sentido, se encontró que estos trámites y servicios generan un Costo Económico Social que asciende a **\$11,722,945,628 pesos, lo que representa 6.22% del PIB¹ del Municipio**.

El Costo Económico Social se divide en dos variables. La primera refiere al tiempo que los usuarios tardan en acumular los requisitos del trámite conforme a lo estipulado en la regulación actual del Municipio, que equivale a **98.5%** del total. La segunda corresponde al tiempo en que las dependencias tardan en darle resolución a los trámites y servicios, el cual equivale a **1.5%** restante.

De los **346 trámites y servicios** que se incluyeron en el Programa, 76.6% son concentrados por cinco dependencias, que en conjunto suman 265 trámites y servicios, las cuales son: **Secretaría de Servicios Públicos Municipales (82 trámites)**, **Secretaría de Desarrollo Sostenible (75 trámites)**, **Secretaría General de Gobierno (40 trámites)**, **Secretaría de Finanzas (38 trámites)** y **Secretaría del Ayuntamiento (30 trámites)**.

¹ Con datos del Censo Económico de INEGI 2013.

Por otro lado, cinco dependencias concentran 99.00% del Costo Económico Social, lo que representa un total de **\$11,605,152,583.83 pesos**. Estas son: **Secretaría de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Sostenible, Secretaría de Movilidad, Secretaría General de Gobierno y Secretaría de Servicios Públicos Municipales.**

Además, la **Secretaría de Desarrollo Sostenible, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, Secretaría General de Gobierno y Secretaría de Desarrollo Humano y Social** representan a las cinco instituciones con la mayor concentración tanto de Costo Económico Social como de número trámites y servicios.

El Programa SIMPLIFICA identifica los trámites y servicios cuya cuantía en el Costo Económico Social es representativa dentro de sus dependencias así como aquellos que pudieran ser proclives a actos de corrupción. A estos trámites y servicios se les ha denominado como “trámites prioritarios”. En este sentido, la CONAMER considera necesario orientar los esfuerzos en las dependencias con mayor costo y así garantizar una simplificación integral y oportuna de los trámites y servicios que generan mayor carga regulatoria a los ciudadanos y empresarios. Por lo anterior, se generaron recomendaciones específicas a **43 trámites y servicios prioritarios**, con las que, en el supuesto de implementarlas, se generaría un ahorro de **\$7,113,694,670**, el cual representa **73.45%** del ahorro total estimado en el Municipio en caso de implementar todas las acciones de simplificación.

Es importante mencionar que la **Secretaría de Desarrollo Sostenible (17 trámites), Secretaría de Finanzas (10 trámites), Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro (4 trámites), Secretaría de Servicios Públicos Municipales (3 trámites) y Secretaría de Administración (2 trámites)** obtienen la mayor cantidad de trámites prioritarios del Municipio.

Por último, los resultados contenidos en este documento tienen el objetivo de ser una herramienta de política pública para implementar medidas de simplificación de tiempos, lo cual reduciría los costos sociales que el cumplimiento de la regulación impone a ciudadanos y empresarios en el Municipio. Por esta razón, se contempla la firma de un Acuerdo de Simplificación emitido por las autoridades locales, con base en los resultados obtenidos y con los acuerdos que el gobierno del Municipio de Querétaro logre con las dependencias locales.

Se espera que este Acuerdo se considere dentro del Programa de Mejora Regulatoria (PMR) para garantizar el cumplimiento de las acciones de simplificación².

La siguiente tabla muestra la distribución del costo económico social por dependencia en el Municipio, la cual incluye el costo correspondiente a la acumulación de requisitos y el costo por resolución de la dependencia.

Tabla 1. Resumen del Costo Económico Social por Dependencia.

Nombre de la Dependencia	Costo de Acumulación de Requisitos	Costo por Resolución de la Dependencia	Costo Social de la Regulación
Secretaría de Cultura	\$3,032.96	\$24,327.00	\$27,359.96
Secretaría Particular	\$6,328.53	\$29,484.00	\$35,812.53
Secretaría de Gestión Ciudadana	\$0.00	\$1,026,000.00	\$1,026,000.00
Secretaría de Obras Públicas Municipales	\$503,420.26	\$4,340.00	\$507,760.26
Secretaría de Turismo	\$76,808.28	\$116,870.00	\$193,678.28
Coordinación de Delegaciones e Institutos Desconcentrados	\$1,413,970.81	\$63,720.00	\$1,477,690.81
Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	\$45,301.28	\$439,362.00	\$484,663.28
Coordinación de Gabinete	\$35,526.04	\$421,092.00	\$456,618.04
Secretaría de Seguridad Pública Municipal	\$14,564,690.03	\$24,977,943.00	\$39,542,633.03
Sistema Municipal DIF	\$7,683,324.42	\$2,041,629.00	\$9,724,953.42
Secretaría de Administración	\$246,240.60	\$737,800.00	\$984,040.60
Secretaría de Servicios Públicos Municipales	\$23,652,799.30	\$25,992,442.00	\$49,645,241.30
Secretaría de Desarrollo Humano y Social	\$5,044,306.66	\$27,764,883.00	\$32,809,189.66
Secretaría General de Gobierno	\$28,475,811.78	\$21,572,869.00	\$50,048,680.78
Secretaría de Movilidad	\$53,966,698.85	\$1,429,764.00	\$55,396,462.85
Secretaría del Ayuntamiento	\$26,776,918.10	\$3,745,726.00	\$30,522,644.10
Secretaría de Finanzas	\$8,056,285,262.34	\$8,017,943.00	\$8,064,303,205.34
Secretaría de Desarrollo Sostenible	\$3,333,331,795.57	\$52,427,198.00	\$3,385,758,993.57

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

² La CONAMER impulsa las líneas estratégicas para la implementación de la política pública de Mejora Regulatoria “Hagámoslo Juntos”.

1. Introducción

La necesidad de identificar los costos asociados a la carga burocrática dentro de los países, dio como resultado que se comenzaran a desarrollar e implementar metodologías que permitieran medir dichos costos; además, con la información resultante, los gobiernos han podido instrumentar políticas públicas enfocadas a reducir el costo inherente de la regulación, y así propiciar la generación de mayores beneficios para la sociedad.

En este sentido, la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) diseñó una metodología para medir el tiempo que la sociedad dedica en cumplir con la regulación existente a nivel subnacional. Precisamente, el Programa SIMPLIFICA surge como una herramienta de política pública que permite identificar y medir los costos generados por los trámites y servicios subnacionales, con el objetivo de emitir recomendaciones puntuales para simplificar y disminuir dichos costos. Especialmente, la metodología permite identificar el tiempo necesario desde que un ciudadano o empresario obtiene la información de un trámite o servicios a realizar, hasta que la Dependencia emite el resolutivo final a través de diversas actividades intragubernamentales.

De esta forma, una de las condiciones necesarias para que la aplicación del Programa sea efectiva y eficiente, es que el Estado o Municipio cuente con un Registro de Trámites y Servicios (RTyS) lo suficientemente desarrollado, ya sea en forma física o electrónica, para poder transparentar y dotar de certeza jurídica a los usuarios, ciudadanos o empresarios, sobre aquellas obligaciones regulatorias que deben cumplir. La relevancia de contar con un RTyS es que permite concentrar en un solo lugar el acervo regulatorio de los gobiernos locales. En este sentido, es importante especificar que SIMPLIFICA permite crear uno, en caso que no se

cuenta con él, debido a que es el insumo principal para lograr un desarrollo óptimo del Programa.

Es importante destacar que los trámites y servicios son el principal instrumento que tiene un gobierno para interactuar con los ciudadanos y empresarios. Sin embargo, existen ocasiones en que los trámites pueden representar un proceso complejo y costoso, lo que desincentiva la actividad económica y entorpece la relación entre la ciudadanía y el gobierno. Esto se traduce en un incumplimiento parcial o total de las obligaciones administrativas por parte de la sociedad, estimulando además el mercado informal. A través de los años, el ciclo político de las Entidades Federativas y Municipios ha generado una acumulación de trámites y servicios que, en algunas ocasiones, resultan excesivos para la sociedad. Sin embargo, el problema más frecuente dentro de los gobiernos locales es la dificultad de concentrar la información de sus regulaciones.

Por esta razón, resulta indispensable elaborar un diagnóstico preciso de las regulaciones administrativas a nivel local, que identifique el volumen de trámites y servicios que poseen los gobiernos locales y el tiempo que requieren para su cumplimiento, para así conocer cuál es el costo total en el que incurre la sociedad. En este sentido, SIMPLIFICA tiene como fin último elaborar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) en las Entidades Federativas y Municipios para eliminar o simplificar los trámites y servicios más engorrosos. Con ello, se mejorará la gestión gubernamental, se reducirán los incentivos para la corrupción y se promoverá la inclusión de las empresas al sector formal, lo que permitirá elevar la competitividad y mejorar el ambiente para hacer negocios en el país.

De esta manera, el Programa promueve mecanismos de coordinación entre el Gobierno Federal y los Gobiernos Estatales y Municipales mediante instrumentos de levantamiento y análisis de información que permiten elaborar un estudio económico de cada uno de los trámites y servicios. Adicionalmente, el presente documento refleja el esfuerzo de la **Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos** y la CONAMER para implementar la medición del tiempo y los costos de los trámites en el **Municipio de Querétaro**.

El trabajo de implementación de la metodología usada por la CONAMER representó una labor conjunta con los funcionarios de cada una de las **18 dependencias** que forman parte de la administración pública del Municipio.

El presente diagnóstico tiene el objetivo de servir como complemento al documento electrónico que contiene el desglose de los trámites y servicios, las dependencias, sus áreas de oportunidad y todas las recomendaciones que presenta

la regulación del Municipio que será entregado a las autoridades correspondientes para que lo analicen y puedan consultar la viabilidad de implementar dichas acciones de simplificación e incluirlas, posteriormente, en un programa de mejora regulatoria dentro de la entidad, donde participen las dependencias involucradas en aquella regulación que impone los mayores costos para la sociedad.

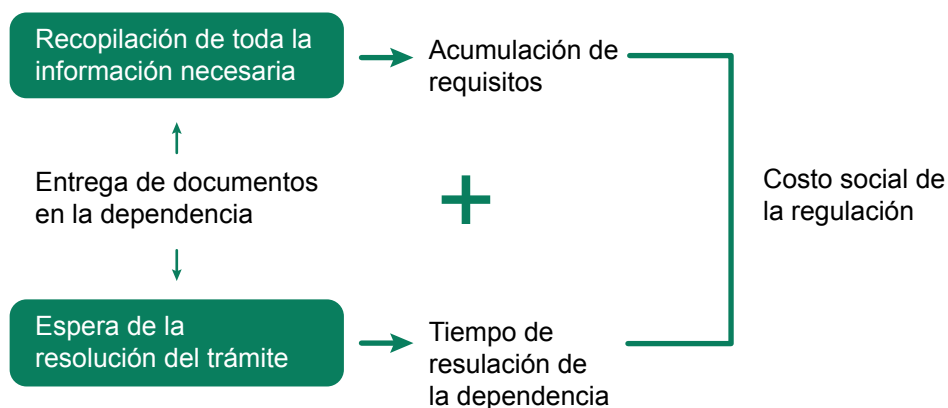
La estructura del presente documento se desarrolla de la siguiente manera: la primera sección explica la Metodología del Programa SIMPLIFICA; la segunda analiza los Resultados Generales del Municipio; en la tercera se analiza el desempeño de las dependencias participantes en el programa; la cuarta muestra los trámites y servicios relevantes y sus acciones de simplificación propuestas para reducir el tiempo y el costo de los mismos; la quinta establece la Estrategia para el Seguimiento de las Acciones de Simplificación y las propuestas de simplificación administrativa; finalmente la sexta contiene los anexos técnicos y estadísticos para comprender el análisis desagregado por Dependencia.

1.1. Metodología

La metodología de SIMPLIFICA consiste en medir e identificar los costos inherentes a la regulación; esto es, el costo que el marco legal de los diferentes sectores a nivel subnacional imponen a la sociedad. Cada trámite o servicio que gestionan las Dependencias representa tiempo para los ciudadanos y empresarios, por lo que se monetiza para poder cuantificarlo como un costo para la sociedad.

Específicamente, el ciudadano o empresario comienza a dedicar tiempo desde el momento en que sabe que tiene que realizar un trámite para cumplir con una obligación o regulación, y termina cuando obtiene el resolutive final por parte de la dependencia correspondiente. Dicho tiempo se divide en dos etapas: una correspondiente al tiempo antes de entregar los requisitos y documentación necesaria en la dependencia, denominada acumulación de requisitos, y otra que depende exclusivamente del tiempo que la Dependencia tarda en emitir una resolución, una vez que ha recibido todos los requisitos necesarios, a la que llamaremos tiempo de resolución de la dependencias a través de actividades intragubernamentales. La siguiente ilustración muestra los dos componentes para determinar el Costo Social de la Regulación en las entidades interesadas en implementar el Programa SIMPLIFICA.

Ilustración 1. Componentes del Costo Económico Social.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

1.2. Acumulación de Requisitos

Con el objetivo de medir el tiempo que tarda un usuario en recolectar los requisitos, se definieron actividades comunes que realiza un ciudadano o empresario. Para ello, se tomaron como base las actividades definidas por la Red del Modelo Costeo Estándar (**Standard Cost Model Network**), la cual se conforma de un grupo de servidores públicos de distintos países europeos que tienen la finalidad de llevar a cabo un trabajo conjunto y compartir experiencias sobre la medición de costos de la carga burocrática y regulatoria generada dentro de cada país.

El Modelo de Costeo Estándar (MCE) es una metodología que permite estimar los costos que la regulación genera a los particulares. Dicha metodología tiene la fortaleza de poder utilizarse y adecuarse a distintos órdenes de gobierno, ya sea a nivel nacional, supranacional o local. Por otra parte, el modelo permite estimar la carga regulatoria de leyes, reglamentos o cualquier ordenanza administrativa.

La forma de estimar los costos de la regulación es mediante una aproximación en unidades monetarias del tiempo y otros recursos que los particulares deberán emplear para cumplir con la regulación, independientemente de que esos trámites les genere gastos adicionales o si deberán de cubrir el pago de derechos o una compensación económica para cumplir con dicha responsabilidad.

El MCE estima dichos costos mediante las **actividades estándar**³ que una empresa promedio enfrenta. Esto implica que el modelo toma en cuenta el tiempo que una empresa en promedio tardaría en cumplir con las obligaciones impuestas, generalmente plasmada en trámites. Resulta importante destacar que la empresa que es considerada para implementar el MCE es la **empresa normalmente eficiente**, la cual representa una estimación⁴ de la empresa promedio que incurre en los costos de la regulación.

