



# Diagnóstico del Programa del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa con el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN)

**MEJORA**

Método Económico y  
Jurídico de Reforma  
Administrativa

**Diagnóstico del Método Económico y Jurídico  
de Reforma Administrativa con el  
Instituto de Administración y Avalúos de  
Bienes Nacionales (INDAABIN)**

## Contenido

I. Agradecimientos .....	1
II. Introducción .....	2
III. Realización del Focus Group .....	4
Resultados.....	5
IV. Herramienta de análisis jurídico de ficha del trámite .....	7
Objetivo General.....	7
V. Aplicación de Herramienta de Mapeo de Procesos .....	20
Objetivo General.....	20
Reporte de resultados.....	20
VI. Herramienta de digitalización del trámite .....	66
VII. Compilación de Recomendaciones.....	73
VIII. Sigüientes pasos para la implementación del Programa MEJORA .....	84
IX. Conclusiones.....	86





## I. Agradecimientos

**E**l Diagnóstico del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa del el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), fue realizado bajo el liderazgo del Dr. Alberto Montoya Martín del Campo, Comisionado Nacional de Mejora Regulatoria y del Lic. Víctor Julián Martínez Bolaños, Presidente del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

La coordinación de este proyecto estuvo a cargo de Carlos Ricardo Menéndez Gámiz, Coordinador General de Proyectos Especiales de la CONAMER. La realización del documento fue dirigida por Francisco Miguel Parra Ibarra y elaborado por Raúl Alejandro Díaz Ventura.

Este documento no pudo haberse realizado sin el respaldo y distintivo apoyo del Mtro. Edén Israel Moreno Zetina, Director de Análisis, Control y Seguimiento de Programas, de la Lic. Claudia Solange Ayala Sánchez, Directora de Política y Normatividad, la Lic. Sonia Hernández Bolaños, Presidencia Cargo F, y el Lic. Mauricio Sánchez Austria, Presidencia Cargo B. De igual forma a todas y todos los Servidores Públicos responsables del trámite en el INDAABIN.



## II. Introducción

En el marco de la implementación del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa, se presenta el Diagnóstico Final del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa aplicado en el trámite Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal con homoclave INDAABIN-01-013 en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

En ese sentido, el día 19 de julio del presente año, el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) envió a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria el Oficio No. P/239/2023 que tiene como asunto presentar la carta de intención a través de la cual manifestó el interés de esta institución en aplicar el Programa MEJORA en el trámite 1.- Obtención de Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.

De igual forma, se señaló que la relevancia de este trámite obedece a que a través de este el interesado obtiene constancia de la situación física, jurídica y administrativa de los inmuebles federales que se encuentran registrados en el Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal. Es un trámite que existe desde aproximadamente hace 20 años y a partir del año 2017, se expide de manera electrónica,

Por último, INDAABIN se comprometió a brindar las facilidades necesarias para cumplir a cabalidad con los requisitos y procedimiento establecido en los Lineamientos, llevándose a cabo las acciones de mejora regulatoria convenidas en el Programa de Trabajo establecido en el Programa MEJORA, para lo cual, atenderá las fechas para la ejecución de las acciones, conforme a los recursos humanos, administrativos y presupuestales disponibles.

Derivado de lo anterior, durante los meses de agosto, septiembre y octubre, se realizaron diversas actividades encaminadas a la elaboración del presente diagnóstico.

En ese sentido, este documento contiene y expone las actividades realizadas y los hallazgos obtenidos como resultado de la aplicación de las siguientes herramientas:

1. Realización de focus group,
2. Análisis de completitud de la ficha del trámite, y
3. Análisis jurídico de la ficha del trámite
4. Aplicación de Herramienta de Mapeo de Procesos,



---

## 5. Implementación de Metodología de Usuario Simulado.

El documento se estructura de la siguiente manera, en el primer capítulo se presentarán los resultados del análisis jurídico y de eficacia de la ficha del trámite, posteriormente se expondrán los resultados de la herramienta de mapeo de procesos, para concluir la etapa de análisis con la herramienta de digitalización, siguiendo con el capítulo de compilación de recomendaciones y por último el capítulo de conclusiones.



### III. Realización del Focus Group

El día 09 de mayo se realizó el Taller Focus Group, que es un método de investigación cualitativa con participantes del INDAABIN, para conocer de manera exploratoria las principales características del trámite de Constancia de Vigencia de Derechos. Los principales elementos que se identificaron fueron los siguiente:

1. ¿Qué es el trámite?;
2. ¿Cuál es la relevancia de trámite?;
3. ¿Quién realiza el trámite?;
4. ¿Cómo se realiza el trámite?;
5. ¿Cuándo se realiza este trámite?;
6. ¿Dónde se realiza el trámite?;
7. ¿Por qué se realiza el trámite?;
8. ¿Para qué se realiza el trámite?;
9. ¿Desde cuándo se realiza este trámite?;
10. ¿Cuál es su fundamento jurídico?;
11. ¿Cuál es el objetivo de política pública de trámite, es decir, ¿cuál es el principal problema que resuelve el trámite? o bien, ¿cuál es el valor público que este genera?;
12. ¿Cuál es información documental relevante que responde estas preguntas?;
13. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad detectadas en la realización del trámite?;
14. ¿Cuáles son las razones por las que mayormente se previene al solicitante?;
15. ¿Cuáles son las principales quejas por parte de quienes realizan este trámite?;
16. ¿Cuál es la expectativa por parte de la institución para mejorar este trámite?;
17. ¿Cuál es el volumen del trámite?; 18. ¿Cómo se distribuye el volumen del trámite a nivel nacional?;
18. ¿Qué tecnología se utiliza para la resolución y conservación de la información generada por el trámite?;
19. ¿Existe algún formato específico para la resolución del trámite? y,
20. ¿Se cuenta con experiencia previa en materia de procesos y mejora regulatoria para este trámite?





## Resultados

Derivado de la implementación del *Focus Group* se identificaron las siguientes algunos primeros hallazgos que se incorporarían en el análisis MEJORA.

1. Analizar a profundidad el plazo de cinco días para la realización del pago.
2. Se sugiere implementar el levantamiento de información con la herramienta para mapear proceso, tanto en la modalidad presencial y física.
3. Indagar si este trámite ha formado parte de los Programas de Mejora Regulatoria en experiencias previas.
4. Se comentó que actualmente se encuentran en un proceso de actualización jurídica, sería importante sumar estos trabajos a la estrategia de MEJORA.
5. Que el propio sistema emita el motor de pago, a efecto de que el promovente pueda efectuarlo de manera inmediata, sin tener que recurrir del formato E-cinco;
6. Mejorar la infraestructura de la plataforma en la capacidad instalada;
7. Que el sistema remita al promovente una alerta a su correo electrónico de solicitud de pago; y
8. Poner candados de verificación para la captura de información que cargan los promoventes al registrarse, persona física, moral o servidora pública.
9. Se comentó que no hay campos que faciliten el trámite, no viene el Registro Federal Inmobiliarios.
10. Se comentó que el CURP y el RUSP pueden ser los mecanismos de identificación de personalidad,
11. Implementar mecanismos de validación de identidad del promovente,
12. Revisar vigencia del trámite y su fundamento jurídico,
13. Resolución y atención en línea de punta a punta.
14. Revisar la factibilidad de implementar mesas de ayuda por correo y extensiones.

Para el análisis de los hallazgos Finales y la identificación de nuevos se identificó la necesidad de la aplicación de las siguientes herramientas:

- A. Análisis de digitalización del trámite,
- B. Implementación de herramienta de usuario simulado,
- C. Realizar el levantamiento de información con la herramienta para mapear procesos, tanto en la modalidad presencial y física.

- 
- D.** Se considera analizar la calidad de la ficha del trámite y la completitud de los fundamentos jurídicos.



## **IV. Herramienta de análisis jurídico de ficha del trámite**

### **Objetivo General**

El presente capítulo contiene los resultados del análisis del Trámite de Obtención de cedula del inventario del patrimonio inmobiliario y federal y paraestatal, Homoclave: INDAABIN-01-013 en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios. El análisis se realizó a través de dos enfoques: 1. Revisión de los elementos que debe contener la ficha del trámite de acuerdo con el artículo 46 de la Ley General de Mejora Regulatoria (LGMR), y 2. Elementos de la ficha del trámite que deben tener fundamento jurídico de acuerdo al artículo 46, último párrafo de la LGMR.

#### **1. Revisión de los elementos que debe contener la ficha del trámite de acuerdo al artículo 46 de la Ley General de Mejora Regulatoria.**

Artículo 46. Los Sujetos Obligados deberán inscribir y mantener actualizada al menos la siguiente información y documentación de sus Trámites y Servicios dentro de la sección correspondiente:

- I. Nombre y descripción del Trámite o Servicio;
- II. Modalidad;
- III. Fundamento jurídico de la existencia del Trámite o Servicio;
- IV. Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio, y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización;
- V. Enumerar y detallar los requisitos. En caso que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar la persona o empresa que lo emita. En caso de que el Trámite o Servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de Trámites o Servicios adicionales, deberá de identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza;
- VI. Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios;



- VII. El formato correspondiente y la última fecha de publicación en el Medio de Difusión;
- VIII. En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma;
- IX. Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio
- X. Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta;
- XI. El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención;
- XII. Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago;
- XIII. Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan;
- XIV. Criterios de resolución del Trámite o Servicio, en su caso;
- XV. Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio;
- XVI. Horarios de atención al público;
- XVII. Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas;
- XVIII. La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio, y
- XIX. La demás información que se prevea en la Estrategia.
- A continuación, se presentan los resultados obtenidos.



**Tabla 1.** Análisis de completitud de la ficha del trámite.

Elemento del trámite	Información RETYS	Comentario
<b>Nombre</b>	Obtención de cedula del inventario del patrimonio inmobiliario y federal y paraestatal	Sin comentarios
<b>Descripción</b>	Cuando se requiera conocer sobre la situación física, jurídica y administrativa de los inmuebles federales que se encuentren registrados en el Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal. El trámite contempla la expedición de copias certificadas de documentos, por cada hoja de cédula de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.	Sin comentarios
<b>Pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización</b>	<p><b>Presencial</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Solicitud que puede hacerse por oficio o escrito y deberá ser dirigida al Director de Registro Público y Control Inmobiliario</li> <li>2 Ingresar dicha solicitud en las oficinas del Centro de Contacto del INDAABIN</li> </ol> <p><b>En línea</b></p> <p>Web</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Deberá contar con un usuario y contraseña. En caso de ser nuevo usuario deberá registrarse para su alta en la Plataforma de Trámites y Servicios del INDAABIN capturando</li> </ol>	Completar información.



Elemento del trámite	Información RETYS	Comentario
	<p>sus datos personales, que le permitirá ingresar al Sistema</p> <p>2 Ingresa con tu usuario y contraseña.</p> <p>3 Seleccionar los apartados de "Ventanilla Electrónica" y "Registro Público de la Propiedad Federal"</p> <p>4 Selecciona el proceso: "Expedición de copias simples y/o certificadas"</p> <p>5 Complemente y agregue la información solicitada respecto del inmueble objeto de su interés.</p> <p>6 Seleccione el trámite "Copia certificada de cédula de inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal" y opcionalmente adjunte los documentos que apoyen para la búsqueda y atención al trámite.</p>	
<b>Modalidad</b>	N/A	Sin comentarios
<b>III. Fundamento jurídico de la existencia del Trámite o Servicio</b>	Fundamento que da origen al trámite o servicio Ámbito: Federal Tipo: Reglamento Nombre: Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal Artículo: 63	Sin comentarios
<b>Enumerar y detallar los requisitos</b>	<p>Requisitos 1</p> <p>Solicitud vía electrónica o Escrito libre de solicitud 2</p> <p>Pago de Derechos 3</p> <p>Croquis de ubicación 4</p>	Sin comentarios
<b>Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios</b>	No se presenta formato	Sin comentarios



Elemento del trámite	Información RETYS	Comentario
<b>El formato correspondiente y la última fecha de publicación en el Medio de Difusión</b>	No	Sin comentarios
<b>En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma</b>	No	Sin comentarios
<b>Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio</b>	Rol del Funcionario: Consultas Nombre:- Ángel Mathew Membrillo Ávila Cargo: Jefe de Departamento de Inventario de Inmuebles Correo electrónico: amembrillo@indaabin.gob.mx Teléfono: (555) 563-2699 Ext: 527	
<b>Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio</b>	Tiempo que tiene la dependencia para resolver: 20 Días hábiles	Sin comentarios
<b>En su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta</b>	Respuesta de la Dependencia en caso de no responder en el tiempo establecido:	Sin comentarios



Elemento del trámite	Información RETYS	Comentario
<b>El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención</b>	Plazo que tiene la dependencia para prevenir al solicitante: 5 Días hábiles	Sin comentarios
<b>Plazo que tiene el usuario para responder la prevención:</b>	Plazo que tiene el usuario para responder la prevención: 5 Días hábiles	Sin comentarios
<b>Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan</b>	Vigencia: No aplica	Aclarar por qué no aplica.
<b>Criterios de resolución del Trámite o Servicio, en su caso</b>	No	No se identifican los criterios de resolución del Trámite o Servicio
<b>Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio</b>	No	No se cuenta con información de las unidades administrativas ante las que se pueden presentar el Trámite o Servicio
<b>Horarios de atención al público</b>	No	No se encuentran presentes horarios de atención al público





Elemento del trámite	Información RETYS	Comentario
<b>Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas</b>	No	No se cuenta con algún número
<b>La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del Trámite o Servicio</b>	Información que sea útil para que el interesado realice el trámite	

**Fuente:** Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.



**Recomendación 1.** Especificar el apartado de requisitos.

**Recomendación 2.** Mencionar porque no se solicita formato en el campo “Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede”.

**Recomendación 3.** Actualizar y ampliar pasos de realización.

**Recomendación 4.** Establecer Negativa Ficta, en el apartado de Ficta, de conformidad con el artículo 17 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

**Recomendación 5.** Aclarar por qué no aplica el apartado de “vigencia”.

**Recomendación 6.** Se sugiere solventar la ausencia de información del campo “Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio”

**Recomendación 7.** Se sugiere solventar la ausencia de información del campo “Horarios de atención al público”.

**Recomendación 8.** Se sugiere solventar la ausencia de información del campo “Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas”.



## 2. Elementos de la ficha del trámite que deben tener fundamento jurídico de acuerdo al artículo 46, último párrafo de la LGMR.

Para la información a que se refieren las fracciones V, VI, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVIII los Sujetos Obligados deberán establecer el fundamento jurídico aplicable, relacionándolo con la Regulación inscrita en el Registro Nacional de Regulaciones.

