

PROGRAMA SIMPLIFICA: Diagnóstico del Municipio de VERACRUZ

Documentos de la Coordinación de Estados y Municipios

19/09/2018

Contenido

Resumen ejecutivo	3
1. Introducción.....	6
1.1. Metodología	7
1.2. Acumulación de Requisitos	8
1.3. Resolución de la Dependencia	10
1.4. Costo Social y Recomendaciones de Simplificación	11
1.5. Acciones de Simplificación sugeridas.....	12
2. Descripción general de los resultados	16
2.1. Costo social agregado y costo social simplificado en el Municipio.....	16
2.2. Estadísticas relevantes de los trámites y servicios analizados en el Municipio	18
3. Desempeño de las instituciones participantes.....	26
3.1. Cálculo de las áreas de análisis	26
4. Trámites Relevantes	29
4.1. Trámites prioritarios en el Municipio	29
4.1.2. Acciones de simplificación administrativa y sus recomendaciones	29
5. Acuerdo de Simplificación.....	32
5.1. Propuestas de la CONAMER.....	34
5.2. Consulta Pública	41
5.3. Recomendaciones para la implementación del Programa de Mejora Regulatoria Municipal (PMR)	42
6. Anexos.....	43
6.1. Lista de trámites analizados.....	43
6.2. Complemento Técnico de la Metodología.....	52
6.2.1. Individuos Estándar	52
6.2.2. Medición de Costos	54
6.2.3. Tiempo de Resolución	54
6.2.4. Recomendaciones Generales para los trámites y servicios del Municipio.....	55

Resumen ejecutivo

El Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) representa un esfuerzo del Gobierno del **Municipio de Veracruz** y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) para medir el tiempo y el costo social de los trámites de la administración pública. El objetivo final es elaborar un Programa de Mejora Regulatoria (PMR) que permita analizar y simplificar los trámites y servicios mediante un proceso de mejora regulatoria que involucre a las dependencias locales, ciudadanos y empresarios. De manera puntual, se llevó a cabo el cálculo del **costo total de 331 trámites y servicios** correspondientes a **22 dependencias del Municipio**. En este sentido, se encontró que estos trámites y servicios generan un Costo Económico Social que asciende a **\$417,064,536 pesos**, lo que representa el **0.54% del PIB¹ del Municipio**.

El Costo Económico Social, se divide en dos variables. La primera refiere al tiempo que los usuarios tardan en acumular los requisitos del trámite conforme a lo estipulado en la regulación actual del **Municipio**, que equivale al **71.8%** del total. La segunda corresponde al tiempo en que las dependencias tardan en darle resolución a los trámites y servicios, el cual equivale al **28.2%** restante.

De los **331** trámites y servicios que se incluyeron en el Programa, el **74.0%** son concentrados por **5** dependencias, que en conjunto suman **245** trámites y servicios, las cuales son: **Subdirección de Desarrollo Urbano - Dirección de Obras Publicas y Desarrollo Urbano** (109 trámites), **DIF Municipal** (47 trámites), **Dirección de Comercio** (34 trámites), **Registro Civil** (32 trámites) y **Dirección de Gobernación** (23 trámites). Por otro lado, **5** dependencias concentran el **90.14%** del Costo Económico Social, lo que representa un total de **\$375,929,967.56 pesos**, las cuales son: **Subdirección de Desarrollo Urbano - Dirección de Obras Publicas y Desarrollo Urbano**, **Dirección de Servicios Municipales**, **Dirección de Gobernación**, **Dirección de Educación** y **Dirección de Planeación Catastral**.

Además, las Dependencias **Subdirección de Desarrollo Urbano - Dirección de Obras Publicas y Desarrollo Urbano**, **Dirección de Gobernación**, **Registro Civil**, **DIF Municipal** y **Dirección de Planeación Catastral** representan a las 5 instituciones con la mayor concentración tanto de Costo Económico Social como de número trámites y servicios.

El Programa SIMPLIFICA identifica los trámites y servicios cuya cuantía en el Costo Económico Social es representativa dentro de sus dependencias. A estos trámites y servicios se les ha denominado como “trámites prioritarios”. En este sentido, la CONAMER considera necesario orientar los esfuerzos en las dependencias con mayor costo y así garantizar una simplificación integral y oportuna de los trámites y servicios que generan mayor carga regulatoria a los ciudadanos y empresarios. Por lo anterior, se generaron recomendaciones específicas a **36 trámites y servicios prioritarios**, con las que, en el supuesto de implementarlas, se generaría un ahorro de **\$89,569,469.66** el cual representa el

¹ Con datos del Censo Económico de INEGI 2013.

39.39%, del ahorro total que se generaría en el **Municipio** en caso de implementar todas las acciones de simplificación.

Es importante mencionar, que las dependencias **Dirección de Ingresos** (3 trámites), **Contraloría Municipal** (2 trámites), **DIF Municipal** (2 trámites), **Dirección de Administración** (2 trámites) y **Dirección de Comercio** (2 trámites) obtienen la mayor cantidad de trámites prioritarios del **Municipio**.

Por último, los resultados contenidos en este documento tienen el objetivo de ser una herramienta de política pública para implementar medidas de simplificación de tiempos, lo cual reduciría los costos sociales que el cumplimiento de la regulación impone a ciudadanos y empresarios en el **Municipio**. Por esta razón, se contempla la firma de un Acuerdo de Simplificación emitido por las autoridades locales, con base en los resultados obtenidos y con los acuerdos que el gobierno del **Municipio de Veracruz** logre con las dependencias locales. Se espera que este Acuerdo se considere dentro del Programa de Mejora Regulatoria (PMR) para garantizar el cumplimiento de las acciones de simplificación². La siguiente tabla muestra la distribución del costo económico social por dependencia en el **Municipio**, la cual incluye el costo correspondiente a la acumulación de requisitos y el costo por resolución de la dependencia.

Tabla 1: Resumen del Costo Económico Social por Dependencia

Nombre de la Dependencia	Costo de Acumulación de Requisitos	Costo por Resolución de la Dependencia	Costo Social de la Regulación
Dirección de Juventud y Emprendimiento	\$474.54	\$4,228.00	\$4,702.54
Dirección de Administración	\$140,071.15	\$22,155.00	\$162,226.15
Dirección de Recreación y Deporte	\$2,582.43	\$17,360.00	\$19,942.43
Dirección de Desarrollo Económico y Portuario	\$50,785.99	\$40,740.00	\$91,525.99
Secretaría del Ayuntamiento	\$13,448.74	\$352,800.00	\$366,248.74
Dirección de Fomento Agropecuario	\$72.89	\$700.00	\$772.89
Dirección de Medio Ambiente y Protección Animal	\$406,816.38	\$41,511.00	\$448,327.38
Dirección de Ingresos	\$392,515.75	\$1,087,044.00	\$1,479,559.75
DIF Municipal	\$526,255.43	\$4,213,664.00	\$4,739,919.43
Unidad de Transparencia	\$1,574.16	\$252,448.00	\$254,022.16
Dirección de Servicios Municipales	\$26,231,431.54	\$25,213,020.00	\$51,444,451.54
Contraloría Municipal	\$2,170.42	\$92,610.00	\$94,780.42
Dirección de Mantenimiento Urbano	\$146,729.34	\$258,104.00	\$404,833.34

² La CONAMER certifica el cumplimiento del punto siete de la Agenda Común de Mejora Regulatoria.

Nombre de la Dependencia	Costo de Acumulación de Requisitos	Costo por Resolución de la Dependencia	Costo Social de la Regulación
Instituto Municipal de la Vivienda	\$4,560.05	\$15,512.00	\$20,072.05
Registro Civil	\$9,991,849.17	\$6,571,600.00	\$16,563,449.17
Dirección de Comercio	\$298,410.95	\$1,498,777.00	\$1,797,187.95
Dirección de Protección Civil	\$4,191,312.94	\$843,500.00	\$5,034,812.94
Dirección de Desarrollo Social y Humano	\$90,521.06	\$9,561,664.00	\$9,652,185.06
Dirección de Gobernación	\$18,518,901.62	\$28,172,739.00	\$46,691,640.62
Subdirección de Desarrollo Urbano - Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano	\$215,981,676.92	\$5,416,740.00	\$221,398,416.92
Dirección de Educación	\$6,775,948.25	\$29,117,760.00	\$35,893,708.25
Dirección de Planeación Catastral	\$15,806,570.23	\$4,695,180.00	\$20,501,750.23

Fuente: Elaborado por la CONAMER

1. Introducción

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

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

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

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

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

se reducirán los incentivos para la corrupción y se promoverá la inclusión de las empresas al sector formal, lo que permitirá elevar la competitividad y mejorar el ambiente para hacer negocios en el país.

De esta manera, el Programa promueve mecanismos de coordinación entre el Gobierno Federal y los Gobiernos Estatales y Municipales mediante instrumentos de levantamiento y análisis de información que permiten elaborar un estudio económico de cada uno de los trámites y servicios. Adicionalmente, el presente documento refleja el esfuerzo del **Ayuntamiento de Veracruz** y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) para implementar la medición del tiempo y los costos de los trámites en el **Municipio de Veracruz**. El trabajo de implementación de la metodología usada por la CONAMER representó una labor conjunta con los funcionarios de cada una de las **22** dependencias que forman parte de la administración pública del **Municipio**.

El presente diagnóstico tiene el objetivo de servir como complemento al documento electrónico que contiene el desglose de los trámites y servicios, las dependencias, sus áreas de oportunidad y todas las recomendaciones que presenta la regulación del **Municipio** que será entregado a las autoridades correspondientes para que lo analicen y puedan consultar la viabilidad de implementar dichas acciones de simplificación e incluirlas, posteriormente, en un programa de mejora regulatoria dentro de la entidad, donde participen las dependencias involucradas en aquella regulación que impone los mayores costos para la sociedad.