La ventaja de poder expresar los costos de la regulación en términos monetarios es que permite la comparación de trámites de cualquier dependencia o entidad de la Administración Pública Federal. De la misma manera, la monetización de los costos regulatorios permite realizar propuestas de simplificación para los trámites de cualquier tipo de regulación; y, en consecuencia, reducir los costos de cumplimiento para los particulares. De esta forma, el modelo SIMPLIFICA toma como actividades comunes para la acumulación de requisitos las siguientes:

³ Las actividades estándar se resumen en: Identificación de los requisitos, generación de nueva información, recolección de información que el particular ya posee, reunión con el personal involucrado para cumplir el trámite, llenado de formatos y solicitudes, reuniones con consultores externos, crear archivos de respaldo y, finalmente, el tiempo dedicado al transporte, espera y realización de pagos en oficinas gubernamentales.

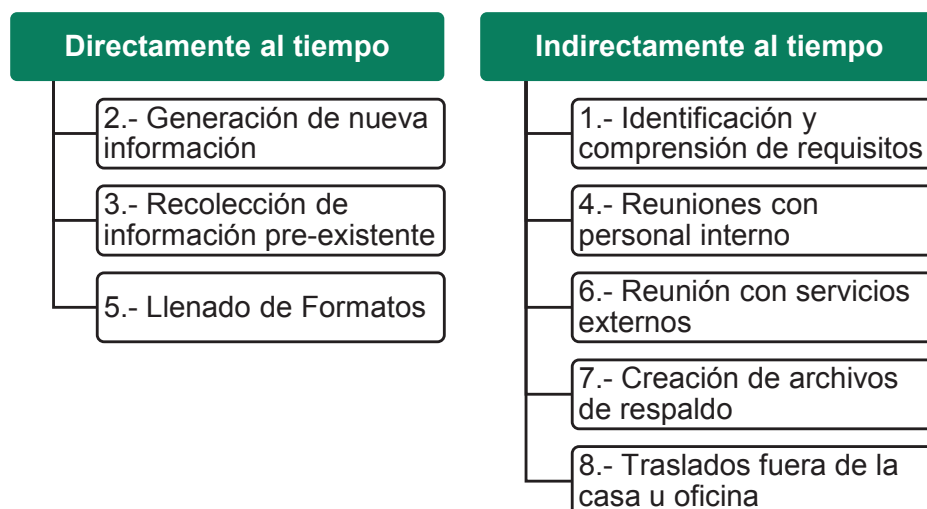
⁴ La empresa promedio o normalmente eficiente no implica el promedio de los datos de todas las empresas sujetas a la regulación; se refiere a la muestra de empresas que no cumplen de la manera más eficiente ni menos eficiente con la regulación. Se toma como referencia esta empresa para evitar un sesgo en la estimación.

Ilustración 2. Actividades Estándar adaptadas al Programa SIMPLIFICA.

- 1 • Estimación del tiempo dedicado a la lectura y comprensión de la regulación que se debe realizar
- 2 • Tiempo que el ciudadano dedica a entender información con la cual no cuenta previamente
- 3 • Tiempo que el interesado dedica a presentar en tiempo y forma, la información que actualmente tiene en su poder
- 4 • Estimación del tiempo dedicado a reuniones con personal interno de una empresa (jurídico, financiero, firma del Director, etc)
- 5 • Tiempo dedicado al llenar los formatos, solicitudes y demás archivos que se entregan a la dependencia a la par de los requisitos
- 6 • Estimación del tiempo dedicado a reuniones con expertos que le ayuden a cumplir con el requisito (notarios, peritos, prestadores de servicios, etc.)
- 7 • Estimación del tiempo que el interesado dedica a generar archivos (físicos y/o electrónicos) de respaldo de su información
- 8 • Estimación del tiempo que se dedica a traslados, ya sea para realizar pagos, acudir con algún prestador de servicios externos u otro

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Cada una de las actividades mencionadas son consideradas por el modelo SIMPLIFICA de forma distinta, ya que algunas tienen un impacto directo en el tiempo y otras lo impactan de forma indirecta. En ese sentido se separan las ocho actividades de la siguiente forma:

Ilustración 3. Tipo de Impacto por tipo de actividad en el tiempo.

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

1.3. Resolución de la Dependencia

El tiempo de resolución representa un costo para la sociedad, debido a que una vez que las dependencias cuentan con todos los correspondientes de un trámite o servicio específico, estas son las responsables de emitir una resolución para el ciudadano o empresario. Para ello, el modelo SIMPLIFICA supone que los usuarios no pueden continuar con sus actividades productivas hasta no obtener el resolutivo final.

Sin embargo, el tiempo de respuesta de cada dependencia varía de acuerdo con el proceso interno de cada una. Por ello, el modelo identifica una serie de actividades intragubernamentales para cada uno de los trámites, con el objetivo de detectar de forma más específica las razones por las que el trámite tiene un plazo amplio de resolución. El proceso realizado dentro de las dependencias para llevar a cabo la resolución de trámites se compone de siete actividades, las cuales sirven como herramienta para identificar áreas de oportunidad que permitan impulsar la eficiencia gubernamental.

Cada una de las actividades en cuestión puede o no realizarse dependiendo del nivel de uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

dentro la dependencia correspondiente y del personal de cada una, por lo que el cálculo agregado de las actividades intragubernamentales depende del tiempo de resolución para algunas o todas las actividades detectadas. En caso de no contar con la totalidad de las actividades registradas, se toma como 100% del tiempo únicamente las que generaron alguna actividad dentro de la dependencia.

Ilustración 4. Tipo de Actividades Intragubernamentales.

Revisión de Requisitos	• El tiempo que tarda la persona encargada en ventanilla en revisar que los requisitos se encuentren completos
Análisis Técnico	• Tiempo destinado al análisis y cotejo de la información otorgada por el usuario, para emitir un dictamen previo
Inspección	• Tiempo que conlleva la planeación y realización de la inspección, así como el registro correspondiente que derive de ella
Reuniones de análisis interno	• Plazo destinado a las reuniones realizadas por Consejos, Mesas Colegiadas u otros para dar resolución al trámite
Resolución	• Análisis de la información completa, tanto la otorgada por el usuario como la generada por la dependencia, para llegar a una resolución concreta del trámite
Elaboración de Oficio de Respuesta	• Elaboración del dictamen, oficio o entregable final con el resolutivo final de la dependencia
Validación Oficial	• Tiempo destinado a la autorización oficial del trámite, firma y sellos que da validez oficial, una vez que el dictamen final ha sido realizado

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

El tiempo de resolución se mide de dos formas, dependiendo el tipo de actor que lo lleva a cabo: costo para el ciudadano o costo para el empresario. Es necesario separar el costo que representa el tiempo que la dependencia tarda en dar respuesta a un trámite, debido a que no tienen el mismo impacto los trámites ciudadanos que los empresariales. En el caso de los empresariales, se afecta directamente al subsector al que pertenecen, es decir, la empresa que realiza el trámite es la que deja de producir dentro del subsector el tiempo que tardan en darle resolución al trámite correspondiente. Por otro lado, un ciudadano enfrenta el costo representado como el Producto Interno Bruto (PIB) diario por persona, el cual aumenta conforme mayor tiempo demore la dependencia en emitir una resolución.

1.4. Costo Social y Recomendaciones de Simplificación

Se ha estudiado cómo identificar el tiempo total que un ciudadano o empresario destina para realizar un trámite o servicio con alguna dependencia gubernamental. Dicho tiempo se divide en dos partes, la primera consiste en la recolección y comprensión de todos los requisitos necesarios para el cumplimiento del trámite o servicio en cuestión, y la segunda en el tiempo que tarda la dependencia en emitir una resolución una vez que ha recibido toda la documentación completa. La manera de identificar el tiempo para cada etapa consiste simplemente en medir la cantidad de minutos, horas y día(s) hábiles para cumplir con los requisitos necesarios y esperar que la dependencia emita una resolución definitiva. A pesar de la similitud para compilar el tiempo, la principal diferencia radica en la monetización de ambas etapas.

Por un lado, el interesado debe agrupar todos los requisitos y entregarlos en la ventanilla de la dependencia correspondiente. El modelo identificará y cuantificará el tiempo dependiendo de la persona que lo realiza (secretarial, técnico, profesional y directivo) y lo multiplicará por el salario por minuto que cada uno de ellos percibe en la respectiva entidad. Una vez hecho esto, se suma para obtener el costo de acumulación de requisitos por trámite, y que en el agregado permite conocer el costo de todos los trámites por dependencia, Entidad Federativa o Municipio en su totalidad.

Por otro lado, es importante reconocer que el tiempo de respuesta de las dependencias varía entre los trámites ciudadanos y los empresariales. En el caso de los ciudadanos, cada día que pase sin respuesta representa un costo entendido como el ingreso promedio diario (salario por día) según la Entidad Federativa o Municipio en cuestión. Sin embargo, en el caso de los empresarios, se afecta directamente al sector económico al que pertenece, ya que la pérdida de tiempo representa una falta de actividad productiva en dicho sector. La suma del costo total del tiempo dedicado a un trámite, desde leerlo hasta obtener la resolución final, se entiende como el costo social del mismo. Por lo que, la suma del costo social de cada trámite representa el costo social de toda la regulación estatal o municipal.

Finalmente, el modelo SIMPLIFICA además de medir el tiempo necesario para el cumplimiento de la regulación en un Estado o Municipio, emite recomendaciones específicas para las áreas de oportunidad detectadas en cada uno de los trámites,

lo cual permite diagnosticar el contexto actual y el impacto que tendría una simplificación en la carga regulatoria.

Para la generación de recomendaciones, se necesita mantener la separación entre el tiempo antes de entregar los requisitos y el correspondiente al plazo de respuesta para la emisión de una resolución. De igual forma, el tiempo correspondiente a la acumulación de requisitos se compone de las ocho actividades mencionadas previamente. A partir de cada una de ellas, se generan recomendaciones en automático dependiendo del impacto que tienen en cada uno de los trámites.

1.5. Acciones de Simplificación sugeridas

Las recomendaciones expuestas en este documento surgen directamente de la información recolectada para cada uno de los trámites y servicios analizados. De esta manera, se logra una aproximación más concreta al estudiar cada actividad de forma individual. Además, se tomaron en cuenta las recomendaciones proporcionadas por las dependencias al momento de facilitar la información para hacer su costeo.

En este sentido, partiendo de la idea que ya expuso en secciones anteriores, existen dos grandes componentes para determinar el costo económico social de cada trámite o servicio, por lo que las recomendaciones que genera la CONAMER están enfocadas a cada uno de ellos.

En primer lugar, las recomendaciones que se desprenden para facilitar la recolección y presentación de los requisitos por parte de los usuarios se dividen en 19 categorías que han sido desarrolladas a lo largo de la experiencia que ha tenido la CONAMER con los Estados o Municipios que decidieron sujetar a escrutinio su regulación a través del programa SIMPLIFICA.

Ilustración 5. Recomendaciones para la acumulación de requisitos.

No.	Recomendación	Actividad	Descripción
1	Utilizar lenguaje ciudadano	1	La redacción que describe los requisitos para la realización del trámite debe ser clara y concisa, de tal manera que sea comprensible para la generalidad de la población.
2	Creación de un manual de información por trámite	1	Crear un instructivo o manual para cada trámite, donde se explique en qué consiste y se describan de manera detallada los requisitos.
3	Simplificación de requisitos nuevos	2	Volver más accesibles los requisitos nuevos, a través de la creación de vías de acceso electrónico o manuales para la obtención o generación de información con la que el usuario no cuenta previamente.
4	Eliminación de requisitos nuevos	2	Eliminar requisitos con los que no cuenta previamente el usuario y que están requiriendo mucho tiempo debido a la cantidad excesiva de los mismos.
5	Simplificación de requisitos pre-existentes	3	Volver más accesibles los requisitos pre-existentes, a través de la creación de vías de acceso electrónico o manuales para la obtención de información con la que el usuario cuenta previamente.
6	Eliminación de requisitos pre-existentes	3	Eliminar requisitos con los que cuenta previamente el usuario y que están requiriendo mucho tiempo debido a la cantidad excesiva de los mismos. Se sugiere la creación de bases de datos básicos de los ciudadanos.
7	Asesoría para el cumplimiento de requisitos	4	Facilitar los requisitos que necesitan reunión con algún personal interno.
8	Simplificación de formatos, solicitudes y reportes	5	Introducir un formato único de opción múltiple para realizar varios trámites, cuyos requerimientos de información base sea similares. Asimismo, que la mayoría sean de opción múltiple y de una o dos hojas máximo.
9	Eliminar casillas innecesarias dentro del formato	5	No solicitar información engorrosa dentro del formato y que además se haya pedido dentro de los requisitos que no corresponden al mismo.
10	Uso de formato en línea	5	Digitalizar los formatos de solicitud para que pueden ser descargados y llenados en línea.
11	Creación de padrón de servidores externos	6	Poner a disposición del público una cartera de servicios externos, con el fin de facilitar el contacto que puedan tener con ellos. (Por ejemplo: notarios, proveedores, etc.)
12	Reducción de requisitos que necesitan servicios externos	6	Reducir el número de requisitos que requieren especialización externa para llevarlos a cabo, mediante la solicitud de requisitos sencillos y fáciles de obtener.
13	Limitar creación de archivos de respaldo	7	Digitalizar los archivos de respaldo para que no sea necesario respaldar muchos requisitos nuevos que puedan solicitarse varias veces.
14	Compartir información entre Dependencias	7	Disminuir los requisitos que requieren archivos de respaldo mediante la compartición de información entre Dependencias.
15	Simplificar requisitos que impliquen traslados	8	Permitir el envío de información de forma electrónica, así como la descarga de información directamente de la página de Internet.
16	Trámite en línea	8	Posibilitar la opción de realizar todo el trámite en línea, esto se logra por medio de una reingeniería de procesos electrónicos.
17	Generar más opciones de pago	2,8	Ampliar la opción de pagar (en caso que sea necesario) en diversos lugares: bancos, tiendas de autoservicio y sobre todo en línea.
18	Ampliar la vigencia	2,3	Reducir el número de veces que debe realizarse un trámite, ampliando su vigencia.
19	Creación de base datos con información básica de los ciudadanos	2,3,6,7,8	Crear un Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA) o similar, con lo cual se tiene la información básica de los usuarios de forma digital y compartida entre Dependencias.

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

En segundo lugar, las recomendaciones que se desprenden para disminuir el tiempo de resolución por parte de las dependencias para emitir un resolutivo final para el usuario se dividen en siete categorías que han sido desarrolladas gracias a la información proporcionada por los servidores públicos en las ventanillas de las dependencias que son el primer contacto que las dependencias y los funcionarios públicos tienen con la sociedad en general.

Ilustración 6. Recomendaciones para el tiempo de resolución.