**Tabla 2.** Análisis jurídico de la ficha del trámite.

Elemento del trámite	Fundamento jurídico	Comentario
<b>Fundamento jurídico del trámite</b>	Ámbito: Federal Tipo: Reglamento Nombre: Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal }Artículo: 63 Reglamento del Registro Público de la Propiedad Artículo 65,	El artículo 63 establece el objetivo y funcionamiento del Sistema Nacional de Información Inmobiliaria, no al fundamento específico del trámite. El artículo 65 se refiere a las atribuciones de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, pero no es específico para el trámite. La fracción XVI del artículo 7 del Reglamento Interno del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales no es específicos para el trámite.
<b>Enumerar y detallar los requisitos.</b>	1 Solicitud vía electrónica o Escrito libre de solicitud 2 Pago de Derechos 3 Croquis de ubicación	Señalar el fundamento jurídico del croquis de ubicación como requisito
<b>Comprobante de Pago del trámite</b>	Ámbito: Federal Tipo: Ley Nombre: Ley Federal de Derechos Artículo: 5 Fracción: I	Sin comentarios



Elemento del trámite	Fundamento jurídico	Comentario
<b>Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios</b>	No	Solventar
<b>Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta;</b>	Fundamento del plazo máximo Ámbito: Federal Tipo: Ley Nombre: Ley Federal de Procedimiento Administrativo Artículo: 17	Señala que son 20 días, sin embargo, en la LFPA es de tres meses, solventar esta divergencia.
<b>El plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención;</b>	Fundamento del plazo de prevención al Solicitante Ámbito: Federal Tipo: Ley Nombre: Ley Federal de Procedimiento Administrativo Artículo: 17	No aparece el plazo de cumplimiento del solicitante.
<b>XII. Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago;</b>	Fundamento del monto o derechos Ámbito: Federal Tipo: Ley Nombre: Ley Federal de Derechos Artículo: 5	Sin comentarios
	No aplica	



Elemento del trámite	Fundamento jurídico	Comentario
<b>XIII. Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan;</b>		Aclarar porqué no aplica vigencia
<b>XIV. Criterios de resolución del Trámite o Servicio, en su caso;</b>	Fundamento del criterio de resolución Nombre: Manual de Procedimientos de la Dirección General de Política y Gestión Inmobiliaria	Se requiere validar fundamento jurídico,

**Fuente:** Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

**Recomendación 9.** Comprobar el funcionamiento de los distintos fundamentos jurídicos, ya que, al intentar abrir, marcar error.

**Imagen 1.** Captura de pantalla, error en CNARTYS al intentar abrir fundamento jurídico del requisito “croquis de la ubicación”



**Fuente:** Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

**Recomendación 10.** Especificar el fundamento jurídico que da origen al trámite, ya que los artículos 63 y 65 del Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal no son concretos para el caso señalado.



---

**Recomendación 11.** El fundamento jurídico para el requisito “croquis de ubicación” no es específico, se sugiere considerar solventar.

**Recomendación 12.** El fundamento jurídico para el medio de presentación no se señala, es importante establecerlo. En caso de que sea un formato libre, aclararlo.



---

**Recomendación 13.** El fundamento jurídico del plazo de resolución no corresponde al plazo señalado en la plataforma, su sugiere atender esa diferencia de información.

**Recomendación 14.** No se identificó, el fundamento jurídico del plazo con el que cuenta el solicitante para atender la prevención, se sugiere atender.

**Recomendación 15.** La plataforma no permitió redirigir al fundamento jurídico de criterio de resolución, por lo que se sugiere solventar esta falla y constatar que el fundamento citado si corresponde al criterio de resolución del trámite.



## V. Aplicación de Herramienta de Mapeo de Procesos

### Objetivo General

El objetivo general de ejercicio fue identificar real del trámite estudiado, todos los elementos operativos, materiales y normativos para realizarlo.

### Reporte de resultados

A continuación, se presenta una relatoría de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

El día jueves 10 de agosto, personal de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria acudió a las oficinas del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), para la aplicación del cuestionario de mapeo de procesos del trámite de Obtención de Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.

A continuación, se presentan los principales hallazgos en función de cada una de las preguntas.

De manera general, para la realización del trámite se identificaron las siguientes actividades en el Manual de procedimiento de expedición de copias y constancias Clave DRPCI/PR-05

**Tabla 3.** Etapas de la realización del trámite.

Número de etapa	Nombre de la etapa
<b>1</b>	Solicitante crea usuario en plataforma de trámites y servicios
<b>2</b>	Solicitante ingresa solicitud en Ventanilla Electrónica
<b>3</b>	Jefatura de departamento de INDAABIN recibe solicitud y turna a especialista para su análisis
<b>4</b>	Especialista realiza búsqueda en sistema y determina si la información es procedente
<b>3.1</b>	En caso de requerir información adicional, especialista elabora aviso de requerimiento y turna a Jefe de Departamento de Análisis de Información.
<b>3.2</b>	Subdirector autoriza el aviso de requerimiento que será enviado al solicitante





Número de etapa	Nombre de la etapa
3.3	Solicitante atiende aviso de requerimiento de información adicional
5	Especialista identifica los servicios solicitados y determina si requieren pago de derechos
6	Especialista calcula pago de derechos por el trámite/ servicio solicitado
7	Especialista elabora y envía notificación de pago de derechos al solicitante
8	Solicitante realiza pago
9	Solicitante captura pago en plataforma
10	Especialista valida pago en plataforma
11	Especialista prepara las copias y/o constancias requeridas
12	Jefatura de departamento de INDAABIN analiza el proyecto de respuesta
13	Subdirector valida el proyecto de respuesta
14	Dirección de Registro Público y Control Inmobiliario autoriza respuesta
15	Especialista recibe la autorización de copias y constancias y las imprime
16	Especialista envía copias y/o constancias al Centro de Contacto INDAABIN
17	Director del Registro Público y Control Inmobiliario envía respuestas por sistema

**Fuente:** Elaboración propia con información de INDAABIN.

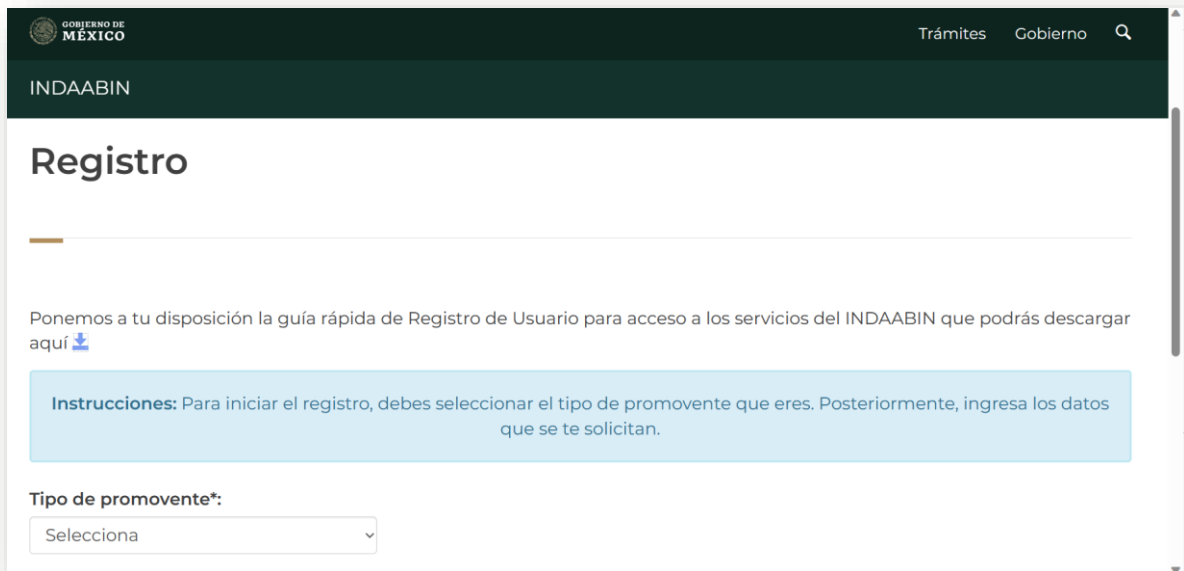
### 1. Presentación de solicitud por parte de la persona promotora.

Para presentar la solicitud del trámite, el INDAABIN cuenta con dos medios, A) presencial y B) en línea. A continuación, se analizará la modalidad en línea.

#### 1A. Solicitud en línea.

De acuerdo a la Ficha de Trámite del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, este trámite se puede presentar en línea. Para ello primero se requiere registrar un usuario en la liga: <https://sistemas.indaabin.gob.mx/ssowebn/Captura/PreRegistroUsuario.aspx>

**Imagen 2.** Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN

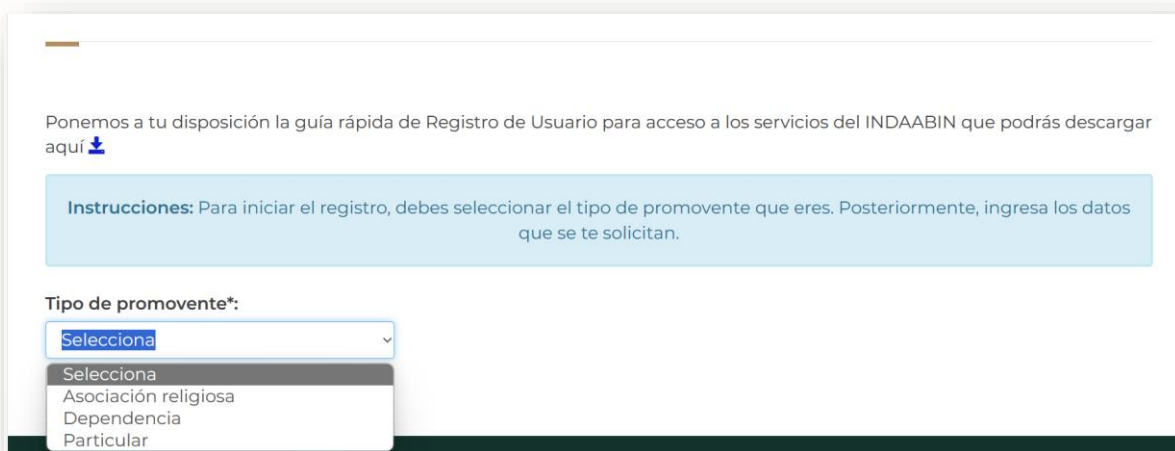


**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Dentro del portal de Pre-registro, aparecen tres tipos de la persona promovente:

- Asociación Religiosa
- Dependencia
- Particular

### Imagen 3. Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN



Ponemos a tu disposición la guía rápida de Registro de Usuario para acceso a los servicios del INDAABIN que podrás descargar aquí [📄](#)

**Instrucciones:** Para iniciar el registro, debes seleccionar el tipo de promovente que eres. Posteriormente, ingresa los datos que se te solicitan.

Tipo de promovente\*:

Selecciona

- Selecciona
- Asociación religiosa
- Dependencia
- Particular

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación Final 16.** Lo primero que se identificó es que el trámite no cuenta con un Diagrama de Flujo específico para el trámite que defina pasos, responsables y actividades, por lo que se recomienda atender este elemento.

**Recomendación Final 17.** Homologar la información de los pasos y procesos para que coincida la información de la ficha del trámite con la señalada en el el Manual de procedimiento de expedición de copias y constancias Clave DRPCI/PR-05.

**Recomendación Final 18.** ¿Cuál es la diferencia entre que el solicitante sea una Asociación Religiosa, una Dependencia, o un particular? Se sugiere establecer la razón de esta clasificación.

**Recomendación Final 19.** En tipo de promovente, agregar “gubernamental”, en dependencia.

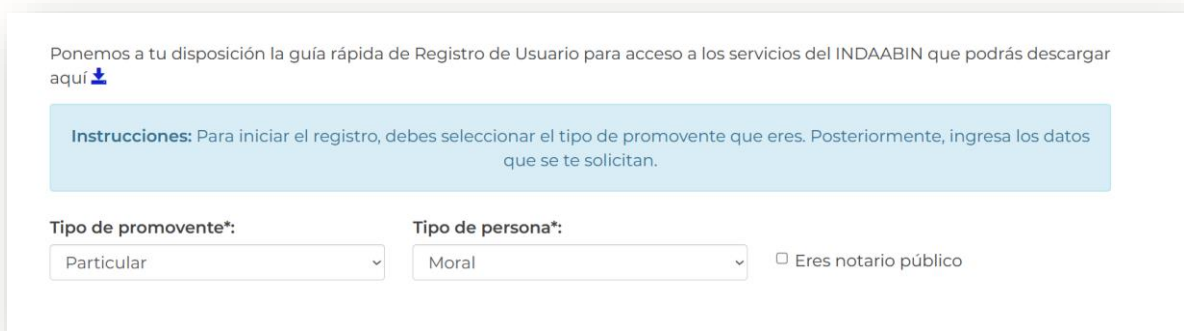
**Recomendación Final 20.** En caso de seleccionar dependencia, agregar “municipal”.

**Recomendación Final 21.** ¿Dónde se encuentra normado el tipo de promovente? Se sugiere atender este elemento.

**Recomendación Final 22.** ¿Dónde se encuentra normado el formato y procedimiento de Pre-registro del procedimiento en la ventanilla única? Se sugiere atender este elemento.

**Recomendación Final 23.** Es necesario aclarar porque se establecieron estas tres categorías y no otras.

**Imagen 4.** Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN



Ponemos a tu disposición la guía rápida de Registro de Usuario para acceso a los servicios del INDAABIN que podrás descargar aquí [📄](#)

**Instrucciones:** Para iniciar el registro, debes seleccionar el tipo de promovente que eres. Posteriormente, ingresa los datos que se te solicitan.

Tipo de promovente\*:  ▼

Tipo de persona\*:  ▼

Eres notario público

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación Final 24.** Al seleccionar el tipo de promovente particular, se despliega una opción de notario público, pero no se modifica el cuestionario, cuál es la razón de ello. ¿Por qué no poner la figura de notario público como un tipo de promovente más?

**Recomendación Final 25.** En el apartado Asociación religiosa, en tipo se señalan tres tipos: Arquidiócesis, diócesis, parroquia. ¿Estos son tipos de asociaciones religiosas? ¿Dónde se encuentra normada esta clasificación?



### Imagen 5. Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN

Ponemos a tu disposición la guía rápida de Registro de Usuario para acceso a los servicios del INDAABIN que podrás descargar [aquí](#) ↓

**Instrucciones:** Para iniciar el registro, debes seleccionar el tipo de promovente que eres. Posteriormente, ingresa los datos que se te solicitan.

**Tipo de promovente\*:**

**Tipo de asociación religiosa\*:**

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Una vez seleccionada la opción de ciudadano, se despliegan distintos campos de información que se presentan a continuación:

### Imagen 6. Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN

**Clave Única de Registro de Población (CURP)\*:**

**Registro Federal de Contribuyentes (RFC)\*:**

**Nombre(s)\*:**  **Primer apellido\*:**  **Segundo apellido:**

**Sexo\*:**  **Cargo\*:**

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.



## Del análisis de la información se pudo identificar lo siguiente:

**Recomendación Final 26.** ¿Cuál es la razón del campo de información de “Cargo”? Se sugiere identificar el fundamento de este campo y su razonabilidad.

**Recomendación Final 27.** En el campo de sexo, agregar la opción “prefiero no señalar”. Lo anterior en concordancia con el lenguaje incluyente.

**Recomendación Final 28.** ¿Cuál es la razón de solicitar domicilio? Se sugiere identificar el fundamento normativo de este campo de información.