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

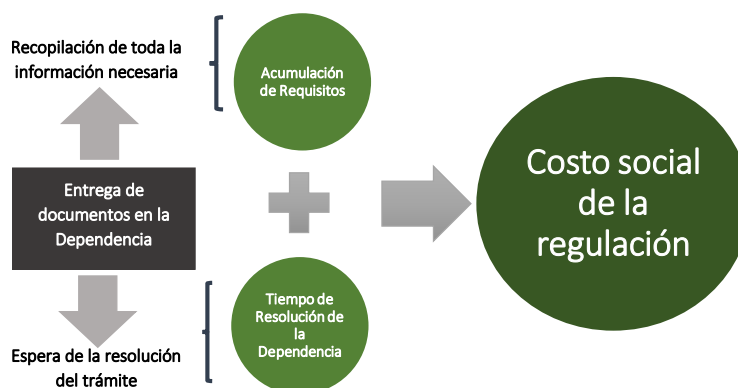
1.1. Metodología

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

Específicamente, el ciudadano o empresario comienza a dedicar tiempo desde el momento en que sabe que debe realizar un trámite para cumplir con una obligación o regulación, y termina cuando obtiene el resolutivo final por parte de la dependencia correspondiente. Dicho tiempo se divide en dos etapas: una correspondiente al tiempo antes de entregar los requisitos y documentación necesaria en la dependencia, denominada acumulación de requisitos, y otra que depende

exclusivamente del tiempo que la dependencia tarda en emitir una resolución, una vez que ha recibido todos los requisitos necesarios, a la que llamaremos tiempo de resolución de la dependencias a través de actividades intragubernamentales. La siguiente ilustración muestra los dos componentes para determinar el Costo Social de la Regulación en las entidades interesadas en implementar el Programa SIMPLIFICA.

Ilustración 1: Componentes del Costo Económico Social



Fuente: Elaborado por la CONAMER

1.2. Acumulación de Requisitos

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

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

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

El MCE estima dichos costos mediante las **actividades estándar**³ que una empresa promedio enfrenta. Esto implica que el modelo toma en cuenta el tiempo que una empresa en promedio tardaría en cumplir con las obligaciones impuestas, generalmente plasmada en trámites. Resulta importante destacar que la empresa que es considerada para implementar el MCE es la **empresa normalmente eficiente**, la cual representa una estimación de la empresa promedio⁴ que incurre en los costos de la regulación.

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

Ilustración 2: Actividades Estándar adaptadas al Programa SIMPLIFICA

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

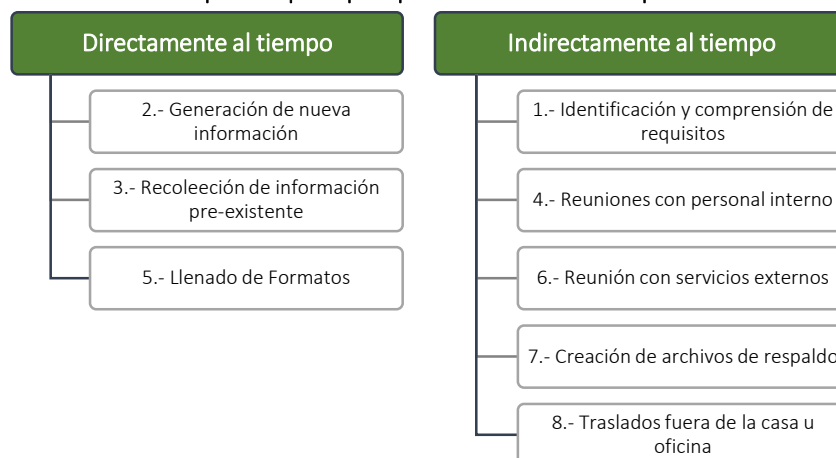
Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

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

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

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

1.3. Resolución de la Dependencia

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

Sin embargo, el tiempo de respuesta de cada dependencia varía de acuerdo al proceso interno de cada una. Por ello, el modelo identifica una serie de actividades intragubernamentales para cada uno de los trámites, con el objetivo de detectar de forma más específica las razones por las que el trámite tiene un plazo amplio de resolución.

El proceso realizado dentro de las dependencias para llevar a cabo la resolución de trámites se compone de siete actividades, las cuales sirven como herramienta para identificar áreas de oportunidad que permitan impulsar la eficiencia gubernamental.

Cada una de las actividades en cuestión puede o no realizarse dependiendo del nivel de uso de Tecnologías de la Información y Comunicación dentro la dependencia correspondiente y del personal de cada una. Por lo que el cálculo agregado de las actividades intragubernamentales depende del tiempo de resolución para algunas o todas las actividades detectadas. En caso de no contar con la totalidad de las actividades registradas, se toma como el 100% del tiempo únicamente las que generaron alguna actividad dentro de la dependencia.

Ilustración 4: Tipo de Actividades Intragubernamentales

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

Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

1.4. Costo Social y Recomendaciones de Simplificación

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

Por un lado, el interesado debe agrupar todos los requisitos y entregarlos en la ventanilla de la dependencia correspondiente. El modelo identificará y cuantificará el tiempo dependiendo de la persona que lo realiza (secretarial, técnico, profesional y directivo) y lo multiplicará por el salario por

minuto que cada uno de ellos percibe en la respectiva entidad. Una vez hecho esto, se suma para obtener el costo de acumulación de requisitos por trámite, y que en el agregado permite conocer el costo de todos los trámites por dependencia, Entidad Federativa o Municipio en su totalidad.

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

Finalmente, el modelo SIMPLIFICA además de medir el tiempo necesario para el cumplimiento de la regulación en un Estado o Municipio, emite recomendaciones específicas para las áreas de oportunidad detectadas en cada uno de los trámites, lo cual permite diagnosticar el contexto actual y el impacto que tendría una simplificación en la carga regulatoria.

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

1.5. Acciones de Simplificación sugeridas

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

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

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

Ilustración 5: Recomendaciones para la acumulación de requisitos

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

Fuente: Elaborado por la CONAMER

En segundo lugar, las recomendaciones que se desprenden para disminuir el tiempo de resolución por parte de las dependencias para emitir un resolutivo final para el usuario se dividen en 7 categorías

que han sido desarrolladas gracias a la información proporcionada por los servidores públicos en las ventanillas de las dependencias que son el primer contacto que las dependencias y los funcionarios públicos tienen con la sociedad en general.

Ilustración 6: Recomendaciones para el tiempo de resolución

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

Fuente: Elaborado por la CONAMER

En general, para los trámites y servicios de las diversas entidades, se encontró que utilizan un lenguaje complicado y difícil de entender dentro de las fichas, formatos o requisitos solicitados. Por otra parte, se propone eliminar el número de requisitos nuevos y pre-existentes que no pertenecen a dichos formatos, así como ampliar la posibilidad de contar con un manual informativo por trámite y permitir el llenado de los formatos de manera electrónica. Finalmente, se establece que existe una amplia posibilidad de que ciertas dependencias pudieran compartir información sobre ciertos requisitos, además de limitar la creación de archivos de respaldo por parte de los usuarios.

De ser factible atender dichas recomendaciones, se estaría garantizando que los usuarios comprendan con mayor precisión los requisitos solicitados, además de reducir el número de traslados

hacia las dependencias debido que la cooperación entre las mismas puede facilitar que se compartan la información entre ellos, y esto permitiría la entrega de un resolutivo final expedito.

2. Descripción general de los resultados

En el **Municipio de Veracruz**, se estimó que el total de sus **331** trámites y servicios son resueltos en promedio en **14** días y se **requieren de 8** funcionarios públicos para ello. En este sentido, es importante destacar que **5** dependencias se encuentran por encima del promedio del **Municipio** en cuanto al plazo y personas que son requeridas para dar un resolutivo final a los interesados.

En otras palabras, se puede decir que las dependencias tendrían la capacidad de resolver, aproximadamente, **316 trámites y servicios** cada mes, y beneficiar a cerca de **8,911** usuarios al finalizar el año. No obstante, es necesario precisar que contar con una gran cantidad de trámites y servicios con alto plazo de resolución y donde dicho plazo esté directamente relacionado con la participación de más de tres (revisar, validar y firmar) funcionarios para emitir dicha resolución supone un elevado costo económico social de la regulación. Por esta razón, es importante que las dependencias generen una estrategia para lograr una efectiva reducción de los plazos de respuesta; en este sentido, las acciones de simplificación se deben orientar a analizar el proceso interno de cada una de las dependencias para identificar los procedimientos que pudieran estar causando dicha problemática.

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

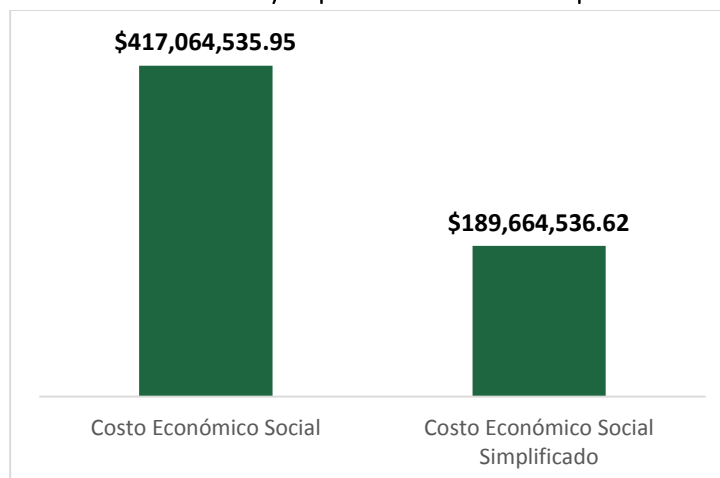
Por último, las regulaciones vigentes dentro del **Municipio** generan un impacto directo en **13** subsectores los cuales se componen de **21,903** empresas que participan en las diversas actividades económicas, y que potencialmente podrían detonar sectores y actividades que permitan un crecimiento y desarrollo sostenido en la demarcación; situación que se traduce en un mayor beneficio social. Sin embargo, se requiere de la cooperación de las instituciones y organismos para realizar una revisión del acervo regulatorio que se tienen en el **Municipio**, y que continuamente deberá ser actualizado para garantizar que los flujos de inversión e innovación económica permitan alinear los incentivos particulares con los establecidos por las autoridades gubernamentales.