No.	Actividad	Criterio de Recomendación	Recomendaciones
1	¿Se revisan los requisitos?	Si se tarda más de un día en esta actividad	Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega
2	¿Se realiza análisis técnico?	Si el tiempo es menor de 50 día(s), la recomendación se activa cuando la actividad representa mínimo el 20%; si es mayor a 50 día(s), cuando representa el 15% del tiempo total	Reducir el tiempo del análisis técnico
3	¿Se realiza inspección?	Cuando la duración de la inspección es mayor a tres día(s)	La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres día(s), no es necesaria la presencia del contribuyente
4	¿Se realiza análisis completo para dar resolución?	Si el tiempo es menor de 50 día(s), la recomendación se activa cuando la actividad representa mínimo el 30%; si es mayor a 50 día(s), cuando representa el 20% del tiempo total	Reducir el tiempo del análisis completo y resolución
5	Se llevan a cabo reuniones para la resolución del trámite (cabildo, consejo, mesa colegiada, etc.)	Más del 50% con respecto al total de tiempo destinado a todas las actividades intergubernamentales	Reducir el tiempo entre sesiones para dictar la resolución en un máximo de dos sesiones.
6	¿Se realiza oficio de respuesta?	Si el tiempo es menor de 50 día(s), la recomendación se activa cuando la actividad representa mínimo 10%; si es mayor a 50 día(s), cuando representa 5% del tiempo total	Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta
7	¿Se valida el trámite?	Si el tiempo es menor de 50 día(s), la recomendación se activa cuando la actividad representa mínimo 10%; si es mayor a 50 día(s), cuando representa 5% del tiempo total	Reducir el tiempo de validación del trámite

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

En general, para los trámites y servicios de las diversas entidades, se encontró que utilizan un lenguaje complicado y difícil de entender dentro de las fichas, formatos o requisitos solicitados. Por otra parte, se propone eliminar el número de requisitos nuevos y pre-existentes que no pertenecen a dichos formatos, así como ampliar la posibilidad de contar con un manual informativo por trámite y permitir el llenado de los formatos de manera electrónica. Finalmente, se establece

que existe una amplia posibilidad de que ciertas dependencias pudieran compartir información sobre ciertos requisitos, además de limitar la creación de archivos de respaldo por parte de los usuarios.

De ser factible atender dichas recomendaciones, se estaría garantizando que los usuarios comprendan con mayor precisión los requisitos solicitados, además de reducir el número de traslados hacia las dependencias debido a que la cooperación entre las mismas puede facilitar que se compartan la información entre ellos, y esto permitiría la entrega de un resolutivo final expedito.

2. Descripción general de los resultados

En el Municipio de Querétaro, se estimó que el total de sus **346 trámites y servicios** son resueltos en promedio en **17 días** y **requieren de seis funcionarios públicos** para ello. En este sentido, es importante destacar que cinco dependencias se encuentran por encima del promedio del Municipio en cuanto al plazo y personas que son requeridas para dar un resolutivo final a los interesados.

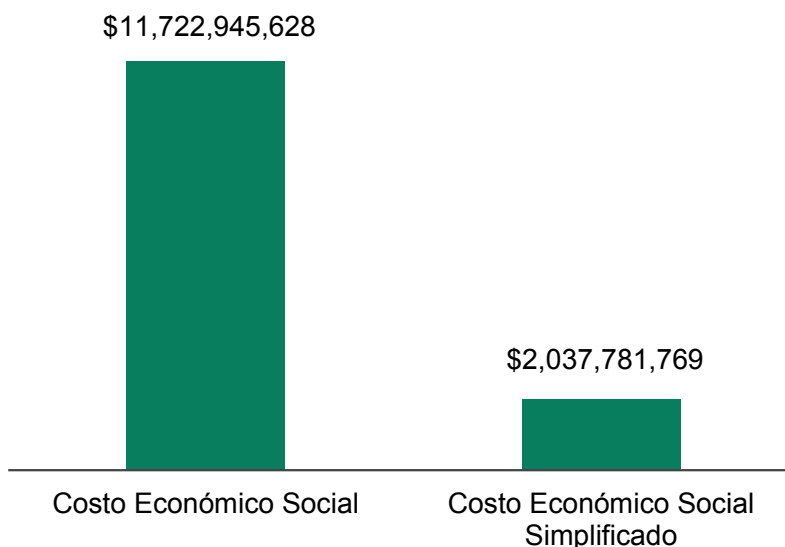
En otras palabras, se puede decir que las dependencias tendrían la capacidad de resolver, aproximadamente, **316 cada mes**, y beneficiar a cerca de **5,134 usuarios al finalizar el año**. No obstante, es necesario precisar que contar con una gran cantidad de trámites y servicios con alto plazo de resolución y donde dicho plazo esté directamente relacionado con la participación de más de tres (revisar, validar y firmar) funcionarios para emitir dicha resolución supone un elevado costo económico social de la regulación. Por esta razón, es importante que las dependencias generen una estrategia para lograr una efectiva reducción de los plazos de respuesta; en este sentido, las acciones de simplificación se deben orientar a analizar el proceso interno de cada una de las dependencias para identificar los procedimientos que pudieran estar causando dicha problemática.

Por otra parte, resulta importante revisar el tipo de formato y lenguaje empleado al momento de solicitar un requisito, trámite o servicio ya que una gran cantidad de requisitos complejos de comprender o compilar generan un alto impacto en el costo de los trámites de las dependencias, y esto dificulta no solo la presentación de las obligaciones que ciudadanos y empresarios tienen frente al gobierno, sino que genera una carga excesiva de tiempo para las personas que operan y atienden las ventanillas de trámites y servicios en las dependencias del Municipio.

Por último, las regulaciones vigentes dentro del Municipio generan un impacto directo en 14 subsectores los cuales se componen de 38,544 empresas que participan en las diversas actividades económicas, y que potencialmente podrían detonar sectores y actividades que permitan un crecimiento y desarrollo sostenido en la demarcación; situación que se traduce en un mayor beneficio social. Sin embargo, se requiere de la cooperación de las instituciones y organismos para realizar una revisión del acervo regulatorio que se tienen en el Municipio, y que continuamente deberá ser actualizado para garantizar que los flujos de inversión e innovación económica permitan alinear los incentivos particulares con los establecidos por las autoridades gubernamentales.

2.1. Costo social agregado y costo social simplificado en el Municipio

El Programa SIMPLIFICA para el Municipio de Querétaro identificó un total de 346 de trámites y servicios de 18 dependencias participantes. Una vez sometidos al escrutinio de la metodología utilizada por el Programa, se detectó el Costo Económico Social del Municipio y el de cada una de sus dependencias. Así, los primeros resultados ubican al Municipio con un costo de \$11,722,945,628, el cual representa 6.22% de su PIB. Dadas las recomendaciones generadas durante el cálculo del costo mencionado, se determinó el ahorro potencial de \$9,685,163,859, quedando así el Costo Económico Social reducido a \$2,037,781,769. No obstante, es importante mencionar que las recomendaciones plasmadas en el presente diagnóstico parten del supuesto de que todas las acciones de simplificación son comprendidas e implementadas por el Municipio, además de ser atendidas en su totalidad. En resumen, el siguiente gráfico permite establecer un comparativo sobre la cantidad de recursos que podrían liberarse y ser utilizados en actividades productivas para el Municipio.

Gráfica 1. CES antes y después de las medidas de simplificación.

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

De manera general, el Programa SIMPLIFICA emite recomendaciones para todos los trámites inscritos; sin embargo, con el objetivo de orientar los esfuerzos del gobierno del Municipio en la creación de una regulación con menores costos de cumplimiento, se propone la atención de recomendaciones para ocho trámites y/o servicios con alto costo económico social⁵ que se encuentra por encima del promedio, mismos que están asociados a dos instituciones.

A continuación se identificarán listados de los diez trámites más importantes según sea el caso. En cuanto al Costo Económico Social, los diez elementos más relevantes se enuncian en la siguiente tabla. Además, se identificó que, en conjunto, estos trámites y servicios del Programa presentan un costo que asciende a **\$11,342,980,953, lo que se constituye en 96.76% del Costo Económico Social del Municipio.**

⁵ Un trámite con alto Costo Económico Social puede ser resultado de contar con un alto plazo de resolución, la presentación de un trámite por una gran cantidad de usuarios en un año (frecuencia), la personalidad jurídica del usuario, el sector económico afectado, la cantidad de personas involucradas para compilar y resolver el trámite, entre otras cuestiones que contempla la metodología.

Tabla 2. Trámites con mayor CES en el Municipio.

Nombre del Trámite o Servicio	Costo Económico Social (CES)
Traslado de dominio	\$7,992,216,252.78
Renovación de la licencia municipal de funcionamiento.	\$2,748,918,748.99
Solicitud de certificado de número oficial	\$170,317,790.02
Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación y/o remodelación)	\$91,096,513.63
Solicitud de terminación de obra	\$84,046,125.71
Solicitud de licencia de construcción para obra nueva	\$80,169,379.80
Expedición de certificado de número oficial para condominios y pre-asignación de claves catastrales	\$69,436,687.55
Emisión del dictamen de impacto en movilidad	\$51,534,720.07
Traslado de dominio por ventanilla de gestión catastral (trámite físico)	\$28,397,861.46
Autorización de proyecto en condominio	\$26,846,873.22

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

2.2. Estadísticas relevantes de los trámites y servicios analizados en el Municipio

Con la información recibida se encontró que el número de servicios del Municipio es de 123; mientras que el número de trámites es de 223. Se destaca que, en promedio, las instituciones están resolviendo **4,587 solicitudes anualmente**. A continuación se muestran los diez trámites o servicios que se presentan más veces en el año por los usuarios:

Tabla 3. Trámites con mayor frecuencia en el Municipio.

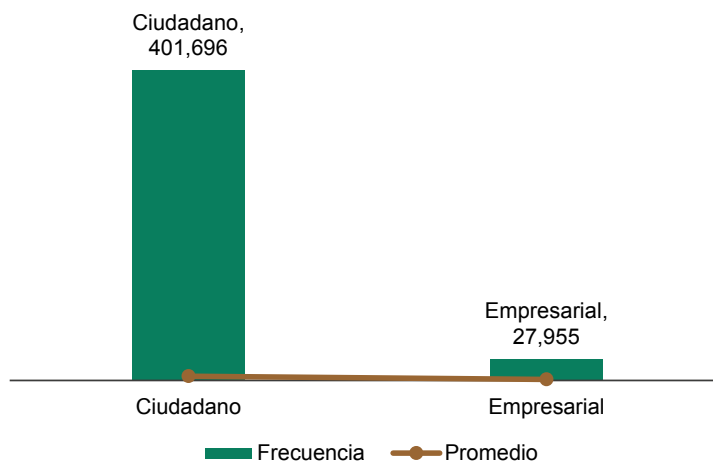
Nombre del Trámite o Servicio	Frecuencia de presentación
Emisión de copia certificada de actos registrales	401,696
Atención a la ciudadanía a través del número único de emergencias 9-1-1	331,761
Conservación de canales en frigorífico	194,000
Devolución de placa, tarjeta de circulación y/ o licencia de conducir por infracción.	81,164
Hospedaje y alimentación temporal en el albergue YIMPATHÍ	50,200
Orientación e información general de cualquier trámite, servicio y dependencia de la administración pública municipal	38,000
Renovación de la licencia municipal de funcionamiento.	27,955
Recepción de oficios	27,013
Liberación de personas arrestadas en juzgados cívicos municipales por conductas flagrantes	25,000
Solicitud para cierre de vialidades.	24,548

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Además, se identificaron **263 trámites ciudadanos** y **83 trámites empresariales**. Con base en la información anterior, se identificó que la frecuencia promedio de solicitudes ciudadanas en el Municipio es de 5,608, mientras que la frecuencia promedio de las solicitudes empresariales asciende a 1,352. Con base en el número de veces que se presentan los trámites o se solicitan los servicios dentro de las dependencias del Municipio, dentro de aquellos que están dirigidos a ciudadanos encontramos que intervienen, en promedio, seis funcionarios públicos al interior de las dependencias. Mientras que para aquellos que están dirigidos a empresarios, se determinó que participan, en promedio, seis funcionarios públicos.

De acuerdo con la información proporcionada por las dependencias del Municipio, podemos identificar que de los trámites y servicios con mayor frecuencia destinados a los ciudadanos destaca Emisión de copia certificada de actos registrales el cual se resuelve en un día. Mientras que para los trámites y servicios destinados a empresarios, el que presenta mayor frecuencia es **Renovación de la licencia municipal de funcionamiento**, el cual se **resuelve en un día**. La información antes presentada es relevante si se analiza en función del plazo promedio del Municipio que es de 17 días y del promedio de funcionarios es de seis, lo cual puede darnos una idea sobre la eficiencia gubernamental para los requerimientos con mayor demanda y posibles áreas de oportunidad.

Gráfica 2. Comparación trámite Ciudadanos/Empresariales con mayor frecuencia en relación con el promedio.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Una forma de entender el volumen de presentación de un trámite o servicio dentro de una dependencia (frecuencia), se debe a que la vigencia⁶ establecida en su marco jurídico es relativamente corta o bien se solicita que, de manera periódica, el usuario acuda a presentar la obligación para no incurrir en alguna falta administrativa o legal que la regulación pudiera imputarle. Así, una forma de limitar el impacto que la frecuencia tiene en el Costo Económico Social de la regulación es ampliar la vigencia de los trámites y servicios.

Una manera de entenderlo, a manera de ejemplo, y con base en la experiencia que CONAMER ha adquirido con la aplicación de la metodología a nivel subnacional, es que un mismo usuario (ciudadano o empresario) pudiera estar presentando de manera mensual un mismo trámite o servicio, lo cual supondría que la dependencia tiene un frecuencia de doce veces por año, pero dicha cifra estaría por encima del número real de personas que se presentan en la dependencia, ya que solo un usuario presenta ese único trámite o servicio pero de manera reiterada. Así, la diferencia en la frecuencia podría suponer un costo excesivamente alejado de la realidad para una dependencia o unidad administrativa en el Municipio. Dicha cifra sería mucho más representativa de la realidad si la vigencia fuera anual, ya que por cada unidad que se contabilice en la frecuencia, sabríamos que es un usuario diferente.

⁶ Periodo de tiempo durante el cual una ley está en vigor o una costumbre está en uso.

Otro elemento a tener en cuenta por las autoridades es que no todos los subsectores económicos impactan de la misma forma en las entidades, la principal razón de esto es que no todas las entidades tienen un desarrollo pleno de las actividades económicas contemplada en el SCIAN⁷, por lo que aquellas regulaciones que impactan en los sectores clave para el Municipio sin duda se verán reflejados en el costo de los trámites y servicios y también supondrá una carga directa sobre aquellas empresas que deban cumplir con ciertas obligaciones dentro de la entidad.