**Recomendación Final 29.** En el campo de información teléfono, señalar introducir número de teléfono a 10 dígitos. Lo anterior para homologarlo al actual sistema de telecomunicaciones.

**Recomendación Final 30.** ¿Cuál es la razón de solicitar el Registro Federal de Contribuyentes? Este es un requisito adicional que no se contempla en la ficha del trámite.

**Recomendación Final 31.** ¿Cuál es el significado de “\*” en el cuestionario? Se sugiere agregar una nota para específica la razón.

**Recomendación Final 32.** En el campo de información de teléfono se identificó la pregunta: ¿Es tu teléfono principal?, ¿cuál es el sentido de esta pregunta?

Para acceder a realizar el trámite en línea se debe dar clic en “Comenzar el trámite en línea”

**Imagen 7.** Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN



---

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.





En repetidas ocasiones, al dar clic en el botón “Comentar trámite en línea”, se abrió el botón de “Descargar versión imprimible de la...”

**Recomendación 33.** Verificar la funcionalidad del botón “Comenzar trámite en línea”

**Imagen 8.** Captura de pantalla del Registro de Usuario en Plataforma de Servicios de INDAABIN



**CATÁLOGO NACIONAL**

### Obtención de Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal N/A

**Homoclave:** INDAABIN-01-013    **Tipo:** Trámite    **Tipo de trámite:** Expedición

**Dependencia:** Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales

**Unidad administrativa:** Dirección General de Política y Gestión Inmobiliaria

**Nivel de gobierno:** Administración Pública Federal

Quando se requiera conocer sobre la situación física, jurídica y administrativa de los inmuebles federales que se encuentren registrados en el Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal. El trámite contempla la expedición de copias certificadas de documentos, por cada hoja de cédula de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.

✓ **Requisitos**

- 1 **Solicitud vía electrónica o Escrito libre de solicitud**

**Detalle**

**Descripción:** Incluye datos del solicitante (Nombre, cargo, procedencia y dependencia, domicilio para oír y recibir notificaciones y documentos, correo electrónico y número telefónico), así como ubicación del inmueble, en caso de contar con el dato del Registro Federal Inmobiliario (RFI) podrá proporcionarlo a la solicitud. Se presenta original o electrónico, según como haya ingresado el trámite.

**Forma parte del formato:** No

**Naturaleza:** Documento para entrega al Sujeto Obligado

**Fundamento Jurídico**

**Fuente:** Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

**Imagen 9.** Captura de pantalla de la Ficha del Trámite del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

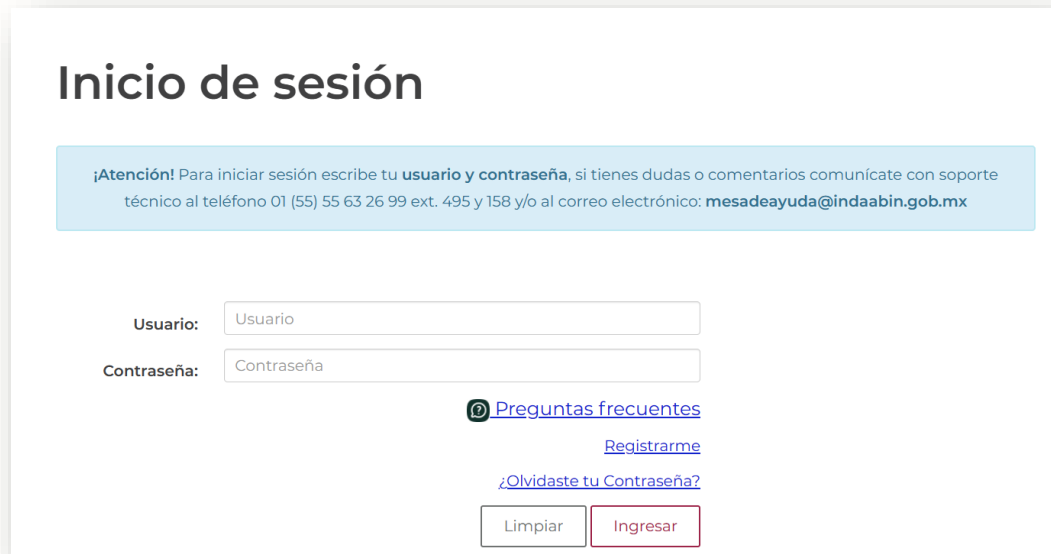


**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Este botón redirige a su vez al sitio <https://sistemas.indaabin.gob.mx/ssowebn/>



**Imagen 10.** Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN

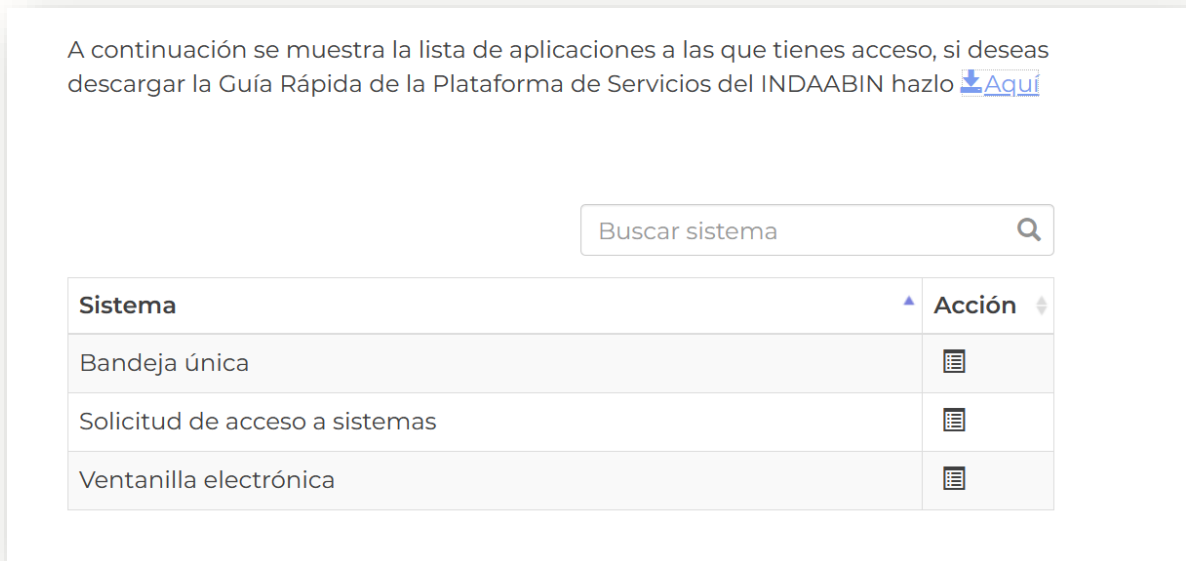


The screenshot shows the login interface for the INDAABIN platform. At the top, the title "Inicio de sesión" is displayed in a large, bold font. Below the title, a light blue information box contains the text: "¡Atención! Para iniciar sesión escribe tu usuario y contraseña, si tienes dudas o comentarios comunícate con soporte técnico al teléfono 01 (55) 55 63 26 99 ext. 495 y 158 y/o al correo electrónico: mesadeayuda@indaabin.gob.mx". The login form consists of two input fields: "Usuario:" and "Contraseña:". Below the fields, there are several links: "Preguntas frecuentes" (with a question mark icon), "Registrarme", and "¿Olvidaste tu Contraseña?". At the bottom of the form, there are two buttons: "Limpiar" and "Ingresar".

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.



## Imagen 11. Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.



En el apartado de Sistema, se despliegan tres opciones: 1. Bandeja Única, 2. Solicitud de Acceso a Sistemas y 3. Ventanilla Electrónica.

**Recomendación Final 34.** Una vez que se puede descargar la Guía rápida de Registro de Usuarios, se abre un documento denominado “Guía Rápida Plataforma de Servicio INDAABIN”, que no es específica para el trámite analizado.

**Recomendación Final 35.** Se sugiere aclarar de manera breve cual es la función de cada uno de los sistemas y los principales trámites que se puedan realizar en cada uno.

Una vez seleccionado el sistema, se puede ingresar a la ventanilla electrónica. En esta se despliega una pantalla que contiene la información precargada y un campo adicional “Procedencia”.

**Recomendación 36.** ¿Cuál es el motivo de existencia de este campo de información? Se sugiere identificar razonabilidad del campo de información.

**Recomendación Final 37.** La descripción del campo de procedencia se encuentra incompleta.

**Recomendación Final 38.** ¿Cómo sabe el solicitante que opción seleccionar de las cuatro disponibles?, ¿A qué se refieren estas categorías?

1. Uso y Aprovechamiento de Inmuebles Federales,
2. Incorporación y desincorporación,
3. Registro Público de la Propiedad Federal,
4. Bienes Muebles.

**Recomendación Final 39.** Elaborar un manual para precisar a qué se refiere cada una de las opciones presentadas.



## Imagen 12. Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Trámites y servicios**

Uso y aprovechamiento de Inmuebles Federales | Incorporación y desincorporación | **Registro Público de la Propiedad Federal**

Bienes muebles

**Instrucciones:** Selecciona un trámite para comenzar. Si el trámite que seleccionaste cuenta con sub-trámites, selecciona un sub-trámite. Posteriormente ingresa la información solicitada y adjunta los archivos correspondientes. Al finalizar presiona el botón **Enviar solicitud** para continuar.

**Selección de trámites**

Trámites:  
Selecciona

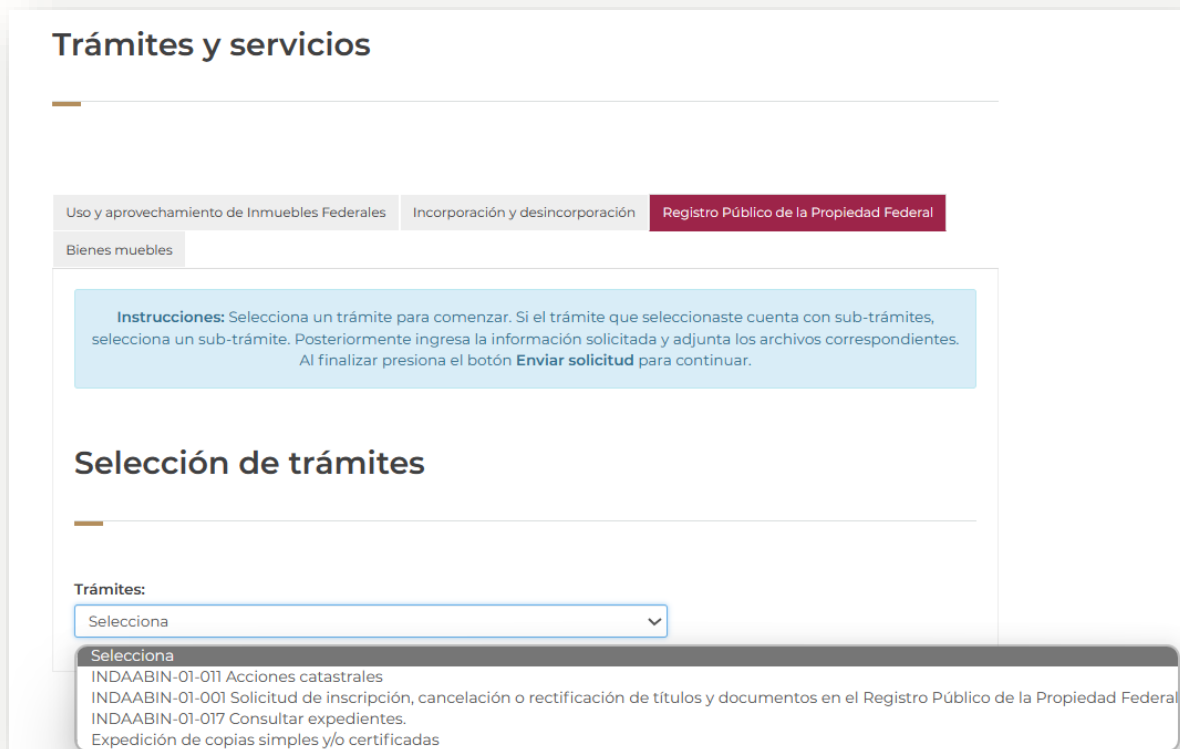
**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Posteriormente al dar clic en el apartado Registro Público de la Propiedad Federal, aparece una lista desplegable denominada Selección de Trámites con cuatro opciones:

1. INDAABIN-01-011 Acciones catastrales,
2. INDAABIN-01-001 Solicitud de inscripción, cancelación o rectificación de títulos y documentos en el Registro Público de Propiedad Federal,
3. INDAABIN-01-017 Consultar expedientes
4. Expedición de copias simples y/o certificadas.

**Recomendación Final 40.** Elaborar un manual para precisar a qué se refiere cada una de las opciones presentadas.

### Imagen 13. Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación Final 41.** En la ficha del trámite del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, en el apartado de pasos aparece “4. Selecciona el proceso: "Expedición de copias simples y/o certificadas". En la pantalla aparece como “trámite” y en la ficha del trámite aparece como “proceso”.

**Recomendación Final 42.** ¿Cómo sabe el solicitante que opción seleccionar? Se sugiere crear un manual para responder el formulario. Ya que no son claras las opciones.

Al dar clic en la opción “Expedición de copias simples y/o certificadas” aparece una pantalla para especificar el bien inmueble del que se quiere consultar información.



**Imagen 14.** Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Posteriormente, como señala el texto en color azul, se debe dar clic al botón “Capturar inmueble”, para ingresar los datos específico.





**Imagen 15.** Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Captura de inmueble**

<b>Folio real:</b> <input type="text" value="Folio real"/>	<b>Nombre del inmueble:</b> <input type="text" value="Nombre del inmueble"/>	<b>Denominaciones anteriores:</b> <input type="text" value="Denominaciones anteriores"/>
<b>Código Postal:</b> <input type="text" value="Código Postal"/>	<b>País:</b> <input type="text" value="México"/>	<b>Estado*:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>
<b>Municipio o Alcaldía*:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>	<b>Localidad:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>	<b>Colonia*:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>
<b>Calle*:</b> <input type="text" value="Calle"/>	<b>Número exterior*:</b> <input type="text" value="Número exterior"/>	<b>Número interior:</b> <input type="text" value="Número interior"/>
<b>Entre vialidades referencia 1:</b> <input type="text" value="Referencia 1"/>	<b>Entre vialidades referencia 2:</b> <input type="text" value="Referencia 2"/>	<b>Vialidad posterior:</b> <input type="text" value="Vialidad posterior"/>
<b>Uso genérico:</b> <input type="text" value="Uso genérico"/>	<b>Componente espacial:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>	<b>Tipo de asentamiento humano:</b> <input type="text" value="Selecciona"/>
<b>Nombre del asentamiento:</b> <input type="text" value="Nombre del asentamiento"/>		

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación Final 43.** ¿Dónde se puede saber el folio real de un bien inmueble? Considerar incorporar un sistema de búsqueda de inmuebles que facilite la consulta del Registro Inmobiliario Federal.

**Recomendación Final 44.** El espacio para el Nombre del Inmueble es insuficiente

**Recomendación Final 45.** Espacio para nombre de Calle es insuficiente

Una vez capturada la información, se “agrega el inmueble” y se despliega una lista de 17 trámites de entre los que se debe elegir la opción

---

INDAABIN-01-013 Expedición de copia certificada y/o simple de la Cédula de Inventario.