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

El Programa SIMPLIFICA para el **Municipio de Veracruz** identificó un total de **331** de trámites y servicios para **22** dependencias participantes. Una vez sometidos al escrutinio de la metodología utilizada por el Programa, se detectó el Costo Económico Social del **Municipio** y el de cada una de sus dependencias. Así, los primeros resultados ubican al **Municipio** con un costo de **\$417,064,535.95**, el cual representa el **0.54%** de su PIB. Dadas las recomendaciones generadas durante el cálculo del costo mencionado, se determinó el ahorro potencial de **\$227,399,999.32**, quedando así el Costo Económico

Social reducido a **\$189,664,536.62**. No obstante, es importante mencionar que las recomendaciones plasmadas en el presente diagnóstico parten del supuesto de que todas las acciones de simplificación son comprendidas e implementadas por el **Municipio**, además de ser atendidas en su totalidad. En resumen, el siguiente gráfico permite establecer un comparativo sobre la cantidad de recursos que podrían liberarse y ser utilizados en actividades productivas para el **Municipio**.

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

De manera general, el Programa SIMPLIFICA emite recomendaciones para todos los trámite inscritos, sin embargo, con el objetivo de orientar los esfuerzos del gobierno del **Municipio** en la creación de una regulación con menores costos de cumplimiento, se propone la atención de recomendaciones para **43** trámites y/o servicios con alto costo económico social⁵ que se encuentra por encima del promedio, mismos que están asociados a **5** instituciones.

A continuación se identificarán listados de los 10 trámites más importantes según sea el caso. En cuanto al Costo Económico Social, los 10 elementos más relevantes se enuncian en la siguiente tabla. Además, se identificó que, en conjunto, estos trámites y servicios del Programa presentan un costo que asciende a **\$276,030,430.23**, lo que se constituye en un **66.18%** del Costo Económico Social del **Municipio**.

(Continúa en la siguiente página)

Tabla 2: Trámites con mayor CES en el Municipio

Nombre del Trámite o Servicio	Costo Económico Social (CES)
Licencia de construcción mayor a 60 m2 - Persona moral	\$49,023,320.86
CURP Modificación	\$41,574,773.79

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

Nombre del Trámite o Servicio	Costo Económico Social (CES)
Licencia de uso de suelo - Persona moral	\$35,356,672.41
Licencia de uso de suelo - Persona física	\$32,301,921.62
Pase al relleno	\$26,370,926.36
Becas Municipales - Beca por excelencia	\$25,897,470.60
Reparación de luminaria	\$24,190,320.00
Regularización de licencia de uso de suelo - Persona física	\$18,759,672.36
Regularización de licencia de uso de suelo - Persona moral	\$13,227,492.75
Manifestación de construcciones y/o ampliaciones	\$9,327,859.47

Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

Con la información recibida se encontró que el número de servicios del **Municipio** es de **81**; mientras que el número de trámites es de **250**. Se destaca que, en promedio, las instituciones están resolviendo **892** solicitudes anualmente. A continuación se muestran los 10 trámites o servicios que se presentan más veces en el año por los usuarios:

Tabla 3: Trámites con mayor frecuencia en el Municipio

Nombre del Trámite o Servicio	Frecuencia de presentación
Reparación de luminaria	30,855
Recolección de basura - hogar	30,000
CURP alta en el Registro Nacional De Población	21,752
CURP modificación	21,752
Constancia de no adeudo	12,960
Consultas - Consulta psicológica	12,843
Traslado de dominio	10,594
Copia certificada	10,000
Afiliación y Renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - Renovación Pensionados y/o Jubilados	9,520
Asentamientos - Asentamientos (Menores de 15 años)	9,056

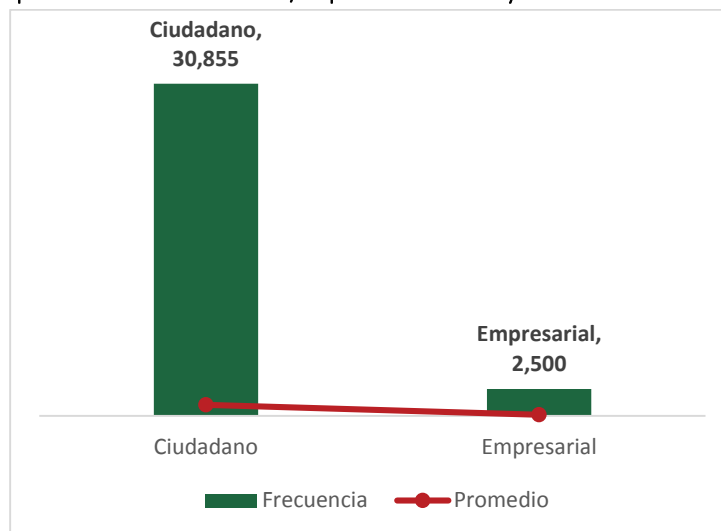
Fuente: Elaborado por la CONAMER

Además, se identificaron **276** trámites ciudadanos y **55** trámites empresariales. Con base en la información anterior, se identificó que la frecuencia promedio de solicitudes ciudadanas en el **Municipio** es de **1,045.13**, mientras que para las solicitudes empresariales asciende a **124.42**. El número de veces que se presentan los trámites o se solicitan los servicios dentro de las dependencias del **Municipio**, aquellos que están dirigidos a ciudadanos encontramos que intervienen, en promedio, **8** funcionarios públicos al interior de las dependencias. Mientras que a los dirigidos a empresarios, se determinó que participan, en promedio, **10** funcionarios públicos.

De acuerdo con la información proporcionada por las dependencias del **Municipio**, podemos identificar que de los trámites y servicios con mayor frecuencia destinados a los ciudadanos destaca **Reparación de luminaria** el cual **se resuelve en 28 días**. Mientras que para los trámites y servicios destinados a empresarios, el que presenta mayor frecuencia es el **Pase al relleno** el cual **se resuelve en 3 días**. La información antes presentada es relevante si se analiza en función del plazo promedio

del **Municipio** que es de **14** días y del promedio de funcionarios que se **requiere es 8**, lo cual puede darnos una idea sobre la eficiencia gubernamental para los requerimientos con mayor demanda y posibles áreas de oportunidad.

Gráfica 2: Comparación trámite Ciudadanos/Empresariales con mayor frecuencia en relación al promedio



Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

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

Otro elemento a tener en cuenta por las autoridades es que no todos los subsectores económicos impactan de la misma forma en las entidades, la principal razón de esto es que no todas las entidades

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

tienen un desarrollo pleno de las actividad económicas contemplada en el SCIAN ⁷, por lo que aquellas regulaciones que impactan en los sectores claves para el **Municipio** sin duda se verán reflejados en el costo de los trámites y servicios y también supondrá una carga directa sobre aquellas empresas deban cumplir con ciertas obligaciones dentro de la entidad.

De acuerdo con la información proporcionada de los trámites y servicios, se identificó que el **Municipio** tiene un impacto directo en **13** subsectores, de los cuales, el subsector con la mayor cantidad de obligaciones es **Ciudadano/Civil**. Es importante remarcarlo pues la información del INEGI ubica **69** subsectores en el SCIAN, por lo tanto, el Programa **municipal SIMPLIFICA** tiene una participación en el **18.8%** de dichos subsectores.

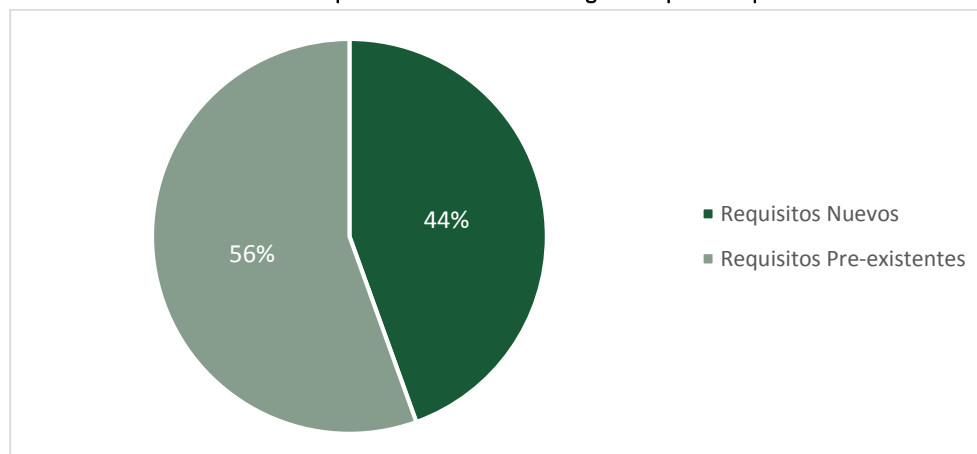
Respecto a la Acumulación de Requisitos, se identificó la distribución de los grados de dificultad para la obtención de requisitos en el **Municipio**. Así, la combinación de trámites y servicios que solicitan la presentación de información nueva o preexistente también dependerá del grado de participación de los individuos estándar que resulten necesarios para la compilación de la totalidad de los requisitos. En este sentido, la participación del individuo Secretarial o un grado de dificultad “Muy Fácil” obtuvo el **2.3%** del total, el grado Técnico o el segundo grado de dificultad denominado “Fácil” obtuvo el **21.6%** del total, el grado Profesional o el tercer grado de dificultad para un trámite denominado “Difícil” obtuvo el **69.9%** del total y el grado Directivo o el grado más complejo que puede presentar un trámite o servicio se denomina “Muy Difícil” y obtuvo el **6.2%** del total.