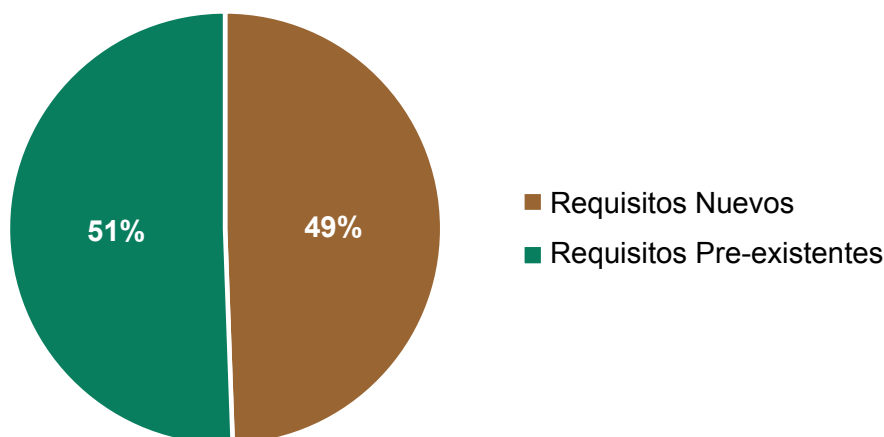
De acuerdo con la información proporcionada de los trámites y servicios, se identificó que el Municipio tiene un impacto directo en 14 subsectores, de los cuales el subsector con la mayor cantidad de obligaciones es Ciudadano/Civil. Es importante remarcarlo pues la información del INEGI ubica 74 subsectores en el SCIAN, por lo tanto, el Programa municipal SIMPLIFICA tiene una participación en 18.9% de dichos subsectores.

Respecto a la Acumulación de Requisitos, se identificó la distribución de los grados de dificultad para la obtención de requisitos en el Municipio. Así, la combinación de trámites y servicios que solicitan la presentación de información nueva o preexistente también dependerá del grado de participación de los individuos estándar que resulten necesarios para la compilación de la totalidad de los requisitos. En este sentido, la participación del individuo Secretarial o un grado de dificultad “Muy Fácil” obtuvo 0.6% del total, el grado Técnico o el segundo grado de dificultad denominado “Fácil” obtuvo 9.3% del total, el grado Profesional o el tercer grado de dificultad para un trámite denominado “Difícil” obtuvo 88.2% del total y el grado Directivo o el grado más complejo que puede presentar un trámite o servicio se denomina “Muy Difícil” y obtuvo 1.9% del total.

Como se mencionó anteriormente, las dependencias solicitan dos tipos de requisitos: “nuevos” y “pre-existentes”. La diferencia fundamental entre este tipo de requisitos es si el usuario posee, a priori, la información o si requiere generarla o solicitarla de manera interna o externa, ya sea con la participación de una persona con un tipo de capacidad o profesión para ello. Así, la metodología establece que el tiempo de recolección de los “requisitos nuevos” es mayor, puesto que supone que el usuario realice una actividad adicional para cumplir con el trámite o para obtener un servicio, a diferencia de un “requisito pre-existente”, ya que el usuario cuenta con la información y no incurre en un costo de búsqueda para cumplir con las disposiciones que los trámites y servicios establecen. Para el Municipio la distribución de este tipo de requisito es la siguiente:

⁷ Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.

Gráfica 3. Composición de los trámites según su tipo de requisito.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

De manera intuitiva, si un trámite o servicio se compone de una cantidad mayor de requisitos nuevos, el costo de los mismos será superior a aquellos que únicamente soliciten información pre-existente, ya que los usuarios incurrirían en mayores costos de búsqueda y recolección sobre aquella información que poseen de antemano.

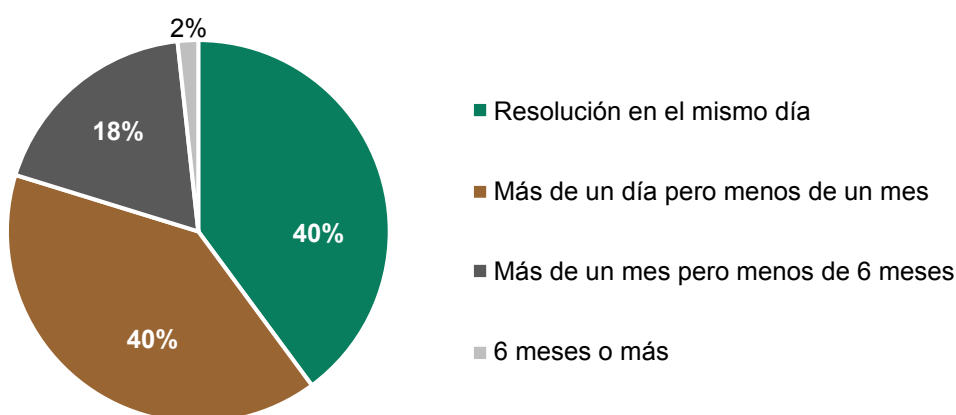
Otra cuestión a tener en cuenta es el plazo de resolución que las dependencias establecen en el fundamento jurídico de los trámites y servicios de los que tienen a su cargo. En este sentido, es importante mencionar que la metodología contempla el tiempo de resolución en día(s) naturales y no en hábiles. Es decir, todas las regulaciones que se resuelvan en día(s) hábiles estarán sujetas a un cambio de base para poder tener una base comparable para el Estado, Dependencia o Unidad Administrativa que participe en el programa SIMPLIFICA. Así, este se encuentra determinado por la siguiente fórmula:

$$\text{Factor de conversión días hábiles a naturales} = \frac{\text{Días contables en una semana}}{\text{Días hábiles en una semana}} = \frac{7}{5} = 1.4 \text{ días naturales}$$

Conforme al Tiempo de Resolución, en promedio, las dependencias participantes resuelven sus trámites y servicios en 17 días y requieren de seis funcionarios públicos para ello. En particular, el tiempo que utilizan las dependencias se dividen

en siete actividades intergubernamentales o procesos internos para la resolución de un trámite o servicio; así, en promedio, la “Revisión de requisitos” requiere de una persona, el “Análisis técnico de la información recibida” requiere de una persona, la “Visita de inspección” no requiere de personal, el “Dictamen” requiere de una persona, el “Realizar un oficio o documento de respuesta al interesado” requiere de una persona, la “Validación del trámite” requiere de una persona y “Cualquier otra actividad” requiere de una persona. Además, se sabe que **138 trámites se resuelven en menos de un día.**

Gráfica 4. Participación del tiempo total en los trámites y los servicios.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Una forma intuitiva de comprender cómo los procesos internos de las dependencias pudieran estar incrementando el plazo de resolución de los trámites y servicios es entender la cantidad de pasos necesario para poder generar un resolutorio final al usuario. En este sentido, los trámites o servicios con mayor tiempo de resolución por parte de las dependencias se encuentran listados en la siguiente tabla:

Tabla 4. Trámites con mayor tiempo de resolución.

Nombre del Trámite o Servicio	Tiempo de resolución (días naturales)
Regulariza tu predio vía propiedad privada	714
Regulariza tu predio ejidal	714
Quejas y reclamaciones por actos de discriminación	126
Semilla mejorada	126
La compra-venta de predios propiedad municipal	126
Reconocimiento de una vialidad	126
Apoyo de tu beca para secundaria, preparatoria y licenciatura (primera vez)	84
Replanteo topográfico	84
Deslinde catastral	84
La donación de un predio propiedad municipal para entidades públicas	84

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Como bien se especificó en la metodología del Programa, el tiempo de resolución afecta de manera directa al tiempo que los usuarios deben esperar para poder verse beneficiados de la regulación, lo cual puede provocar que ciertas actividades económicas no puedan llevarse a cabo hasta que la dependencia termine su proceso interno y emita el resolutivo final. Por esta razón, la CONAMER recomienda contemplar dentro la normativa y reglamentación de los trámites y servicios la afirmativa ficta, ya que mediante este instrumento jurídico, se logra indirectamente que la gestión gubernamental sea más ágil, obligando a las dependencias a cumplir con los plazos máximos de respuesta estipulados, ya que de no hacerlo, automáticamente se estaría otorgando al usuario una resolución favorable, sin necesidad de emitir un documento oficial.

Otro factor que afecta indirectamente al tiempo de resolución es la cantidad de información que los usuarios tendrán que compilar y que el personal de la dependencia deberá validar o analizar para poder aceptar o rechazar la solicitud de los usuarios. Por esta razón, para los **346 registros analizados**, se identificó un promedio de seis en lo que respecta a los requisitos solicitados. Aquellos trámites y servicios que requieren una mayor cantidad son:

Tabla 5. Trámites con mayor número de requisitos.

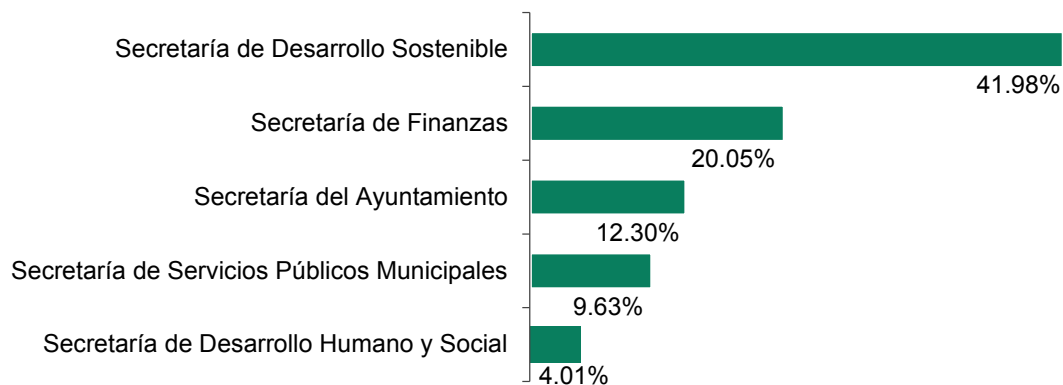
Nombre del Trámite o Servicio	Número de requisitos
Licencia de ruptura de pavimento para revalidación	23
Autorización de proyecto de lotificación	23
Controles de accesos y casetas de vigilancia	22
Entrega de diversos apoyos asistenciales	21
Autorización de proyecto en condominio	20
Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación y/o remodelación)	19
Expedición de certificado de número oficial para condominios y pre-asignación de claves catastrales	19
Solicitud de licencia de acabados	18
Solicitud de licencia de construcción para obra nueva	18
Solicitud para mantenimiento y conservación en zonas de salvaguarda o amortiguamiento decretadas por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (pintura)	18

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

En la tabla anterior, se identifican los 10 trámites con mayor número de acumulación de requisitos, los cuales tienen mayor complejidad para su recolección. Por tal razón, es relevante analizar el número de trámites que piden más requisitos que el promedio del Municipio los cuales representan 37.57% del total de trámites. Esto implica que imponen una carga excesiva de requisitos, lo cual genera impacto en el número de día(s) que tardan las dependencias en dar resolución a los trámites, aumenta el número de personas involucradas y disminuye la operación de las empresas en los subsectores en que los trámites impactan, por mencionar solo algunos. Es por eso que las acciones de simplificación para los trámites con estas características recaen en la revisión minuciosa de los requisitos solicitados, priorizando únicamente los requisitos indispensables para que se cumplan los objetivos del trámite.

Por tal razón, la creación de cadenas de interoperabilidad puede generar mayores niveles de eficiencia en gestión gubernamental; y con eso las dependencias podrían identificar requisitos que pueden ser utilizados en otros procesos y por otras dependencias. A continuación, se muestra una gráfica con las dependencias que tienen un mayor porcentaje de requisitos que pueden ser utilizados en otros procesos o por otras dependencias sin necesidad de duplicar esfuerzos:

Gráfica 5. Distribución de las dependencias con mayores requisitos con posibilidad de ser utilizado en otros proceso.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

De existir la posibilidad de integrar los esfuerzos que las dependencias realizan en el análisis, solicitud o revisión de ciertos requisitos, se estaría en la posibilidad de generar un padrón de requisitos asociados a una persona física o moral que permita la acumulación, presentación y resolución de una forma más expedita en la entidad.

Ya se han analizado los trámites que tienen una mayor cantidad de requisitos, y aquellos con un mayor plazo de resolución, considerando en ambos casos el promedio municipal. Sin embargo, también resulta relevante identificar aquellos trámites y servicios que cumplen con ambas condiciones, ya que podría considerarse relevante identificar áreas de oportunidad e implementar acciones de simplificación. En este sentido, a continuación se presenta una tabla con los trámites que solicitan una mayor cantidad de requisitos y cuyo tiempo de resolución es mayor al promedio de lo observado en el Municipio:

Tabla 6. Trámites con un mayor número de requisitos y mayor plazo de resolución.

Nombre del Trámite o Servicio	Plazo de resolución	Número de requisitos
Reconocimiento de una vialidad	126	18
Deslinde catastral	84	16
Replanteo topográfico	84	13
Cambio de densidad de población	70	14
Levantamiento topográfico	35	15
Cambio de uso de suelo	84	13
Autorización de venta de lotes de un fraccionamiento	84	13
La permuta de un predio municipal por un predio particular	56	13
Constancia de viabilidad	42	13
Declaratoria de régimen de propiedad en condominio	21	16

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

3. Desempeño de las instituciones participantes

3.1. Cálculo de las áreas de análisis

Una forma de analizar el desempeño de las dependencias en el Municipio es a través de una jerarquización respecto al promedio de ciertos criterios que son determinantes para conocer el Costo Económico Social de la regulación. Así, se utilizaron los criterios de Costo Económico Social, número de trámites, plazo de resolución, requisitos totales, frecuencia y número de personas involucradas en la resolución para determinar una clasificación agregada. Mediante la diferencia porcentual respecto al promedio que cada dependencia obtuvo en las distintas áreas de análisis, fue posible determinar y comparar el desempeño positivo o negativo en cada criterio. De esta manera, se puede conocer crear un listado ordenado de cada una de las dependencias en el Municipio:

Tabla 7. Dependencias ordenadas según sus resultados en las áreas de análisis.

Nombre de la dependencia	Posición Global en el Municipio	Ranking por Costo Económico Social	Ranking por promedio de trámites	Ranking por promedio de plazo	Ranking por promedio de requisitos	Ranking por promedio de frecuencia	Ranking por promedio de personas
Secretaría de Cultura	1	1	10	3	2	3	1
Secretaría Particular	2	2	1	4	4	4	15
Secretaría de Gestión Ciudadana	3	8	1	1	1	18	2
Secretaría de Obras Públicas Municipales	4	6	1	11	13	1	3
Secretaría de Turismo	5	3	5	2	11	11	5
Coordinación de Delegaciones e Institutos Desconcentrados	6	9	5	17	6	5	3
Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	7	5	9	11	18	2	5
Coordinación de Gabinete	8	4	1	15	8	6	18
Secretaría de Seguridad Pública Municipal	9	13	12	6	3	17	10
Sistema Municipal DIF	10	10	10	5	10	14	13
Secretaría de Administración	11	7	5	11	15	8	17
Secretaría de Servicios Públicos Municipales	12	14	18	8	5	13	9
Secretaría de Desarrollo Humano y Social	13	12	12	18	7	7	14
Secretaría General de Gobierno	14	15	16	7	9	16	8
Secretaría de Movilidad	15	16	8	10	14	15	12
Secretaría del Ayuntamiento	16	11	14	16	12	9	16
Secretaría de Finanzas	17	18	15	14	16	10	7
Secretaría de Desarrollo Sostenible	18	17	17	9	17	12	11

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Así, la dependencia Secretaría de Cultura fue identificada como la institución que mejor rendimiento obtuvo al concentrar las distintas áreas de análisis. Cabe mencionar que el análisis anterior tiene como objetivo únicamente equilibrar la información de las dependencias respecto a los criterios señalados por lo que se invita a las instituciones a generar acciones de simplificación que permitan su acercamiento al promedio del Municipio.