**Imagen 16.** Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN

### Inmuebles agregados

---

Nombre	Trámite	No. de copias
adfad	<input type="checkbox"/> Búsqueda de antecedentes registrales.	1
	<input type="checkbox"/> Copia fotostática de folio real, por cada hoja.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-004 Expedición de copias simples y/o certificadas de las inscripciones contenidas en el Folio Real, que obre en los acervos del Registro Público de la Propiedad Federal y de los documentos con ellas relacionadas.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-005 Consulta sobre la situación registral y administrativa que guardan los inmuebles contenidas en el Folio Real, que obre en los acervos del Registro Público de la Propiedad Federal y de los documentos con ellas relacionadas.	1
	<input type="checkbox"/> Copia fotostática de documento inscrito, por cada hoja.	1
	<input type="checkbox"/> Expedición de copia certificada de documento inscrito.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-006 Expedición de Certificados de Libertad o Existencia de Gravámenes.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-007 Expedición de Certificados de Inscripción Federal.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-008 Expedición de Constancia de No Inscripción Federal.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-009 Expedición de Constancia de Propiedad Federal.	1
	<input type="checkbox"/> Copia fotostática de cédula de inventario, por cada hoja.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-013 Expedición de copia certificada y/o simple de la cédula de inventario.	1
	<input type="checkbox"/> Copia fotostática de plano, por cada hoja.	1
	<input type="checkbox"/> INDAABIN-01-010 Solicitud de copias certificadas de planos.	1
	<input type="checkbox"/> Copia fotostática de documento glosado al folio real o expediente del CEDOC, por cada hoja.	1
	<input type="checkbox"/> Copia certificada de documento glosado al folio real o expediente del CEDOC.	1
	<input type="checkbox"/> Listados de inmuebles incorporados al Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.	1

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

No existe un módulo para el trámite en específico y no es fácil tener claridad sobre el que se debe elegir de entre 17 opciones de trámite

**Recomendación Final 46.** Hasta este momento se puede señalar el trámite que se va a realizar. Se sugiere revisar la funcionalidad del portal, ya que sería conveniente que desde el inicio se pudiera guiar al usuario sobre el trámite en específico a realizar.

Una vez que se da clic en enviar solicitud, esta se remite y concluye el procedimiento de solicitud del trámite en línea.



## 1B. Solicitud presencial.

Para el caso de la modalidad presencial, de acuerdo al apartado “Pasos”, de la Ficha del Trámite en el Catálogo Nacional de Regulaciones y Servicios, los pasos para solicitar el trámite son:

**Imagen 17.** Captura de pantalla de Inicio de Sesión a Plataforma de Trámites INDAABIN



**Fuente:** Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

Se identifica que la información proporcionada para presentar la solicitud del trámite es insuficiente, se sugiere lo siguiente:

**Recomendación Final 47.** Señalar físicamente dónde se debe presentar el trámite.

**Recomendación Final 48.** Establecer los requisitos de información mínimos que debe contener el escrito dirigido al Director del Registro Público y Control Inmobiliario.

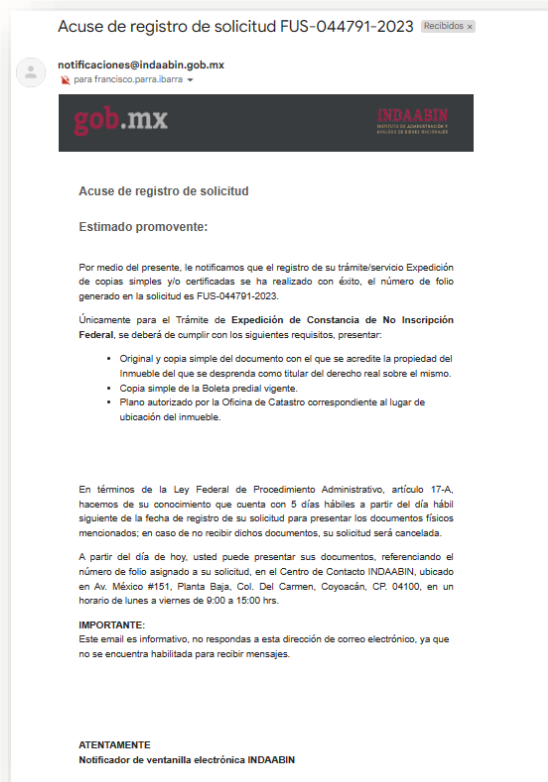
**Recomendación Final 49.** Adicionar un Manual de realización del trámite en formato presencial en la Ficha de Trámites del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

### Usuario simulado para la realización del trámite en línea.

Para proceder al análisis de la realización del trámite se utilizó la metodología de usuario simulado. A continuación, se presentan los avances obtenidos a través de esta metodología a partir del envío de la solicitud.

El día 30 de agosto se realizó el registro de usuario en el procedimiento señalado en la imagen 1, posteriormente, el mismo día, se recibió el correo de Acuse de registro de solicitud.

**Imagen 18.** Captura de pantalla del correo de Acuse de Registro de Solicitud del Trámite.



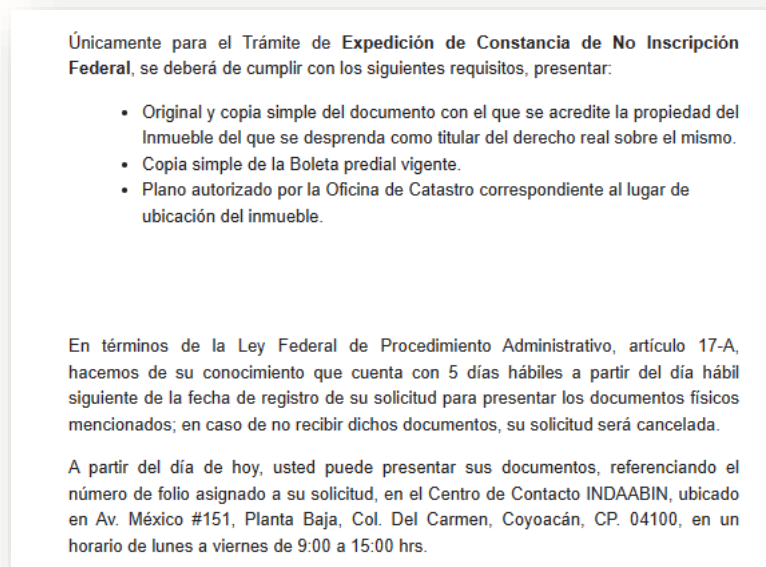
**Fuente:** elaborada por CONAMER



Sobre el correo se pudieron identificar algunas áreas de oportunidad.

1. El correo es específico para la Expedición de copias simples y/o certificadas e incluye el folio generado, lo cual es correcto.
2. Posteriormente, el texto señala lo siguiente:

**Imagen 19.** Captura de pantalla del correo de Acuse de Registro con extracto específico sobre Expedición de Constancia de No Inscripción Federal



**Fuente:** Elaborado por CONAMER

**Recomendación Final 50.** Sobre el texto señalado sería importante aclarar la pertinencia de ese texto para el trámite en específico o en su caso, si es factible eliminarlo.

**Recomendación Final 51.** En cuanto al párrafo que hace referencia a la Ley Federal el Procedimiento Administrativo, artículo 17-A se refiere al plazo de prevención, lo cual no queda claro la razón de citarlo en este momento de la realización del trámite. Considerar modificarlo.

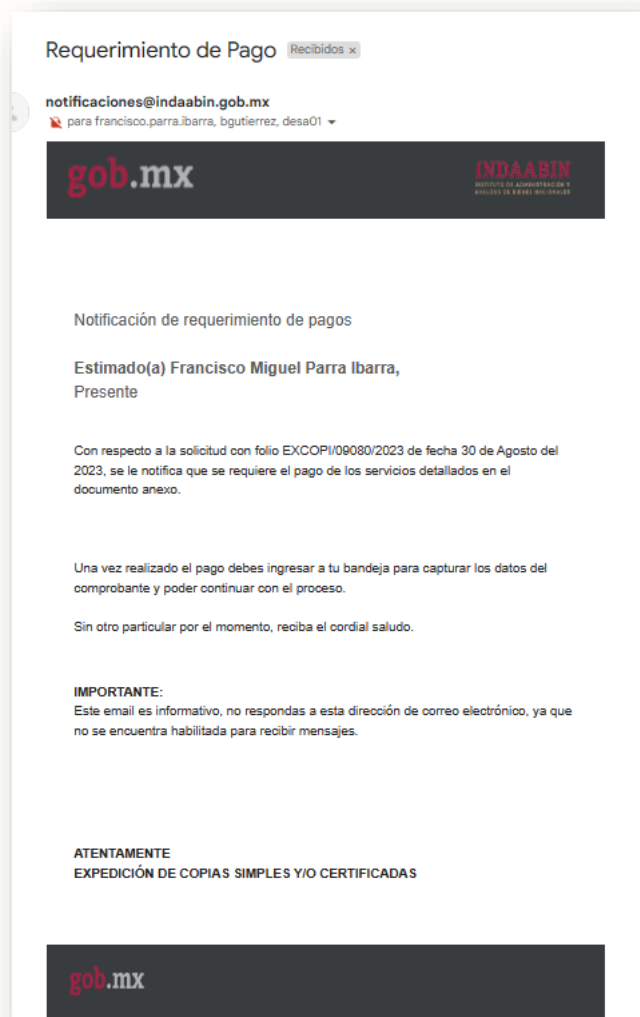
**Recomendación Final 52.** El último párrafo, señala que se pueden presentar los documentos, referenciando el número de folio, sin embargo, no se especifica que documentos se deben presentar.



**Recomendación Final 53.** Normar y fundamentar el envío del correo dentro de un instrumento jurídico.

Posteriormente, se recibió el correo titulado “Requerimiento de Pago”.

**Imagen 20.** Correo de Requerimiento de Pago.



**Fuente:** Elaborado por CONAMER

**Recomendación Final 54.** En el texto señalado se establece que una vez realizado el pago se debe ingresar a tu “bandeja” para capturar los datos del

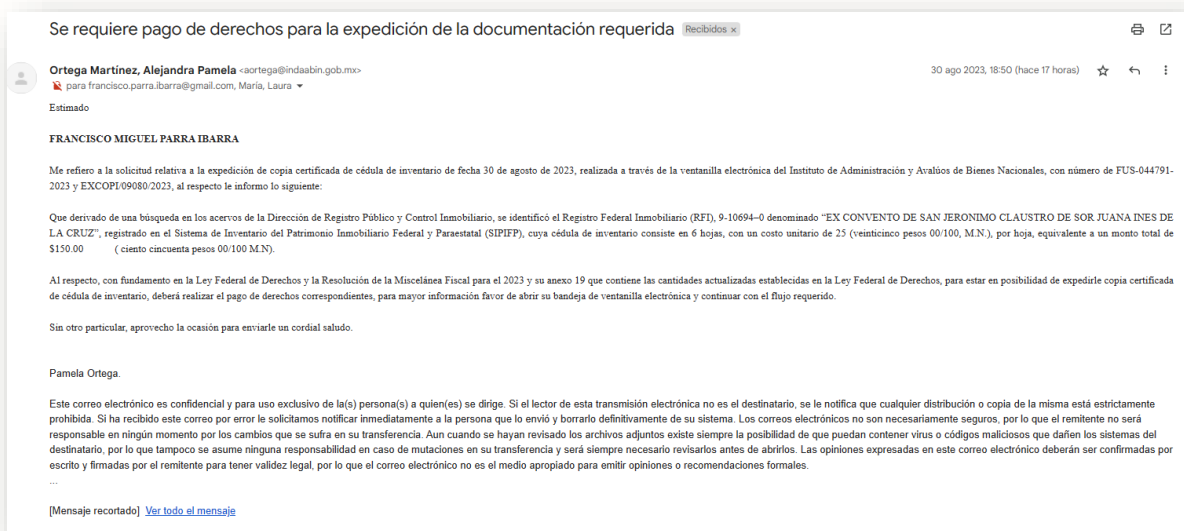
comprobante. Se sugiere señalar de manera más específica la ubicación de la bandeja.

**Recomendación Final 55.** Se sugiere normar jurídicamente el flujo y los procesos.

**Recomendación Final 56.** Se sugiere agregar un párrafo que explique el procedimiento para realizar el pago del formato de “Hoja de Ayuda para el Pago en Ventanilla Bancaria”.

Posteriormente, se recibió un correo titulado “Se requiere pago de derechos para la expedición de la documentación requerida”

**Imagen 21.** Segundo correo de requerimiento de pago.



**Fuente:** elaborado por CONAMER

Se identificó que contiene información a la similar del correo titulado “Requerimiento de Pago, por lo que se sugiere lo siguiente:

**Recomendación Final 57.** Considerar la posibilidad de fusionar el contenido de ambos correos para simplificar esta tarea.

**Recomendación Final 58.** Explorar la posibilidad de automatizar el envío del segundo correo dentro de un periodo de dos o tres días posteriores al primero,

---

con el objetivo de cumplir de manera efectivo su propósito que es recordarle al solicitante que es necesario que realice su pago.

Una vez realizado el pago, se procede a la captura del comprobante de este en la Bandeja Única, para ello es necesario volver a ingresar de nuevo a la plataforma de trámites.

**Recomendación 59.** Es importante señalar que la guía de la plataforma es general y no específica para el trámite, se sugiere una guía específica para el trámite, lo anterior con el objetivo de generar certeza y claridad en el solicitante.



**Imagen 22.** Captura de pantalla de plataforma de trámites.



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.



### Imagen 23. Captura de pantalla de BandejaÚnica



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Se identificó que si bien cuenta con la función, el sistema no es tan intuitivo en cuanto al procedimiento a seguir y los botones que se deben de oprimir.