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

(Continúa en la siguiente página)

⁷ Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

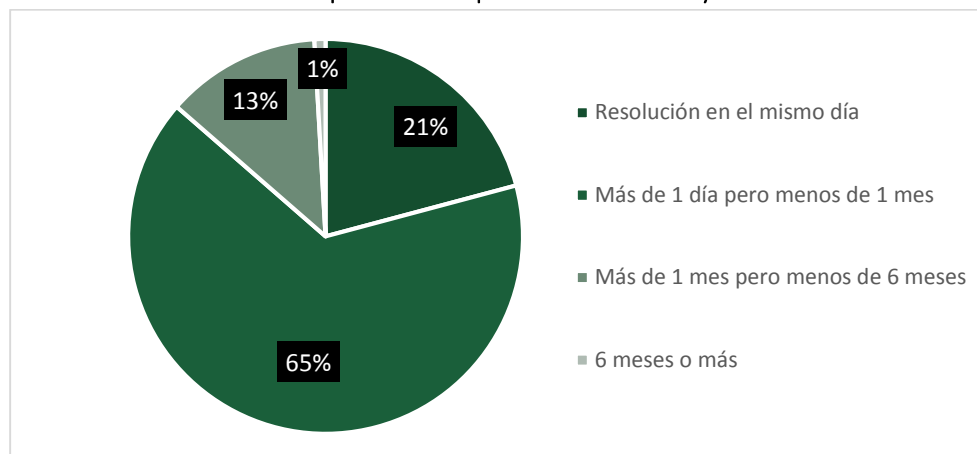
De manera intuitiva, si un trámite o servicio se compone de una cantidad mayor de requisitos nuevos, el costo de los mismos será superior a aquellos que únicamente soliciten información pre-existente, ya que los usuarios incurrirían en mayores costos de búsqueda y recolección sobre aquella información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

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

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

Conforme al Tiempo de Resolución, en promedio, las dependencias participantes resuelven sus trámites y servicios en **14 días** y **requieren de 8** funcionarios públicos para ello. En particular, el tiempo que utilizan las dependencias se dividen en siete actividades intergubernamentales o procesos internos para la resolución de un trámite o servicio; así, en promedio, la “Revisión de requisitos” **requiere de 1 persona**, el “Análisis técnico de la información recibida” **requiere de 1 persona**, la “Visita de inspección” **requiere de 1 persona**, el “Dictamen” **requiere de 1 persona**, “Realizar un oficio o documento de respuesta al interesado” **requiere de 1 persona**, la “Validación del trámite” **requiere de 2 personas** y “Cualquier otra actividad” **requiere de 1 persona**. Además, se sabe que **69** trámites se resuelven en menos de un día.

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

Tabla 4: Trámites con mayor tiempo de resolución

Nombre del Trámite o Servicio	Tiempo de resolución (días naturales)
Regularización de asentamientos humanos	277
Indemnización por daño patrimonial - Persona física	126
Indemnización por daño patrimonial - Persona moral	126
Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - Estufas ecológicas	112
Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - Láminas	112
Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - Cuarto extra para dormitorio	112
Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - Sanitario con biodigestor	112
Becas municipales - Beca por excelencia	112
Becas municipales - Beca por estímulo cultural	112
Becas municipales - Beca por estímulo deportivo	112

Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

respuesta estipulados, ya que de no hacerlo, automáticamente se estaría otorgando al usuario una resolución favorable, sin necesidad de emitir un documento oficial.

Otro factor que afecta indirectamente al tiempo de resolución es la cantidad de información que los usuarios tendrán que compilar y que el personal de la dependencia deberá validar o analizar para poder aceptar o rechazar la solicitud de los usuarios. Por esta razón, para los **331** registros analizados, se identificó un promedio de **9** en lo que respecta a los requisitos solicitados. Aquellos trámites y servicios que requieren una mayor cantidad son:

Tabla 5: Trámites con mayor número de requisitos

Nombre del Trámite o Servicio	Número de requisitos
Licencia de casos especiales: gasolineras, gaseras y antenas - Persona moral	39
Licencia de casos especiales: gasolineras, gaseras y antenas - Persona física	35
Licencia de construcción mayor a 60 m2 - Persona moral	30
Licencia de uso de suelo - Persona moral	29
Licencia de uso de suelo - Persona física	26
Regularización de licencia de uso de suelo - Persona moral	26
Licencia de construcción mayor a 60 m2 - Persona física	26
Manifestación de construcciones y/o ampliaciones	24
Licencia de vía pública (para realizar obras, modificaciones, reparaciones, introducir servicios provisionales o permanentes en vía pública) - Persona moral	24
Regularización de licencia de uso de suelo - Persona física	23

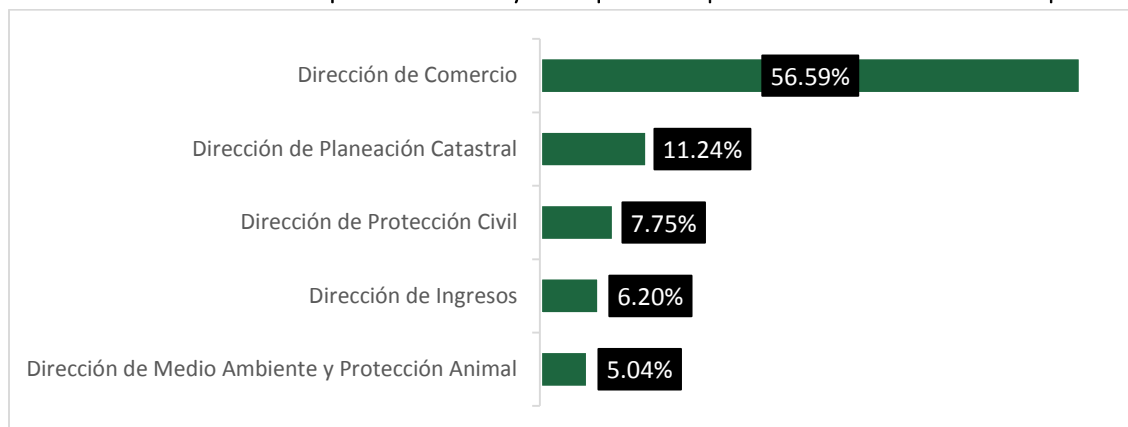
Fuente: Elaborado por la CONAMER

En la tabla anterior, se identifican los 10 trámites con mayor número de acumulación de requisitos, los cuales tienen mayor complejidad para su recolección. Por tal razón, es relevante analizar el número de trámites que piden más requisitos que el promedio del **Municipio** los cuales representan al **42.90%** del total de trámites. Esto implica que imponen una carga excesiva de requisitos, lo cual genera impacto en el número de días que tardan las dependencias en dar resolución a los trámites, aumenta el número de personas involucradas y disminuye la operación de las empresas en los subsectores a los que los trámites impactan, por mencionar solo algunos. Es por eso que las acciones de simplificación para los trámites con estas características recaen en la revisión minuciosa de los requisitos solicitados, priorizando únicamente los requisitos indispensables para que se cumplan los objetivos del trámite.

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

(Continúa en la siguiente página)

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

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

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

Nombre del Trámite o Servicio	Plazo de resolución	Número de requisitos
Regularización de asentamientos humanos	277	19
Registro catastral de bienes inmuebles, urbanos, suburbanos y rurales - Particular	21	22
Manifestación de construcciones y/o ampliaciones	21	24
Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - Divisiones	21	22
Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - cambios administrativos o jurídicos	21	21
Régimen en condominio	21	22
Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - Fusiones	21	21
Certificación de la cartografía catastral	21	20
Solicitud de constancias de datos catastrales	21	19

Nombre del Trámite o Servicio	Plazo de resolución	Número de requisitos
Solicitud del certificado de valor catastral o catastral provisional - Particular	21	16

Fuente: Elaborado por la CONAMER

3. Desempeño de las instituciones participantes

3.1. Cálculo de las áreas de análisis

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

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

Nombre de la dependencia	Posición Global en el Municipio	Ranking por Costo Económico Social	Ranking por promedio de trámites	Ranking por promedio de plazo	Ranking por promedio de requisitos	Ranking por promedio de frecuencia	Ranking por promedio de personas
Dirección de Juventud y Emprendimiento	1	2	8	10	3	3	6
Dirección de Administración	2	7	3	1	14	13	1
Dirección de Recreación y Deporte	3	3	6	7	1	7	16
Dirección de Desarrollo Económico y Portuario	4	5	13	3	7	10	3
Secretaría del Ayuntamiento	5	9	1	16	2	14	6
Dirección de Fomento Agropecuario	6	1	3	14	14	1	17

Nombre de la dependencia	Posición Global en el Municipio	Ranking por Costo Económico Social	Ranking por promedio de trámites	Ranking por promedio de plazo	Ranking por promedio de requisitos	Ranking por promedio de frecuencia	Ranking por promedio de personas
Dirección de Medio Ambiente y Protección Animal	7	11	14	4	13	6	9
Dirección de Ingresos	8	12	14	1	8	21	2
DIF Municipal	9	14	21	5	4	17	5
Unidad de Transparencia	10	8	8	18	6	9	17
Dirección de Servicios Municipales	11	21	8	9	5	22	3
Contraloría Municipal	12	6	3	21	16	5	19
Dirección de Mantenimiento Urbano	13	10	6	6	9	18	21
Instituto Municipal de la Vivienda	14	4	1	22	22	2	22
Registro Civil	15	17	19	11	10	16	8
Dirección de Comercio	16	13	20	15	20	4	11
Dirección de Protección Civil	17	15	16	12	16	11	14
Dirección de Desarrollo Social y Humano	18	16	12	19	12	12	15
Dirección de Gobernación	19	20	18	8	18	19	10
Subdirección de Desarrollo Urbano	20	22	22	13	19	8	13