4. Trámites Relevantes

Los resultados permiten hacer un análisis por dependencia, así como un análisis transversal de las mismas. Para cada dependencia, SIMPLIFICA genera recomendaciones a la totalidad de los trámites, sin embargo, algunos tienen mayor injerencia dentro de esta, por lo que el modelo diferencia los trámites con respecto al impacto generado al total de cada dependencia.

Para ello se considera como trámite prioritario el que, en el agregado (es decir, cada trámite multiplicado por el número de veces que se resolvió favorablemente en un año calendario) representa más del 10% del costo total de la dependencia:

$$\textit{Trámite Prioritario:} \quad \textit{si} \quad CSA_{ti,dh}^{E,M} = .10 \left(\sum_{i=1}^N CSA_{ti,dh}^{E,M} \right)$$

Donde:

- $CSA_{ti,dh}^{E,M}$: Costo Social Agregado del trámite "i" de la dependencia "h"

4.1. Trámites prioritarios en el Municipio

Una vez definido cómo son seleccionados los trámites prioritarios, la siguiente tabla muestra aquellos trámites que pueden generar un impacto positivo en la dinámica económica del Municipio. Lo anterior se lograría con la aplicación, en su totalidad, de las recomendaciones que la CONAMER encontró utilizando la metodología SIMPLIFICA, y considerando las características sociales y económicas propias del Municipio:

4.1.2. Acciones de simplificación administrativa y sus recomendaciones

Las recomendaciones expuestas en este documento surgen directamente de la información recolectada para cada uno de los trámites en cuestión. De esta manera se logra una aproximación más concreta al analizar cada actividad del trámite de forma individual. Adicionalmente, se generaron recomendaciones generales que pueden aplicar a la totalidad de los trámites y que no dependen de las actividades de cada uno. Asimismo, algunos trámites pueden tener más de una recomendación, las cuales dependen de las condicionantes por actividad. Además, se tomaron en cuenta las recomendaciones proporcionadas de cada trámite, las cuales son realizadas por los enlaces de mejora regulatoria de cada Municipio al momento de capturar la información. Por último, las recomendaciones tienen un grado de complejidad para cada actividad, por lo que existe una diferenciación en la sencillez de implementación de cada una.

En un esfuerzo por orientar los resultados del SIMPLIFICA y garantizar que se consolide de forma efectiva una simplificación integral, la CONAMER recomienda la elaboración de un Programa de Mejora Regulatoria con aquellas dependencias que gestionan trámites cuyo costo social es elevado para los ciudadanos y empresarios:

Tabla 8. Ahorro proyectado para trámites prioritarios.

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
1	Inscripción al padrón de contratistas - persona física	Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	5	60.31%
2	Inscripción al padrón de contratistas - persona moral	Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	6	63.32%
3	Renovación al padrón de contratistas - persona física	Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	4	58.04%
4	Renovación al padrón de contratistas - persona moral	Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro	5	62.31%
5	Inscríbete al padrón de proveedores del municipio de Querétaro	Secretaría de Administración	5	60.74%
6	Réfrendo al padrón de proveedores del municipio de Querétaro	Secretaría de Administración	5	60.47%
7	Regulariza tu predio ejidal	Secretaría de Desarrollo Humano y Social	9	16.68%
8	Apoyo de tu beca para secundaria, preparatoria y licenciatura (primera vez)	Secretaría de Desarrollo Humano y Social	7	27.14%
9	Constancia de productor	Secretaría de Desarrollo Sostenible	5	61.64%
10	Patente ganadera	Secretaría de Desarrollo Sostenible	5	52.34%
11	Solicitud de terminación de obra	Secretaría de Desarrollo Sostenible	6	52.79%
12	Licencia de ruptura de pavimento para obra nueva y regularización	Secretaría de Desarrollo Sostenible	8	60.86%
13	Revalidación de licencia de construcción	Secretaría de Desarrollo Sostenible	8	24.47%
14	Solicitud de licencia de construcción para obra nueva	Secretaría de Desarrollo Sostenible	9	56.86%
15	Solicitud de constancia de suspensión temporal de obra	Secretaría de Desarrollo Sostenible	6	24.76%

Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
16	Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación y/o remodelación)	Secretaría de Desarrollo Sostenible	10	56.08%
17	Notificación de cambio de propietario/ a y/o director/a responsable de obra	Secretaría de Desarrollo Sostenible	8	25.41%
18	Dictamen de uso de suelo	Secretaría de Desarrollo Sostenible	7	22.62%
19	Regularización de licencia de construcción	Secretaría de Desarrollo Sostenible	8	31.91%
20	Expedición de certificado de número oficial para condominios y pre- asignación de claves catastrales	Secretaría de Desarrollo Sostenible	8	62.78%
21	Autorización de proyecto en condominio	Secretaría de Desarrollo Sostenible	12	67.80%
22	Declaratoria de régimen de propiedad en condominio	Secretaría de Desarrollo Sostenible	9	46.65%
23	Constancia de conclusión de obras de urbanización	Secretaría de Desarrollo Sostenible	13	88.54%
24	Acta circunstanciada de inspección general de las obras de urbanización y servicios	Secretaría de Desarrollo Sostenible	9	65.19%
25	Dictamen de altura máxima	Secretaría de Desarrollo Sostenible	6	62.01%
26	Devolución de cantidades por pagos indebidos de predial.	Secretaría de Finanzas	6	16.49%
27	Devolución de contribuciones diversas.	Secretaría de Finanzas	8	22.94%
28	Traslado de dominio	Secretaría de Finanzas	10	85.15%
29	Solicitud de alta o modificación de construcción	Secretaría de Finanzas	10	59.13%

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
30	Incorporación de nuevos condominios	Secretaría de Finanzas	11	67.33%
31	Modificación al régimen de propiedad en condominio	Secretaría de Finanzas	10	78.54%
32	Traslado de dominio por ventanilla de gestión catastral (trámite físico)	Secretaría de Finanzas	7	68.94%
33	Replanteo topográfico	Secretaría de Finanzas	5	33.94%
34	Deslinde catastral	Secretaría de Finanzas	7	34.72%
35	Levantamiento topográfico	Secretaría de Finanzas	9	22.68%
36	Emisión del dictamen de impacto en movilidad	Secretaría de Movilidad	12	91.31%
37	Solicitud de dictamen técnico de estacionamiento público	Secretaría de Movilidad	9	60.10%
38	Solicitud de estudio de generación de residuos sólidos en establecimientos comerciales y de servicios	Secretaría de Servicios Públicos Municipales	8	33.99%
39	Dictamen técnico para la recepción de alumbrado público	Secretaría de Servicios Públicos Municipales	9	16.26%
40	Conservación de canales en frigorífico	Secretaría de Servicios Públicos Municipales	5	11.94%
41	Constancia de viabilidad	Secretaría del Ayuntamiento	7	55.29%
42	Autorización definitiva y entrega-recepción de obras de urbanización de fraccionamientos	Secretaría del Ayuntamiento	6	39.29%
43	Emisión de copia certificada de actos registrales	Secretaría General de Gobierno	3	26.67%

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

5. Acuerdo de Simplificación

La forma de concluir y formalizar los trabajos realizados con el Municipio de Querétaro requiere de una última etapa que contempla la firma de un Acuerdo de Simplificación emitido por las autoridades locales. En dicho Acuerdo, las dependencias se comprometerán a simplificar los trámites que generen mayores costos sociales a los ciudadanos y empresarios del Municipio. Por esta razón, deberá ser emitido por el titular del Poder Ejecutivo en el Municipio.

Este Acuerdo contendrá el Programa de Mejora Regulatoria (PMR) a nivel local para garantizar el cumplimiento de las acciones de simplificación. Con ello, se deja constancia ante la sociedad que el Gobierno del Municipio de Querétaro ha realizado acciones concretas para posicionar a la entidad como una potencia productiva que fomenta y genera inversión, a través de una política de mejora regulatoria sólida, por medio de la cual se ha impulsado la modernización en la administración de los trámites y servicios para los ciudadanos y el sector empresarial.

5.1. Propuestas de la CONAMER

Tabla 9. Lista de trámites prioritarios con recomendaciones escritas.

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
1	Inscripción al padrón de contratistas - persona física	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
2	Inscripción al padrón de contratistas - persona moral	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
3	Renovación al padrón de contratistas - persona física	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
4	Renovación al padrón de contratistas - persona moral	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
5	Inscríbete al padrón de proveedores del municipio de Querétaro	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de validación del trámite;
6	Refrendo al padrón de proveedores del municipio de Querétaro	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de validación del trámite;
7	Regulariza tu predio ejidal	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Reducción de servicios externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Trámite en línea; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución; Reducir el tiempo de validación del trámite;
8	Apoyo de tu beca para secundaria, preparatoria y licenciatura (primera vez)	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
9	Constancia de productor	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
10	Patente ganadera	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
11	Solicitud de terminación de obra	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo del análisis técnico;
12	Licencia de ruptura de pavimento para obra nueva y regularización	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
13	Revalidación de licencia de construcción	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
14	Solicitud de licencia de construcción para obra nueva	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
15	Solicitud de constancia de suspensión temporal de obra	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
16	Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación y/o remodelación)	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
17	Notificación de cambio de propietario/a y/o director/a responsable de obra	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
18	Dictamen de uso de suelo	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
19	Regularización de licencia de construcción	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
20	Expedición de certificado de número oficial para condominios y pre-asignación de claves catastrales	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
21	Autorización de proyecto en condominio	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de validación del trámite;
22	Declaratoria de régimen de propiedad en condominio	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
23	Constancia de conclusión de obras de urbanización	Manual Informativo por trámite; Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
24	Acta circunstanciada de inspección general de las obras de urbanización y servicios	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
25	Dictamen de altura máxima	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis técnico;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
26	Devolución de cantidades por pagos indebidos de predial.	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
27	Devolución de contribuciones diversas.	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
28	Traslado de dominio	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
29	Solicitud de alta o modificación de construcción	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
30	Incorporación de nuevos condominios	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
31	Modificación al régimen de propiedad en condominio	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
32	Traslado de dominio por ventanilla de gestión catastral (trámite físico)	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de validación del trámite;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
33	Replanteo topográfico	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
34	Deslinde catastral	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
35	Levantamiento topográfico	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
36	Emisión del dictamen de impacto en movilidad	Manual Informativo por trámite; Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
37	Solicitud de dictamen técnico de estacionamiento público	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
38	Solicitud de estudio de generación de residuos sólidos en establecimientos comerciales y de servicios	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
39	Dictamen técnico para la recepción de alumbrado público	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Creación de Padrón de Servidores Externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
40	Conservación de canales en frigorífico	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Trámite en línea; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas;
41	Constancia de viabilidad	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Limitar creación de archivos de respaldo; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
42	Autorización definitiva y entrega-recepción de obras de urbanización de fraccionamientos	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Limitar creación de archivos de respaldo; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de validación del trámite;
43	Emisión de copia certificada de actos registrales	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias;

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

5.2. Consulta Pública

El proceso de mejora regulatoria tiene como propósito realizar un análisis *ex ante*⁸ de la regulación que se pretende emitir, el cual es enriquecido mediante el establecimiento de la consulta pública. En este sentido, es importante mencionar que dicho proceso genera un importante valor agregado en términos de beneficios y costos sociales, toda vez que los reguladores deben justificar cada una de las acciones regulatorias que pretenden establecer y deberán evaluar el impacto regulatorio que puede generarse en la sociedad o las instituciones en su conjunto.

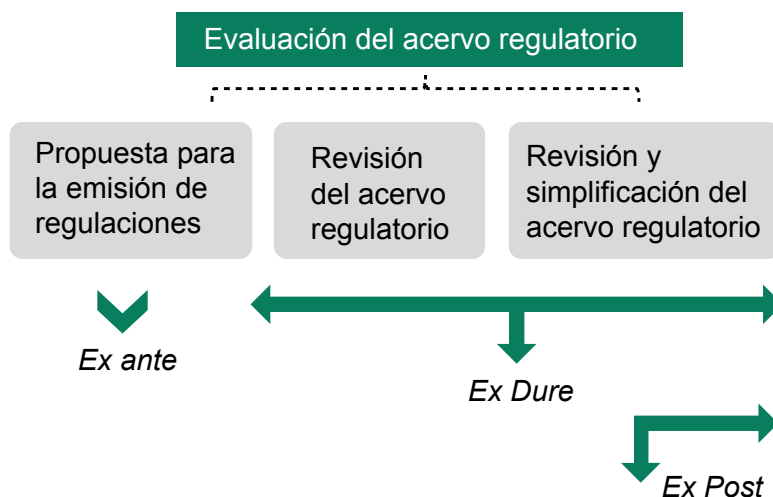
Sin embargo, la mejora regulatoria también permite realizar análisis durante la vigencia de la regulación (*ex dure*⁹) y de manera posterior a la emisión de la regulación (*ex post*¹⁰). Por esta razón, una forma de garantizar la calidad de la regulación es a través de la participación colectiva de las personas e instituciones involucradas en el marco regulatorio adoptado por el Municipio de Querétaro. Es decir, la asociación entre el análisis que realiza la CONAMER y los comentarios recibidos durante un proceso de consulta pública contribuyen significativamente a mejorar el marco regulatorio existente o contemplado para la entidad o localidad para garantizar que el impacto de la regulación, en términos de costos y beneficios, resultará benéfico para la sociedad.

⁸ La evaluación *ex ante* tiene por finalidad proporcionar información y establecer criterios racionales para decidir sobre la conveniencia técnica de la implementación de una regulación, esto es, determinar la viabilidad técnica de una regulación y, a su vez, jerarquizar las regulaciones elegibles. Se evalúa la posibilidad de alcanzar los objetivos propuestos en un programa con los recursos existentes, estimando y comparando los costos presentes y futuros de las diferentes alternativas.

⁹ La evaluación *ex dure* se realiza durante el período de ejecución de la regulación. Permite revisar la implementación o desarrollo de una determinada acción (programa o regulación), con el propósito de analizar su eficiencia operacional de tal forma que se pueda programar o reprogramar de acuerdo con los resultados del análisis. Su énfasis se centra en los procesos que forman su dinámica global y también en los factores que facilitan o dificultan el desarrollo y funcionamiento de la regulación.

¹⁰ La evaluación *ex post* busca establecer el logro de los objetivos que planteó el proyecto en su formulación original una vez finalizada su ejecución.

Ilustración 7. Proceso de evaluación en una Consulta Pública.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Por consiguiente, la CONAMER sugiere que antes de emitir una nueva regulación, las dependencias y organismos descentralizados del Municipio envíen a la **Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos** la justificación económica y social para emitir regulaciones que considere necesarias para resolver alguna falla de mercado o bien para derogar o eliminar alguna regulación que se encuentre desactualizada o en desuso y que i) pudiera contraponerse a alguna regulación existente o ii) pudiera estar afectando el correcto funcionamiento de algún sector de la economía local.