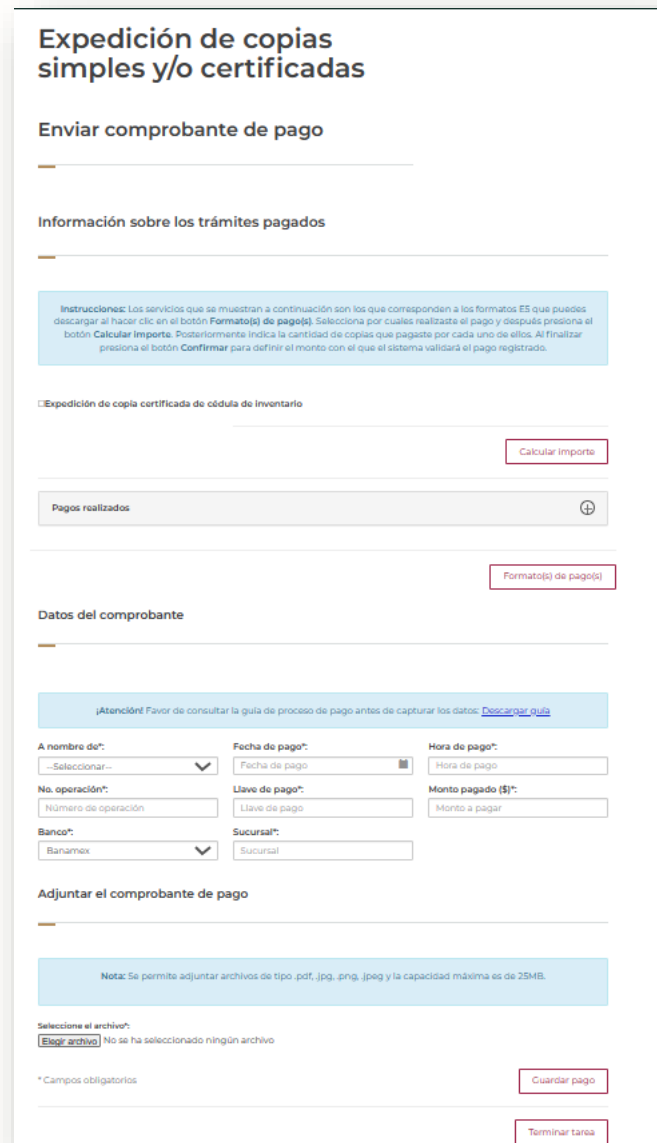
**Recomendación 60.** Se sugiere hacer más intuitivo el sistema ya que no quedan claros los pasos a seguir.

Cuando se da clic en “Enviar Comprobante de Pago”, redirigie a una interfaz para cargar la información del voucher de pago, en el cual se solicitan ocho campos de información.

**Recomendación 61.** Se sugiere simplificar el espacio y dejar solo la información indispensable para la actividad.



**Imagen 24.** Redirección del botón de tarea correspondiente a Enviar comprobante de pago



**Expedición de copias simples y/o certificadas**

**Enviar comprobante de pago**

**Información sobre los trámites pagados**

Instrucciones: Los servicios que se muestran a continuación son los que corresponden a los formatos ES que puedes descargar al hacer clic en el botón **Formato(s) de pago(s)**. Selección por cuales realizaste el pago y después presiona el botón **Calcular importe**. Posteriormente indica la cantidad de copias que pagaste por cada uno de ellos. Al finalizar presiona el botón **Confirmar** para definir el monto con el que el sistema validará el pago registrado.

Expedición de copia certificada de cédula de inventario

Calcular importe

Pagos realizados

Formato(s) de pago(s)

**Datos del comprobante**

¡Atención! Favor de consultar la guía de proceso de pago antes de capturar los datos: [Descargar guía](#)

A nombre de\*: --Seleccionar--  
Fecha de pago\*: Fecha de pago  
Hora de pago\*: Hora de pago  
No. operación\*: Número de operación  
Llave de pago\*: Llave de pago  
Monto pagado (\$)\*: Monto a pagar  
Banco\*: Banamex  
Sucursal\*: Sucursal

**Adjuntar el comprobante de pago**

Nota: Se permite adjuntar archivos de tipo .pdf, .jpg, .png, .jpeg y la capacidad máxima es de 25MB.

Selecciona el archivo:  
 No se ha seleccionado ningún archivo

\* Campos obligatorios

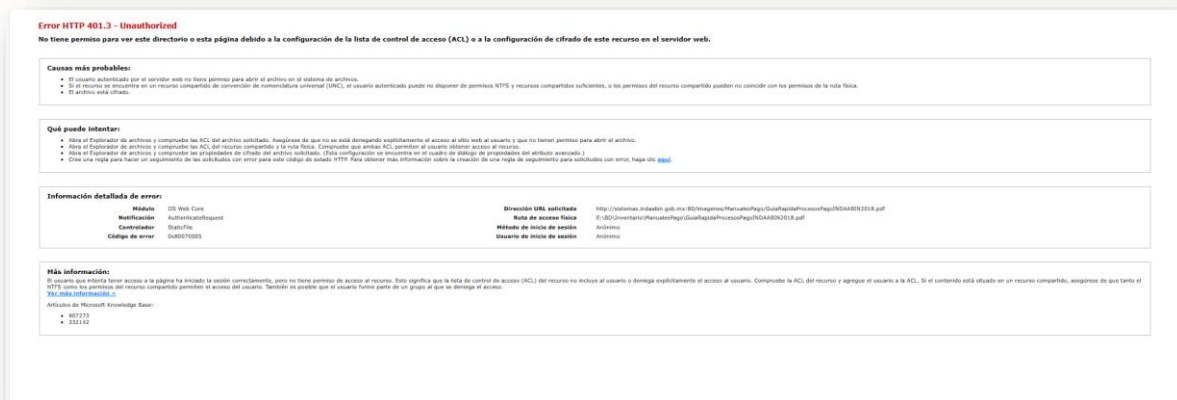
Guardar pago

Terminar tarea

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

En el hipervínculo “Descargar guía”, al dar clic, marca error.

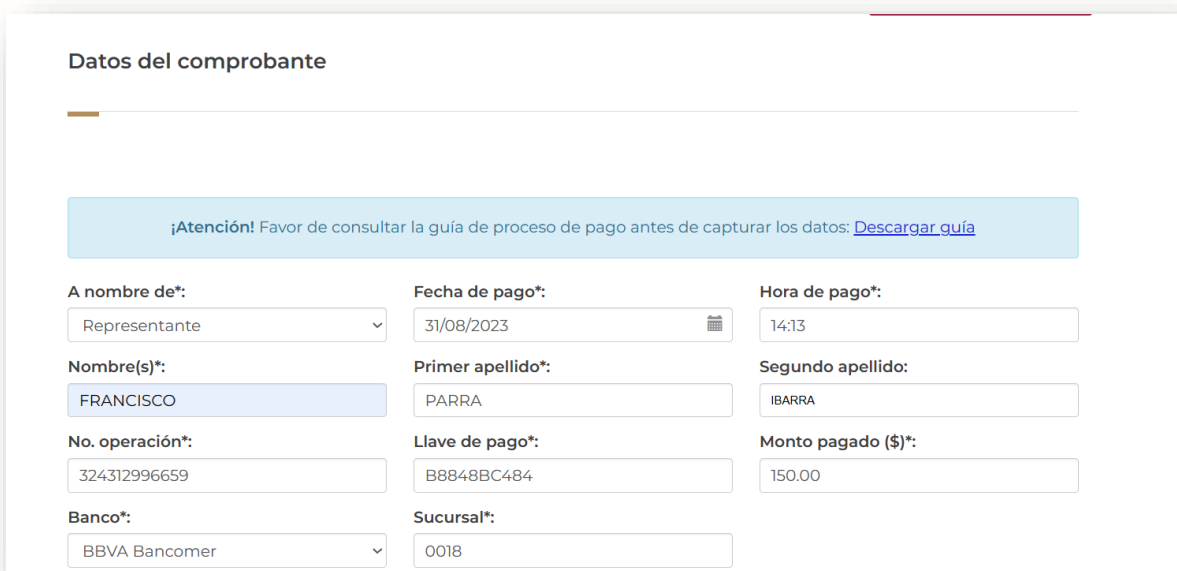
### Imagen 25. Error del sistema al querer abrir la Guía de proceso de pago



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación 62.** Se sugiere solventar la falla para poder acceder a la Guía de proceso de pago.

### Imagen 26. Captura de pantalla para capturar datos del pago. Intento fallido



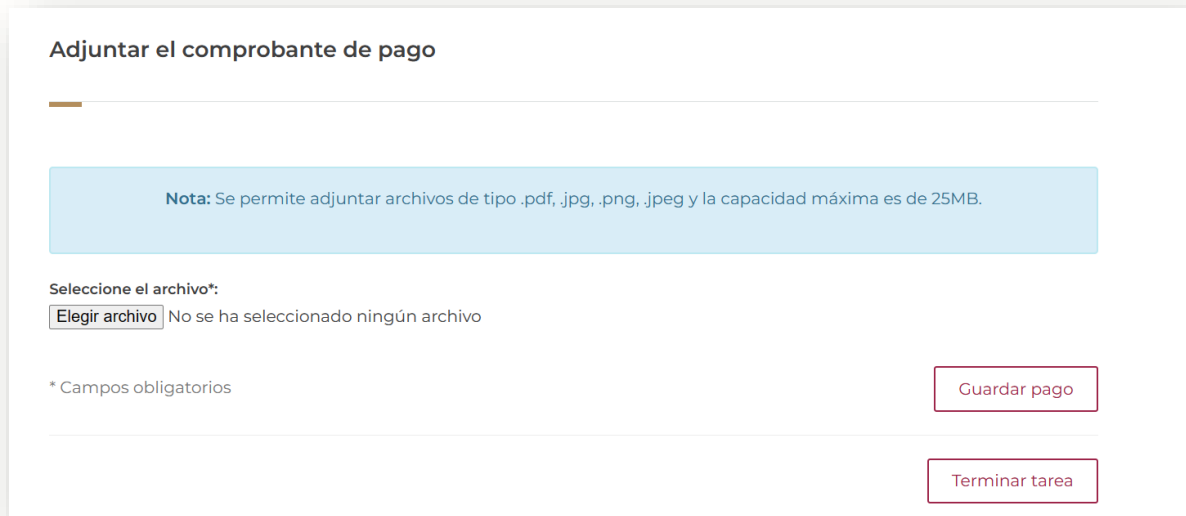
---

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.





## Imagen 27. Captura de pantalla para Adjuntar el comprobante de pago



Adjuntar el comprobante de pago

**Nota:** Se permite adjuntar archivos de tipo .pdf, .jpg, .png, .jpeg y la capacidad máxima es de 25MB.

Seleccione el archivo\*  
 No se ha seleccionado ningún archivo

\* Campos obligatorios

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Una vez que se cargó la información el sistema permite cargar el comprobante.

**Recomendación Final 63.** Se identificó que al cargar el archivo no se puede validar que sea el seleccionado, por lo que se sugiere incorporar esta función.



**Imagen 28.** Captura de pantalla para Adjuntar el comprobante de pago



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Es importante señalar que durante el usuario simulado, se intentó cargar el voucher en repetidas ocasiones, y el sistema desplegó un cuadro que señala “¡Error! Los datos proporcionados no corresponden con la llave de pago”.

**Recomendación 64.** La advertencia debería especificar que información es incorrecta, ya que con este aviso no queda suficientemente claro que es lo que falló o que datos no corresponden.

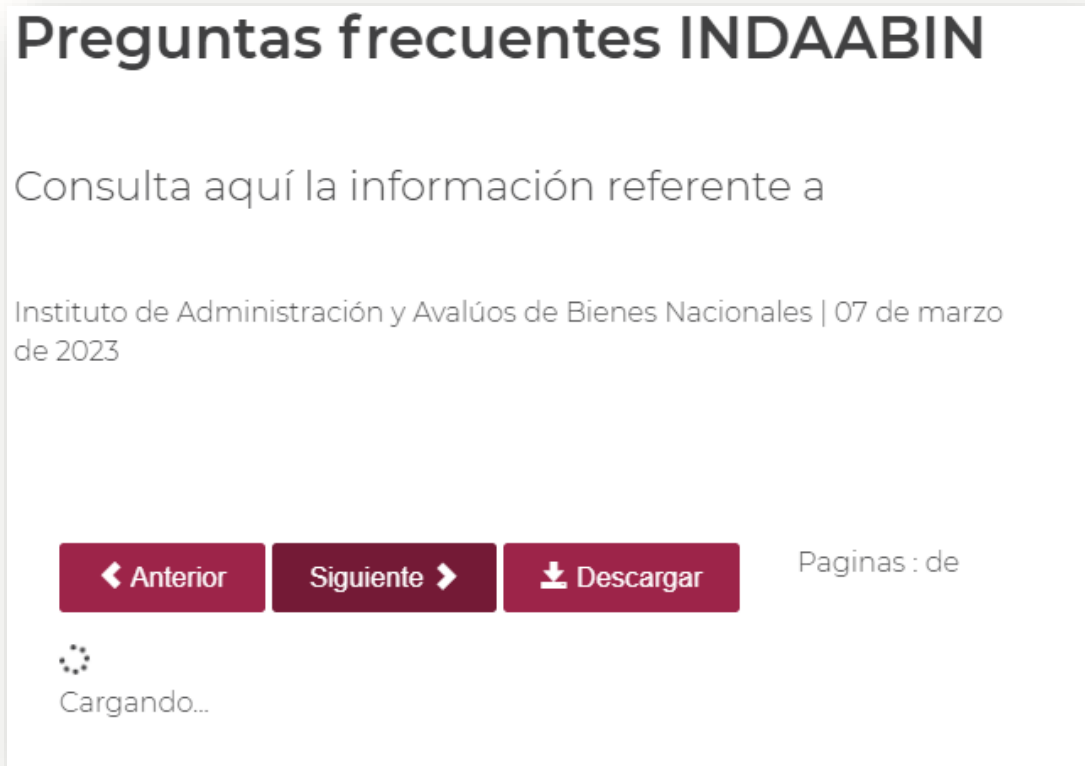
**Recomendación 65.** Integrar un medio de contacto para atender dudas sobre las fallas en el sistema.

**Recomendación 66.** Integrar un apartado de preguntas frecuentes, con el objetivo de disipar posibles dudas. El apartado de preguntas frecuentes es general y no específico para el trámite.

Recomendación. Solventar la falla en el sistema, ya que no termina de cargar cuando se da clic en “preguntas frecuentes”.



**Imagen 29.** Sección de preguntas frecuentes.



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Ante la imposibilidad de continuar con el trámite se realizaron llamadas a los números de contacto señalados en la página de inicio de la plataforma de trámites y servicios.



**Imagen 30.** Captura de pantalla de datos de contacto.

## Inicio de sesión

¡Atención! Para iniciar sesión escribe tu **usuario y contraseña**, si tienes dudas o comentarios comunícate con soporte técnico al teléfono 01 (55) 55 63 26 99 ext. 495 y 158 y/o al correo electrónico: [mesadeayuda@indaabin.gob.mx](mailto:mesadeayuda@indaabin.gob.mx)

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Se realizaron tres llamadas el viernes 9 de septiembre a entre las 17:25 y las 17:45 horas, las cuales no fueron contestadas. El día lunes 4 de septiembre se marcó de nuevo y solicitaron que se marcara a la extensión 159, la cual no se señala en la página de inicio.

Se marcó a la extensión 159 a las 2:30 pm del día 04/09/2023 y solicitaron que enviara toda la información del pago realizado a un correo, se preguntó si entonces no se iba a poder utilizar la plataforma y comentaron que intentara solventando posibles fallas ortográficas del voucher y que si no se podía marcara de nuevo.