Nombre de la dependencia	Posición Global en el Municipio	Ranking por Costo Económico Social	Ranking por promedio de trámites	Ranking por promedio de plazo	Ranking por promedio de requisitos	Ranking por promedio de frecuencia	Ranking por promedio de personas
- Dirección de Obras Publicas y Desarrollo Urbano							
Dirección de Educación	21	19	8	20	11	20	20
Dirección de Planeación Catastral	22	18	17	16	21	15	12

Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

4. Trámites Relevantes

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

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

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

Donde:

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

4.1. Trámites prioritarios en el Municipio

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

4.1.2. Acciones de simplificación administrativa y sus recomendaciones

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

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

Tabla 8: Ahorro proyectado para trámites prioritarios

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
1.	Indemnización por daño patrimonial - persona física	Contraloría Municipal	5	22.52%
2.	Indemnización por daño patrimonial - persona moral	Contraloría Municipal	8	24.08%
3.	Becas escolares para estudiantes con discapacidad	DIF Municipal	6	52.38%
4.	Asesorías jurídicas	DIF Municipal	6	42.72%
5.	Padrón de proveedores - PP persona física	Dirección de Administración	5	43.12%
6.	Padrón de proveedores - PP persona moral	Dirección de Administración	6	49.78%
7.	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - agencias	Dirección de Comercio	12	7.82%
8.	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C – cervecerías	Dirección de Comercio	12	7.72%
9.	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro A"	Dirección de Desarrollo Económico y Portuario	8	43.16%
10.	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro B"	Dirección de Desarrollo Económico y Portuario	8	43.16%
11.	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - estufas ecológicas	Dirección de Desarrollo Social y Humano	9	42.92%
12.	Programa municipal de	Dirección de Desarrollo Social y Humano	9	42.92%

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
	mejoramiento a la vivienda - láminas			
13.	Becas municipales - beca por excelencia	Dirección de Educación	9	19.37%
14.	Becas municipales - beca por apoyo económico	Dirección de Educación	9	19.26%
15.	Apoyo al sector agropecuario	Dirección de Fomento Agropecuario	5	27.22%
16.	CURP modificación	Dirección de Gobernación	5	25.57%
17.	Constancia de no adeudo	Dirección de Ingresos	6	9.16%
18.	Traslado de dominio	Dirección de Ingresos	7	28.82%
19.	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - renovación pensionados y/o jubilados	Dirección de Ingresos	5	11.23%
20.	Foros de esto si se habla	Dirección de Juventud y Emprendimiento	7	24.80%
21.	Mantenimiento general en áreas verdes	Dirección de Mantenimiento Urbano	3	49.72%
22.	Poda de árbol	Dirección de Mantenimiento Urbano	3	49.72%
23.	Evaluación de estudio ambiental municipal- memoria técnica	Dirección de Medio Ambiente y Protección Animal	6	53.03%
24.	Evaluación de estudio ambiental municipal- obra nueva	Dirección de Medio Ambiente y Protección Animal	6	52.18%
25.	Manifestación de construcciones y/o ampliaciones	Dirección de Planeación Catastral	8	29.62%
26.	No inconveniente - para construcción	Dirección de Protección Civil	10	60.30%

Consecutivo	Nombre del trámite	Dependencia	Número de recomendaciones	% Ahorro proyectado
27.	Permiso para uso de instalaciones deportivas	Dirección de Recreación y Deporte	8	49.22%
28.	Permiso para eventos recreativos y deportivos	Dirección de Recreación y Deporte	5	23.13%
29.	Pase al relleno	Dirección de Servicios Municipales	8	54.76%
30.	Reparación de luminaria	Dirección de Servicios Municipales	2	10.71%
31.	Regularización de asentamientos humanos	Instituto Municipal de la Vivienda	10	24.46%
32.	Defunción - defunciones	Registro Civil	8	30.44%
33.	Solicitud de espacio público	Secretaría del Ayuntamiento	5	29.88%
34.	Licencia de construcción mayor a 60 m2 - persona moral	Subdirección de Desarrollo Urbano (Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano)	11	87.86%
35.	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información presencial	Unidad de Transparencia	9	29.19%
36.	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información línea	Unidad de Transparencia	6	28.69%

Fuente: Elaborado por la CONAMER

5. Acuerdo de Simplificación

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

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

5.1. Propuestas de la CONAMER

Tabla 9: Lista de trámites prioritarios con recomendaciones escritas

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
1.	Indemnización por daño patrimonial - persona física	Reducción de servicios externos; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
2.	Indemnización por daño patrimonial - persona moral	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducción de servicios externos; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
3.	Becas escolares para estudiantes con discapacidad	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de validación del trámite;
4.	Asesorías jurídicas	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
5.	Padrón de proveedores - PP persona física	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de validación del trámite;
6.	Padrón de proveedores - PP persona moral	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Ampliación de la

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado.
7.	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - agencias	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
8.	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - cervecerías	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
9.	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro A"	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
10.	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro B"	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
11.	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - estufas ecológicas	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
12.	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - láminas	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
13.	Becas municipales - beca por excelencia	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
14.	Becas municipales - beca por apoyo económico	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
15.	Apoyo al sector agropecuario	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
16.	CURP modificación	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico;
17.	Constancia de no adeudo	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de validación del trámite;
18.	Traslado de dominio	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Llenado de formato en línea; Creación de Padrón de Servidores Externos; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado.
19.	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - renovación pensionados y/o jubilados	Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, no pertenecientes al formato; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia;
20.	Foros de esto si se habla	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Compartir información entre dependencias; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
21.	Mantenimiento general en áreas verdes	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
22.	Poda de árbol	Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
23.	Evaluación de estudio ambiental municipal-memoria técnica	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
24.	Evaluación de estudio ambiental municipal- obra nueva	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
25.	Manifestación de construcciones y/o ampliaciones	Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente;
26.	No inconveniente - para construcción	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Creación de Padrón de Servidores Externos; Limitar creación de archivos de respaldo; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega;
27.	Permiso para uso de instalaciones deportivas	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Compartir información entre dependencias; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
28.	Permiso para eventos recreativos y deportivos	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Limitar creación de archivos de respaldo; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución;
29.	Pase al relleno	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;
30.	Reparación de luminaria	Reducción de servicios externos; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
31.	Regularización de asentamientos humanos	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado. Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres días, preferentemente sin la asistencia del contribuyente; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite; Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite.
32.	Defunción - defunciones	Lenguaje Ciudadano; Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato;

Consecutivo	Nombre del trámite	Recomendación
		Simplificar requisitos que impliquen traslados; Facilitar las opciones de pagos; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
33.	Solicitud de espacio público	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Compartir información entre dependencias; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución;
34.	Licencia de construcción mayor a 60 m2 - persona moral	Lenguaje Ciudadano; Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato; Asesoría para el cumplimiento de requisitos; Llenado de formato en línea; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Trámite en línea; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta; Reducir el tiempo de validación del trámite;
35.	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información presencial	Lenguaje Ciudadano; Llenado de formato en línea; Reducción de servicios externos; Compartir información entre dependencias; Ampliación de la vigencia; Reducir el número de copias solicitadas; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución;
36.	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información línea	Llenado de formato en línea; Ampliación de la vigencia; Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega; Reducir el tiempo del análisis técnico; Reducir el tiempo del análisis completo y resolución; Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta;

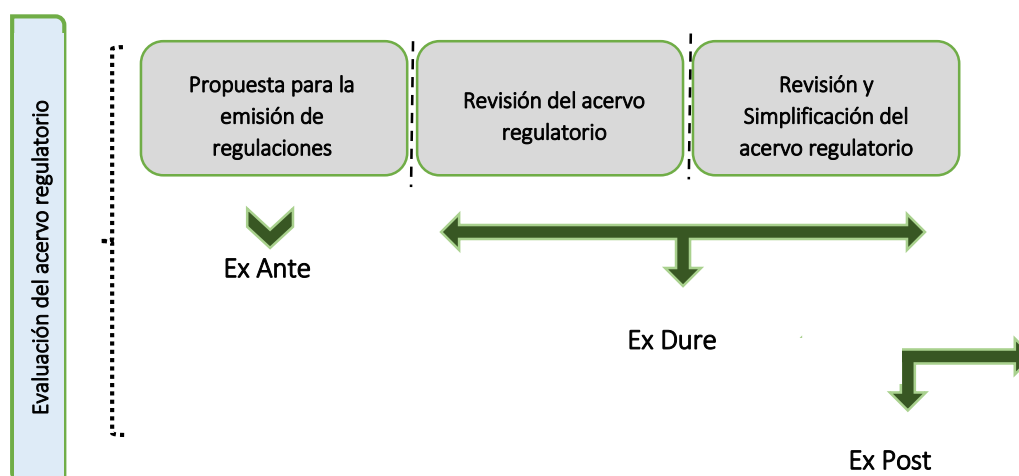
Fuente: Elaborado por la CONAMER

5.2. Consulta Pública

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

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

Ilustración 7: Proceso de evaluación en una Consulta Pública



Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Anexos

6.1. Lista de trámites analizados

Tabla 10: Lista completa de los trámites analizados

Homoclave	Nombre del trámite
CONTMPAL-SUBRESPPATYAD-22858	Indemnización por daño patrimonial - persona física
CONTMPAL-SUBRESPPATYAD-22859	Indemnización por daño patrimonial - persona moral
DIFM-SINS-22171	Vinculación laboral
DIFM-SINS-22172	Credencialización de INAPAM
DIFM-SINS-22173	Becas escolares para estudiantes con discapacidad
DIFM-SINS-22174	Talleres ocupacionales y recreativos
DIFM-SINS-22175	Talleres de capacitación laboral
DIFM-SINS-22176	Brigadas
DIFM-DIF-SAS-22177	Ingreso a CAIC
DIFM-DIF-SAS-22178	Ingreso a CADI
DIFM-DIF-SAS-22179	Ingreso albergue de la tercera edad
DIFM-DIF-SAS-22180	Ingreso albergue temporal nocturno
DIFM-DIF-SAS-22181	CAIC- jardín de niños
DIFM-DIF-SAS-22182	CADI- guardería
DIFM-DIF-SAS-22183	Asilo y estancia de día
DIFM-DIF-SAS-22184	Estancia nocturna
DIFM-PPNNYA-22185	Gestiones de otras dependencias
DIFM-PPNNYA-22186	Asesorías jurídicas
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22229	Consultas - consultas médicas
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22230	Consultas - consulta ginecológica
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22231	Consultas - consulta nutricional
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22232	Consultas - consulta psicológica
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22233	Citología
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22234	Colposcopias
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22235	Referencias hospitalarias y a médicos particulares
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22236	Toma de glucosa
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22237	Toma de presión
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22238	Ultrasonidos
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22239	Evaluaciones del estado nutricional
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22240	Platicas nutricionales a planteles educativos
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22241	Terapias - terapia psicopedagógica
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22242	Terapias - terapia de lenguaje
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22243	Valoraciones - valoración psicométrica
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22244	Terapias - terapia psicopedagógica
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22245	Valoraciones - valoración de lenguaje
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22246	Platicas psicológicas
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22247	Actualización al padrón de discapacidad
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22248	Expedición de certificados médicos de discapacidad
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22249	Consultas dentales
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22250	Aplicación de flúor