En suma, y como parte del proceso de mejora regulatoria, la CONAMER sugiere la invitación a la ciudadanía a participar en el proceso de consulta pública enviando sus opiniones, propuestas y comentarios sobre los trámites y servicios analizados en el presente diagnóstico directamente a las oficinas de la Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos para que estos puedan ser considerados en el diagnóstico de seguimiento de todas las acciones de simplificación vertidas en el marco del Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) del Municipio de Querétaro.

5.3. Recomendaciones para la implementación del Programa de Mejora Regulatoria (PMR)

En un esfuerzo por orientar los resultados del SIMPLIFICA y garantizar que se consolide de forma efectiva una simplificación integral, la CONAMER recomienda la elaboración de un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) municipal anual con aquellas dependencias que gestionan trámites cuyo costo social es elevado para los ciudadanos y empresarios.

En este sentido, los Programas de Mejora Regulatoria representan un instrumento de planeación y transparencia, que permite a los sectores interesados conocer oportunamente la agenda regulatoria de las dependencias y organismos descentralizados, además permite dar a conocer las modificaciones o emisiones de nuevas regulaciones.

Al establecer periódicamente programas de mejora regulatoria en la entidad se permite al gobierno responder a la expectativas y necesidades de la sociedad, lo cual se verá reflejado al facilitar el acceso a la ciudadanía a la actividad económica productiva, donde las dependencias y entidades ejecuten sus acciones con total y completa armonía, lo que traerá como consecuencia que el ejercicio de la función pública se fortalezca.

Por su parte, se logrará una contribución al contar con un marco regulatorio donde los trámites y servicios responsabilidad del Municipio de Querétaro sean claros y simples, para que permitan brindar un servicio eficaz y eficiente, donde se dé certidumbre y confianza a la sociedad, integrando los esfuerzos de los tres órdenes de gobierno y de las organizaciones de la sociedad civil, orientados a la mejora continua del marco regulatorio municipal. Finalmente, realizar periódicamente este tipo de programas lograrán que el Municipio de Querétaro sea reconocido como líder regional al promover la eficacia y la transparencia gubernamental en todos sus ámbitos, mediante la disminución de los requisitos, costos y tiempos que le toma a la sociedad cumplir con la regulación.

6. Anexos

6.1. Lista de trámites analizados

Tabla 10. Lista completa de los trámites analizados.

Homoclave	Nombre del trámite
AFMQ-DAOP-26403_CON26403	Inscripción al padrón de contratistas - persona física
AFMQ-DAOP-26404_CON26404	Inscripción al padrón de contratistas - persona moral
AFMQ-DAOP-26405_CON26405	Renovación al padrón de contratistas - persona física
AFMQ-DAOP-26406_CON26406	Renovación al padrón de contratistas - persona moral
AFMQ-DAOP-26407_CON26407	Renovación al padrón de laboratorios de calidad - persona física
AFMQ-DAOP-26408_CON26408	Renovación al padrón de laboratorios de calidad - persona moral
AFMQ-DAOP-26409_CON26409	Inscripción al padrón de laboratorios de calidad - persona física
AFMQ-DAOP-26410_CON26410	Inscripción al padrón de laboratorios de calidad - persona moral
CDID-INMUPRED-27114_CON27114	Tarjetón de estacionamiento reservado para personas con discapacidad
CDID-INMUPRED-27115_CON27115	Quejas y reclamaciones por actos de discriminación
TR-790300-001_CON26513	Sistema de solicitudes de información pública del municipio de Querétaro
TR-230200-001_CON26930	Inscríbete al padrón de proveedores del municipio de Querétaro
TR-230200-003_CON26931	Refrendo al padrón de proveedores del municipio de Querétaro
TR-770000-008_CON27192	Actividades artísticas impartidas en la temporada de verano.
TR-770000-007_CON27193	Cursos y/o talleres artísticos y artesanales de educación artística inicial y de fomento a las tradiciones de las disciplinas de: danza, música, teatro, artes plásticas y literatura.
TR-770000-009_CON27194	Solicitud de espacio en las casas de cultura solicitado por profesores/as externos/as para impartir cursos de actividades artísticas y artesanales.
TR-770000-005_CON27197	Charla didáctica en la capilla del Cerro de las campanas
TR-770000-021_CON27198	Visita guiada a la antigua estación del ferrocarril
TR-770000-002_CON27199	Visita programada al museo del Cerro de las campanas
TR-770000-003_CON27200	Visita guiada al museo del Cerro de las campanas.
TR-770000-019_CON27201	Apoyo para difusión cultural
TR-770000-001_CON27202	Renta del cineteca Rosalío Solano y teatro de la ciudad
TR-770000-013_CON27203	Credencial de la biblioteca pública municipal
TR-770000-015_CON27204	Préstamo de material bibliográfico
TR-770000-017_CON27205	Asesoría a menores para regularización escolar
TR-770000-018_CON27206	Hora del cuento
TR-180900-002_CON26384	Regulariza tu predio vía propiedad privada
TR-180900-001_CON26385	Regulariza tu predio ejidal
SDHS-DFIS-26504_CON26504	Apoyo de tu beca para secundaria, preparatoria y licenciatura (primera vez)
SDHS-DFIS-26505_CON26505	Prestación de servicio social
TR-180300-001_CON27157	Renta de instalaciones deportivas
TR-180300-002_CON27158	Convenios para uso de instalaciones deportivas
TR-180300-004_CON27159	Activación física para adultos mayores

Homoclave	Nombre del trámite
TR-180300-006_CON27160	Inscripción a olimpiadas juveniles
TR-180300-007_CON27161	Curso de verano
TR-180300-008_CON27162	Construcción de clubes deportivos comunitarios
TR-180300-009_CON27163	Apoyo con material para eventos deportivos
TR-180300-010_CON27165	Inscripción a liga inter-delegacional
TR-180300-011_CON27169	Rehabilitación de espacios deportivos
TR-180300-012_CON27171	Mantenimiento de espacios deportivos
TR-180300-013_CON27175	Academia municipal de natación
SDHS-IAO-27449_CON27449	Inscripción a talleres - 08:00-16:00
TR-170400-004_CON26281	Constancia de productor
TR-170400-005_CON26282	Patente ganadera
TR-170400-006_CON26283	Semilla mejorada
TR-170400-007_CON26284	Mecanización agrícola
TR-170400-008_CON26285	Sanidad animal - vacunación
TR-170400-009_CON26286	Sanidad animal- capacitación y asesoría
TR-170400-010_CON26287	Sanidad vegetal
TR-170400-011_CON26288	Piscicultura
TR-170400-012_CON26289	Huertos familiares
TR-170100-001_CON26290	Solicitud de licencia de acabados
TR-170100-002_CON26291	Solicitud de terminación de obra
TR-170100-003_CON26292	Licencia de ruptura de pavimento para obra nueva y regularización
TR-170100-004_CON26293	Solicitud de licencia de instalación de anuncios
TR-170100-005_CON26294	Expedición de constancia de alineamiento
TR-170100-006_CON26295	Revalidación de licencia de construcción
TR-170100-007_CON26296	Autorización para fusión o subdivisión de predios
TR-170100-008_CON26297	Solicitud de certificado de número oficial
TR-170100-009_CON26298	Solicitud de licencia de construcción para obra nueva
TR-170100-010_CON26299	Solicitud de constancia de suspensión temporal de obra
TR-170100-011_CON26300	Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación y/o remodelación)
TR-170100-012_CON26301	Notificación de cambio de propietario/ a y/o director/a responsable de obra
TR-170100-014_CON26303	Solicitud para mantenimiento y conservación en zonas de salvaguarda o amortiguamiento decretadas por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (pintura)
TR-170100-015_CON26304	Solicitud de permiso para invasión temporal en la vía pública
TR-170100-016_CON26305	Solicitud de licencia de demolición
TR-170100-017_CON26306	Dictamen de uso de suelo
TR-170100-018_CON26308	Factibilidad de giro
TR-170100-019_CON26309	Regularización de licencia de construcción
TR-170100-023_CON26310	Expedición de certificado de número oficial para condominios y pre-asignación de claves catastrales
TR-170100-025_CON26311	Expedición de certificado de números oficiales de nuevos fraccionamientos
TR-170100-027_CON26313	Autorización de proyecto en condominio
TR-170100-028_CON26314	Declaratoria de régimen de propiedad en condominio
TR-170100-029_CON26315	Solicitud de licencia de construcción (ampliación, modificación, remodelación y/o demolición menor a 24 m ²)

Homoclave	Nombre del trámite
TR-170100-032_CON26316	Licencia de anuncios y toldos para la zona de monumentos históricos de la ciudad de Santiago de Querétaro
TR-170100-034_CON26317	Licencia de ruptura de pavimento para revalidación
TR-170100-036_CON26318	Autorización de proyecto de lotificación
TR-170100-037_CON26319	Constancia de alineamiento vial
TR-170100-038_CON26320	Reporte de avance de obras de urbanización
TR-170100-039_CON26321	Constancia de conclusión de obras de urbanización
TR-170100-040_CON26322	Acta circunstanciada de inspección general de las obras de urbanización y servicios
TR-170100-042_CON26324	Dictamen de altura máxima
TR-170100-043_CON26325	Controles de accesos y casetas de vigilancia
TR-170200-001_CON26390	Donación de planta
TR-170200-003_CON26391	Licencia ambiental municipal
TR-170200-004_CON26392	Servicios de educación ambiental
TR-170200-005_CON26393	Atención a la denuncia ciudadana en materia ambiental
TR-170303-007_CON26900	Sistema de apertura rápida de empresas SARE
TR-170303-017_CON26901	Ampliación de horario para establecimientos.
TR-170303-024_CON26902	Apertura de negocios - apertura de negocios con actividad de estacionamiento público
TR-170303-002_CON26903	Apertura de negocios - apertura de negocios
TR-170303-020_CON26904	Aviso de suspensión de actividades - aviso de suspensión de actividades o baja de la licencias municipal de funcionamiento.
TR-170303-013_CON26905	Aviso de suspensión de actividades - aviso de suspensión de actividades por ausencia o fallecimiento del/de la titular de la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-012_CON26906	Cambio - cambio de domicilio de la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-018_CON26907	Cambio - cambio del/de la titular de la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-021_CON26908	Constancia de baja en el padrón municipal de licencias de funcionamiento.
TR-170303-021_CON26909	Constancia - constancia de baja en el padrón municipal de licencias de funcionamiento.
TR-170303-003_CON26910	Constancia - constancia de no registro en el padrón municipal de licencias de funcionamiento.
TR-170303-009_CON26911	Expedición - expedición de la licencia municipal de funcionamiento a locales asignados en mercados públicos municipales.
TR-170303-015_CON26912	Expedición - expedición inicial de la licencia municipal de funcionamiento de prestadores de servicios profesionales y técnicos (PREPYT).
TR-170303-005_CON26913	Expedición - expedición inicial de la licencia municipal de funcionamiento por vía ordinaria.
TR-170303-023_CON26914	Expedición - expedición inicial de la licencia municipal de funcionamiento temporal de micro-negocios (PATMIN).
TR-170303-022_CON26915	Modificación en el giro de la licencia municipal de funcionamiento.

Homoclave	Nombre del trámite
TR-170303-014_CON26916	Permiso provisional de funcionamiento - permiso provisional de funcionamiento para comerciantes establecidos/as.
TR-170303-006_CON26917	Permiso provisional de funcionamiento - permiso provisional de funcionamiento para exposición y venta de bienes y servicios.
TR-170303-008_CON26918	Permiso provisional de funcionamiento - permiso provisional de funcionamiento para tiempo extra en establecimientos.
TR-170303-025_CON26919	Programa de regularización súmate
TR-170303-011_CON26920	Rectificación de datos en la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-010_CON26921	Renovación de la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-004_CON26922	Reposición de la licencia municipal de funcionamiento.
TR-170303-016_CON26923	Sistema de agilización de trámites para la industria (SATI) proceso i.
TR-170303-019_CON26924	Tramita tu licencia municipal de funcionamiento por el programa de regularización de establecimientos acreditados (PREA).
TR-170300-001_CON26925	Alta de empresas.
TR-170300-002_CON26926	Bolsa de empleo municipal, registro buscadores de empleo.
TR-170300-003_CON26927	Registro de empresa en la bolsa de empleo municipal
TR-170300-004_CON26928	Capacitación empresarial
TR-170300-010_CON26929	Obtención del anuario económico municipal.
TR-150200-005_CON26121	Devolución de cantidades por pagos indebidos de predial.
TR-150200-010_CON26124	Depósitos en garantía para la celebración de espectáculos.
TR-150200-012_CON26126	Devolución de contribuciones diversas.
TR-150200-017_CON26128	Devolución de bienes embargados
TR-150200-020_CON26129	Levantamiento de embargo
TR-150200-023_CON26130	Elaboración del formato de devolución de depósitos en garantía por concepto de entretenimientos públicos municipales.
TR-150200-024_CON26131	Expedición de liquidaciones de adeudo de multas administrativas y multas federales no fiscales.
TR-150200-073_CON26132	Traslado de dominio
TR-150200-084_CON26135	Descuento de multas y/o recargos.
TR-150200-085_CON26136	Impuesto por superficie vendible
TR-150200-086_CON26137	Declaración de ventas mensuales de operaciones traslativas de dominio.
TR-150200-087_CON26138	Solicitud del beneficio para el pago del impuesto predial pensionado y jubilado.
TR-150200-089_CON26140	Re-cálculo del impuesto predial.
TR-150400-010_CON26141	Solicitud de alta o modificación de construcción
TR-150400-014_CON26142	Re-lotificación de fraccionamientos.
TR-150400-011_CON26143	Incorporación de nuevos condominios
TR-150400-001_CON26144	Solicitud de modificación de datos catastrales por cambio de propietario.
TR-150400-002_CON26145	Actualización de datos catastrales (número oficial, nombre de calle o colonia, domicilio fiscal del propietario y nombre del propietario)

Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro

Homoclave	Nombre del trámite
TR-150400-004_CON26146	Constancia de información catastral
TR-150400-006_CON26147	Solicitud de modificación de domicilio fiscal
TR-150400-007_CON26148	Registro de fusión de predios
TR-150400-008_CON26149	Alta de predio omiso
TR-150400-012_CON26150	Alta en el padrón catastral de predios producto de subdivisión
TR-150400-013_CON26151	Incorporación de nuevos fraccionamientos
TR-150400-015_CON26152	Modificación al régimen de propiedad en condominio
TR-150400-016_CON26153	Pre-asignación de claves catastrales
TR-150400-020_CON26154	Traslado de dominio por ventanilla de gestión catastral (trámite físico)
TR-150400-021_CON26155	Replanteo topográfico
TR-150400-022_CON26156	Deslinde catastral
TR-150400-023_CON26157	Constancia de planos y/o documentos
TR-150400-024_CON26158	Levantamiento topográfico
TR-150400-025_CON26159	Medición de vértices geodésicos en coordenadas U.T.M.
TR-150400-026_CON26160	Obtención de información técnica cartográfica
TR-150400-027_CON26161	Solicitud de revisión de valor
TR-150200-011_CON26412	Depósito en garantía por concepto de convenios de asignación de espacios municipales y/o arrendamiento de bienes inmuebles municipales.
TR-150200-013_CON26413	Devolución del depósito en garantía por los eventos llevados a cabo en el municipio de Querétaro (circos, bailes, obras de teatro, espectáculos, etc.), cuando el evento ha finalizado.
TR-150200-078_CON26414	Constancia del cumplimiento de obligación fiscal
TR-150200-088_CON26415	Resolución de trámite de solicitud del beneficio
SGC-DAC-27119_CON27119	Orientación e información general de cualquier trámite, servicio y dependencia de la administración pública municipal
TR-430400-001_CON26326	Solicitud de inscripción al sistema QROBICI
TR-430400-002_CON26327	Solicitud de transporte escolar gratuito y transporte universitario gratuito
PR-430120-001_CON26416	Emisión del dictamen de impacto en movilidad
TR-430030-001_CON26520	Solicitud de dictamen técnico de estacionamiento público
TR-430030-002_CON26521	Trámite de visto bueno de estacionamiento público
TR-210400-001_CON27463	Visto bueno de ruptura de pavimentos y/o banquetas
TR-190700-001_CON26331	Atención a la ciudadanía a través del número único de emergencias 9-1-1
TR-190400-001_CON26332	Apoyo vial para eventos deportivos.
TR-190400-002_CON26333	Apoyo vial a espectáculos masivos.
TR-190400-003_CON26334	Solicitud para cierre de vialidades.
TR-190400-004_CON26335	Autorización para desfiles y caravanas.
TR-190400-005_CON26336	Apoyo vial para obras en vía pública.
TR-190400-006_CON26337	Solicitar permiso para realizar maniobras en vía pública.
TR-190400-007_CON26338	Apoyo de seguridad extramuros en eventos de quema autorizada de fuegos artificiales
TR-190200-006_CON26339	Implementa un programa, taller o actividad en el centro integral de prevención social (Ciprés)
TR-190200-008_CON26340	Visita guiada al parque vial

Homoclave	Nombre del trámite
TR-190090-001_CON26571	Autorización de salida del corralón de vehículos.
TR-190000-001_CON26572	Recepción de oficios
TR-190090-002_CON26573	Devolución de placa, tarjeta de circulación y/ o licencia de conducir por infracción.
TR-190000-002_CON26574	Registro de otorgamiento de sello de no infracción.
TR-190090-004_CON26575	Atención a las peticiones ciudadanas.
TR-190800-001_CON26624	Recibir e investigar las quejas o denuncias de las que se tenga conocimiento sobre actuación o desempeño irregular de los servidores públicos de la secretaría de seguridad pública municipal de Querétaro.
TR-160100-001_CON25717	Solicitud de recolección de tiliches a casas habitación
TR-160100-002_CON25718	Solicitud de recolección de tiliches a colonias
TR-160100-006_CON25725	Recolección de residuos sólidos para eventos de espectáculos públicos
TR-160100-007_CON25726	Solicitud de avalúo, reparación, reubicación o reposición de postes, luminarias y equipo de alumbrado público
TR-160100-008_CON25727	Autorización de proyecto de alumbrado público
TR-160100-009_CON25728	Atención a solicitudes para revisión o reparación de luminarias o equipos de la red de alumbrado público
TR-160100-015_CON25729	Pago de derechos por la recolección de residuos de volantes, semanarios, propaganda y similares de distribución gratuita
TR-160100-016_CON25730	Solicitud de estudio de generación de residuos sólidos en establecimientos comerciales y de servicios
TR-160100-017_CON25731	Solicitud de recolección de tiliches a establecimientos comerciales y de servicio
TR-160100-018_CON25732	Dictamen técnico para la recepción de alumbrado público
TR-160100-019_CON25733	Solicitud de arreglo de predios baldíos
TR-160100-021_CON25734	Solicito la instalación de energía eléctrica para evento especial y espectáculo
TR-160100-003_CON25735	Solicitud de recolección de residuos sólidos domiciliarios a nuevos desarrollos habitacionales
TR-160100-004_CON25736	Solicitud de recolección de residuos sólidos domiciliarios a condominios habitacionales
TR-160100-010_CON25740	Solicitud de visita al relleno sanitario del municipio de Querétaro
TR-160100-011_CON25741	Autorización de proyectos del área de contenedores en fraccionamientos, condominios y unidades condominales (habitacionales, comerciales, industriales y de servicios)
TR-160100-005_CON25742	Solicitud de recolección de residuos sólidos a establecimientos comerciales y de servicios
TR-160100-012_CON25743	Inscripción al padrón de prestadores/as de servicios y usuarios/as del relleno sanitario
TR-160100-014_CON25744	Solicitud de capacitación para separar residuos sólidos urbanos
TR-160600-001_CON25773	Sacrificio de ganado para abasto de la especie bovina - sacrificio ordinario de ganado para abasto de la especie bovina
TR-160600-018_CON25774	Sacrificio de ganado para abasto de la especie bovina - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de bovino

Homoclave	Nombre del trámite
TR-160600-002_CON25775	Sacrificio y procesamiento por cabeza de porcino - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de porcino
TR-160600-019_CON25776	Sacrificio y procesamiento por cabeza de porcino - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de porcino.
TR-160600-003_CON25777	Sacrificio de ganado para abasto de la especie porcina (lechón) - sacrificio ordinario de ganado para abasto de la especie porcina (lechón)
TR-160600-020_CON25778	Sacrificio de ganado para abasto de la especie porcina (lechón) - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de lechón
TR-160600-004_CON25779	Sacrificio y procesamiento por cabeza de cabrito - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de cabrito
TR-160600-021_CON25780	Sacrificio y procesamiento por cabeza de cabrito - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de cabrito
TR-160600-005_CON25781	Sacrificio y procesamiento por cabeza de cordero - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de cordero
TR-160600-022_CON25782	Sacrificio y procesamiento por cabeza de cordero - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de cordero
TR-160600-006_CON25783	Sacrificio y procesamiento por cabeza de marranas y sementales de más de 140 kg - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de marranas y sementales de más de 140 kg
TR-160600-023_CON25784	Sacrificio y procesamiento por cabeza de marranas y sementales de más de 140 kg - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de marranas y sementales
TR-160600-007_CON25785	Sacrificio y procesamiento por cabeza de ovino. - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de ovino
TR-160600-024_CON25786	Sacrificio y procesamiento por cabeza de ovino. - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de ovino.
TR-160600-008_CON25787	Sacrificio y procesamiento por cabeza de caprino - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de caprino
TR-160600-025_CON25788	Sacrificio y procesamiento por cabeza de caprino - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de caprino
TR-160600-010_CON25789	Sacrificio y procesamiento por cabeza de becerro de leche - sacrificio y procesamiento ordinario por cabeza de becerro de leche
TR-160600-055_CON25790	Sacrificio y procesamiento por cabeza de becerro de leche - sacrificio de ganado en horas extraordinarias por cabeza de becerro de leche
TR-160600-009_CON25791	Entrega de canales a domicilio
TR-160600-053_CON25792	Conservación de canales en frigorífico
TR-160600-056_CON25793	Guarda de ganado por día o fracción
SSPM-DSC-25989_CON25989	Solicitud de cesión de derechos familiar

Homoclave	Nombre del trámite
SSPM-DSC-25990_CON25990	Solicitud de cesión de derechos
SSPM-DSC-25991_CON25991	Solicitud para la sucesión de derechos por fallecimiento del titular de la licencia de funcionamiento
SSPM-DSC-25992_CON25992	Solicitud para aumento de giro en los mercados públicos municipales
SSPM-DSC-25993_CON25993	Solicitud para asignación de local comercial con licencia en mercados municipales
SSPM-DSC-25994_CON25994	Permiso para remodelación y/o modificación de locales en mercados municipales
SSPM-DSC-25995_CON25995	Solicitud para cambio de giro
SSPM-DSC-25996_CON25996	Solicitud para regularización de cambio y/o aumento de giro
SSPM-DPCCA-26089_CON26089	Vacuna contra la rabia y desparasitación para perros y gatos - vacuna contra la rabia canino
SSPM-DPCCA-26090_CON26090	Vacuna contra la rabia y desparasitación para perros y gatos - vacuna contra la rabia felino
SSPM-DPCCA-26091_CON26091	Vacuna contra la rabia y desparasitación para perros y gatos - desparasitación canino
SSPM-DPCCA-26092_CON26092	Vacuna contra la rabia y desparasitación para perros y gatos - desparasitación felino
SSPM-DPCCA-26093_CON26093	Esterilización de perros y gatos de diferentes tamaños - esterilización de canino diferentes tamaños
SSPM-DPCCA-26094_CON26094	Esterilización de perros y gatos de diferentes tamaños - esterilización de felino diferentes tamaños
SSPM-DPCCA-26095_CON26095	Recuperación de animales capturados que no cuentan con certificado de vacunación - recuperación de canino capturado que no cuenta con certificado de vacunación
SSPM-DPCCA-26096_CON26096	Recuperación de animales capturados que no cuentan con certificado de vacunación - recuperación de felino capturado que no cuenta con certificado de vacunación
SSPM-DPCCA-26097_CON26097	Recuperación de animal doméstico - recuperación de canino ingresado con certificado de vacunación
SSPM-DPCCA-26098_CON26098	Recuperación de animal doméstico - recuperación de felino ingresado con certificado de vacunación
SSPM-DPCCA-26099_CON26099	Animales en observación resguardados en el departamento de control animal municipal - recuperación de canino puesto en observación por agresión
SSPM-DPCCA-26100_CON26100	Animales en observación resguardados en el departamento de control animal municipal - recuperación de felino puesto en observación por agresión
SSPM-DPCCA-26101_CON26101	Vacuna múltiple - vacuna múltiple puppy para canino
SSPM-DPCCA-26102_CON26102	Vacuna múltiple - vacuna múltiple quíntuple para canino
SSPM-DPCCA-26103_CON26103	Captura de animales callejeros y sospechosos de rabia - captura de canino callejero y sospechoso de rabia
SSPM-DPCCA-26104_CON26104	Captura de animales callejeros y sospechosos de rabia - captura de felino callejero y sospechoso de rabia
SSPM-DPCCA-26105_CON26105	Eutanasia de animales - eutanasia de canino callejero que no cuenten con dueña (o) y no reclamen al animal
SSPM-DPCCA-26106_CON26106	Eutanasia de animales - eutanasia de felino callejero que no cuenten con dueña (o) y no reclamen al animal

Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro

Homoclave	Nombre del trámite
TR-160200-002_CON26107	Desazolve de drenaje pluvial y sanitario en vía pública en el centro histórico
TR-160200-003_CON26108	Solicitud de desazolve fosa séptica en propiedad particular
TR-160200-004_CON26109	Desazolve de rejillas pluviales
TR-160200-016_CON26110	Solicitud de tala de árboles en vía pública
TR-160200-024_CON26111	Eliminación del grafiti en el primer cuadro del centro histórico
TR-160200-017_CON26112	Solicitud de habilitación de área verde
TR-160200-025_CON26113	Lavado de espacios municipales, atrios, plazas, jardines y andadores propiedad municipal
TR-160200-015_CON26114	Poda de árboles en vía pública
TR-160200-022_CON26115	Revisión y autorización de proyectos de áreas verdes y sistemas de riego en fraccionamientos, condominios y unidades condominales
TR-160200-023_CON26116	Visto bueno y/o verificación de áreas verdes para recepción de servicios públicos en fraccionamientos.
TR-160200-021_CON26117	Solicitud de recolección de poda
TR-160200-018_CON26118	Solicitud de mantenimiento de áreas verdes municipales
TR-160200-019_CON26119	Permiso de poda de árboles en predios particulares.
TR-160200-020_CON26120	Solicitud de permiso de tala de árboles en predios particulares
SSPM-DPCCA-27050_CON27050	Captura de animales callejeros y sospechosos de rabia
SSPM-DPCCA-27051_CON27051	Captura de felino callejero y sospechoso de rabia
TR-440000-001_CON27207	Declaración mensual del impuesto sobre el uso de inmuebles destinados a la prestación de servicios de hospedaje
TR-440000-002_CON27220	Formato de empadronamiento para el pago del impuesto sobre uso de inmuebles destinados a la prestación de servicios de hospedaje
SAY-ST-26434_CON26434	Constancia - residencia
SAY-ST-26435_CON26435	Constancia - hechos
SAY-ST-26436_CON26436	Constancia - identidad
SAY-ST-26437_CON26437	Publicación en gaceta municipal
SAY-ST-26443_CON26443	Constancia de viabilidad
SAY-ST-27110_CON27110	La donación de un predio propiedad municipal para entidades públicas
SAY-ST-27112_CON27112	La donación de un predio propiedad municipal para asociaciones civiles.
SAY-ST-27113_CON27113	La donación de un predio propiedad municipal para instituciones de asistencia privada
SAY-ST-27116_CON27116	La donación de un predio propiedad municipal para asociaciones religiosas
SAY-ST-27117_CON27117	La compra-venta de predios propiedad municipal
SAY-ST-27124_CON27124	Reconocimiento de una vialidad
SAY-ST-27125_CON27125	Solicitud de predio propiedad municipal en comodato
SAY-ST-27126_CON27126	La permuta de un predio municipal por un predio particular
SAY-ST-27127_CON27127	La devolución de depósitos en garantía por concepto de entretenimientos públicos municipales
SAY-ST-27128_CON27128	Publicación en gaceta municipal
SAY-ST-27129_CON27129	Búsqueda de documentos en el archivo municipal