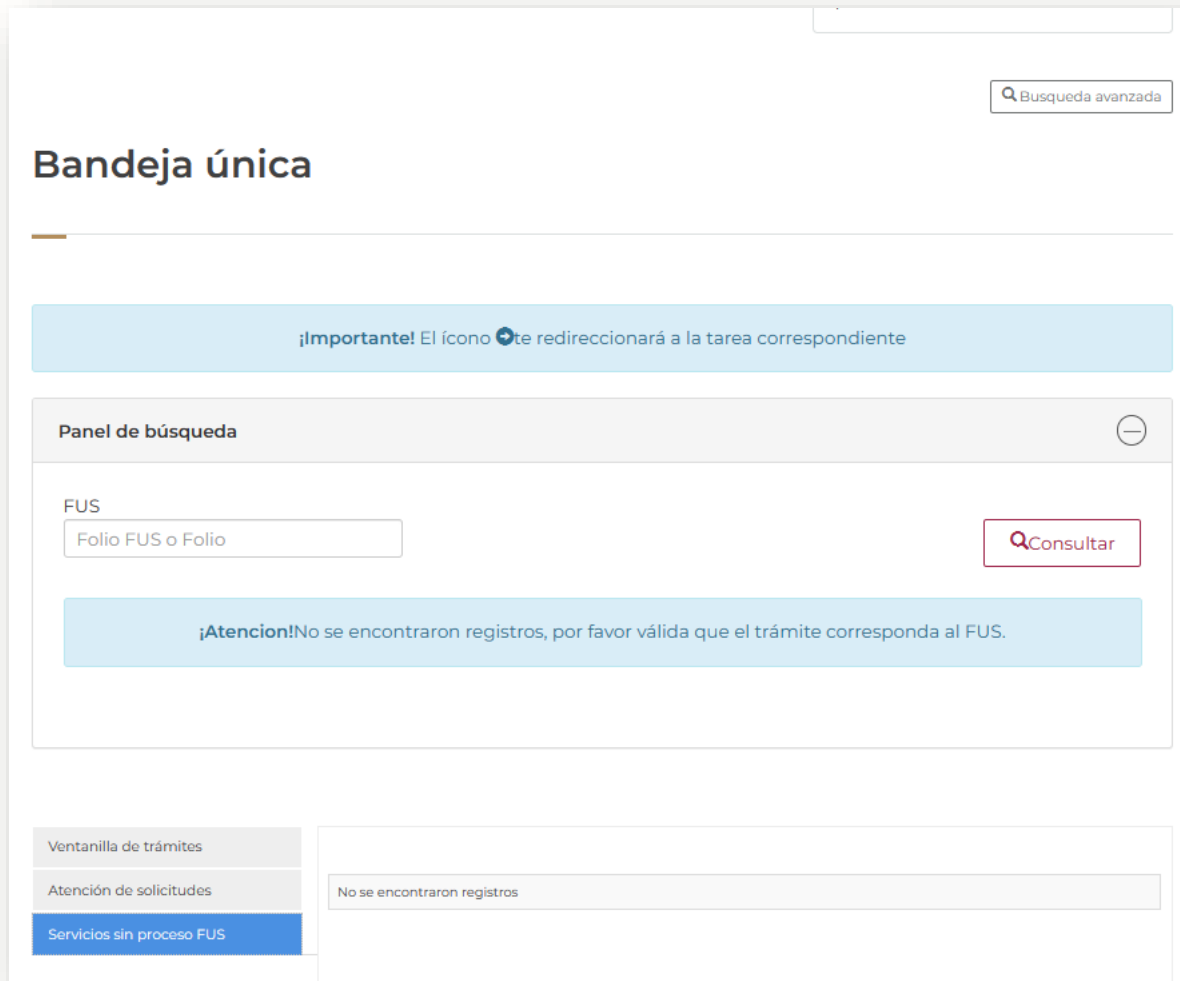
Finalmente, se pudo cargar el voucher.

**Recomendación 67.** Establecer de manera clara los horarios de atención.

**Recomendación 68.** Establecer de manera la extensión específica para tender este trámite.



### Imagen 31. Bandeja única



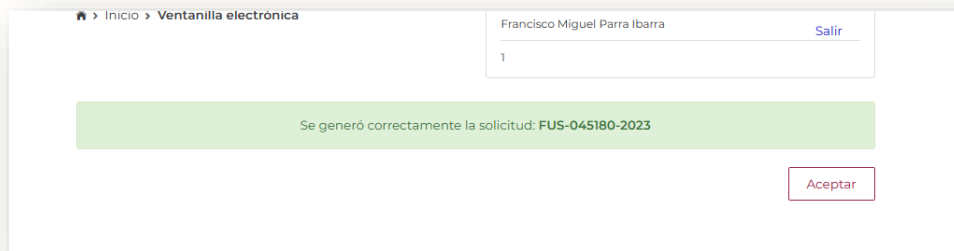
**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Se ingresó nuevamente a la Bandeja Única el día 08/09/2023 y ya no aparece la información del trámite realizado.

Se marcó nuevamente y señalaron que la solicitud fue cancelada, por lo que me solicitaron realizar la solicitud nuevamente y marcar cuando tenga que enviar el comprobante de pago.

Se solicitó nuevamente y se generó un nuevo FUS.

### Imagen 31. Notificación de solicitud en Ventanilla Única

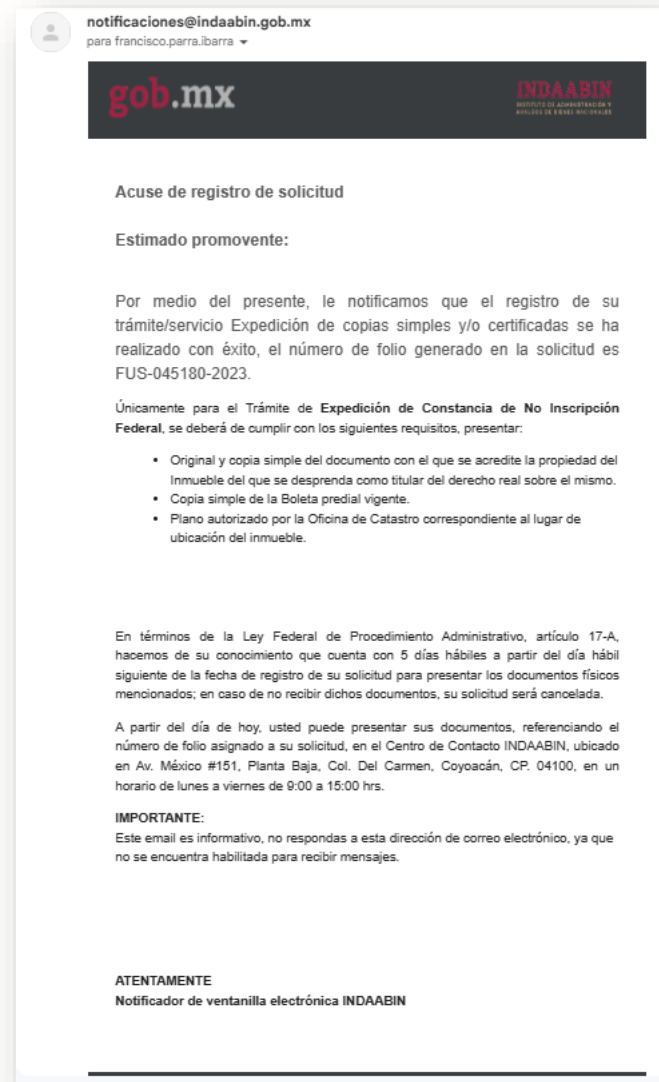


**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Nuevamente se recibió el correo de Acuse de registro de solicitud 08/09/2023, 10:53 am



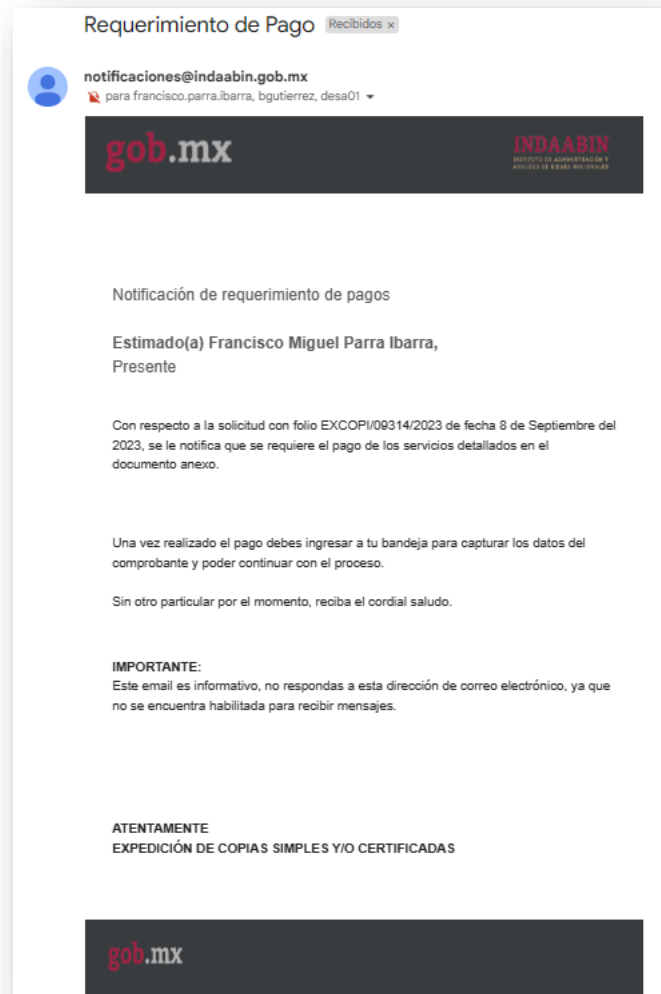
### Imagen 31. Notificación de acuse de registro de solicitud



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

De igual forma, llegó de nuevo el primer correo de requerimiento de pago.

**Imagen 32.** Notificación de primer correo “Requerimiento de Pago”.



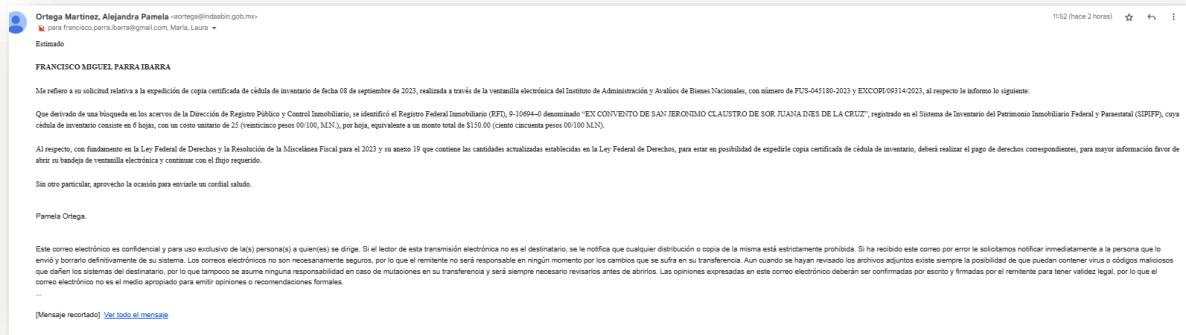
**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.





## Segundo correo de requerimiento de pago

### Imagen 33. Notificación de segundo correo “Requerimiento de Pago”.



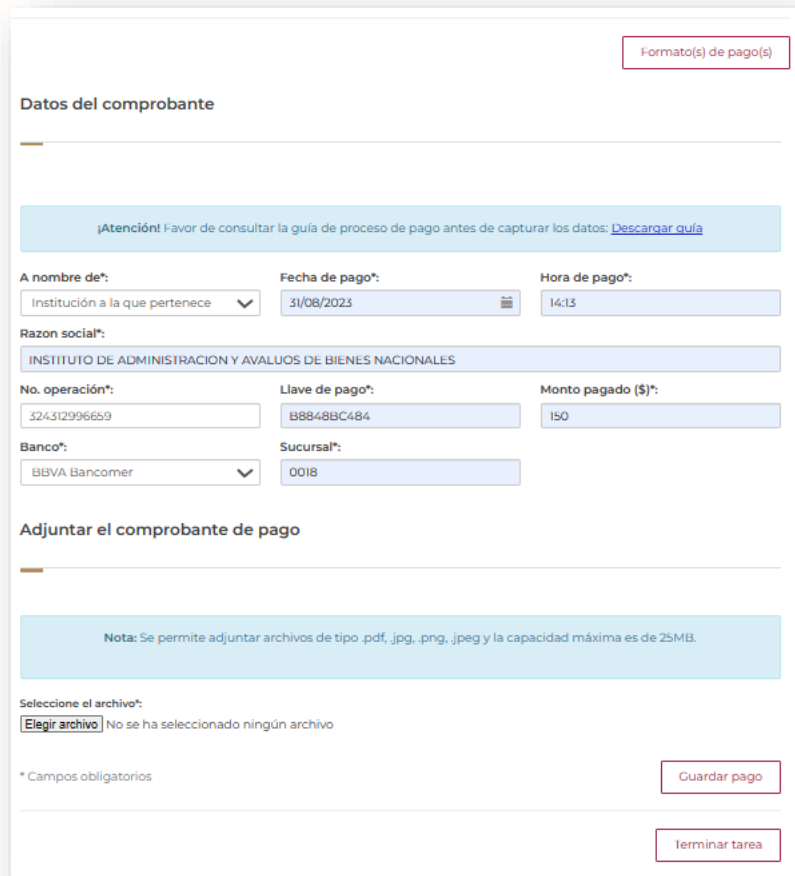
**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Se marcó por teléfono de nuevo para confirmar el pago a las 13:46 pm del día 08/09/2023, durante esa llamada telefónica. La llamada duró alrededor de 10 minutos, durante la cual me solicitaron que marcara al número del Registro Inmobiliario Federal a lo que le comenté que esa extensión 159, es la que me habían facilitado, me pidieron nuevamente los datos del voucher del pago, los cuales confirmaron y por último me solicitaron capturar los datos del pago en la bandeja única nuevamente.

Al introducir nuevamente los datos del pago y cargar el comprobante, apareció esta pantalla



**Imagen 34.** Portal para capturar pago.



Formato(s) de pago(s)

**Datos del comprobante**

¡Atención! Favor de consultar la guía de proceso de pago antes de capturar los datos: [Descargar guía](#)

**A nombre de\*:** Institución a la que pertenece  **Fecha de pago\*:** 31/08/2023  **Hora de pago\*:** 14:13

**Razon social\*:** INSTITUTO DE ADMINISTRACION Y AVALUOS DE BIENES NACIONALES

**No. operación\*:** 524312996659  **Llave de pago\*:** B8848BC484  **Monto pagado (\$) \*:** 150

**Banco\*:** BBVA Bancomer  **Sucursal\*:** 0018

**Adjuntar el comprobante de pago**

Nota: Se permite adjuntar archivos de tipo .pdf, .jpg, .png, .jpeg y la capacidad máxima es de 25MB.