Homoclave	Nombre del trámite
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22253	Platica de prevención de enfermedades bucales
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22254	Profilaxis dental para remover placa dectobacteriana sarro y tártaro
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22257	Exodoncias para eliminar órganos dentarios
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22258	Obturaciones para eliminar caries y restaurar órganos dentarios
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22259	Actividades de rociado residual dentro de domicilios para control de vector
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22260	Actividades de abatización en colonias de mayor riesgo
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22261	Actividades de nebulización ambiental para control del vector en colonias de mayor riesgo
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22262	Inscripción al padrón de personas con discapacidad
DIFM-DIF-SUBMEDIC-22263	Credencialización a personas con discapacidad
DIRADMON-SUBDIRDEADQ-22187	Padrón de proveedores - PP persona física
DIRADMON-SUBDIRDEADQ-22188	Padrón de proveedores - PP persona moral
DCCE-JEFADMONM-22139	Regularización de locatario - RL por cambio de giro
DCCE-JEFADMONM-22140	Regularización de locatario - RL cesión de derechos
DCCE-JEFADMONM-22141	Regularización de locatario - RL fallecimiento de titular
DCCE-JEFADMONM-22142	Regularización de locatario - RL por temporalidad
DCCE-JEFADMONM-22145	Remodelación de local - R. Mayor
DCCE-JEFADMONM-22146	Remodelación de local - R. Menor
DCCE-SUBDIRCOM-22728	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - abarrotes con venta de cerveza
DCCE-SUBDIRCOM-22729	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - abarrotes con venta de cerveza, vinos y licores
DCCE-SUBDIRCOM-22730	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - agencias
DCCE-SUBDIRCOM-22731	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - almacenes y distribuidores
DCCE-SUBDIRCOM-22732	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - billares
DCCE-SUBDIRCOM-22733	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - cantinas o bares
DCCE-SUBDIRCOM-22734	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - centro de eventos sociales
DCCE-SUBDIRCOM-22735	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - centros deportivos o recreativos
DCCE-SUBDIRCOM-22736	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - centros nocturnos y cabaret
DCCE-SUBDIRCOM-22737	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - cervecerías
DCCE-SUBDIRCOM-22738	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - club social
DCCE-SUBDIRCOM-22739	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - depósitos
DCCE-SUBDIRCOM-22740	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - discotecas

Homoclave	Nombre del trámite
DCCE-SUBDIRCOM-22741	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - hoteles
DCCE-SUBDIRCOM-22742	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - moteles
DCCE-SUBDIRCOM-22743	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - quermes, ferias y bailes públicos
DCCE-SUBDIRCOM-22744	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - licorerías
DCCE-SUBDIRCOM-22745	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - loncherías, taquerías, marisquerías, fondas, cocteleras, torerías, pizzerías y similares
DCCE-SUBDIRCOM-22746	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - minisúper
DCCE-SUBDIRCOM-22747	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - peñas, canta bar, café bar, video bar y café cantante
DCCE-SUBDIRCOM-22748	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - restaurante
DCCE-SUBDIRCOM-22749	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - restaurante bar
DCCE-SUBDIRCOM-22750	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - servir
DCCE-SUBDIRCOM-22751	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - supermercados
DCCE-SUBDIRCOM-22752	Cedula de empadronamiento y licencia de funcionamiento de alto riesgo tipo C - centros comerciales
DCCE-SUBDIRCOM-22753	Aumento de actividades en solicitud de licencia de funcionamiento giro C
DCCE-SUBDIRCOM-22754	Aviso de suspensión de actividad definitiva (giro C)
DCCE-SUBDIRCOM-22755	Aviso de suspensión de actividad temporal (giro C)
DFOE-SDDEYP-22534	Vinculación de bolsa de trabajo
DFOE-SDDEYP-22535	Capacitación a MIPyMES y emprendedores
DFOE-SDDEYP-22536	Asesoría a emprendedores y empresarios
DFOE-SDDEYP-22537	Foros empresariales y de emprendimiento
DFOE-SDDEYP-22538	Feria del empleo municipal
DFOE-SDDEYP-22540	Vinculación en la bolsa de trabajo a los adultos mayores
DFOE-SDDEYP-22556	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro A"
DFOE-SDDEYP-22557	Empadronamiento de empresas - empadronamiento de empresas "giro B"
DDSH-SUBDIRPLA-22490	Veracruz te quiero divertido
DDSH-SUBDIRPLA-22495	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - pisos firmes
DDSH-SUBDIRPLA-22496	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - estufas ecológicas
DDSH-SUBDIRPLA-22497	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - láminas
DDSH-SUBDIRPLA-22498	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - cuarto extra para dormitorio

Homoclave	Nombre del trámite
DDSH-SUBDIRPLA-22499	Programa municipal de mejoramiento a la vivienda - sanitario con biodigestor
DEDUCA-SUBEDUCA-22491	Becas municipales - beca por excelencia
DEDUCA-SUBEDUCA-22492	Becas municipales - beca por estímulo cultural
DEDUCA-SUBEDUCA-22493	Becas municipales - beca por estímulo deportivo
DEDUCA-SUBEDUCA-22494	Becas municipales - beca por apoyo económico
DFA-EFADR-22598	Constancia de productor agropecuario
DFA-EFADR-22599	Apoyo al sector agropecuario
DGOB-SUBVININTER-22591	CURP alta en el registro nacional de población
DGOB-SUBVININTER-22592	CURP modificación
DGOB-SUBVININTER-22593	Cartilla de identidad militar
DGOB-SUBVININTER-22594	Protección y asistencia consular
DGOB-SUBGESSOC-22681	Registro de extranjero
DGOB-SUBGESSOC-22682	Certificación de fe de vida
DGOB-SUBGESSOC-22683	Registro de asociación religiosa
DGOB-SUBDIRPARCIU-23273	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - residencia público en general
DGOB-SUBDIRPARCIU-23274	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - residencia empresas
DGOB-SUBDIRPARCIU-23275	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - arrimo
DGOB-SUBDIRPARCIU-23276	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - buena conducta
DGOB-SUBDIRPARCIU-23277	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - modo honesto de vivir
DGOB-SUBDIRPARCIU-23278	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - dependencia económica
DGOB-SUBDIRPARCIU-23279	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - unión libre
DGOB-SUBDIRPARCIU-23280	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - abandono de hogar
DGOB-SUBDIRPARCIU-23281	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - identificación
DGOB-SUBDIRPARCIU-23282	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - origen
DGOB-SUBDIRPARCIU-23283	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - ingresos
DGOB-SUBDIRPARCIU-23284	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - madre soltera
DGOB-SUBDIRPARCIU-23285	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - no residencia
DGOB-SUBDIRPARCIU-23286	Certificación de constancias expedidas por jefes de manzana - escasos recursos
DGOB-SUBDIRPARCIU-23287	Certificación de firmas para anuencia vecinal para la cédula de empadronamiento y licencia de funcionamiento - centros de consumo y comercio en general

Homoclave	Nombre del trámite
DGOB-SUBDIRPARCIU-23288	Certificación de firmas para anuencia vecinal para la cédula de empadronamiento y licencia de funcionamiento - gasolinera, gasera, chatarrera o recicladora
INGRESOS-COORDING-22300	Constancia de no adeudo
INGRESOS-COORDING-22301	Constancia de pago
INGRESOS-COORDING-22302	Traslado de dominio
INGRESOS-COORDING-22308	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - afiliación pensionado y/o jubilado propietario del predio
INGRESOS-COORDING-22309	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - afiliación pensionado y/o jubilado por viudez
INGRESOS-COORDING-22310	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - afiliación en caso de concubinato o unión libre
INGRESOS-COORDING-22311	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - afiliación tercera edad y discapacitados
INGRESOS-COORDING-22312	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - renovación pensionados y/o jubilados
INGRESOS-COORDING-22313	Afiliación y renovación para otorgar el 50% de descuento en su pago del impuesto predial - renovación de tercera edad y discapacitados
DIRJUVYEMP-JEFEMP-22869	Foros de esto si se habla
DIRJUVYEMP-JEFEMP-22870	Foro despega tus ideas
DIRJUVYEMP-JEFEMP-22871	Feria universitaria
DIRJUVYEMP-JEFEMP-22872	Fiesta del emprendedor
DIRMANTTOURB-ED-23255	Mantenimiento general en áreas verdes
DIRMANTTOURB-ED-23256	Mantenimiento a pasos peatonales
DIRMANTTOURB-ED-23257	Poda de árbol
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22921	Constancia de no inconveniencia ambiental
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22922	Evaluación de estudio ambiental municipal-memoria técnica
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22923	Evaluación de estudio ambiental municipal- obra nueva
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22924	Ingreso al padrón ambiental general
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22925	Ingreso al padrón de prestadores de servicio en materia ambiental
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22926	Reparación de daño
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22927	Refrendo de padrón de prestadores de servicio en materia ambiental
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22928	Refrendo de padrón ambiental general
DMAP-DIRMEDAMBYPROANI-22929	Permiso corte de árbol
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22873	Registro catastral de bienes inmuebles, urbanos, suburbanos y rurales - particular
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22874	Registro catastral de bienes inmuebles, urbanos, suburbanos y rurales - gubernamental