Homoclave	Nombre del trámite
SAY-ST-27130_CON27130	Certificación de documentos
SAY-ST-27131_CON27131	Copias simples de planos
SAY-ST-27132_CON27132	Certificación de planos
SAY-ST-27133_CON27133	Búsqueda en libros del registro civil de 1861 a 1941
SAY-ST-27134_CON27134	Consulta en el archivo histórico
SAY-ST-27135_CON27135	Consulta en la hemeroteca
SAY-ST-27136_CON27136	Cambio de uso de suelo
SAY-ST-27137_CON27137	Solicitud de información sobre sesiones de cabildo
SAY-ST-27138_CON27138	Suscripción a la gaceta municipal
SAY-ST-27139_CON27139	Certificación de acuerdos de cabildo
SAY-ST-27140_CON27140	Copias simples de acuerdos de cabildo
SAY-ST-27141_CON27141	Autorización definitiva y entrega-recepción de obras de urbanización de fraccionamientos
SAY-ST-27142_CON27142	Autorización de venta de lotes de un fraccionamiento
SAY-ST-27143_CON27143	Cambio de densidad de población
TR-140200-002_CON25923	Proporcionar orientación y asesoría jurídica a la ciudadanía que lo requiera
TR-140210-003_CON25924	Solicitud de ratificación de actas de sociedades cooperativas
TR-140240-001_CON25925	Información y orientación de personas arrestadas en juzgados cívicos municipales
TR-140240-003_CON25926	Liberación de personas arrestadas en juzgados cívicos municipales por conductas flagrantes
TR-140240-005_CON25928	Expedición de copias simples y/o certificadas
TR-140250-001_CON25929	Expedición de cartilla del servicio militar nacional no liberada
TR-140250-002_CON25930	Ceremonia del sorteo del servicio militar nacional
TR-140250-003_CON25931	Solicitud de reposición de cartilla del servicio militar nacional por extravío y/o cambio de domicilio
TR-140250-004_CON25932	Constancia de no registro de la cartilla de identificación del servicio militar
TR-140100-001_CON26529	Inscripción de nacimiento
TR-140100-003_CON26530	Inscripción de defunción
TR-140100-004_CON26531	Inscripción de nacimiento derivado de adopción por sentencia judicial
TR-140100-005_CON26532	Inscripción de reconocimiento de hijos/as
TR-140100-006_CON26533	Registro de actas asentadas en el extranjero
TR-140100-007_CON26534	Divorcio administrativo
TR-140100-008_CON26535	Inscripción de acta de divorcio por sentencia judicial
TR-140100-009_CON26536	Inscripción de matrimonio
TR-140100-010_CON26537	Certificación de muerte fetal
TR-140100-011_CON26538	Emisión de copia certificada de actos registrales
TR-140100-012_CON26539	Anotación marginal en actas derivado de una rectificación administrativa
TR-140100-013_CON26540	Anotación marginal en actas del estado civil, derivada de aclaración administrativa
TR-140100-014_CON26541	Autorización para exhumación de cadáveres y/o restos áridos
TR-140100-015_CON26542	Permiso de construcción de lápidas, jardineras o similares en panteones municipales.
TR-140100-016_CON26543	Búsqueda de actos registrales del estado civil de la personas

Simplificación de Trámites en el Municipio de Querétaro

Homoclave	Nombre del trámite
TR-140100-017_CON26544	Constancia de inexistencia de actos registrales del estado civil
TR-140100-018_CON26545	Inscripción de sentencia judicial derivada de los actos constitutivos o modificativos del estado civil de las personas.
TR-140100-019_CON26546	Autorización de re-inhumación de cadáver, restos áridos o cenizas
TR-140500-001_CON27063	Devolución de mercancía asegurada en vía pública
TR-140500-002_CON27065	Solicitud de verificación y/o inspección a comercio establecido y actividad comercial en vía pública
TR-140500-003_CON27067	Licencia municipal de funcionamiento para comercio en vía pública
SGG-DG-27070_CON27070	Permiso para espectáculos públicos del municipio de Querétaro
TR-140500-004_CON27075	Renovación de licencia municipal de funcionamiento de comercio en vía pública
TR-140500-005_CON27078	Solicitud de permiso para uso de plazas públicas y espacios públicos
TR-140500-006_CON27081	Modificación, renovación o baja de licencia municipal para el desarrollo de actividades en vía pública
TR-140300-007_CON27122	Eventos religiosos en plazas y vía pública, peregrinaciones y/o recorridos religiosos
TR-140300-008_CON27123	Eventos religiosos fuera de los templos y centros de culto: conciertos, conferencias, reuniones anuales, asambleas, congresos, pláticas y colectas
TR-140600-008_CON27459	Solicita tu visto bueno de protección civil de riesgo bajo
TR-140600-007_CON27460	Solicita tu visto bueno de protección civil de riesgo medio
TR-140600-009_CON27461	Solicita tu visto bueno de protección civil de riesgo alto
TR-140600-010_CON27462	Solicita tu curso integral de protección civil para obtener el Vo.Bo para negocios o establecimientos de riesgo bajo o medio.
FM-110050-001_CON26496	Solicitud de apoyo logístico
TR-250300-001_CON26714	Talleres, pláticas y despensa para impartir a beneficiarias de comunidades atendidas por esta coordinación
TR-250300-002_CON26715	Capacitación y contratación de prestación de servicios para elaboración de artesanía y maquila de utilitarios, manos queretanas
TR-250400-001_CON26716	Orientación nutricional a mujeres embarazadas y a menores en desnutrición
TR-250500-001_CON26717	Atención al reporte ciudadano de presencia de menores en cruceros o en situación de calle
TR-250600-002_CON26719	Hospedaje y alimentación temporal en el albergue YIMPATHÍ
TR-250700-001_CON26720	Talleres, pláticas y servicios en los centros de atención familiar, CAF'S
TR-250800-001_CON26721	Inscripción en centros de adulto mayor.
TR-250900-001_CON26722	Atención de reportes de violencia y maltrato a niños, niñas y adolescentes
TR-250900-002_CON26723	Asesorías jurídicas en materia de derecho familiar
TR-252000-001_CON26724	Reporte de la ciudadanía sobre quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y servicios que presta el SMDIF
TR-253000-001_CON26725	Terapias de rehabilitación en el CIRR
TR-253000-002_CON26726	Enlace entre el ciudadano y las organizaciones de la sociedad civil, que prestan diferentes servicios a población vulnerable
TR-250600-001_CON27340	Entrega de diversos apoyos asistenciales

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

6.2. Complemento Técnico de la Metodología

6.2.1. Individuos Estándar

El modelo SIMPLIFICA distingue cuatro categorías de trabajadores o actores diferentes que participan en el proceso de compilación y presentación de los requisitos que son solicitados en un trámite y que deberán ser entregados a una dependencia. Asimismo, los trabajadores realizan distintas funciones dependiendo del grado de complejidad que sus atribuciones y funciones les requieran. A continuación, se muestran los cuatro trabajadores considerados, junto con una descripción y ejemplo de algunas de las funciones que pueden desempeñar dentro del modelo:

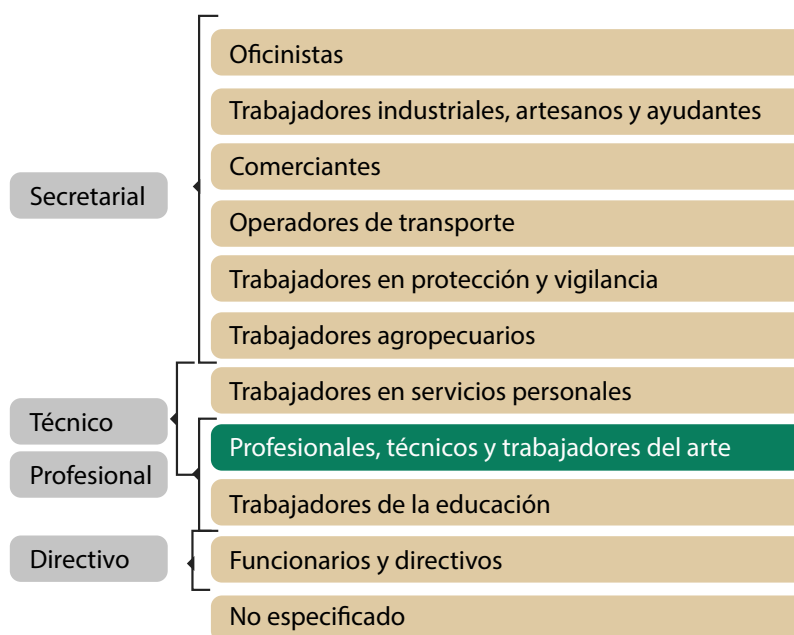
Tabla 11. Descripción de las funciones de los individuos estándar.

Individuo Estándar	Descripción	Ejemplos
Secretarial	Persona encargada de la recolección de requisitos y gestión de trámites sencillos, que no requieren algún grado de especialización profesional. Asimismo, si existe un formato, esta persona es la encargada del llenado de datos generales.	-Copia de Identificación Oficial; -Tomar fotografías (predio, persona, etc.); -Pago de derechos; -Comprobantes de pagos de servicios públicos, entre otros.
Técnico	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites sencillos, que cuenta con un cierto grado de especialización.	-Medición de predio; -Croquis de ubicación, entre otros.
Profesional	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites de todo tipo, que cuenta con un grado de especialización elevado.	-Manifestaciones de Impacto Ambiental; - Planos arquitectónicos; - Inspecciones y verificaciones de obras; -Constitución de una sociedad; -Escritos libres dirigidos a la Administración Pública; -Poder Notarial, entre otros.
Directivo	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites complejos, que no pueden ser delegados a terceros. Generalmente suelen ser los dueños de la empresa o cuentan con puesto direccional.	-Transferencia de propiedades; -Emisión de ofertas en licitaciones públicas; -Participación en concesiones de servicios públicos, entre otros.

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

Para el cálculo del salario de cada uno de los trabajadores, se tomaron en cuenta los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a través de su Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). La encuesta de variables sociodemográficas, considera más de 100 características para agrupar a la población, de la cuales una clasifica a la población empleada por la condición de su ocupación. A continuación, se muestra la lista de las 11 condiciones de ocupación consideradas por la ENOE, así como la manera en que se agruparon las mismas dentro de los cuatro actores considerados por el modelo (secretarial, técnico, profesional, directivo).

Ilustración 8. Clasificación por ocupación dentro de la ENOE.



Fuente: Elaborado por la CONAMER.¹¹

Una vez realizada la agrupación, se obtiene el promedio del ingreso por hora (ING_X_HRS) para cada tipo de actor, para después obtener el salario mensual y diario¹².

¹¹ La ocupación en color verde (Profesional, técnico y trabajador del arte) se agrupa tanto para el actor técnico como para el profesional. Por lo que, en este caso, se promedia el ingreso por hora obtenido en esta ocupación para los dos tipos de actor.

¹² Para el salario por día se consideró una jornada laboral de ocho horas. Para el salario mensual se consideraron 21 día(s) laborales.

Una vez agrupadas las profesiones que la ENOE contempla, la CONAMER calculó los salarios promedios para los individuos estándar estableciendo los siguientes supuestos:

- i) Los trabajadores participan en una jornada laboral de ocho horas.
- ii) La semana laboral consta de cinco día(s).
- iii) No se contemplan los gastos de transporte, comida u otros que pudieran erogarse para asistir a trabajar o desempeñar correctamente sus funciones.

Tabla 12. Salarios por tipo de individuo estándar en el Municipio.

Unidades de Tiempo	Secretarial	Técnico	Profesional	Directivo
Hora	\$26.12	\$30.42	\$52.65	\$99.07
Día	\$626.77	\$730.07	\$1,263.60	\$2,377.63
Mes	\$18,802.97	\$21,902.11	\$37,908.01	\$71,328.97

Fuente: Calculado por la CONAMER con datos de la ENOE.

6.2.2. Medición de Costos

La metodología de SIMPLIFICA se diseñó de una forma sencilla y clara de entender, ya que consiste en medir e identificar los costos inherentes a la regulación, con base en el tiempo que representa para los ciudadanos. En ese sentido, cada trámite o servicio que gestionan las dependencias representa tiempo para los ciudadanos y empresarios, por lo que, bajo el concepto general de que el tiempo es dinero, se monetiza dicho tiempo para así cuantificarlo como gasto para la sociedad:

TIEMPO X DINERO

Por lo que cada minuto que destinan los ciudadanos o empresarios es traducido a términos monetarios, lo cual permite medir el costo social que los trámites y servicios generan a la sociedad. Asimismo, con las áreas de oportunidad detectadas a través del modelo, se puede obtener también el ahorro que se lograría al llevar a cabo dichas recomendaciones, y por ende el ahorro monetario con respecto al costo social de la regulación a nivel subnacional.

6.2.3. Tiempo de Resolución

El tiempo de resolución representa un costo para la sociedad, debido a que los ciudadanos o empresarios no pueden cumplir con el fin último del trámite solicitado, si no cuentan con el resolutivo final por parte de la dependencia. En este contexto, el tiempo de resolución se mide de dos formas, dependiendo el tipo de actor que lo lleve a cabo: costo para el ciudadano o costo para el empresario.

Es necesario separar el costo que representa el tiempo que la Dependencia tarda en dar respuesta a un trámite, debido a que no tienen el mismo impacto los trámites ciudadanos que los empresariales. Esto debido a que, en el caso de los empresarios, se afecta directamente al subsector al que pertenecen, es decir, la empresa que realiza el trámite es la que deja de producir dentro del subsector durante el tiempo que tardan en darle resolución al trámite correspondiente. Por otro lado, un ciudadano enfrenta el costo representado como el ingreso promedio diario por persona, el cual aumenta conforme mayor tiempo tarde la dependencia en emitir una resolución.

En ese sentido, los trámites se diferencian para los ciudadanos y empresarios, como se muestra en la siguiente figura:

Ilustración 9. Clasificación de trámites según el tipo de persona jurídica.

Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Persona física
Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Persona Física con actividad económica • Apertura (CO) • Operación • Cierre • Apertura / Operación (CO), Operación / Cierre (CO) Apertura / Operación / Cierre (CO)

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

6.2.4. Recomendaciones Generales para los trámites y servicios del Municipio

A continuación se muestran las recomendaciones generales que fueron encontradas para la totalidad de trámites y servicios del Municipio y que pueden permitir a los tomadores de decisiones enfocar líneas de acción para simplificar la regulación que enfrenta la sociedad en la entidad.

Tabla 13. Lista de recomendaciones del Municipio.

Recomendación	Contador
Manual Informativo por trámite	3
Lenguaje Ciudadano	156
Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato	192
Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato	73
Eliminación de requisitos pre-existentes; Simplificación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato	1
Eliminación de requisitos Pre-existentes, no pertenecientes al formato	53
Asesoría para el cumplimiento de requisitos	101
Llenado de formato en línea	41
Simplificación y eliminación de requisitos nuevos pertenecientes al formato	4
Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, pertenecientes al formato	3
Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato	8
Creación de Padrón de Servidores Externos	71
Reducción de servicios externos	66
Limitar creación de archivos de respaldo	57
Compartir información entre dependencias	41
Simplificar requisitos que impliquen traslados	82
Reducción de servicios externos	86
Facilitar las opciones de pagos	99
Ampliación de la vigencia	159
Reducir el número de copias solicitadas	284
Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado	71
Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega	138
Reducir el tiempo del análisis técnico	67
La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres día(s)	32
Reducir el tiempo del análisis completo y resolución	12
Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta	111
Reducir el tiempo de validación del trámite	118
Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite	39

Fuente: Elaborado por la CONAMER.

SE

- **Graciela Márquez Colín**
Secretaria de Economía

CONAMER

- **César Emiliano Hernández Ochoa**
Comisionado Nacional

Ayuntamiento de Querétaro

- **Luis Bernardo Nava Guerrero**
Presidente Municipal
- **Darío Malpica Basurto**
Coordinador de Gabinete
- **Roberto Ríos Oviedo**
Director de Mejora Regulatoria
del Ayuntamiento de Querétaro

Coordinación de Estados y Municipios de la CONAMER

- **Ramón Archila Marín**
Coordinador
- **Daniel Aranda Castañeda**
Director de Orientación y Seguimiento
- **Jorge Martínez-Reding García**
Director de Asesoría, Análisis y Seguimiento con Estados y Municipios
- **Samarkanda Norma Bustamante Anaya**
Jefa de Departamento
- **María Fernanda Preciado Villegas**
Enlace con Entidades Federativas

ISBN 978-970-94316-0-5



Libro Digital