Seleccione el archivo:  
 No se ha seleccionado ningún archivo

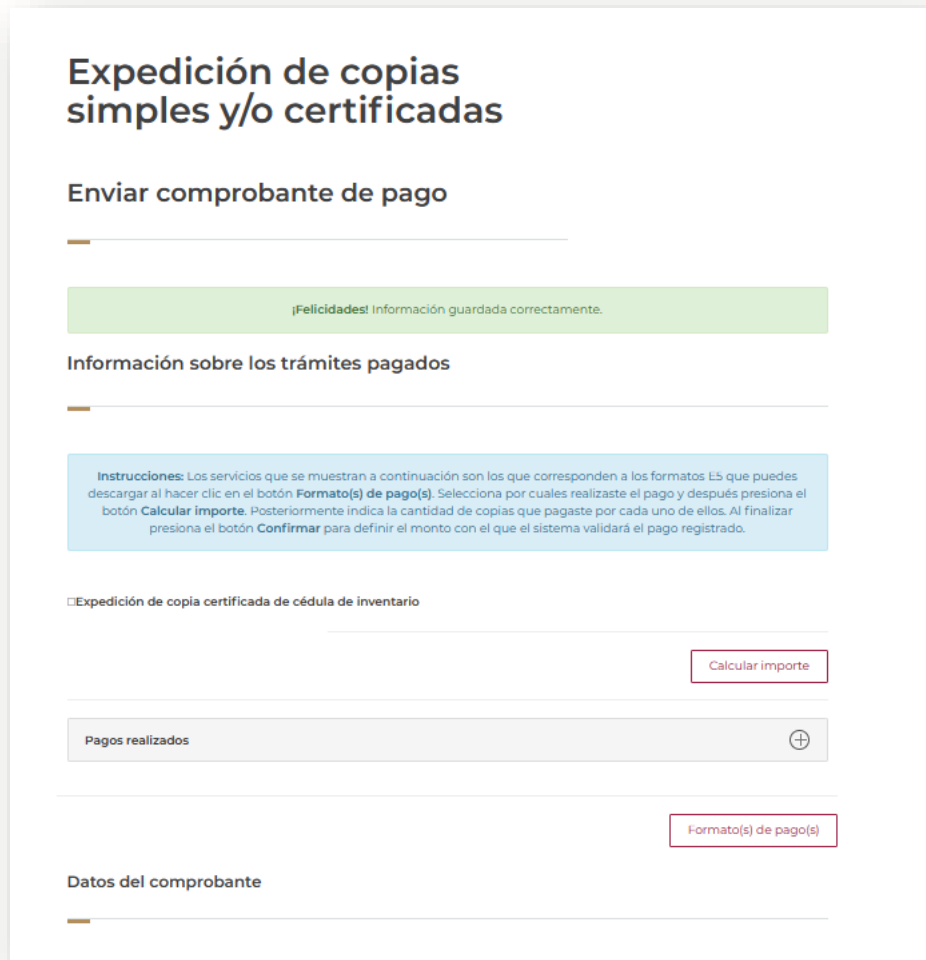
\* Campos obligatorios

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

**Recomendación 69.** Se sugiere agregar una función para poder visualizar el archivo que se está cargando.

Finalmente, se pudo capturar la información del pago 14:00, 08/09/2023

**Imagen 35.** Captura de pantalla de información de pago capturada.



**Expedición de copias simples y/o certificadas**

**Enviar comprobante de pago**

¡Felicidades! Información guardada correctamente.

**Información sobre los trámites pagados**

**Instrucciones:** Los servicios que se muestran a continuación son los que corresponden a los formatos ES que puedes descargar al hacer clic en el botón **Formato(s) de pago(s)**. Selecciona por cuales realizaste el pago y después presiona el botón **Calcular importe**. Posteriormente indica la cantidad de copias que pagaste por cada uno de ellos. Al finalizar presiona el botón **Confirmar** para definir el monto con el que el sistema validará el pago registrado.

Expedición de copia certificada de cédula de inventario

Calcular importe

Pagos realizados +

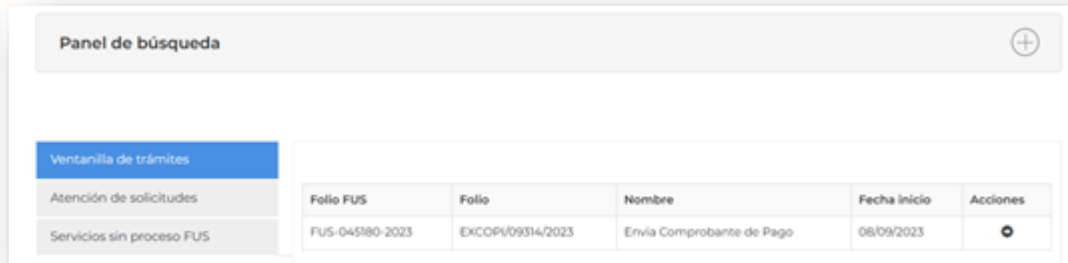
Formato(s) de pago(s)

Datos del comprobante

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Al regresar a la Bandeja única, aun aparece pendiente la tarea de “Envía Comprobante de Pago”.


**Imagen 36.** Captura de pantalla de información de pago capturada.



Panel de búsqueda

Ventana de trámites

- Atención de solicitudes
- Servicios sin proceso FUS

Folio FUS	Folio	Nombre	Fecha inicio	Acciones
FUS-045180-2023	EXCOPV/090314/2023	Envía Comprobante de Pago	08/09/2023	

**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Para confirmar el status del trámite, se tuvo contacto con oficinas de INDAABIN el día 13/09/2023, sin embargo, por parte de la institución comentaron que no se había enviado el comprobante. Por lo anterior era necesario volver a enviar el comprobante de pago, lo que se realizó el mismo día 13/09/2023 y apareció el siguiente mensaje en pantalla.



**Imagen 37.** Captura de pantalla de error en llave de pago.



**Fuente:** Elaboración propia con información de plataforma de trámites de INDAABIN.

Como resultado de lo anterior, se tuvo contacto nuevamente con personal de INDAABIN y señalaron que se identificó una inconsistencia que se tendría que arreglar con el área de informática.

Como se identificó, el error en la plataforma hizo necesario reiniciar el proceso de realización del trámite. Por lo que un trámite que se identificó pudiera realizarse en 1 o dos días, se prolongó a cerca de una semana su atención, con pasos adicionales que no se contemplaban,

**Recomendación 70.** Realizar una profunda revisión del sistema para evitar irregularidades y garantizar su operación eficaz.



## VI. Herramienta de digitalización del trámite

En el marco de la implementación del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa, se implementará la Herramienta de Análisis de Digitalización del Trámite.

De acuerdo con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, se entiende que un trámite o servicio está digitalizado cuando se gestiona soportado en la interoperabilidad de los sistemas mediante los cuales opere en la dependencia gubernamental.

Asimismo, señala que se entiende que un trámite o servicio se encuentra digitalizado de “punta a punta” cuando el sistema que soporta la digitalización del trámite permite realizarlo completamente a través de Internet, teléfono o cualquier otro medio electrónico, sin la necesidad de que el interesado salga de su casa u oficina.

La propia Comisión señala que existen cuatro grados de digitalización dependiendo del tipo de interacciones que la persona promovente y la autoridad puedan realizar a través de una herramienta electrónica sin la necesidad de contacto presencial. Estos grados son los siguientes:

**Tabla 4.** Niveles de digitalización del trámite

Niveles	Trámite de Obtención de Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal	
1	Información del trámite a través de medios electrónicos (Inscrito en el Registro de Trámites y Servicios).	Si
2	Posibilidad de descargar formatos, en su caso	Si
3	Que el trámite o servicio pueda recibir solicitudes por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos.	Si
	Notificación electrónica de información faltante.	No
	Notificación electrónica de plazos de prevención.	NA
	Notificación electrónica de vencimiento de plazo de respuesta	NA



Niveles	Trámite de Obtención de Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal	
	Que el trámite o servicio pueda mostrar a los ciudadanos el estatus en el que se encuentra (atendido/en revisión/rechazado) por medios electrónicos.	No
	Que el trámite o servicio presente intercambio de información con otras dependencias de manera electrónica.	NA
	Pago de derechos en línea	No
	Agendar citas en línea	NA
4	Emitir resoluciones oficiales en línea	Si
	Firma electrónica para solicitudes y resoluciones del trámite o servicio.	Si
	Resolución en línea inmediata.	No

Fuente: Elaborado por CONAMER

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis operativo de digitalización del trámite con los pasos señalados en el Manual de procedimiento de expedición de copias y constancias Clave DRPCI/PR-05. Es importante destacar que no se presenta la matriz de digitalización exhaustivo por no tener toda la información disponible.

**Tabla 5.** Resultados obtenidos del análisis operativo de digitalización del trámite.

Número de etapa	Nombre de la etapa	Tiempo requerido estimado en promedio(en minutos)	Digitalizado
1	Solicitante crea usuario en plataforma de trámites y servicios	25	5.88



Número de etapa	Nombre de la etapa	Tiempo requerido estimado en promedio(en minutos)	Digitalizado
<b>2</b>	Solicitante ingresa solicitud en Ventanilla Electrónica	20	5.88
<b>3</b>	Jefatura de departamento de INDAABIN recibe solicitud y turna a especialista para su análisis	10	5.88
<b>4</b>	Especialista realiza búsqueda en sistema y determina si la información es procedente	15	5.88
<b>3.1</b>	En caso de requerir información adicional, especialista elabora aviso de requerimiento y turna a Jefe de Departamento de Análisis de Información.	30 minutos	
<b>3.2</b>	Subdirector autoriza el aviso de requerimiento que será enviado al solicitante	20 minutos	
<b>3.3</b>	Solicitante atiende aviso de requerimiento de información adicional	20 minutos	
<b>5</b>	Especialista identifica los servicios solicitados y determina si requieren pago de derechos	10	5.88
<b>6</b>	Especialista calcula pago de derechos por el trámite/ servicio solicitado	10	5.88
<b>7</b>	Especialista elabora y envía notificación de pago de derechos al solicitante	5	5.88
<b>8</b>	Solicitante realiza pago	60	
<b>9</b>	Solicitante captura pago en plataforma	20	5.88





Número de etapa	Nombre de la etapa	Tiempo requerido estimado en promedio(en minutos)	Digitalizado
10	Especialista valida pago en plataforma	10	5.88
11	Especialista prepara las copias y/o constancias requeridas	10	5.88
12	Jefatura de departamento de INDAABIN analiza el proyecto de respuesta	10	5.88
13	Subdirector valida el proyecto de respuesta	10	5.88
14	Dirección de Registro Público y Control Inmobiliario autoriza respuesta	10	5.88
15	Especialista recibe la autorización de copias y constancias y las imprime	10	5.88
16	Especialista envía copias y/o constancias al Centro de Contacto INDAABIN	10	5.88
17	Director del Registro Público y Control Inmobiliario envía respuestas por sistema	10	5.88
	<b>Total de tiempo estimado en minutos</b>	<b>255</b>	<b>94.08</b>

**Fuente:** Elaborado por CONAMER con resultados Finales de entrevista de digitalización.

Del cuadro anterior se pueden identificar los siguientes hallazgos:

1. El tiempo estimado total del trámite es de 255 minutos, es decir, 6 horas con 15 minutos, sin embargo, el plazo de resolución señalado en la ficha del trámite es de 20 días, y su fundamento jurídico es de 90 días de acuerdo a la Ley Federal del Procedimiento Administrativo es de tres meses.
2. El paso que más tiempo requiere es la realización del pago por parte de la persona promovente, estimándose en sesenta minutos, lo que representa 23% del tiempo del trámite, sin embargo, este se puede



ampliar. El principal elemento que implica este tiempo es que la persona acuda a una ventanilla bancaria.

3. El porcentaje de digitalización de las actividades contenidas en el manual de procedimientos es de 94%, siendo la realización de pago la única que no se realiza de manera digital.

**Recomendación Final 71.** Se recomienda disminuir el plazo de resolución de 20 días.

**Recomendación Final 72.** Implementar un motor de pagos para la simplificación del trámite y la reducción de tiempos de realización.

**Recomendación Final 73.** Realizar las acciones pertinentes para lograr la resolución inmediata del trámite por medios electrónicos. 2

**Recomendación Final 74.** Establecer un mecanismo digital para consultar el status del avance del trámite.

El último elemento de la digitalización se refiere a su fundamento normativo, a continuación, se presentan los principales hallazgos.

**Tabla 6.** Apartado de normatividad y digitalización de la Herramienta de Digitalización.

Apartado normativo de la Herramienta de Digitalización.				
Aspecto	#	Pregunta	SI	NO
<b>Consideraciones iniciales del trámite o servicio</b>	c.1	¿El trámite o servicio está asociado a un proceso con flujos y procedimientos definidos en el manual de procedimientos del área?		
	c.2	¿Estos flujos y procedimientos están actualizados para el trámite/servicio?		
	c.3	¿Estos procesos se encuentran en un manual de procedimiento?	X	
<b>Definición de procesos</b>	p.1	No hay procesos definidos		
	p.2	Algunos procesos están definidos o cuentan con una definición		
	p.3	Todos los procesos están definidos y relacionados con sistemas de informática del INDAABIN	X	
<b>Optimización de procesos</b>	OP.1	El trámite o servicio no ha sido optimizado, sin embargo, es susceptible de mejora		



### Apartado normativo de la Herramienta de Digitalización.

Aspecto	#	Pregunta	SI	NO
	OP.2	De acuerdo con recomendaciones de la CONAMER, es apropiado llevar a cabo una optimización de procesos asociados al trámite o servicio, sin embargo, no ha sido aplicada		
	OP.3	El trámite o servicio ha sido analizado o se encuentra con una propuesta de optimización por parte de la CONAMER	X	
	OP.4	El trámite o servicio se encuentra actualmente optimizado o no requiere optimización según los análisis de la CONAMER		
<b>Componentes electrónicos considerados en la normativa</b>	N.1	El trámite o servicio no cuenta con un manual de procedimiento interno que detalla el funcionamiento del mismo		
	N.2	El trámite o servicio cuenta con un manual de procedimiento interno que detalla el funcionamiento del mismo, pero no contempla el uso de tecnología digital para apoyar al mismo	X	
	N.3	El trámite o servicio cuenta dentro de su manual de procedimiento interno el uso de tecnología digital para apoyar al mismo		
<b>Optimización normativa</b>	ON.1	El trámite o servicio es susceptible a una optimización de requisitos normativos que requieran una modificación de acuerdo con recomendaciones de mejora regulatoria de la CONAMER.		
	ON.2	El trámite se encuentra en estatus de evaluación para realizar optimizaciones propuestas por la CONAMER, mismas que requieran una modificación normativa.		
	ON.3	Se cuenta con la propuesta de modificación a la normativa del trámite o servicio, misma que permitirá aplicar optimizaciones propuestas por la CONAMER	X	
	ON.4	Se encuentra en manos de la autoridad competente, la aprobación de cambios de normativa del trámite o servicio, misma que permitirá realizar optimizaciones al trámite o servicio propuestas por la CONAMER		



### Apartado normativo de la Herramienta de Digitalización.

Aspecto	#	Pregunta	SI	NO
	ON.5	El trámite o servicio no requiere optimización normativa		

**Fuente:** Elaborado por CONAMER con resultados Finales de entrevista de digitalización.

**Recomendación Final 75.** Se sugiere incluir dentro del manual de procedimientos del trámite los elementos tecnológicos y sistemas informáticos que le dan soporte.



## VII. Compilación de Recomendaciones.

A continuación, se presentan todas las recomendaciones ordenadas por número consecutivo, número de página y sección de análisis, así como el beneficio esperado de su implementación.