Homoclave	Nombre del trámite
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22875	Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - cambios administrativos o jurídicos
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22876	Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - fusiones
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22877	Actualización al registro catastral por modificaciones físicas del inmueble, o rectificación de datos administrativos, legales o técnicos - divisiones
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22878	Régimen en condominio
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22879	Manifestación de construcciones y/o ampliaciones
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22880	Actualización por región catastral
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22881	Solicitud del certificado de valor catastral o catastral provisional - particular
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22882	Solicitud del certificado de valor catastral o catastral provisional - gubernamental
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22883	Solicitud de constancias de datos catastrales
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22884	Certificación de la cartografía catastral
DIRPLANCATA-SUBDIRDEPLACAT-22904	Expedición de la cartografía catastral propiedad del municipio
DPCM-SUBDIRPROCIV-22707	Constancia de afectación
DPCM-SUBDIRPROCIV-22708	Opinión técnica de riesgo
DPCM-SUBDIRPROCIV-22709	Registro como tercero acreditado
DPCM-SUBDIRPROCIV-22720	No inconveniente - para operación
DPCM-SUBDIRPROCIV-22721	No inconveniente - para construcción
DPCM-SUBDIRPROCIV-22722	No inconveniente - para remodelación
DPCM-SUBDIRPROCIV-22723	No inconveniente - para demolición
DPCM-SUBDIRPROCIV-22724	No inconveniente - para instalación de antenas
DPCM-SUBDIRPROCIV-22725	No inconveniente - para instalación de anuncios
DPCM-SUBDIRPROCIV-22726	Renovación - registro de tercero acreditado
DPCM-SUBDIRPROCIV-22940	Renovación - renovación de no inconveniente para operación
DIRRECYDEP-DEPCOORDADM-22330	Permiso para uso de instalaciones deportivas
DIRRECYDEP-DEPCOORDADM-22331	Renovación de permiso para uso de instalaciones deportivas
DIRRECYDEP-DEPCOORDADM-22332	Permiso para eventos recreativos y deportivos
DIRSERVMUN-JEFCOMYLIMPUB-22116	Pase al relleno
DIRSERVMUN-JEFCOMYLIMPUB-22120	Recolección de basura - hogar
DIRSERVMUN-JEFCOMYLIMPUB-22121	Recolección de basura - comercial
DIRSERVMUN-JEFALUM-22117	Reparación de luminaria
IMUVI-SUBREGU-22761	Regularización de asentamientos humanos
REGCIV-REGCIL-SIST-22500	Asentamientos - asentamientos (menores de 15 años)
REGCIV-REGCIL-SIST-22501	Asentamientos - extemporáneos
REGCIV-REGCIL-SIST-22502	Defunción - defunciones
REGCIV-REGCIL-SIST-22503	Defunción - nichos
REGCIV-REGCIL-SIST-22504	Defunción - exhumaciones
REGCIV-REGCIL-SIST-22505	Defunción - re inhumaciones
REGCIV-REGCIL-SIST-22509	Matrimonios
REGCIV-REGCIL-SIST-22510	Reconocimientos
REGCIV-REGCIL-SIST-22511	Rectificaciones

Homoclave	Nombre del trámite
REGCIV-REGCIL-SIST-22512	Búsqueda de actas
REGCIV-REGCIL-SIST-22513	Constancias - constancia de soltería
REGCIV-REGCIL-SIST-22514	Constancias - constancia de pensión viuda
REGCIV-REGCIL-SIST-22515	Constancias - constancia de soltería para difunto
REGCIV-REGCIL-SIST-22516	Constancias - constancia de inexistencia de extranjero
REGCIV-REGCIL-SIST-22517	Constancias - constancia de inexistencia extemporáneo
REGCIV-REGCIL-SIST-22518	Constancias - constancia de CURP equivocado
REGCIV-REGCIL-SIST-22519	Constancias - constancia de soltería para el extranjero
REGCIV-REGCIL-SIST-22520	Constancias - constancia de soltería para pensión
REGCIV-REGCIL-SIST-22526	Inscripción de sentencia - cambio de nombre
REGCIV-REGCIL-SIST-22527	Inscripción de sentencia - presunción de muerte
REGCIV-REGCIL-SIST-22528	Inscripción de sentencia - tutela
REGCIV-REGCIL-SIST-22529	Copia certificada
REGCIV-REGCIL-SIST-22531	Actas foráneas
REGCIV-REGCIL-SIST-22563	Constancia - constancia de inexistencia de divorcio
REGCIV-REGCIL-SIST-22564	Constancia - constancia de inexistencia de defunción
REGCIV-REGCIL-SIST-22565	Constancia - constancia de libro destruido
REGCIV-REGCIL-SIST-22675	Divorcio - divorcio administrativo
REGCIV-REGCIL-SIST-22676	Divorcio - divorcio necesario
REGCIV-REGCIL-SIST-22677	Divorcio - divorcio voluntario
REGCIV-REGCIL-SIST-22678	Inscripción de nacimiento
REGCIV-REGCIL-SIST-22679	Inscripción de defunción
REGCIV-REGCIL-SIST-22680	Inscripción de matrimonio
SECAITO-COORDACTIV-22908	Solicitud de espacio público
DIOP-COT-22204	Constancia de zonificación - persona física
DIOP-COT-22205	Constancia de zonificación - persona moral
DIOP-COT-22439	Licencia de anuncio tipo a - persona física
DIOP-COT-22440	Licencia de anuncio tipo a - persona moral
DIOP-COT-22441	Licencia de anuncio tipo b - persona física
DIOP-COT-22442	Licencia de anuncio tipo b - persona moral
DIOP-COT-22443	Licencia de anuncio tipo c - persona física
DIOP-COT-22444	Licencia de anuncio tipo c - persona moral
DIOP-COT-22445	Factibilidad de imagen urbana - persona física
DIOP-COT-22446	Factibilidad de imagen urbana - persona moral
DIOP-COT-22447	Permiso temporal - persona física
DIOP-COT-22448	Permiso temporal - persona moral
DIOP-COT-22449	Revalidación de licencia de anuncio tipo a - persona física
DIOP-COT-22452	Revalidación de licencia de anuncio tipo a - persona moral
DIOP-COT-22453	Renovación de licencia de anuncio tipo a - persona física
DIOP-COT-22454	Renovación de licencia de anuncio tipo a - persona moral
DIOP-COT-22458	Revalidación de licencia de anuncio tipo b - persona física
DIOP-COT-22459	Revalidación de licencia de anuncio tipo b - persona moral
DIOP-COT-22460	Renovación de licencia de anuncio tipo b - persona física
DIOP-COT-22461	Renovación de licencia de anuncio tipo b - persona moral
DIOP-COT-22465	Licencia de uso de suelo - persona física
DIOP-COT-22466	Licencia de uso de suelo - persona moral
DIOP-COT-22474	Revalidación de licencia de anuncio tipo c - persona física

Homoclave	Nombre del trámite
DIOP-COT-22475	Revalidación de licencia de anuncio tipo c - persona moral
DIOP-COT-22476	Revalidación de permiso temporal - persona física
DIOP-COT-22477	Revalidación de permiso temporal - persona moral
DIOP-COT-22478	Renovación de permiso temporal - persona física
DIOP-COT-22479	Renovación de permiso temporal - persona moral
DIOP-COT-22480	Renovación de licencia de anuncio tipo c - persona física
DIOP-COT-22481	Renovación de licencia de anuncio tipo c - persona moral
DIOP-COT-22482	Anuencia de imagen urbana - persona física
DIOP-COT-22483	Anuencia de imagen urbana - persona moral
DIOP-COT-22484	Regularización de licencia de uso de suelo - persona física
DIOP-COT-22485	Regularización de licencia de uso de suelo - persona moral
DIOP-COT-22486	Actualización de licencia de uso de suelo - persona física
DIOP-COT-22487	Actualización de licencia de uso de suelo - persona moral
DIOP-COT-22488	Licencia de subdivisión-fusión - persona física
DIOP-COT-22489	Licencia de subdivisión-fusión - persona moral
TDCHM06	Licencia de construcción - licencia de construcción ampliación y remodelación
TDCHM07	Licencia de construcción - licencia de construcción obra nueva
TDCHM	Licencia de construcción - licencia de construcción obra nueva, ampliación y remodelación (menor a 60m2)
TDCHM09	Licencia de construcción - licencia de construcción regularización
TDCHM10	Licencia de construcción - licencia de construcción revalidación
TDCHM12	Licencia de construcción - licencia de construcción albercas y cisternas
TDCHM13	Licencia de construcción - licencia de construcción tanques
TDCHM14	Licencia de construcción - licencia de construcción estacionamientos
TDCHM15	Licencia de construcción - licencia de construcción de barda
TDCHM16	Licencia de construcción - licencia de construcción demolición
TDCHM18	Licencia de construcción - licencia de construcción remodelación de fachada
TDCHM20	Licencia de construcción - licencia de construcción reposición de cubierta
TDCHM03	Constancia - constancia de avance de obra
TDCHM04	Constancia - constancia de termino de obra
TDCHM17	Permiso - permiso corte y reposición de pavimento
TDCHM19	Permiso - permiso de uso de vía pública
TDIOP01	Alineamiento y número oficial
TDIOP03	Constancia de número oficial
TDIOP07	Deslinde
TIMVF16	Termino de obra
TIMVF05	Constancia de avance de obra
TIMVF14	Autorización de relotificación y relotificación puntual
TIMVF07	Constancia de no afectación
TIMVF18	Traslado de dominio y enajenación de lotes
TIMVF12	Garantía de cumplimiento por obra de urbanización
TIMVF03	Orden de publicación