**Tabla 7.** Compilación de recomendaciones MEJORA-INDAABIN

No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
1	11	Análisis de Ficha del Trámite	Especificar requisitos	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
2	11	Análisis de Ficha del Trámite	Mencionar porque no se solicita formato en el campo "Especificar si el Trámite o Servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede".	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
3	11	Análisis de Ficha del Trámite	Actualizar y ampliar pasos de realización.	Fortalecer el conocimiento de la persona solicitante para realizar su trámite
4	11	Análisis de Ficha del Trámite	Establecer Negativa Ficta, en el apartado de Ficta, de conformidad con el artículo 17 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
5	11	Análisis de Ficha del Trámite	Aclarar por qué no aplica el apartado de "vigencia".	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
6	11	Análisis de Ficha del Trámite	Se sugiere solventar la ausencia de información del campo "Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio	Facilitar el proceso de realización del trámite
7	11	Análisis de Ficha del Trámite	Se sugiere solventar la ausencia de información del campo "Horarios de atención al público".	Facilitar el proceso de realización del trámite



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
8	11	Análisis de Ficha del Trámite	Se sugiere solventar la ausencia de información del campo "Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas".	Facilitar el proceso de realización del trámite
9	14	Análisis de Ficha del Trámite	Comprobar el funcionamiento de los distintos fundamentos jurídicos, ya que, al intentar abrir, marcar error.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
10	14	Análisis de Ficha del Trámite	Especificar el fundamento jurídico que da origen al trámite, ya que los artículos 63 y 65 del Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal no son concretos para el caso señalado.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
11	14	Análisis de Ficha del Trámite	El fundamento jurídico para el requisito "croquis de ubicación" no es específico, se sugiere considerar solventar.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
12	14	Análisis de Ficha del Trámite	El fundamento jurídico para el medio de presentación no se señala, es importante establecerlo. En caso de que sea un formato libre, aclararlo.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
13	15	Análisis de Ficha del Trámite	El fundamento jurídico del plazo de resolución no corresponde al plazo señalado en la plataforma, su sugiere atender esa diferencia de información.	Homologación de criterios
14	15	Análisis de Ficha del Trámite	No se identificó, el fundamento jurídico del plazo con el que cuenta el solicitante para atender la	Homologación de criterios



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
			prevención, se sugiere atender.	
15	15	Análisis de Ficha del Trámite	La plataforma no permitió redirigir al fundamento jurídico de criterio de resolución, por lo que se sugiere solventar esta falla y constatar que el fundamento citado si corresponde al criterio de resolución del trámite.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
16	19	Análisis de Ficha del Trámite	Lo primero que se identificó es que el trámite no cuenta con un Diagrama de Flujo específico para el trámite que defina pasos, responsables y actividades, por lo que se recomienda atender este elemento.	Establecer elementos específicos para el trámite y su fundamento jurídico
17	19	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Homologar la información de los pasos y procesos para que coincida la información de la ficha del trámite con la señalada en el el Manual de procedimiento de expedición de copias y constancias Clave DRPCI/PR-05.	Fortalecimiento institucional del trámite
18	19	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cuál es la diferencia entre que el solicitante sea una Asociación Religiosa, una Dependencia, o un particular? Se sugiere establecer la razón de esta clasificación.	Simplificar trámite
19	19	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En tipo de promovente, agregar "gubernamental", en dependencia.	Mayor claridad al procedimiento
20	19	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En caso de seleccionar dependencia, agregar "municipal".	Mayor claridad al procedimiento



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
21	19	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Dónde se encuentra normado el tipo de promovente? Se sugiere atender este elemento.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
22	20	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Dónde se encuentra normado el formato y procedimiento de Preregistro del procedimiento en la ventanilla única? Se sugiere atender este elemento.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
23	20	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Es necesario aclarar porque se establecieron estas tres categorías y no otras.	Generar certeza jurídica a la persona solicitante
24	20	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Al seleccionar el tipo de promovente particular, se despliega una opción de notario público, pero no se modifica el cuestionario, cuál es la razón de ello. ¿Por qué no poner la figura de notario público como un tipo de promovente más?	Mayor claridad al procedimiento
25	20	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En el apartado Asociación religiosa, en tipo se señalan tres tipos: Arquidiócesis, diócesis, parroquia. ¿Estos son tipos de asociaciones religiosas? ¿Dónde se encuentra normada esta clasificación?	Mayor claridad al procedimiento
26	20	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cuál es la razón del campo de información de "Cargo"? Se sugiere identificar el fundamento de este campo y su razonabilidad.	Simplificar trámite
27	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En el campo de sexo, agregar la opción "prefiero no señalar". Lo anterior en concordancia con el lenguaje incluyente.	Fortalecer inclusión de plataforma





No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
28	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cuál es la razón de solicitar domicilio? Se sugiere identificar el fundamento normativo de este campo de información.	Simplificar trámite
29	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En el campo de información teléfono, señalar introducir número de teléfono a 10 dígitos. Lo anterior para homologarlo al actual sistema de telecomunicaciones.	Facilitar el proceso de realización del trámite
30	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cuál es la razón de solicitar el Registro Federal de Contribuyentes? Este es un requisito adicional que no se contempla en la ficha del trámite.	Simplificar trámite
31	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cuál es el significado de “*” en el cuestionario? Se sugiere agregar una nota para específica la razón.	Mayor claridad al procedimiento
32	22	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En el campo de información de teléfono se identificó la pregunta: ¿Es tu teléfono principal?, ¿cuál es el sentido de esta pregunta?	Simplificar trámite
33	23	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Verificar la funcionalidad del botón “Comenzar trámite en línea”	Facilitar el proceso de realización del trámite
34	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Una vez que se puede descargar la Guía rápida de Registro de Usuarios, se abre un documento denominado “Guía Rápida Plataforma de Servicio INDAABIN”, que no es específica para el trámite analizado.	Mayor claridad al procedimiento



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
35	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere aclarar de manera breve cual es la función de cada uno de los sistemas y los principales trámites que se puedan realizar en cada uno.	Mayor claridad al procedimiento
36	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Una vez seleccionado el sistema, se puede ingresar a la ventanilla electrónica. En esta se despliega una pantalla que contiene la información precargada y un campo adicional "Procedencia". Recomendación 37. ¿Cuál es el motivo de existencia de este campo de información? Se sugiere identificar razonabilidad del campo de información	Simplificar trámite
37	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	La descripción del campo de procedencia se encuentra incompleta.	Facilitar el proceso de realización del trámite
38	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cómo sabe el solicitante que opción seleccionar de las cuatro disponibles?, ¿A qué se refieren estas categorías?	Mayor claridad al procedimiento
39	26	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Elaborar un manual para precisar a qué se refiere cada una de las opciones presentadas.	Mayor claridad al procedimiento
40	27	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Elaborar un manual para precisar a qué se refiere cada una de las opciones presentadas.	Mayor claridad al procedimiento
41	28	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En la ficha del trámite del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, en el apartado de pasos aparece "4. Selecciona el proceso: "Expedición de copias simples	Homologación de criterios



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
			y/o certificadas". En la pantalla aparece como "trámite" y en la ficha del trámite aparece como "proceso".	
42	28	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Cómo sabe el solicitante que opción seleccionar? Se sugiere crear un manual para responder el formulario. Ya que no son claras las opciones.	Mayor claridad al procedimiento
43	30	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	¿Dónde se puede saber el folio real de un bien inmueble? Considerar incorporar un sistema de búsqueda de inmuebles que facilite la consulta del Registro Inmobiliario Federal.	Simplificar trámite
44	30	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	El espacio para el Nombre del Inmueble es insuficiente	Facilitar el proceso de realización del trámite
45	30	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Espacio para nombre de Calle es insuficiente	Facilitar el proceso de realización del trámite
46	31	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Hasta este momento se puede señalar el trámite que se va a realizar. Se sugiere revisar la funcionalidad del portal, ya que sería conveniente que desde el inicio se pudiera guiar al usuario sobre el trámite en específico a realizar.	Facilitar el proceso de realización del trámite
47	32	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	. Señalar físicamente dónde se debe presentar el trámite.	Mayor claridad al procedimiento



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
48	32	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Establecer los requisitos de información mínimos que debe contener el escrito dirigido al Director del Registro Público y Control Inmobiliario.	Mayor claridad al procedimiento
49	32	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Adicionar un Manual de realización del trámite en formato presencial en la Ficha de Trámites del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.	Facilitar el proceso de realización del trámite
50	34	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Sobre el texto señalado sería importante aclarar la pertinencia de ese texto para el trámite en específico o en su caso, si es factible eliminarlo.	Simplificar trámite
51	34	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En cuanto al párrafo que hace referencia a la Ley Federal el Procedimiento Administrativo, artículo 17-A se refiere al plazo de prevención, lo cual no queda claro la razón de citarlo en este momento de la realización del trámite. Considerar modificarlo.	Simplificar trámite
52	34	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	. El último párrafo, señala que se pueden presentar los documentos, referenciando el número de folio, sin embargo, no se especifica que documentos se deben presentar.	Mayor claridad al procedimiento
53	34	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Normar y fundamentar el envío del correo dentro de un instrumento jurídico	Simplificar trámite
54	35	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	En el texto señalado se establece que una vez realizado el pago se debe ingresar a tu "bandeja" para	Mayor claridad al procedimiento



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
			capturar los datos del comprobante. Se sugiere señalar de manera más específica la ubicación de la bandeja.	
55	35	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere normar jurídicamente el flujo y los procesos.	Mayor claridad al procedimiento
56	35	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere agregar un párrafo que explique el procedimiento para realizar el pago del formato de "Hoja de Ayuda para el Pago en Ventanilla Bancaria".	Mayor claridad al procedimiento
57	36	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Considerar la posibilidad de fusionar el contenido de ambos correos para simplificar esta tarea.	Simplificar trámite
58	36	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Explorar la posibilidad de automatizar el envío del segundo correo dentro de un periodo de dos o tres días posteriores al primero, con el objetivo de cumplir de manera efectivo su propósito que es recordarle al solicitante que es necesario que realice su pago.	Simplificar trámite
59	37	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Es importante señalar que la guía de la plataforma es general y no específica para el trámite, se sugiere una guía específica para el trámite, lo anterior con el objetivo de generar certeza y claridad en el solicitante.	Mayor claridad al procedimiento
60	38	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere hacer más intuitivo el sistema ya que no quedan claros los pasos a seguir.	Facilitar el proceso de realización del trámite



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
61	38	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere simplificar el espacio y dejar solo la información indispensable para la actividad.	Simplificar trámite
62	40	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere solventar la falla para poder acceder a la Guía de proceso de pago.	Facilitar el proceso de realización del trámite
63	41	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se identificó que al cargar el archivo no se puede validar que sea el seleccionado, por lo que se sugiere incorporar esta función.	Facilitar el proceso de realización del trámite
64	42	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	La advertencia debería especificar qué información es incorrecta, ya que con este aviso no queda suficientemente claro que es lo que falló o que datos no corresponden.	Mayor claridad al procedimiento
65	42	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Integrar un medio de contacto para atender dudas sobre las fallas en el sistema.	Facilitar el proceso de realización del trámite
66	42	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Integrar un apartado de preguntas frecuentes, con el objetivo de disipar posibles dudas. El apartado de preguntas frecuentes es general y no específico para el trámite.	Facilitar el proceso de realización del trámite
67	42	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Solventar la falla en el sistema, ya que no termina de cargar cuando se da clic en "preguntas frecuentes".	Mayor claridad al procedimiento
68	44	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Establecer de manera clara los horarios de atención.	Mayor claridad al procedimiento



No.	Página	Sección	Recomendación	Beneficio esperado
69	44	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Establecer de manera la extensión específica para tender este trámite.	Mayor claridad al procedimiento
70	50	Mapeo de Procesos y Usuario Simulado	Se sugiere agregar una función para poder visualizar el archivo que se está cargando.	Mayor claridad al procedimiento
71	53	Digitalización	Realizar una profunda revisión del sistema para evitar irregularidades y garantizar su operación eficaz.	Facilitar el proceso de realización del trámite
72	57	Digitalización	Se recomienda disminuir el plazo de resolución de 20 días.	Simplificar trámite
73	57	Digitalización	Se recomienda explorar la implementación de un motor de pagos para la simplificación del trámite y la reducción de tiempos de realización.	Simplificación y del trámite
74	58	Digitalización	Establecer un mecanismo digital para consultar el status del avance del trámite.	Simplificación y del trámite
75	59	Digitalización	Se sugiere incluir dentro del manual de procedimientos del trámite los elementos tecnológicos y sistemas informáticos que le dan soporte.	Fortalecimiento institucional del trámite

**Fuente:** Elaborado por CONAMER



## VIII. Siguintes pasos para la implementación del Programa MEJORA

De acuerdo a los lineamientos del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa publicados en el Diario Oficial de la Federación<sup>1</sup> el presente documento cumple con el lineamiento quinto, fracción IX, que señala “Posterior a las entrevistas, la Comisión Nacional emitirá el Diagnóstico en un plazo máximo de 30 días hábiles”

Posterior a este envío se sugiere que sea revisado por el INDAABIN en un periodo de 15 días hábiles y como resultado de esta revisión la CONAMER podrá realizar las modificaciones derivadas de la revisión.

Posterior a la validación de este diagnóstico se elaborará un memorando que se desarrollará a partir de las recomendaciones contenidas en el diagnóstico.

Este memorando se convertirá en el Programa de Trabajo para la implementación de recomendaciones. De acuerdo fracción XIII del lineamiento quinto, el plazo para la implementación de recomendaciones no excederá de 6 meses.

La vigencia del certificado se determinará a través de los siguientes criterios:

**Tabla 8.** Criterios para la vigencia del certificado MEJORA.

Porcentaje de implementación de las acciones de mejora regulatoria comprometidas en el Programa de Trabajo	Vigencia del Certificado MEJORA
Menos de 25 por ciento	CONAMER no emite Certificado MEJORA
De 25 hasta 50 por ciento	1 año
Más de 50 y hasta 75 por ciento	2 años
Más de 75 por ciento	Indefinido

Fuente: Lineamientos MEJORA.

<sup>1</sup> Disponibles en: <https://sidof.segob.gob.mx/notas/5560690>





## IX. Conclusiones

El Diagnóstico Final del Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, representa un esfuerzo por parte de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria y el INDAABIN por sistematizar el conocimiento colectivo generado por la institución para la construcción de una agenda de trabajo que permita hacer más eficientes los procedimientos para la emisión de la Cédula del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.

Asimismo, representa un esfuerzo de la CONAMER por acercar la política de mejora regulatoria a trámites que tienen un efecto directo y significativo para la ciudadanía.

Este documento no es un trabajo finalizado, más bien, es una propuesta para iniciar el diálogo hacia la construcción de un Programa de Trabajo que le permita al INDAABIN cumplir con su función institucional esencial, que es el otorgamiento de certeza jurídica para las y los mexicanos.

En ese sentido, la CONAMER reitera su compromiso como aliado institucional en el diseño e implementación de regulaciones, trámites y servicios que generen el máximo bienestar social para todas y todos los mexicanos.





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**CONAMER**  
COMERCIALIZADORA DE AGROPECUARIO  
MEXICANA

 @CONAMER\_MX

 MXCONAMER