Homoclave	Nombre del trámite
TIMVF10	Licencia de construcción de obra nueva para vivienda
TIMVF04	Licencia de cambio de proyecto para vivienda
TIMVF09	Licencia de ampliación para vivienda
TIMVF15	Revalidación de licencia para vivienda
TIMVF02	Alineamiento, número oficial y nombre de calles para fraccionar
DIOP-CF-22712	Licencia por movimiento de tierra
DIOP-CF-22713	Licencia para bardas para vivienda
DIOP-CF-22714	Demolición para vivienda
DIOP-CF-22715	Regularización para vivienda
TIMVS02	Cancelación de fianza para el régimen en condominio
TIMVS05	Monto de fianza para la constitución de régimen en condominio
DIOP-CCU-22814	Revalidación de licencia de construcción - persona física
DIOP-CCU-22815	Revalidación de licencia de construcción - persona moral
DIOP-CCU-22816	Regularización de licencia de construcción - persona física
DIOP-CCU-22817	Regularización de licencia de construcción - persona moral
DIOP-CCU-22818	Licencia de construcción menor a 60 m2 - persona física
DIOP-CCU-22819	Licencia de construcción menor a 60 m2 - persona moral
DIOP-CCU-22820	Licencia de construcción mayor a 60 m2 - persona física
DIOP-CCU-22821	Licencia de construcción mayor a 60 m2 - persona moral
DIOP-CCU-22822	Licencia de casos especiales: gasolineras, gaseras y antenas - persona física
DIOP-CCU-22823	Licencia de casos especiales: gasolineras, gaseras y antenas - persona moral
DIOP-CCU-22824	Licencia de reposición de banquetta - persona física
DIOP-CCU-22825	Licencia de reposición de banquetta - persona moral
DIOP-CCU-22826	Licencia de demolición - persona física
DIOP-CCU-22827	Licencia de demolición - persona moral
DIOP-CCU-22828	Licencia de movimiento de tierra - persona física
DIOP-CCU-22829	Licencia de movimiento de tierra - persona moral
DIOP-CCU-22830	Licencia de remodelación de fachada - persona física
DIOP-CCU-22831	Licencia de remodelación de fachada - persona moral
DIOP-CCU-22832	Licencia de obra pública
DIOP-CCU-22833	Licencia de barda - persona física
DIOP-CCU-22834	Licencia de barda - persona moral
DIOP-CCU-22835	Constancia de termino de obra - persona física
DIOP-CCU-22836	Constancia de termino de obra - persona moral
DIOP-CCU-22837	Constancia de colonia popular
DIOP-CCU-22840	Constancia de perito responsable de obra - primer registro
DIOP-CCU-22841	Constancia de perito responsable de obra - refrendo
DIOP-CCU-22842	Constancia de perito corresponsable de obra - primer registro
DIOP-CCU-22843	Constancia de perito corresponsable de obra - refrendo
DIOP-CCU-22844	Licencia de uso de vía pública (para la colocación de materiales en vía pública, tapiales, etc.) - persona física
DIOP-CCU-22845	Licencia de uso de vía pública (para la colocación de materiales en vía pública, tapiales, etc.) - persona moral

Homoclave	Nombre del trámite
DIOP-CCU-22846	Licencia de vía pública (para realizar obras, modificaciones, reparaciones, introducir servicios provisionales o permanentes en vía pública) - persona física
DIOP-CCU-22847	Licencia de vía pública (para realizar obras, modificaciones, reparaciones, introducir servicios provisionales o permanentes en vía pública) - persona moral
TIMV-22938	Constitución del régimen en condominio
TIMV-22939	Autorización de lotificación
UNITRASP-UT-VERACRUZ-23087	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información presencial
UNITRASP-UT-VERACRUZ-23088	Solicitud de acceso a la información - solicitud de información línea
UNITRASP-UT-VERACRUZ-23090	Solicitud derechos arco - solicitud ARCO presencial
UNITRASP-UT-VERACRUZ-23091	Solicitud derechos arco - solicitud ARCO línea

Fuente: Elaborado por la CONAMER

6.2. Complemento Técnico de la Metodología

6.2.1. Individuos Estándar

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

Tabla 11: Descripción de las funciones de los individuos estándar

Individuo Estándar	Descripción	Ejemplos
Secretarial	Persona encargada de la recolección de requisitos y gestión de trámites sencillos, que no requieren algún grado de especialización profesional. Asimismo, si existe un formato, ésta persona es la encargada del llenado de datos generales.	-Copia de Identificación Oficial; -Tomar fotografías (predio, persona, etc.); -Pago de derechos; -Comprobantes de pagos de servicios públicos, entre otros.
Técnico	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites sencillos, que cuenta con un cierto grado de especialización.	-Medición de predio; -Croquis de ubicación, entre otros.
Profesional	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites de todo tipo, que cuenta con un grado de especialización elevado.	-Manifestaciones de Impacto Ambiental; - Planos arquitectónicos; - Inspecciones y verificaciones de obras; -Constitución de una sociedad;

Individuo Estándar	Descripción	Ejemplos
		-Escritos libres dirigidos a la Administración Pública; -Poder Notarial, entre otros.
Directivo	Persona encargada de recolección de requisitos y gestión de trámites complejos, que no pueden ser delegados a terceros. Generalmente suelen ser los dueños de la empresa o cuentan con puesto direccional.	-Transferencia de propiedades; -Emisión de ofertas en licitaciones públicas; -Participación en concesiones de servicios públicos, entre otros.

Fuente: Elaborado por la CONAMER

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

Ilustración 8: Clasificación por ocupación dentro de la ENOE



Fuente: Elaborado por la CONAMER¹¹

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

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

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

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

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

Unidades de Tiempo	Secretarial	Técnico	Profesional	Directivo
Hora	\$24.06	\$29.89	\$43.50	\$49.40
Día	\$577.34	\$717.27	\$1,044.04	\$1,185.72
Mes	\$17,320.26	\$21,517.98	\$31,321.07	\$35,571.53

Fuente: Calculado por la CONAMER con datos de la ENOE

6.2.2. Medición de Costos

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

TIEMPO X DINERO

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

6.2.3. Tiempo de Resolución

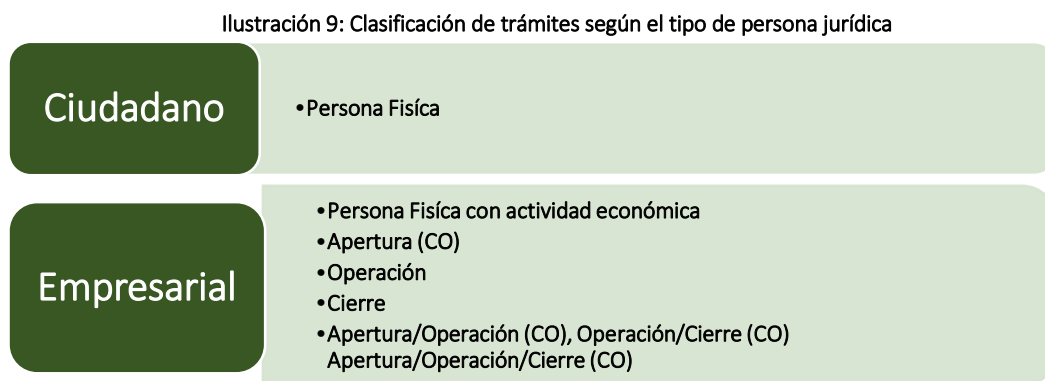
El tiempo de resolución representa un costo para la sociedad, debido a que los ciudadanos o empresarios no pueden cumplir con el fin último del trámite solicitado, si no cuentan con el resolutivo

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

final por parte de la dependencia. En este contexto, el tiempo de resolución se mide de dos formas, dependiendo el tipo de actor que lo lleve a cabo: costo para el ciudadano o costo para el empresario.

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

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



Fuente: Elaborado por la CONAMER

6.2.4. Recomendaciones Generales para los trámites y servicios del Municipio

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

(Continúa en la siguiente página)


Tabla 13: Lista de recomendaciones del Municipio

Recomendación	Contador
Manual Informativo por trámite	2
Lenguaje Ciudadano	129
Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato	121
Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, no pertenecientes al formato	93
Eliminación de requisitos Pre-existentes, no pertenecientes al formato	68
Asesoría para el cumplimiento de requisitos	74
Llenado de formato en línea	44
Simplificación y eliminación de requisitos nuevos pertenecientes al formato	3
Simplificación de requisitos pre-existentes; Eliminación de requisitos nuevos, pertenecientes al formato	4
Simplificación y eliminación de requisitos pre-existentes, pertenecientes al formato	24
Creación de Padrón de Servidores Externos	104
Reducción de servicios externos	38
Limitar creación de archivos de respaldo	74
Compartir información entre dependencias	37
Simplificar requisitos que impliquen traslados	132
Reducción de servicios externos	31
Facilitar las opciones de pagos	196
Ampliación de la vigencia	218
Reducir el número de copias solicitadas	284
Incluir en la ficha del trámite el formato solicitado	86
Realizar la revisión de requisitos en el momento de su entrega	71
Reducir el tiempo del análisis técnico	97
La inspección debe programarse y realizarse en menos de tres día(s)	23
Reducir el tiempo del análisis completo y resolución	20
Reducir el tiempo de la elaboración del oficio de respuesta	148
Reducir el tiempo de validación del trámite	192
Reducir el tiempo de reuniones para la resolución del trámite	75

Fuente: Elaborado por la CONAMER

<http://www.gob.mx/conamer> 

conamer@conamer.gob.mx 

01 (55) 5629-9500 

@CONAMER_MX 

MXCONAMER 